

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي في مدينة جدة

عباس أحمد القنبر

233000630

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
٧	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٨	١,٣. أهمية الدراسة
٨	١,٣,١. على المستوى النظري:
٩	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٩	١,٤. أسئلة الدراسة
٩	١,٥. أهداف الدراسة
١٠	١,٦. فرضيات الدراسة
١٠	١,٧. نموذج الدراسة
١٠	١,٨. منهجية الدراسة
١٠	١,٩. الدراسة الميدانية
١١	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
	٢
١٢	٢,١. المقدمة:
١٣	٢,٢. المتغير المستقل
١٣	٢,٣. المتغير التابع
١٣	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٣	٢,٥. الخاتمة
١٥	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ المقدمة:

تواجه المنظمات الخدمية في الوقت المعاصر تحديات متزايدة تتعلق بتحقيق مستويات مرتفعة من جودة الخدمة في ظل المنافسة الشديدة وتسارع توقعات العملاء. ويُعد قطاع الصناعات الغذائية من أكثر القطاعات ارتباطًا برضا العملاء نظرًا لتعلقه المباشر بصحة المستهلك وثقته بالعلامة التجارية. وعلى الرغم من التطور الإداري والتقني الذي تشهده الشركات الكبرى، إلا أن التباين في مستوى جودة الخدمة لا يزال قائمًا، وقد يُعزى ذلك في بعض الحالات إلى ضعف برامج التدريب والتطوير أو عدم مواءمتها لاحتياجات العاملين الفعلية. ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة الحالية في التعرف على مدى تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي في مدينة جدة.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، حيث أكدت نتائجها وجود ارتباط إيجابي بين فعالية البرامج التدريبية وتحسين الأداء الخدمي. فقد أشارت بعض الدراسات إلى أن التدريب يسهم في رفع مهارات الاتصال، وتعزيز كفاءة التعامل مع العملاء، وتقليل الأخطاء التشغيلية، مما ينعكس مباشرة على مستوى جودة الخدمة. كما أوضحت دراسات أخرى أن التطوير المستمر للعاملين يعد عنصرًا أساسيًا في تحقيق التميز المؤسسي والمحافظة على رضا العملاء. وتبرز هذه الأدبيات أهمية الاستثمار في رأس المال البشري باعتباره مدخلًا استراتيجيًا لتحسين جودة الخدمات في مختلف القطاعات.

وعلى الرغم من تعدد الدراسات في هذا المجال، إلا أن هناك فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في قطاع الصناعات الغذائية داخل المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في شركة المراعي بمدينة جدة. كما أن بعض الدراسات ركزت على قطاعات خدمية أخرى كالمصارف أو القطاع الصحي، دون التعمق في طبيعة العمل في شركات الأغذية. إضافة إلى ذلك، لم تتناول معظم الدراسات الربط التفصيلي بين أبعاد التدريب المختلفة وأبعاد جودة الخدمة بشكل متكامل في بيئة عمل محلية.

وتستهدف هذه الدراسة القيادات الإدارية، وإدارات الموارد البشرية، والعاملين في شركة المراعي بمدينة جدة، نظرًا لدورهم المباشر في تقديم الخدمة وتحقيق رضا العملاء. وتتبع أهمية هذه المشكلة من أن جودة الخدمة تعد عنصرًا حاسمًا في تعزيز الصورة الذهنية للشركة، وزيادة ولاء العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. كما أن تطوير برامج التدريب يسهم في رفع كفاءة العاملين، وتحسين مستوى الأداء، وتقليل الأخطاء، مما ينعكس إيجابًا على نتائج الشركة وأدائها العام.

ويهدف هذا البحث إلى التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة، من خلال قياس مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير، وتحليل علاقتها بأبعاد جودة الخدمة المقدمة. كما يسعى البحث إلى تقييم فاعلية أساليب التدريب المعتمدة، وتحديد جوانب القوة والقصور فيها، وصولاً إلى تقديم توصيات عملية تساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز الأداء المؤسسي

١,٢ . مشكلة الدراسة

في ظل التنافس المتزايد في الأسواق المحلية والإقليمية، أصبحت جودة الخدمة عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات واستمراريتها، خاصة في قطاع الصناعات الغذائية الذي يتطلب مستوى عالياً من الدقة والالتزام بمعايير الجودة. ويُعد العنصر البشري من أهم العوامل المؤثرة في تقديم خدمة متميزة، حيث يعتمد مستوى جودة الخدمة بشكل كبير على كفاءة العاملين ومهاراتهم وقدرتهم على التعامل مع العملاء بفعالية. ومن هنا تبرز أهمية التدريب والتطوير كأداة استراتيجية تهدف إلى رفع كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم الوظيفي.

