

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر رضا الموظفين على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة البيك في مدينة جدة

رزان عبدالله أحمد المغربي

241001760

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
8	1.3. أهمية الدراسة
8	1.3.1. على المستوى النظري
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي
9	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
10	1.6. فرضيات الدراسة
11	1.7. نموذج الدراسة
12	1.8. منهجية الدراسة
13	1.9. الدراسة الميدانية
14	1.10. مخطط المشروع المقترح
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
16	2.1. المقدمة
17	2.2. المتغير المستقل
19	2.3. المتغير التابع
22	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
25	2.5. الخاتمة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه المؤسسات الخدمية تحديًا مستمرًا في تحقيق التوازن بين رضا موظفيها وجودة الخدمة المقدمة لعملائها، حيث يُعدّ رضا العاملين أحد العوامل الجوهرية المؤثرة في سلوكهم تجاه العملاء، وفي مستوى التزامهم بمعايير الأداء والجودة. وفي ظل النمو الكبير الذي يشهده قطاع الخدمات في المملكة العربية السعودية، تبرز الحاجة إلى فهم العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة، خصوصًا في الشركات التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل المباشر بين الموظف والمستهلك. وتُعد شركة البيك في مدينة جدة من أبرز المؤسسات الوطنية التي اكتسبت سمعتها من جودة الخدمة وسلوك موظفيها الإيجابي، إلا أن هذه المكانة تتطلب تقييمًا مستمرًا لمستوى رضا العاملين ومدى انعكاسه على تجربة العملاء وجودة الخدمة المقدمة. تناولت العديد من الدراسات المحلية والدولية العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة.

أن جودة SERVQUAL من خلال نموذج (Parasuraman et al. (1988 فقد أوضحت دراسة الخدمة تتأثر بعناصر السلوك والاتصال والاهتمام الذي يُظهره الموظفون تجاه العملاء. كما أشارت دراسة إلى أن رضا العاملين يُعد وسيطًا أساسيًا بين بيئة العمل وأداء (Yee, Yeung, & Cheng (2008 الخدمة في المؤسسات الخدمية. وفي السياق العربي، أظهرت دراسة العنزي (2021) أن تحسن رضا الموظفين في مؤسسات الضيافة السعودية يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء بشكل مباشر. غير أن الدراسات التي تناولت هذا الأثر في قطاع الوجبات السريعة أو العلامات الوطنية مثل شركة البيك لا تزال محدودة، مما يبرز الحاجة إلى بحث معمق في هذا المجال.

رغم توافر أدبيات واسعة حول الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات بحثية تستحق المعالجة. فمن الناحية النظرية، ما زال النقاش قائمًا حول طبيعة العلاقة بين رضا الموظفين ورضا العملاء، وهل تأثير الرضا مباشر أم غير مباشر عبر سلوكيات الخدمة. أما على المستوى التطبيقي، فإن أغلب الدراسات ركزت على قطاعات الفنادق والمصارف، بينما لم يتم تناول قطاع المطاعم الوطنية السعودية بنفس القدر من الاهتمام العلمي، خصوصًا مؤسسات الخدمة السريعة ذات الطابع المحلي مثل شركة البيك. كما أن

في SERVQUAL الدراسات السابقة لم تُفصّل بشكل كافٍ في تحليل أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج البيئة السعودية

تستهدف هذه الدراسة مديري الموارد البشرية والإدارات التشغيلية في شركة البيك بمدينة جدة، فضلاً عن الأكاديميين والباحثين في مجالات الإدارة والجودة. وتكمن أهمية المشكلة في كونها تمسّ جوهر النجاح التشغيلي للمؤسسات الخدمية، حيث يُعد رضا الموظفين عنصراً أساسياً في بناء ثقافة خدمة عالية المستوى، تُترجم إلى رضا العملاء وولائهم للعلامة التجارية. كما أن دراسة هذه العلاقة في مؤسسة وطنية ناجحة مثل البيك تتيح فهماً أعمق لكيفية توظيف الرضا الوظيفي كرافعة استراتيجية لتعزيز الجودة والاستدامة المؤسسية

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر رضا الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك بمدينة جدة، من خلال قياس مستوى رضا العاملين في مختلف الأقسام، وتحديد مدى انعكاسه على الأبعاد الرئيسة لجودة الخدمة مثل الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، والتعاطف. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تُمكن إدارة الشركة من تعزيز سياسات الموارد البشرية التي تدعم رضا الموظفين، وبالتالي تحسين تجربة العملاء والمحافظة على التميز التنافسي الذي تتميز به الشركة في سوق الخدمات الغذائية

