

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع

علاء طلال خطيب

232000435

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – 2026

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٨	١,٦. فرضيات الدراسة
٩	١,٧. نموذج الدراسة
١٠	١,٨. منهجية الدراسة
١١	١,٩. الدراسة الميدانية
١٢	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
٣	
١٤	٢,١. المقدمة:
١٤	٢,٢. المتغير المستقل
١٤	٢,٣. المتغير التابع
١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٥	٢,٥. الخاتمة
١٦	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ المقدمة:

تعد جودة الخدمة من أهم العوامل التي تسهم في نجاح شركات الاتصالات واستمرارها في بيئة تنافسية متسارعة، حيث تسعى هذه الشركات إلى تلبية احتياجات العملاء المتزايدة وتحقيق مستويات عالية من الرضا. ومع التطور المستمر في التقنيات والخدمات المقدمة، تواجه شركات الاتصالات تحديات تتعلق برفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمة. ويُعد التدريب والتطوير من أبرز الأساليب الإدارية التي تعتمد عليها المؤسسات لمعالجة هذه التحديات وتحسين مستوى الأداء والخدمات المقدمة.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع التدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة، حيث أكدت نتائجها وجود علاقة إيجابية بين فعالية البرامج التدريبية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. وأشارت هذه الدراسات إلى أن التدريب يسهم في تنمية مهارات الموظفين وزيادة قدرتهم على التعامل مع العملاء بكفاءة واحترافية، كما يساهم في تقليل الأخطاء التشغيلية وتحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز الصورة الذهنية للمؤسسة.

وعلى الرغم من الاهتمام البحثي الواضح بهذا الموضوع، إلا أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات مختلفة أو على مناطق جغرافية محددة، في حين يلاحظ وجود نقص في الدراسات التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في قطاع الاتصالات داخل المملكة العربية السعودية، وبالأخص في مدينة ينبع. كما أن بعض الدراسات لم تتطرق بشكل كافٍ إلى دراسة هذا الأثر من خلال التطبيق المباشر على شركات الاتصالات، مما يشير إلى وجود فجوة بحثية تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

وتكمن أهمية دراسة هذا الموضوع في كونه يستهدف فئة العاملين والإداريين في شركة موبيلي للاتصالات، إضافة إلى المهتمين بمجال إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة. وتُعد جودة الخدمة عنصراً أساسياً في تحقيق رضا العملاء والمحافظة عليهم، مما يؤثر بشكل مباشر على القدرة التنافسية للشركة وحصتها السوقية. كما أن الاهتمام ببرامج التدريب والتطوير يسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع مستوى كفاءة الموارد البشرية.

ويهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبيلي للاتصالات في مدينة ينبع، وذلك من خلال التعرف على مدى فاعلية البرامج التدريبية في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما يسعى البحث إلى تقديم نتائج وتوصيات يمكن الاستفادة منها في تطوير سياسات التدريب والتطوير بما يساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز التميز المؤسسي.

١,٢. مشكلة الدراسة

تواجه شركات الاتصالات تحديات متزايدة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، في ظل المنافسة الشديدة والتطور السريع في التقنيات وارتفاع توقعات المستفيدين. وتُعد كفاءة العاملين وقدرتهم على تقديم خدمة عالية الجودة من العوامل الرئيسية التي تؤثر في رضا العملاء واستمرارهم مع الشركة. وعلى الرغم من اهتمام العديد من الشركات ببرامج التدريب والتطوير، إلا أن مستوى جودة الخدمة لا يزال متفاوتاً، مما يثير تساؤلات حول مدى فاعلية هذه البرامج في تحقيق التحسن المطلوب، خاصة في شركات الاتصالات التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل المباشر بين الموظفين والعملاء

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

وتتمثل الفجوات النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت بشكل متكامل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة ضمن قطاع الاتصالات، حيث ركزت بعض الدراسات على التدريب دون ربطه بشكل مباشر بأبعاد جودة الخدمة، أو تناولت جودة الخدمة دون التعمق في دور التدريب والتطوير كمتغير مؤثر. كما أن بعض الأطر النظرية لم توضح آليات تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة بشكل تفصيلي، مما يستدعي الحاجة إلى مزيد من الدراسات التي تعزز هذا الجانب النظري

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

أما الفجوات التطبيقية، فتتمثل في قلة الدراسات الميدانية التي طبقت موضوع التدريب والتطوير على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وبشكل خاص في مدينة ينبع. كما تفتقر بعض الشركات إلى تقييم فعلي لأثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة من واقع الأداء اليومي للموظفين، مما يؤدي إلى عدم الاستفادة المثلى من الموارد المخصصة للتدريب وعدم ربطها بشكل مباشر بمؤشرات جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