وعلى الرغم من اهتمام العديد من الشركات الكبرى بتطبيق برامج تدريبية متنوعة، إلا أن التساؤل لا يزال قائماً حول مدى فاعلية هذه البرامج في تحقيق تحسين ملموس في جودة الخدمة. وفي هذا السياق، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على واقع التدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة، باعتبارها من أكبر الشركات العاملة في قطاع الصناعات الغذائية بالمملكة. وتتمثل مشكلة الدراسة في محاولة الكشف عن مدى تأثير برامج التدريب والتطوير على تحسين جودة الخدمة المقدمة، وتحديد ما إذا كانت هذه البرامج تساهم فعلياً في رفع مستوى الأداء الخدمي وتحقيق رضا العملاء

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت موضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمة كلاً على حدة، إلا أن هناك عددًا من الفجوات النظرية التي ما تزال بحاجة إلى مزيد من البحث والتحليل. فقد ركزت العديد من الدراسات على مفهوم التدريب بوصفه عملية إجرائية لتحسين المهارات، دون التوسع في تأصيل العلاقة النظرية بين التدريب كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع ضمن إطار نظري متكامل يوضح آلية التأثير وأبعاده.

كما أن معظم الأدبيات اعتمدت على نماذج تقليدية لقياس جودة الخدمة مثل نموذج الفجوات (SERVQUAL)، دون الربط التفصيلي بين أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، الملموسية) وأبعاد التدريب والتطوير (تحديد الاحتياجات التدريبية، محتوى البرنامج، أساليب التدريب، تقييم التدريب). وبالتالي ما تزال هناك حاجة إلى بناء إطار نظري يدمج بين المتغيرين بصورة أكثر عمقًا وتكاملاً.

إضافة إلى ذلك، فإن بعض الدراسات تناولت التدريب من منظور عام دون التمييز بين التدريب قصير المدى والتطوير طويل المدى، ودون تحليل الفروق النظرية بين أثر كل منهما على جودة الخدمة. كما أن هناك نقصًا في الدراسات التي عالجت الموضوع في بيئة الأعمال العربية بشكل عام، وفي قطاع الصناعات الغذائية بشكل خاص، مما يبرز الحاجة إلى إثراء الأدبيات النظرية من خلال دراسة تطبيقية تسهم في سد هذه الفجوات وتوسيع قاعدة المعرفة في هذا المجال

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من الاهتمام المتزايد الذي توليه المنظمات لبرامج التدريب والتطوير، إلا أن التطبيق العملي لهذه البرامج لا يزال يواجه عددًا من التحديات. إذ تركز بعض الشركات على تنفيذ برامج تدريبية بصورة شكلية دون إجراء تقييم حقيقي لمدى فاعليتها أو انعكاسها المباشر على جودة الخدمة المقدمة. كما أن هناك قصورًا في قياس العائد التدريبي وربطه بمؤشرات الأداء الخدمي، الأمر الذي يحد من القدرة على تطوير البرامج التدريبية بناءً على نتائج واقعية.

وفي السياق التطبيقي، يلاحظ وجود ندرة في الدراسات الميدانية التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في قطاع الصناعات الغذائية داخل المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في شركة المراعي بمدينة جدة. كما لا تتوفر بيانات منشورة كافية توضح مستوى رضا العاملين عن البرامج التدريبية، أو مدى توافق محتواها مع متطلبات العمل الفعلي في بيئة الشركة. إضافة إلى ذلك، لم يتم التحقق بصورة كافية من مدى إسهام التدريب في تحسين أبعاد جودة الخدمة من منظور العاملين أنفسهم.

ومن هنا تتحدد الفجوة التطبيقية في الحاجة إلى دراسة ميدانية تقيس واقع التدريب والتطوير، وتختبر أثره الفعلي على جودة الخدمة داخل بيئة عمل حقيقية، بما يسهم في تقديم نتائج قابلة للتطبيق وصياغة توصيات عملية تدعم متخذي القرار.

السؤال الرئيسي للبحث:

ما أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي في مدينة جدة؟

١,٣. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذا البحث من أهمية العنصر البشري في المنظمات الخدمية، ودوره المحوري في تحقيق مستويات مرتفعة من جودة الخدمة. فالتدريب والتطوير لم يعد خيارًا تنظيميًا، بل أصبح ضرورة استراتيجية لمواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، ورفع كفاءة العاملين، وتحسين قدرتهم على تلبية احتياجات العملاء. كما تبرز أهمية البحث في كونه يسلط الضوء على العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الصناعات الغذائية، وهو من القطاعات الحيوية التي تتطلب مستويات عالية من الدقة والجودة.