1.2. مشكلة الدراسة

تُعد جودة الخدمة من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات الخدمية واستدامتها في بيئات العمل التنافسية، إذ تمثل الواجهة الحقيقية التي من خلالها يقيم العملاء مستوى أداء المنظمة وفعاليتها. ويُعد رضا الموظفين أحد أبرز العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة المقدمة، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى تعزيز الالتزام والانتماء والحرص على تلبية توقعات العملاء، بينما يؤدي انخفاضه إلى ضعف التفاعل وتراجع مستوى الخدمة. ورغم إدراك المؤسسات السعودية لأهمية هذا الارتباط، إلا أن كثيرًا منها لا يزال يواجه تحديات في ترجمة رضا الموظفين إلى تحسين ملموس في جودة الخدمات المقدمة. وفي هذا السياق، تمثل شركة البيك في مدينة جدة نموذجًا متميزًا في قطاع الأغذية والخدمات السريعة، إذ اشتهرت بجودة خدماتها واستقرار بيئة العمل فيها، إلا أن تقييم العلاقة بين مستوى رضا موظفيها وجودة الخدمة المقدمة لا يزال بحاجة إلى دراسة علمية متعمقة تبرز طبيعة هذا التأثير واتجاهه

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم كثافة الدراسات التي تناولت موضوعي الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات واضحة في الإطار النظري تستدعي الدراسة والتحليل، ومن أبرزها:

نقص الدمج بين المتغيرين في نموذج تفسيري موحد يوضح العلاقة السببية بين رضا الموظفين وجودة الخدمة، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على أحدهما بمعزل عن الآخر.

الذي يحتاج SERVQUAL ضعف التحقق من صلاحية النماذج العالمية في البيئة السعودية، مثل نموذج إلى تكيف يتناسب مع الخصوصية الثقافية والتنظيمية المحلية.

قلة الدراسات التي تناولت رضا الموظفين كمتغير مؤثر مباشر في جودة الخدمة، إذ إن بعض الأطر النظرية تعاملت معه كمتغير وسيط فقط بين القيادة والأداء المؤسسي.

ندرة الأبحاث العربية التي تربط بين الرضا الداخلي للعاملين وسلوكهم الخارجي تجاه العملاء ضمن إطار نظري واحد يجمع بين علم النفس التنظيمي وإدارة الجودة.

الحاجة إلى تطوير مقاييس محلية للرضا الوظيفي تراعي خصائص بيئة العمل السعودية وتنسجم مع طبيعة المؤسسات الخدمية الوطنية

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتظهر الحاجة الملحة لإجراء دراسة ميدانية حول الموضوع للأسباب الآتية:

قلة الدراسات التطبيقية في قطاع المطاعم الوطنية، وخاصة العلامات التجارية السعودية مثل شركة البيك، رغم انتشارها الواسع ونجاحها المؤسسي.

غياب قياسات علمية منتظمة لمدى انعكاس رضا الموظفين على تجربة العميل وجودة الخدمة في المؤسسات المحلية.

التركيز في الدراسات السابقة على العملاء فقط دون تحليل العوامل الداخلية التي تساهم في بناء جودة الخدمة مثل بيئة العمل والتحفيز والرضا الوظيفي.

نقص الأدوات التحليلية المستخدمة في الدراسات المحلية، حيث لم تُستخدم أساليب متقدمة مثل التحليل الإحصائي متعدد المتغيرات أو النمذجة الهيكلية لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين.

الحاجة إلى تقديم توصيات تنفيذية واقعية يمكن لإدارة شركة البيك تطبيقها مباشرة لتحسين الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز جودة الخدمة

ومن هنا نكتب سؤال بحثنا :

ما اثر رضا الموظفين على جودة الخدمة في شركة البيك ؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعًا محوريًا في إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة على حدٍ سواء، وهو العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة في المؤسسات الخدمية. إذ يُعد رضا العاملين أحد المحددات الرئيسة التي تؤثر في مستوى الأداء وجودة الخدمة المقدمة للعملاء، لا سيما في المؤسسات التي تقوم على التفاعل المباشر مع المستفيدين، مثل شركات المطاعم وسلاسل الأغذية السريعة. ومن هذا المنطلق، تمثل شركة البيك بمدينة جدة نموذجًا وطنيًا متميزًا في تحقيق النجاح المؤسسي القائم على كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمات، ما يجعل دراسة العلاقة بين رضا موظفيها ومستوى جودة الخدمة مسألة ذات قيمة علمية وعملية في آنٍ واحد.

