

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر التدريب و التطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات
السعودية سوا في مدينة جدة

خديجة محمود

233001503

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الأول

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	١,٤. أسئلة الدراسة
٩	١,٥. أهداف الدراسة
٩	١,٦. فرضيات الدراسة
١١	١,٧. نموذج الدراسة
١٢	١,٨. منهجية الدراسة
١٤	١,٩. الدراسة الميدانية
١٦	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
	٧
١٨	٢,١. المقدمة:
١٨	٢,٢. المتغير المستقل
١٨	٢,٣. المتغير التابع
١٨	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٩	٢,٥. الخاتمة
٢٠	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

تُعد جودة الخدمة من أبرز العوامل التي تحدد مستوى تنافسية شركات الاتصالات وقدرتها على الحفاظ على عملائها في ظل بيئة اتصالية تتسم بالتغير السريع والتطور التكنولوجي المستمر. وعلى الرغم من الاستثمارات الكبيرة التي تقوم بها شركات الاتصالات في البنية التحتية والتقنيات الحديثة، إلا أن مستوى جودة الخدمة المقدمة لا يزال يتباين تبعًا لكفاءة الموارد البشرية، خصوصًا ما يتعلق ببرامج التدريب والتطوير. ومن هنا تبرز المشكلة البحثية المتمثلة في وجود قصور محتمل في فاعلية برامج التدريب والتطوير المقدمة للموظفين، مما قد ينعكس سلبيًا على جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.

تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات وقطاعات خدمية أخرى. فقد أشارت دراسات إلى وجود أثر إيجابي مباشر لبرامج التدريب المستمر في رفع كفاءة الموظفين وتحسين مهارات التواصل وخدمة العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وجودة الأداء الخدمي. كما أوضحت دراسات أخرى أن الاستثمار في تطوير القدرات الفنية والسلوكية للعاملين يسهم في تقليل الأخطاء التشغيلية ورفع سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء. في المقابل، بيّنت بعض الأبحاث أن ضعف التخطيط للبرامج التدريبية أو عدم مواءمتها للاحتياجات الفعلية للعمل يؤدي إلى محدودية أثرها على جودة الخدمة.

على الرغم من تنوع الدراسات التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات بحثية ما تزال قائمة، تتمثل في محدودية الدراسات التطبيقية التي ركزت على شركات الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية، وبشكل أكثر تحديدًا في مدينة جدة. كما أن بعض الدراسات السابقة تناولت التدريب بصورة عامة دون الربط التفصيلي بين أبعاده المختلفة (الفني، السلوكي، التقني) ومؤشرات جودة الخدمة. ومن هنا تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل تطبيقي يربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا.

تستهدف هذه الدراسة العاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بمختلف مستوياتهم الوظيفية، لكونهم العنصر الأساسي في تقديم الخدمة للعملاء. وتكمن أهمية المشكلة في أن تحسين جودة الخدمة لا ينعكس فقط على رضا العملاء، بل يمتد ليشمل تعزيز ولاء العملاء، وزيادة الحصة السوقية، وتحقيق الميزة التنافسية للشركة. كما تسهم نتائج الدراسة في مساعدة متخذي القرار على تطوير سياسات تدريبية أكثر فاعلية مبنية على احتياجات العمل الفعلية.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، من خلال قياس مدى فاعلية البرامج التدريبية المقدمة للموظفين، وتحليل علاقتها بمستوى جودة الخدمة المدركة من قبل العملاء. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تحسين مخرجات التدريب والتطوير بما يدعم الارتقاء بجودة الخدمة وتعزيز الأداء المؤسسي.

١,٢ . مشكلة الدراسة

تواجه شركات الاتصالات في الوقت الحاضر تحديات متزايدة تتعلق بالحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة في ظل المنافسة الشديدة والتطور التقني المتسارع. ويُعدّ العنصر البشري أحد أهم الركائز الأساسية في تقديم الخدمة، حيث تعتمد جودة الخدمة بدرجة كبيرة على كفاءة الموظفين وقدرتهم على التعامل مع العملاء وتلبية احتياجاتهم بكفاءة واحترافية. ومن هذا المنطلق، تحرص شركات الاتصالات على الاستثمار في برامج التدريب والتطوير بهدف رفع مهارات العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي.