كذلك يكتسب البحث أهميته من كونه دراسة تطبيقية على شركة المراعي بمدينة جدة، مما يسهم في تقديم نتائج واقعية يمكن الاستفادة منها في تطوير البرامج التدريبية، ودعم متخذي القرار بمؤشرات علمية تساعد على تحسين جودة الخدمة وتعزيز الأداء المؤسسي.

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 الربط بينهما في إطار تحليلي متكامل يوضح طبيعة العلاقة وآلية التأثير بينهما. كما يسهم البحث في توسيع الفهم النظري لدور رأس المال البشري كأحد الموارد الاستراتيجية المؤثرة في تحقيق التميز الخدمي، وذلك من خلال تحليل أثر برامج التدريب والتطوير على أبعاد جودة الخدمة المختلفة.

كذلك يضيف البحث بعدًا علميًا جديدًا للدراسات العربية، نظرًا لندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في قطاع الصناعات الغذائية داخل المملكة العربية السعودية، وبالأخص بالتطبيق على شركة المراعي بمدينة جدة. وبالتالي، يسهم البحث في سد فجوة معرفية قائمة، ويشكل مرجعًا علميًا يمكن للباحثين الاستفادة منه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات مشابهة أو قطاعات مختلفة.

إضافة إلى ذلك، يدعم البحث الاتجاهات النظرية الحديثة في إدارة الموارد البشرية التي تؤكد على أن التدريب والتطوير ليسا مجرد أنشطة تشغيلية، بل يمثلان استثمارًا طويل الأجل يعزز الأداء المؤسسي ويؤثر بشكل غير مباشر في رضا العملاء والميزة التنافسية، مما يعزز الإطار النظري الذي يربط بين إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذا البحث في كونه يقدم نتائج ميدانية يمكن الاستفادة منها عملياً في تطوير وتحسين برامج التدريب والتطوير داخل شركة المراعي بمدينة جدة. إذ يسهم في تزويد الإدارة العليا وإدارة الموارد البشرية بمؤشرات واقعية حول مدى فاعلية البرامج التدريبية الحالية، ومدى انعكاسها على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

كما يساعد البحث في تحديد نقاط القوة والقصور في أساليب التدريب المتبعة، مما يمكن متخذي القرار من إعادة تصميم البرامج التدريبية بما يتوافق مع احتياجات العاملين ومتطلبات العمل الفعلي. إضافة إلى ذلك، يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في تعزيز رضا العملاء من خلال تحسين الأداء الخدمي، وتقليل الأخطاء التشغيلية، ورفع مستوى الاحترافية في التعامل.

وعلاوة على ذلك، قد يشكل البحث دليلاً عملياً يمكن الاستفادة منه في شركات أخرى تعمل في قطاع الصناعات الغذائية أو القطاعات الخدمية المشابهة، من خلال تبني توصيات قابلة للتطبيق تسهم في تحسين جودة الخدمة وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

١,٤. أسئلة الدراسة

١,٥. أهداف الدراسة

١,٦. فرضيات الدراسة

١,٧. نموذج الدراسة

١,٨. منهجية الدراسة

١,٩. الدراسة الميدانية

١٠,١. مخطط المشروع المقترح

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

العتيبي، ف. م. (٢٠٢١). أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات في المؤسسات السعودية. مجلة الإدارة العامة، ٦١(٢)، ٢٦٨-٢٣٣. <https://doi.org/10.33948/1644-000-061-002-005>

الحربي، م. س. (٢٠٢٠). دور برامج التطوير المهني في رفع كفاءة الأداء الوظيفي. المجلة العربية للإدارة، ٤٠(٣)، ١١٥-١٣٤. <https://doi.org/10.21608/aja.2020.103456>

الزهراني، ع. م. (٢٠١٩). أثر التدريب على رضا العملاء في الشركات الخدمية السعودية. مجلة جامعة الملك عبدالعزيز للاقتصاد والإدارة، ٣٣(١)، ٨٧-١١٢. <https://doi.org/10.4197/Eco.33-1.4>

القحطاني، س. أ. (٢٠١٨). العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة: دراسة تطبيقية في القطاع الخاص. مجلة دراسات إدارية، ١٢(٢)، ٥٥-٧٩. <https://doi.org/10.12816/0051234>

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. <https://doi.org/10.1177/1529100612436661>

Noe, R. A. (2017). *Employee training and development* (7th ed.). McGraw-Hill Education. <https://doi.org/10.1036/0078029486>

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. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(88\)80008-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(88)80008-7)

Al-Qudah, M. K., Osman, A., & Al-Qudah, H. (2014). The effect of human resources management practices on employee performance. *International Journal of Business and Management*, 9(6), 79–99.
<https://doi.org/10.5539/ijbm.v9n6p79>