1.3.1. على المستوى النظري:

وعلى المستوى النظري، تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي من خلال تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة ضمن الإطار المحلي السعودي. كما تقدم نموذجًا تفسيريًا يربط بين الأبعاد النفسية للرضا الوظيفي وأبعاد جودة ، وهو ما يسد فجوة واضحة في الدراسات العربية التي غالبًا ما SERVQUAL الخدمة وفق نموذج ركزت على رضا العملاء دون التعمق في العوامل الداخلية المؤثرة فيه. إضافة إلى ذلك، تسهم الدراسة في اختبار مدى انطباق النماذج العالمية في البيئة الثقافية والتنظيمية السعودية، الأمر الذي يعزز تطوير الإطار النظري للبحوث الإدارية في المنطقة العربية

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل أهمية الدراسة في قدرتها على تزويد إدارة شركة البيك ومؤسسات القطاع الخدمي الأخرى بمؤشرات عملية حول مدى تأثير رضا الموظفين في تحسين جودة الخدمة، مما يمكّنها من صياغة سياسات موارد بشرية أكثر فاعلية تقوم على التحفيز والتقدير والتمكين. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تصميم برامج تدريبية وتطويرية تهدف إلى تعزيز سلوكيات تقديم الخدمة المتميزة، ودعم ثقافة الجودة داخل بيئة العمل. وتكمن القيمة الإضافية للدراسة في إمكانية تعميم نتائجها على مؤسسات وطنية مشابهة تسعى لتحقيق التميز التشغيلي واستدامة رضا العملاء، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 الرامية إلى رفع جودة الحياة وتحسين كفاءة الخدمات في مختلف القطاعات

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة المقدمة في شركة البيك؟
2. إلى أي مدى يؤثر رضا الموظفين على سلوكيات تقديم الخدمة في فروع شركة البيك؟
3. كيف ينعكس مستوى رضا الموظفين على أبعاد جودة الخدمة مثل الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، والتعاطف؟
4. هل يساهم رضا الموظفين في زيادة ولاء العملاء لشركة البيك؟
5. ما هي العوامل التي تعزز أو تحد من تأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة في شركة البيك؟
6. هل يمكن أن يؤدي تحسين رضا الموظفين إلى تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية الأخرى؟
7. كيف يمكن أن تساهم سياسات الموارد البشرية في تحسين رضا الموظفين وبالتالي تحسين جودة الخدمة؟

1.5. أهداف الدراسة

1. دراسة تأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك.
2. التعرف على العوامل الرئيسية التي تؤثر في رضا الموظفين في شركة البيك.
3. تقييم مدى تأثير رضا الموظفين على أبعاد جودة الخدمة مثل الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، والتعاطف.
4. اقتراح استراتيجيات لتحسين رضا الموظفين في شركة البيك بما يتماشى مع احتياجاتهم واحتياجات العملاء.
5. دراسة العلاقة بين رضا الموظفين وولاء العملاء في شركة البيك.
6. توليد رؤى حول كيفية تحسين بيئة العمل في شركة البيك لتعزيز جودة الخدمة ورضا العملاء.

1.6. فرضيات الدراسة

- الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير لرضا الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك.
- الفرضية البديلة: يوجد تأثير لرضا الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك.
- الفرضية الاتجاهية: يؤدي ارتفاع مستوى رضا الموظفين إلى تحسين جودة الخدمة في شركة البيك.
- الفرضية غير الاتجاهية: يؤدي رضا الموظفين إلى تغييرات في جودة الخدمة في شركة البيك، سواء بالتحسن أو التدهور

1.7. نموذج الدراسة

رضا الموظفين

التدريب الاداري
والفني

التدريب والتطوير

جودة الخدمة

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث:

تتبع الدراسة فلسفة البحث الوصفية، حيث تهدف إلى دراسة العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة في شركة البيك باستخدام البيانات الميدانية. الفلسفة البحثية تعتمد على جمع وتحليل البيانات بشكل غير تجريبي، مع التركيز على فهم الظواهر الاجتماعية والتطبيقات العملية في بيئة العمل.

منهج البحث:

سيتم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية لتحديد العلاقة بين المتغيرات. المنهج الكمي يسمح بقياس تأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة بشكل موضوعي ودقيق.

استراتيجية البحث:

سيتم استخدام استراتيجية الدراسة الميدانية من خلال الاستبيانات التي سيتم توزيعها على موظفي شركة البيك في مدينة جدة. سيتم تحليل هذه البيانات لاستخلاص نتائج حول تأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة.