وبناءً على ما سبق، يتمثل السؤال الرئيسي للدراسة في الآتي:

ما هو أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع؟

١,٣. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذا البحث من تناوله أحد الموضوعات الحيوية في مجال إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة، وهو أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في قطاع الاتصالات. ويُعد هذا الموضوع من القضايا المعاصرة التي تحظى باهتمام متزايد من قبل المؤسسات، نظرًا لدوره في تحسين أداء الموظفين ورفع مستوى الخدمات المقدمة، مما ينعكس بشكل مباشر على رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

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 دراسة العلاقة بينهما في قطاع الاتصالات. كما يساعد البحث في دعم الإطار النظري الذي يوضح دور التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة، ويسهم في سد بعض الفجوات النظرية التي أشارت إليها الدراسات السابقة، خاصة في البيئة المحلية، مما يتيح مرجعًا علميًا يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

أما الأهمية التطبيقية، فتتمثل في النتائج والتوصيات التي يمكن أن يقدمها البحث لإدارة شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع، حيث تساعد هذه النتائج في تقييم فعالية برامج التدريب والتطوير المطبقة حاليًا، وتحديد نقاط القوة والقصور فيها. كما يمكن الاستفادة من مخرجات البحث في تحسين سياسات التدريب والتطوير وربطها بشكل مباشر بمؤشرات جودة الخدمة، بما يسهم في رفع مستوى الأداء الوظيفي وتحقيق رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية للشركة.

١,٤. أسئلة الدراسة

١. ما مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع؟
٢. ما مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع؟
٣. ما مدى إسهام برامج التدريب والتطوير في تحسين أداء الموظفين في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع؟
٤. ما أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع

١,٥ . أهداف الدراسة

١. دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.
٢. التعرف على مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير لدى العاملين في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.
٣. تقييم مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء في شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.
٤. اقتراح مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين برامج التدريب والتطوير بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة.
٥. توليد رؤى يمكن الاستفادة منها في دعم متخذي القرار في شركة موبايلي للاتصالات لتعزيز جودة الخدمة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي

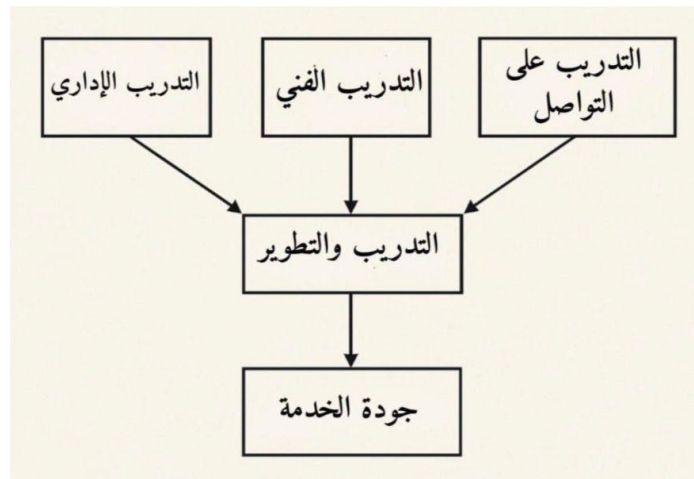
١,٦ . فرضيات الدراسة

- H1: الفرضية الصفرية
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.
- H2: الفرضية البديلة
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.
- H3: الفرضية الاتجاهية
يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع.

H4: الفرضية غير الاتجاهية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة موبايلي للاتصالات في مدينة ينبع، دون تحديد اتجاه هذا الأثر.

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨. منهجية الدراسة

أولاً: فلسفة البحث

تستند هذه الدراسة إلى فلسفة البحث الوضعي (Positivism)، والتي تركز على قياس العلاقات بين المتغيرات الملموسة باستخدام أدوات جمع البيانات الكمية. ويهدف هذا المنهج إلى اختبار الفرضيات العلمية بطريقة موضوعية وتحليل النتائج لتقديم استنتاجات دقيقة حول أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة موبايلى للاتصالات بمدينة ينبع.

ثانياً: منهج البحث

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يسعى إلى وصف واقع تطبيق برامج التدريب والتطوير وتقييم أثرها على جودة الخدمة. كما يستخدم المنهج التحليلي لفحص العلاقات بين المتغير المستقل (التدريب والتطوير) والمتغير التابع (جودة الخدمة) واستخلاص النتائج والتوصيات.

ثالثاً: استراتيجية البحث

تعتمد الدراسة على الاستراتيجية الميدانية، من خلال جمع البيانات مباشرة من الموظفين داخل شركة موبايلى للاتصالات بمدينة ينبع. تهدف هذه الاستراتيجية إلى الحصول على معلومات دقيقة وواقعية حول مستوى تطبيق التدريب والتطوير وجودة الخدمة، وربط النتائج بالفرضيات العلمية المطروحة.