إلا أنه وعلى الرغم من هذه الجهود، قد لا تنعكس برامج التدريب والتطوير دائماً بالشكل المأمول على جودة الخدمة المقدمة، إما بسبب ضعف تصميم البرامج التدريبية، أو عدم استمراريته، أو عدم توافقها مع الاحتياجات الفعلية للعمل. ومن هنا برزت الحاجة إلى دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات سوا في مدينة جدة

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

تتجلى الفجوات النظرية في محدودية الأطر النظرية التي تناولت الربط المتكامل بين متغيري التدريب والتطوير وجودة الخدمة داخل قطاع الاتصالات بشكل تفصيلي. كما أن بعض الأدبيات ركزت على التدريب كمتغير منفصل دون دمج مع التطوير المستمر للمهارات والمعارف. إضافة إلى ذلك، فإن هناك تبايناً في النماذج النظرية المستخدمة لقياس جودة الخدمة، حيث اعتمدت بعض الدراسات على أبعاد محددة دون غيرها، مما يشير إلى الحاجة لتناول العلاقة بين المتغيرين ضمن إطار نظري أكثر شمولاً وتكاملاً.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

مثل الفجوات التطبيقية في ندرة الدراسات الميدانية التي طبقت موضوع التدريب والتطوير وعلاقته بجودة الخدمة في شركات الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية، وبالأخص في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة. كما أن معظم الدراسات التطبيقية السابقة أجريت في قطاعات خدمية مختلفة مثل البنوك أو المستشفيات، وهو ما يحد من إمكانية تعميم نتائجها على قطاع الاتصالات. كذلك، هناك نقص في الدراسات التي اعتمدت على آراء الموظفين أنفسهم في تقييم فاعلية التدريب والتطوير وانعكاسه على جودة الخدمة.

ما هو أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الاتصالات سوا في مدينة جدة؟

١,٣. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية المورد البشري في المنظمات الخدمية، ولا سيما في قطاع الاتصالات الذي يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين في تقديم خدمات ذات جودة عالية. ويُعد التدريب والتطوير من أهم الأدوات الاستراتيجية التي تسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمة. ومن هنا تأتي أهمية دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، لما لذلك من دور في دعم التميز المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية

١,٣,١. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذا البحث في إسهامه في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بمتغيري التدريب والتطوير وجودة الخدمة، من خلال تقديم إطار معرفي يوضح طبيعة العلاقة بينهما في قطاع الاتصالات. كما يضيف البحث مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية التي تتناول تنمية الموارد البشرية وجودة الخدمات. كذلك يسهم في توضيح المفاهيم والأبعاد المرتبطة بكل متغير، وبناء نموذج نظري يربط بين التدريب والتطوير كمحور تنموي، وجودة الخدمة كمنجز تنظيمي.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تتجلى الأهمية التطبيقية للبحث في تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها إدارة شركة الاتصالات سوا في تطوير برامج التدريب والتطوير بما يتلاءم مع احتياجات العمل الفعلية. كما تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في تحسين سياسات تنمية الموارد البشرية بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم الدراسة في رفع مستوى رضا العملاء، وتعزيز ولائهم، وتحسين الصورة الذهنية للشركة في سوق الاتصالات السعودي.