نوع البحث:

- بحث تطبيقي: يهدف إلى تطبيق النتائج في تحسين الأداء الداخلي لشركة البيك وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

الأفق الزمني:

- بحث مقطعي: سيتم جمع البيانات وتحليلها في فترة زمنية محدودة (على سبيل المثال، مدة الدراسة ستكون 3 أشهر) لدراسة العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة في الوقت الحالي.

طرق جمع البيانات:

- الاستبيانات: سيتم استخدام استبيان مغلق يحتوي على أسئلة ذات خيارات محددة لقياس رضا الموظفين عن جوانب مختلفة من بيئة العمل. ستتضمن الأسئلة قياس جوانب مثل: الرضا العام، التحفيز، بيئة العمل، والتفاعل مع العملاء.
- المقابلات الشخصية (اختياري): قد يتم استخدام المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين أو المسؤولين في الشركة للحصول على رؤى إضافية عن العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة.

1.9. الدراسة الميدانية

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، حيث تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان. وقد تم اختيار عينة من 30 موظفًا من مختلف الأقسام داخل شركة البيك في مدينة جدة.

تبين من النتائج وجود علاقة دالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة المقدمة. فقد أشارت الدراسة إلى أن تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين تؤدي إلى تحسين الأداء وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

أظهرت الدراسة أيضًا أن التدريب على المهارات الفنية والتواصل كانت لها تأثيرات إيجابية على أداء الموظفين وزيادة رضا العملاء في فرع الشركة.

بعض الدراسات الميدانية السابقة:

- دراسة المطاعني والمخلص (2024): تأثير تمكين الموظفين في الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات.
- دراسة العوضي (2023): دراسة أثر التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات.
- دراسة الفطيري (2021): تأثير التدريب المستمر على جودة أداء العاملين في المؤسسات التعليمية.
- دراسة الصاعدي (2019): تحليل أداء الموظفين باستخدام النماذج التحليلية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف 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

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعتبر الدراسات السابقة الأساس الذي يبني عليه الباحث دراسته، حيث تساهم هذه الدراسات في توجيه البحث الحالي وتوضيح الفجوات البحثية التي لم يتم تناولها بشكل كافٍ. في هذا الفصل، سنستعرض مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع رضا الموظفين وجودة الخدمة في مختلف القطاعات، مع التركيز على تلك التي تتعلق بالشركات الخدمية مثل شركات المطاعم وسلاسل الوجبات السريعة.

تتمثل أهمية الدراسات السابقة في أنها تقدم خلفية نظرية وتطبيقية تساهم في فهم العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة. حيث تسعى هذه الدراسات إلى إثبات كيفية تأثير رضا العاملين في تحسين الأداء العام للمؤسسة وجودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يساهم في تعزيز التميز التنافسي.

تم تقسيم هذا الفصل إلى عدة أقسام رئيسية، يتناول أولها دراسات تناولت الرضا الوظيفي بشكل عام، في حين يخصص القسم الثاني لتلك الدراسات التي اهتمت بقياس جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية، ولا سيما في قطاع الوجبات السريعة. كما سيتم تسليط الضوء على الدراسات التي تطرقت إلى العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة، في محاولة لتقديم صورة شاملة ومتعمقة حول هذا الموضوع.

2.2. المتغير المستقل

تعريفه:

رضا الموظفين هو الحالة النفسية التي يشعر بها الموظف تجاه عمله والمؤسسة التي يعمل بها. يرتبط الرضا الوظيفي بالعديد من العوامل مثل بيئة العمل، علاقات العمل، فرص التطور المهني، المكافآت، وظروف العمل بشكل عام. بشكل عام، يُعد رضا الموظفين متغيراً مستقلاً في العديد من الدراسات لأنه يؤثر بشكل مباشر على سلوك الموظف وأدائه في العمل، وبالتالي يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

في الدراسة الحالية، يعتبر رضا الموظفين هو المتغير المستقل الذي يُتوقع أن يؤثر على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك.

تطوره التاريخي:

بدأت دراسات الرضا الوظيفي في أوائل القرن العشرين، حيث كانت تركز على علاقة الموظف بالظروف البيئية المحيطة به. في البداية، كان التركيز على ظروف العمل الجسدية وتأثيرها على رفاهية الموظفين. ولكن مع مرور الوقت، بدأ الباحثون في دراسة الجوانب النفسية والاجتماعية للرضا الوظيفي، مثل التحفيز، علاقات العمل، والفرص المتاحة للتطور المهني.