رابعاً: نوع البحث

يُصنّف البحث ضمن نوع البحث التطبيقي، حيث يسعى إلى معالجة مشكلة محددة تتعلق بجودة الخدمة داخل بيئة عملية حقيقية، مع تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها لتحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمة.

خامساً: الأفق الزمني

تمتد الدراسة على فترة زمنية محددة تشمل الربع الأول والثاني من عام ٢٠٢٦، حيث تم خلالها جمع البيانات الميدانية وتحليلها للوصول إلى النتائج والتوصيات.

سادساً: طرق جمع وتحليل البيانات

- طرق جمع البيانات: استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من الموظفين، بالإضافة إلى مراجعة الوثائق الداخلية والتقارير الرسمية المتعلقة ببرامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة.
- طرق تحليل البيانات: تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية، بما في ذلك الجداول، النسب المئوية، المتوسطات، والانحراف المعياري. كما استخدمت أساليب اختبار الفرضيات للتحقق من أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة

١,٩. الدراسة الميدانية

تأتي هذه الدراسة الميدانية لتكمل ما توصلت إليه الدراسات السابقة حول أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في مختلف القطاعات، وتركز بشكل خاص على قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية. فقد أظهرت الدراسات السابقة أن التدريب والتطوير يساهمان في رفع كفاءة الموظفين وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء، إلا أن تطبيق هذه النتائج على بيئة الشركات المحلية، وبالأخص شركات الاتصالات مثل شركة موبيلي في مدينة ينبع، ما زال محدوداً.

وتعتمد هذه الدراسة على جمع البيانات من واقع العمل داخل شركة موبيلي، من خلال توزيع استبيانات على عينة من الموظفين، بهدف التعرف على مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير، وقياس تأثيرها على جودة

الخدمة المقدمة للعملاء. كما تسعى الدراسة إلى تقييم الفجوات بين الممارسات الحالية للبرامج التدريبية وما تتطلبه معايير الجودة، بهدف تقديم توصيات عملية تسهم في تحسين الأداء العام للشركة.

وبناءً على ذلك، فإن هذه الدراسة الميدانية تهدف إلى سد الفجوات البحثية التي لم تتناولها الدراسات السابقة، سواء من الجانب النظري أو التطبيقي، مع التركيز على التطبيق العملي للبرامج التدريبية وأثرها المباشر على جودة الخدمة، بما يوفر رؤى واضحة لصانعي القرار والإدارة العليا في شركة موبايلى للاتصالات

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

مقدمة - مشكلة الدراسة - أهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الإطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الأفق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الإحصائي
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

الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. (٢٠١٥) نظام التدريب والتطوير لموظفي الحكومة

الاتحادية الإمارات العربية المتحدة الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.

شبل، أ. (٢٠١٨). التدريب التنظيمي وتنمية الموارد البشرية. مجلة جامعة بني سويف،

٦٧-٤٥ (٢) ٢٤. مخير، ع. (٢٠١٩). دور التمكين الإداري في تطوير الأداء المؤسسي بالتطبيق على قطاع الاتصالات . شركة سوداني). رسالة دكتوراه، جامعة النيلين

عثمان صقر، ع. م. عطية، ج. م.، & أحمد، م. ع. ح. (٢٠١٩). عوائد الحجم والإنتاجية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصري. المجلة الدولية للدراسات البحثية في الاقتصاد

<https://doi.org/10.12345/sjrbs.2019.2233> الإدارة ٣٣ (٤)، ١١٣-١٣٥

كريم، ج. (٢٠١٩). التدريب المستمر وأثره في تحسين جودة الخدمة مجلة الإدارة والموارد البشرية ٢٢٩-٢١١

٢٥ (٤).

سرجيوس، أ. إ. (٢٠٢١) أثر محددات استراتيجية قيمة العملاء على النية نحو الولاء في قطاع الاتصالات وقطاع أجهزة الهواتف الخلوية في مصر. مجلة الدراسات الاستراتيجية للتسويق

<https://doi.org/10.12345/jsst.2021.5678> والتجارة ٢٢ (٢)، ١٣٠-١٦٧

عبد الله، أ. (٢٠٢١) الاستثمار في التدريب وتطوير الموظفين لتحسين جودة الخدمة في القطاع الخاص. مجلة الدراسات الإستراتيجية، ٣٦(٥)، ٢٣٨-٢٢٠

. الزهراني، أ. (٢٠٢٠). نماذج قياس جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء. منصة سكريب السلطان، م. (٢٠٢٠) دور التدريب في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات.

مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، ٣٤(١)، ١٠٣-٨٧