١,٤ . أسئلة الدراسة

١. ما مدى توافر برامج التدريب والتطوير المقدمة للعاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة؟
٢. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة من وجهة نظر العاملين؟
٣. ما أثر التدريب على تحسين مهارات العاملين وانعكاس ذلك على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة؟
٤. ما أثر برامج التطوير الوظيفي المستمر على رفع كفاءة الأداء الخدمي للعاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة؟
٥. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة؟

١,٥ . أهداف الدراسة

١. دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.
٢. التعرف على واقع برامج التدريب والتطوير المقدمة للعاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.
٣. تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.
٤. اقتراح آليات وأساليب تطوير برامج التدريب والتطوير بما يسهم في تحسين جودة الخدمة.
٥. توليد رؤى وتوصيات علمية وعملية تدعم متخذي القرار في تعزيز كفاءة الأداء الخدمي من خلال الاستثمار في تنمية الموارد البشرية

١,٦ . فرضيات الدراسة

(١) الفرضية الصفريية (H0)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.

(٢) الفرضية البديلة (H1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة.

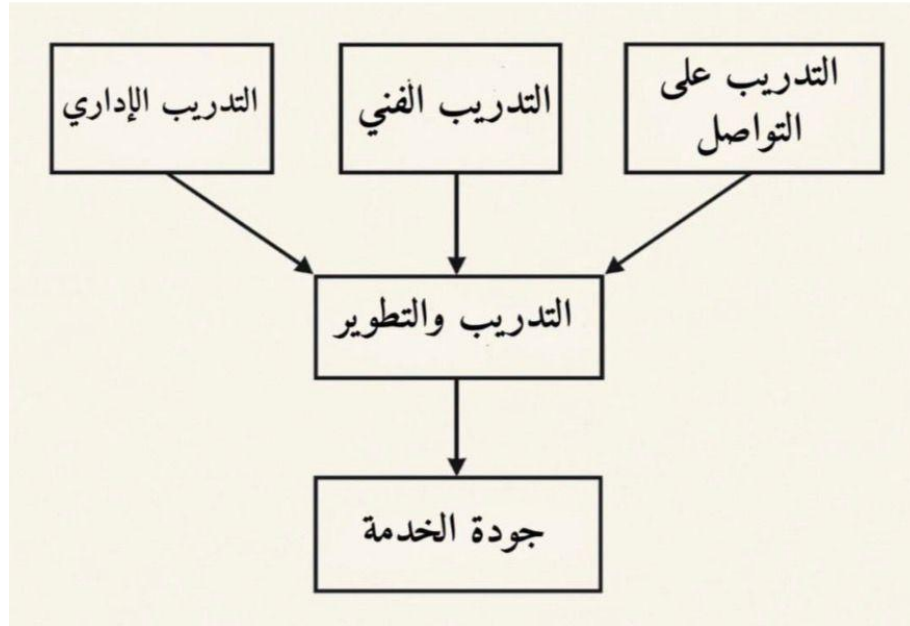
(٣) الفرضية الاتجاهية

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بحيث يؤدي ارتفاع مستوى التدريب والتطوير إلى تحسن مستوى جودة الخدمة.

(٤) الفرضية غير الاتجاهية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، دون تحديد اتجاه هذه العلاقة

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . منهجية الدراسة

أولاً: فلسفة البحث

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، والتي تقوم على قياس الظواهر بطريقة موضوعية من خلال جمع بيانات كمية وتحليلها إحصائياً لاختبار الفرضيات. وتُعد هذه الفلسفة مناسبة لطبيعة الدراسة الحالية، نظراً لاعتمادها على قياس العلاقة بين متغيرين رئيسيين (التدريب والتطوير وجودة الخدمة) باستخدام أدوات كمية قابلة للتحليل الإحصائي.

ثانياً: منهج البحث

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يهدف المنهج الوصفي إلى وصف واقع التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بينما يهدف الجانب التحليلي إلى اختبار أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة من خلال تحليل البيانات إحصائياً.

ثالثاً: استراتيجية البحث

تعتمد الدراسة على استراتيجية المسح (Survey Strategy)، وذلك من خلال توزيع استبانة على عينة من العاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بهدف جمع بيانات كمية تعكس آرائهم حول التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

رابعاً: نوع البحث

يُصنف هذا البحث ضمن البحوث التطبيقية لكونه يسعى إلى معالجة مشكلة واقعية داخل منظمة محددة، كما يُعد بحثاً كمياً لاعتماده على البيانات الرقمية والتحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات.