في الخمسينات من القرن الماضي، قام هيرزبرج (Herzberg) بتطوير نظرية العوامل المزدوجة (Two-Factor Theory)، والتي قسم فيها العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين إلى فئتين: العوامل الصحية التي تمنع الإحباط ولكنها لا تساهم في الرضا (مثل الأجور)، والعوامل التحفيزية التي تؤدي إلى رضا الموظف (مثل الاعتراف بالإنجازات وفرص النمو).

وفي السبعينات والثمانينات، بدأت الدراسات تركز على العلاقة بين رضا الموظفين وأداء العمل، خاصة في القطاعات الخدمية، حيث تبين أن رضا الموظفين يؤدي إلى تحسين أدائهم ويؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة.

الأبعاد الرئيسية لرضا الموظفين:

1. الرضا عن العمل ذاته:
- يشير إلى مدى إرضاء المهام التي يقوم بها الموظف ومدى ملاءمتها لرغباته واهتماماته.
2. الرضا عن بيئة العمل:
- يشمل توافر الظروف المناسبة للعمل مثل الإضاءة، المساحة، والأدوات اللازمة لأداء المهام بكفاءة.
3. الرضا عن المكافآت:

- يشمل الأجور والمزايا المالية التي يحصل عليها الموظف مقابل عمله، بالإضافة إلى المكافآت غير المالية مثل التقدير والاعتراف.

4. الرضا عن علاقات العمل:

- يشمل علاقات الموظف مع زملائه ومديره في العمل. بيئة العمل التي تشجع التعاون والتواصل الجيد تساهم في زيادة رضا الموظفين.

5. الرضا عن فرص النمو والتطور:

- يشمل مدى توفر فرص للتدريب، الترقية، والتطوير المهني داخل المؤسسة.

النظريات المرتبطة برضا الموظفين:

1. نظرية هيرزبرج (نظرية العوامل المزدوجة):

- كما ذكرنا سابقاً، تقسم هذه النظرية العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين إلى فئتين: العوامل الصحية (مثل الأجر وظروف العمل) والعوامل التحفيزية (مثل الفرص للتقدير والنمو الشخصي).

2. نظرية التوقعات (Expectancy Theory):

- تعتمد هذه النظرية على فكرة أن الموظف يبذل جهداً بناءً على توقعاته في تحقيق نتائج معينة. إذا شعر الموظف أن الجهد الذي يبذله سيؤدي إلى مكافآت مجزية (مثل الأجر أو التقدير)، فإن رضاه عن العمل سيزداد.

3. نظرية العدالة التنظيمية (Organizational Justice Theory):

- تركز هذه النظرية على شعور الموظف بالعدالة في مكان العمل. عندما يشعر الموظف أن القرارات التي تتخذ في المنظمة تتم بشكل عادل، فإن هذا يعزز رضاه ويؤدي إلى زيادة التزامه.

4. نظرية الاحتياجات (Maslow's Hierarchy of Needs):

- وفقاً لمفهوم ماسلو، يحتاج الموظف إلى تحقيق مجموعة من الاحتياجات الأساسية أولاً (مثل الأمان والراحة) ثم الانتقال إلى الاحتياجات العليا (مثل التقدير وتحقيق الذات). كلما تم تلبية هذه الاحتياجات، زاد رضا الموظف.

5. نظرية التحفيز (Motivation Theory):

- هذه النظرية تركز على العوامل التي تحفز الموظفين للعمل بجدية أكبر، مثل توفير بيئة عمل تحفيزية وفرص للنمو.

2.3. المتغير التابع

تعريفه :

جودة الخدمة هي مستوى تلبية توقعات العملاء من خلال أداء المؤسسة في تقديم خدماتها. وهي تمثل التفاعل بين العميل والخدمة المقدمة، وتُعتبر مقياساً رئيسياً لمدى رضا العملاء عن تجربة الخدمة. يتم تحديد جودة الخدمة بناءً على عدة معايير، مثل سرعة الخدمة، دقة الأداء، التعامل مع العملاء، والموثوقية. في الدراسة الحالية، يعتبر جودة الخدمة هو المتغير التابع، الذي يُتوقع أن يتأثر بتغيرات رضا الموظفين، بمعنى أن رضا الموظفين قد يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على كيفية تقديم الخدمة وجودتها للعملاء في شركة البيك.

تطوره التاريخي:

ظهر مفهوم جودة الخدمة بشكل ملحوظ في الثمانينات من القرن الماضي، وكان هذا مع تطور القطاع الخدمي وزيادة المنافسة بين الشركات. في تلك الفترة، بدأ العديد من الباحثين في دراسة جودة الخدمة كمفهوم مستقل، وجاءت دراسة SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) كنموذج رئيسي لفهم أبعاد جودة الخدمة وقياسها.

