

أثر التدريب والتطوير في تحسين الجودة بالتطبيق على شركة
CCC by STC في المدينة المنورة - السعودية

أسم الطالب
سمير على الغامدي
الرقم الجامعي
(2021204922)

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث - 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	4
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	4
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	4
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
1.4. أسئلة الدراسة	5
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	6
1.9. الدراسة الميدانية	6
1.10. مخطط المشروع المقترح	6
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	7
2.1. المقدمة:	8
2.2. المتغير المستقل	8
2.3. المتغير التابع	8
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	8
2.5. الخاتمة	8
قائمة المراجع	9

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

إن سياسة الأسواق المفتوحة وضعت جميع المنظمات وكل من يهمل التواجد في السوق في محك جلد فالعملاء أصبح لديهم القوة و التأثير في تحدي الوضع الاقتصادي لأي شركة بالسوق وذلك من خلال توافر الاحتياجات بالسوق من خلال أكثر من شركة، وعليه فالشركة التي ستحصل على أكبر نسبة من رضا العملاء ستحصل على أكبر نصيب من السوق ، وبالتالي سيتعاظم قدرها في السوق وعليه أولت الشركات و المؤسسات الأهمية القصوى الى تحسين خدماتها ، فالبعض يرى ان الخدمة تتمثل في مجموعة الفوائد المصاحبة لعملية البيع والتي يحصل عليها العميل من خلال منتجات المنشأة.

ويرى الكثير من علماء الادارة ان الخدمة عبارة عن المنافع غير الملموسة التي تقدمها المنشأة لعملائها وذلك من خلال التواصل المستمر بين المنشأة وعملائها لذا فإن الاهتمام بطريقة تقديم الخدمات أصبحت لا تقل أهمية في نظر العميل عن جودة المنتج نفسه فالخدمة من وجهة نظر العميل تمثل لحظات خبرة يعيشها ويحسها بكيانه و وجدانه ويحكم على مستوى جودتها من مدى إشباعها و تلبيتها لحاجاته و توقعاته وعلى المنشأة مقدمة الخدمة أن تستعد وتهيئ نفسها و أفرادها و عملياتها و كافة مواردها و إمكانياتها لتوفير الخدمات للعملاء بشكل مميز.

تعتبر شركة CCC by STC من الشركات الرائدة في المملكة العربية السعودية. ويعتبر نجاحها في تحسين جودة منتجاتها وخدماتها مرتبطاً بشكل كبير بجودة التدريب والتطوير الذي تقدمه. فان التدريب والتطوير يشكلان جوانباً أساسية في تحقيق الجودة وتطوير الأداء في مجال إدارة المشاريع. يهدف هذا البحث إلى استكشاف كيف يؤثر التدريب والتطوير على كفاءة الموظفين في مراكز الاتصال بشركة CCC by STC ، وتستخدم الشركة أساليب وإجراءات متطورة لتحسين جودة التدريب والتطوير، وتعتمد على منهجيات تقييم الأداء ومسح الاحتياجات لتحديد نقاط القوة والضعف في التدريب والتطوير، بحيث يمكن تبني إجراءات تحسين مناسبة وفعالة.

وتعد الجودة هي المشكلة الأساسية التي تعاني منها الكثير من الشركات في الوقت الحالي، ويشكل تحسين الجودة أحد التحديات الرئيسية التي يواجهها المديرون والقادة في جميع أنحاء العالم. ويمكن للشركات والمؤسسات النجاح في هذا الصدد عن طريق توفير التدريب والتطوير للموظفين.

ستساهم هذه الدراسة في فهم أفضل للدور الرئيسي الذي يلعبه التدريب والتطوير في تحسين الجودة وكيف يمكن تطبيق ذلك على CCC by STC مما سيساعد في تعزيز جودة المنتجات والخدمات وتعزيز العملاء وزيادة الربحية وتحسين الأداء العام للشركة. حيث يهدف التدريب والتطوير إلى تطوير مهارات ومعرفة الموظفين، وهذا يلعب دوراً حاسماً في تحقيق الجودة الشاملة وتقديم تجارب استثنائية للعملاء