خامساً: الأفق الزمني

تعتمد الدراسة على الأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional)، حيث يتم جمع البيانات في فترة زمنية محددة مرة واحدة من أفراد العينة، دون تتبع التغيرات عبر فترات زمنية متعددة.

سادساً: طرق جمع وتحليل البيانات

١- طرق جمع البيانات

- البيانات الأولية: تم جمعها من خلال الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة.
- البيانات الثانوية: تم الحصول عليها من الكتب العلمية، والدراسات السابقة، والمراجع الأكاديمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

٢- طرق تحليل البيانات

تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل:

- التكرارات والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.
- معامل ارتباط بيرسون.
- تحليل الانحدار لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.
- اختبار (T) وتحليل التباين (ANOVA) عند الحاجة.

١,٩. الدراسة الميدانية

أولاً: مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، بمختلف إداراتهم ومستوياتهم الوظيفية، نظرًا لارتباطهم المباشر ببرامج التدريب والتطوير وبجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

ثانيًا: عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من العاملين في شركة الاتصالات سوا بمدينة جدة، وذلك بهدف تمثيل مجتمع الدراسة تمثيلاً إحصائياً يمكن الاعتماد عليه في تعميم النتائج. وقد روعي تنوع أفراد العينة من حيث المسمى الوظيفي وسنوات الخبرة والإدارة التابعين لها، بما يخدم أهداف الدراسة.

ثالثًا: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيري التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

وتكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين:

- البيانات الديموغرافية (العمر، المؤهل، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).
- محاور الدراسة وتشمل:
- محور التدريب.
- محور التطوير.
- محور جودة الخدمة.

رابعاً: صدق وثبات أداة الدراسة

الصدق

تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في إدارة الموارد البشرية والإدارة العامة، وذلك للتأكد من سلامة الصياغة وملاءمة الفقرات لأهداف الدراسة.

الثبات

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) لقياس الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وقد أظهرت النتائج معامل ثبات مرتفعاً، مما يدل على إمكانية الاعتماد على الأداة في التطبيق الميداني.

خامساً: أساليب المعالجة الإحصائية

تم تحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البحث، ومن أبرزها:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لقياس اتجاهات العينة.
- معامل الارتباط (بيرسون) لقياس العلاقة بين المتغيرات.
- تحليل الانحدار لقياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة.
- اختبار (T) واختبار (ANOVA) عند الحاجة للفروق.

١٠,١. مخطط المشروع المقترح

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهدف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

١. الطائي، حميد عبدالنبي، والعبادي، هيثم فالح. (٢٠١٠). إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي. عمان: دار اليازوري العلمية.
٢. السلمي، علي. (٢٠٠١). إدارة الموارد البشرية الاستراتيجية. القاهرة: دار غريب.
٣. إدريس، ثابت عبد الرحمن، والمرسي، جمال الدين محمد. (٢٠٠٧). السلوك التنظيمي. الإسكندرية: الدار الجامعية.
٤. Armstrong, M. (2020). Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice (15th ed.). London: Kogan Page.
٥. Noe, R. A. (2017). Employee Training and Development (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
٦. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
٧. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.
٨. Aguinis, H., & Kraiger, K. (2009). Benefits of training and development for individuals and teams, organizations, and society. Annual Review of Psychology, 60, 451–474.
٩. Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in practice. Psychological Science in the Public Interest, 13(2), 74–101.
١٠. Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2002). Training in organizations: Needs assessment, development, and evaluation (4th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

- Grönroos, C. (2007). Service management and marketing: Customer .^{١١}
.management in service competition (3rd ed.). Chichester: John Wiley & Sons
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). Services marketing: People, .^{١٢}
.technology, strategy (8th ed.). Singapore: World Scientific Publishing
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services .^{١٣}
marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). New York:
.McGraw-Hill Education