نموذج SERVQUAL قدم قياساً للأبعاد الخمسة التي تحدد جودة الخدمة:

1. الاستجابة (Responsiveness): استعداد الموظفين لتقديم المساعدة والاستجابة لاحتياجات العملاء.
2. الموثوقية (Reliability): قدرة الخدمة على تلبية المعايير المحددة.
3. الأمان (Assurance): قدرة الموظفين على توفير الثقة للعملاء من خلال مهاراتهم ومعرفة.

4. التعاطف (Empathy): تقديم اهتمام شخصي واهتمام خاص بكل عميل.
5. التلميع الملموس (Tangibles): جودة المرافق، المعدات، والمظهر الخارجي.

مع مرور الوقت، تطورت الأبحاث في مجال جودة الخدمة لتشمل أيضًا تأثيرات الموظفين على الجودة، حيث تبين أن أداء الموظف ومستوى رضاهم له تأثير مباشر على هذه الأبعاد.

الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة:

1. الاستجابة (Responsiveness):
 - تعكس مدى سرعة الموظفين في الاستجابة لطلبات العملاء وحل مشكلاتهم. كلما زاد رضا الموظفين، زادت قدرتهم على الاستجابة السريعة.
 2. الموثوقية (Reliability):
 - تعكس قدرة المؤسسة على تقديم خدمات عالية الجودة وبشكل منتظم. الموظف الراضي يميل إلى تقديم خدمة موثوقة ودقيقة.
 3. الأمان (Assurance):
 - يشير إلى قدرة الموظفين على تقديم الثقة والطمأنينة للعملاء بأنهم في أيديهم آمنة. إذا كان الموظفون راضين عن عملهم، فإنهم يقدمون خدمة أكثر إتقانًا.
 4. التعاطف (Empathy):
 - يتعلق بتقديم الموظفين اهتمامًا شخصيًا ورعاية خاصة للعملاء. رضا الموظف يمكن أن ينعكس في تعاملهم الحسن والمباشر مع العملاء.
 5. التلميع الملموس (Tangibles):
 - يشمل المرافق والمعدات والبنية التحتية التي تساهم في تحسين تجربة العميل. الموظف الذي يشعر بالرضا يتفاعل بشكل أفضل مع تحسين الجوانب الملموسة في الخدمة.
- النظريات المرتبطة بالمتغير التابع:

1. نظرية العوامل المزدوجة (Herzberg's Two-Factor Theory):

- على الرغم من أن هذه النظرية تركز على العوامل التي تؤثر على رضا الموظفين، فإنها تشير أيضًا إلى كيف يمكن أن تكون الخدمة ذات جودة عالية عندما تكون بيئة العمل محفزة للعاملين.

2. نظرية العدالة التنظيمية (Organizational Justice Theory):

- تُظهر هذه النظرية أن إحساس الموظفين بالعدالة يمكن أن يؤدي إلى سلوكيات أفضل تجاه العملاء، مما يعزز جودة الخدمة المقدمة.

3. نظرية الأداء والتوقعات (Performance Expectancy Theory):

- تقترح هذه النظرية أنه عندما يتوقع الموظف النجاح في عمله بناءً على بيئة عمل مريحة ومحفزة، فإن أدائه يتحسن، وبالتالي تتحسن جودة الخدمة المقدمة.

4. نظرية تقديم الخدمة (Service Delivery Theory):

- تركز هذه النظرية على كيفية تأثير تفاعل الموظف مع العملاء على جودة الخدمة. عندما يكون الموظف راضيًا عن عمله، فإنه يقدم خدمة ذات جودة أعلى.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

في دراستك، العلاقة بين رضا الموظفين (المتغير المستقل) و جودة الخدمة (المتغير التابع) تتضمن تأثيرات متبادلة تؤثر فيها العوامل الداخلية للمؤسسة (مثل رضا الموظفين) على كيفية تقديم الخدمة للعملاء. هذه العلاقة تعتمد على عدة أبعاد يمكن تلخيصها كما يلي:

1. التأثير المباشر لرضا الموظفين على جودة الخدمة:

- زيادة رضا الموظفين تعني تحسين جودة الخدمة:

عندما يشعر الموظف بالرضا عن عمله، فإنه يميل إلى تقديم خدمة أفضل للعملاء. رضا الموظف يمكن أن يتحقق من خلال بيئة العمل الجيدة، الحوافز، الفرص التدريبية، والتقدير المستمر، مما يؤدي إلى تحفيز الموظف لبذل المزيد من الجهد في تقديم الخدمة.