1.2. مشكلة الدراسة

مع تزايد التنافس في سوق الاتصالات، كيف يمكن لشركة CCC by STC تحسين جودة خدماتها في مراكز الاتصال من خلال تطوير برامج التدريب والتطوير لموظفيها؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- نقص الدراسات السابقة حول تأثير التدريب والتطوير على كفاءة الموظفين في مراكز الاتصال لقلة الأبحاث التي تناولت تحليل التأثير الفعلي لبرامج التدريب والتطوير على أداء موظفي مراكز الاتصال بشكل محدد.
- نقص الدراسات التي تربط بين النظريات الإدارية المتعلقة بالتدريب والتطوير، وبين كيفية تحسين جودة الخدمة العملاء في مجال مراكز الاتصال.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- تحديات تطبيق برامج التدريب والتطوير في مراكز الاتصال وصعوبة تطبيق البرامج التدريبية بشكل فعال داخل بيئة عمل مراكز الاتصال، بسبب التغيرات السريعة في التكنولوجيا والمتطلبات العملية.
- ضعف في تطوير أدوات ومؤشرات قياسية تقيم بشكل دقيق تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في مراكز الاتصال وصعوبات تنفيذ برامج التدريب والتطوير في بيئة عمل مراكز الاتصال وتحليل التحديات العملية التي تواجه إدارة التدريب في تنفيذ برامجها بشكل فعال.

كيف يمكن للشركات تبني أفضل الممارسات لتحقيق أقصى استفادة من برامج التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

توفر الدراسة إطارًا نظريًا يفسر كيفية تأثير التدريب والتطوير على كفاءة الموظفين في مراكز الاتصال، وتعزز فهمنا للعلاقة بين عناصر الإدارة وجودة الخدمة ومما يعزز من قدرتنا على تطبيق النظريات الإدارية بشكل عملي وفعال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تساهم الدراسة في تطوير استراتيجيات عملية لتحسين أداء مراكز الاتصال من خلال تحسين برامج التدريب والتطوير، مما يعزز من قدرة الشركات على تلبية توقعات واحتياجات العملاء بشكل أكثر فاعلية وتحقيق المزيد من النجاح في السوق.

1.4. أسئلة الدراسة

- كيف يمكن تصميم برنامج تدريب وتطوير فعال لموظفي مراكز الاتصال يساهم في تحسين جودة الخدمة؟
- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه إدارة برامج التدريب والتطوير في مراكز الاتصال؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟
- كيف يمكن قياس تأثير برامج التدريب والتطوير على أداء موظفي مراكز الاتصال بشكل فعال ودقيق؟
- ما هو دور التدريب والتطوير في تحسين الجودة؟
- كيف يمكن تطبيق التدريب والتطوير على CCC by STC في المدينة المنورة؟
- ما هي الاستراتيجيات والأدوات التي تستخدمها الشركة لتحسين جودة التدريب والتطوير؟
- ما هي النتائج والتحديات التي يمكن التوصل إليها على مستوى جودة منتجات الشركة بعد تطبيق التدريب والتطوير؟

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

أثر التدريب في تحسين الأداء الوظيفي دراسة تطبيقية في عدد من كليات جامعة تكريت ، سبتمبر 2021
https://www.researchgate.net/publication/354586508_athr_altdryb_fy_thsyn_ala_da_alwzyfy_drast_tbyqyt_fy_dd_mn_klyat_jamt_tkryt

أثر ضعف اعداد الصف الثاني من القادة على الإبداع الوظيفي (دراسة تطبيقية على موظفي شركة قنوات الاتصالات السعودية الإدارية الوسطى)، يونيو 2022
<https://doi.org/10.21608/aja.2022.124688.1211>

إعداد خطة تدريب الموظفين وخطة التدريب والتطوير: مفهومها وأمثلة عليها وأهميتها والمهارات اللازمة وأهم الطرق المتبعة في ذلك، كتابة: بكه، 5 مايو 2024
<https://bakkah.com/ar/knowledge-center/%D8%AE%D8%B7%D8%A9-%D8%AA%D8%AF%D8%B1%D9%8A%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%B8%D9%81%D9%8A%D9%86>

معايير جودة التدريب، 2007 <http://www.niet.ps/PDF/Publications/28.pdf>