- مثال عملي:

في شركة البيك، عندما يكون الموظفون راضين عن ظروف عملهم (مثل الراتب، بيئة العمل، علاقات العمل)، سيكون لديهم القدرة على التفاعل مع العملاء بشكل إيجابي، مما يؤدي إلى تحسين الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة (الاستجابة، الموثوقية، الأمان، التعاطف، التلميع الملموس).

2. الأبعاد التي تؤثر فيها رضا الموظفين على جودة الخدمة:

1. الاستجابة (Responsiveness):

رضا الموظف يعزز من استجابته لطلبات العملاء. الموظف الذي يشعر بالرضا يكون أكثر رغبة في مساعدة العملاء بسرعة وكفاءة، مما يزيد من جودة الخدمة.

2. الموثوقية (Reliability):

عندما يكون الموظف راضيًا عن عمله، فإنه يكون أكثر قدرة على تقديم خدمة موثوقة. الموظف الذي يتلقى دعمًا وتقديرًا يشعر بمسؤولية أكبر تجاه تقديم الخدمة بشكل صحيح وفعال.

3. الأمان (Assurance):

الموظف الراضي يقدم شعورًا أكبر بالأمان للعميل، سواء من خلال توفير الخدمة بشكل صحيح أو من خلال تقديم نصائح وإجابات موثوقة.

4. التعاطف (Empathy):

عندما يكون الموظف راضيًا عن عمله، ينعكس ذلك في سلوكه تجاه العملاء، فيظهر التعاطف والرغبة في مساعدتهم، مما يعزز من تجربة العملاء وجودة الخدمة.

5. التلميع الملموس (Tangibles):

الموظف الراضي عادة ما يهتم بشكل أكبر بتقديم بيئة عمل نظيفة، مرتبة، ومجهزة بشكل جيد، مما يساهم في تحسين جودة الخدمة الملموسة.

3. التأثير غير المباشر لرضا الموظفين على جودة الخدمة:

• تأثير رضا الموظفين على الأداء الجماعي:

في بيئة العمل الجيدة، حيث يشعر الموظفون بالتقدير والرضا، يتحسن التعاون بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الخدمة المقدمة. الموظف الراضي لا يعمل فقط على تحسين أدائه الشخصي، بل يساهم في تحسين الأداء العام لفريق العمل بأكمله.

• تحفيز العملاء:

الموظفون الراضون يعكسون صورة إيجابية للمؤسسة، مما يشجع العملاء على التفاعل مع الشركة بشكل إيجابي. هذا يؤدي إلى زيادة رضا العملاء الذي يمكن أن يعزز جودة الخدمة عبر التفاعل الأفضل والمزيد من الولاء للعملاء.

4. التأثير المتبادل بين رضا الموظفين وجودة الخدمة:

• دورة إيجابية:

عندما تكون الخدمة عالية الجودة، يزداد رضا العملاء، وهذا يمكن أن يؤدي إلى رضا الموظفين، حيث يشعر الموظفون بأن عملهم يُقدَّر من قبل العملاء. هذا بدوره يعزز من رضا الموظفين ويزيد من جهودهم في تحسين الخدمة.

- دورة سلبية:

إذا كانت جودة الخدمة منخفضة، فإن ذلك يؤدي إلى استياء العملاء. هذا يمكن أن يؤدي إلى شعور الموظفين بعدم الرضا عن بيئة العمل مما يؤثر سلبًا على أدائهم وجودة الخدمة في المستقبل.

خلاصة العلاقة:

ببساطة، رضا الموظفين هو العامل الذي يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمة من خلال تأثيره على سلوك الموظفين تجاه عملائهم. العاملون الذين يشعرون بالرضا والتقدير داخل المؤسسة قادرون على تقديم خدمة أفضل للعملاء، مما يعزز من تجربة العميل ويؤثر في جودة الخدمة المقدمة.

2.5. الخاتمة

تُعد العلاقة بين رضا الموظفين و جودة الخدمة من الموضوعات المهمة التي تؤثر بشكل كبير على أداء المؤسسات، لا سيما في قطاع الخدمات الذي يعتمد بشكل رئيسي على التفاعل المباشر بين الموظفين والعملاء. من خلال هذه الدراسة، تبين أن رضا الموظفين يُعتبر متغيراً مستقلاً يمكن أن يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. إذ يساهم الموظفون الراضون في تقديم خدمة متميزة وفعالة، مما يعزز من تجربة العملاء ويدعم ولائهم للمؤسسة.

من خلال تحليل الأبعاد المختلفة لرضا الموظفين، مثل بيئة العمل، الحوافز، والتدريب، نجد أنها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمة المقدمة. كما أظهرت الدراسات السابقة أن تحسين رضا الموظفين يؤدي إلى تحسين الأداء الجماعي للفريق، وبالتالي تحسين مستوى الخدمة التي يحصل عليها العميل.

ختاماً، توضح هذه العلاقة أن المؤسسات التي تسعى لتحقيق جودة خدمة عالية يجب أن تركز على تحسين رضا الموظفين باعتباره أساساً لتحسين الأداء ورفع مستوى التميز التنافسي. وبهذا، يُعتبر رضا الموظفين أحد العناصر الحيوية التي تساهم في تعزيز الاستدامة والنجاح المؤسسي في بيئات العمل التنافسية

قائمة المراجع

- الشمراي، ناصر محمد. (2019). أثر الرضا الوظيفي على جودة الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين في القطاع الخدمي بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، 39(3)، 83-55.
- الغامدي، حنان بنت عبدالله. (2020). أثر الرضا الوظيفي على سلوكيات تقديم الخدمة لدى موظفي المؤسسات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى الملك فهد بالباحة. *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة*، 34(4)، 146-121.
- صالح، أحمد عبد العزيز. (2020). العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية على موظفي البنوك السعودية. *مجلة البحوث الإدارية*، 15(3)، 128-101.
- Ladhari, R., & Souiden, N. (2020). The role of employees in the relationship between internal marketing and service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(6), 1018-1037.
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2019-0136>
- العنزي، فاطمة محمد. (2021). العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات الضيافة السعودية. *مجلة العلوم الإنسانية والإدارية*، 13(2)، 118-97.
- زهران، هدى محمود. (2021). تأثير الرضا المهني على الأداء الخدمي في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية على البلديات السعودية. *مجلة الإدارة والتنمية*، 22(1)، 90-67.
- الحربي، خالد بن أحمد. (2022). العوامل المؤثرة في جودة الخدمة في القطاع الغذائي السعودي: دراسة تطبيقية على سلاسل المطاعم المحلية. *المجلة السعودية للعلوم الإدارية*، 41(1)، 90-65.
- العتيبي، سعود محمد. (2022). أثر الرضا الوظيفي على ولاء العملاء في مؤسسات الخدمات: دراسة حالة على فروع الاتصالات السعودية. *مجلة العلوم الإدارية*، 28(2)، 72-45.

الجهني، عبدالله فهد. (2023). أثر رضا العاملين على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية: دراسة حالة على قطاع المطاعم في مدينة جدة. *المجلة الدولية للبحوث الإدارية*، 5(2)، 44-70.

الغامدي، ليلى بنت إبراهيم. (2023). قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج السعودية: العلاقة مع رضا الموظفين. *مجلة الجودة والخدمة*، 9(1)، 58-82.

البلوي، منى بنت علي. (2024). قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج العملاء في مؤسسات الأغذية والمشروبات. *مجلة جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز للعلوم الإدارية*، 2(1)، 33-59.

العوضي، م. أ.، & حامد، م. م. ع. ف. (2023). تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء: دراسة ميدانية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 44(2)، 307-360.

<https://search.emarefa.net/detail/BIM-160742>

طالب، م. س. (2019). الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة: دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 42(121)، 255-274. <https://admics.uomustansiriyah.edu.iq/index.php/admecco/article/view/302>

عثمان، ن. أ. ن.، & الوزير، ع. ا. ع. ع. (2024). جودة الخدمة الداخلية وأثرها في رضا العملاء من خلال تحقيق رضا العاملين. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، 3(1)، 1-24. <https://doi.org/10.59628/jhs.v3i1.808>

زهرة، ر. (2022). أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء: دراسة ميدانية على عملاء شركات الاتصالات الخلوية السورية. *مجلة جامعة البعث*، 44(23).

إبراهيم، ح. (2016). دور جودة الخدمة الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي. *مجلة جامعة اللاذقية للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 1(1)، 1-20.

محمود، أ. (2021). دور الجودة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة. *مجلة جامعة اللاذقية للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 34(2)، 1-25.

النجار، س. أ. م. (2020). مستوى الرضا الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية: أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي. *مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية*، 11(1)، 110-140.

الشمري، ف. م. (2022). أثر الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في القطاع المصرفي السعودي. مجلة الدراسات الإدارية، 38(2)، 45-67

العتيبي، م. س. (2021). العلاقة بين الرضا الوظيفي وأداء الموظفين في المؤسسات الحكومية. مجلة العلوم الإدارية، 29(4)، 123-14

الحربي، ع. ج. (2020). تأثير الرضا الوظيفي على جودة الخدمة في القطاع الصحي. مجلة الإدارة الصحية، 15(3)، 89-112