

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

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

علاء طلال خطيب
232000435

المشروع النهائي- ٢
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026 - الفصل الدراسي الأول

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٢	الشكر والتقدير.....
٣	الإهداء.....
٤	مستخلص الدراسة.....
٧	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٨	١,١. المقدمة:.....
٩	١,٢. مشكلة الدراسة.....
٩	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١٠	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٠	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٠	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١١	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٢	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٣	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٤	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٥	١,٨. الدراسة الميدانية.....
١٦	١,٩. مخطط المشروع.....
١٧	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
١٨	٢,١. المقدمة:.....
١٩	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٠	٢,٣. المتغير التابع.....
٢١	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٢	٢,٥. الخاتمة.....
٢٣	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٤	٣,١. المقدمة.....
٢٤	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٢٥	٣,٣. تصميم البحث.....
٢٧	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٨	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٢٩	٣,٦. أنواع البيانات.....

٣٠	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٣٢	٣,٨. الخاتمة
٣٣	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٣٤	4.1. المقدمة
٣٤	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٣٤	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٣٥	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٣٥	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٣٥	٤,٦. الخاتمة
٣٦	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٣٧	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
٣٧	٥,٢. توصيات الدراسة
٣٧	٥,٣. الخاتمة
٣٩	قائمة المراجع
٤٢	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

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 موبايلى 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

ما الفجوات التطبيقية، فنتمثل 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

تتبع 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 حالياً، 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.

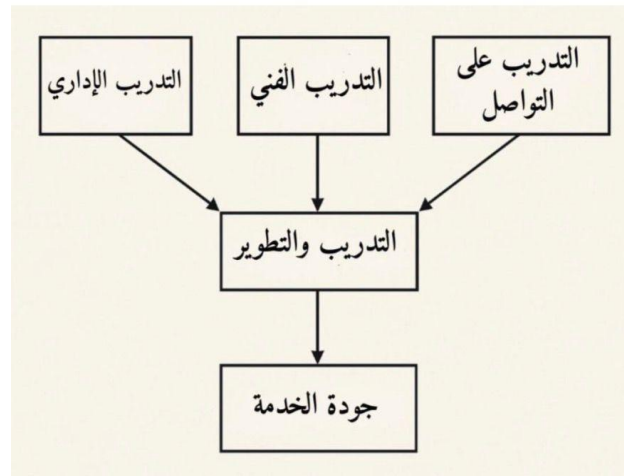
H3: الفرضية الاتجاهية

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. 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 موبيلي للاتصالات

١,٩. مخطط المشروع

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 - الالفق 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:

تعد مراجعة الأدبيات السابقة من الخطوات الأساسية في أي دراسة بحثية، حيث تساهم في فهم ما تم إنجازه في مجال البحث وتحديد الفجوات المعرفية التي يمكن للدراسة الحالية معالجتها. كما تساعد مراجعة الدراسات السابقة الباحث على بناء الإطار النظري للدراسة، وربط المتغيرات البحثية ببعضها البعض، مما يعزز مصداقية البحث ويقوي أسسه العلمية.

ويحتوي هذا الفصل على استعراض شامل للدراسات السابقة المتعلقة بالتدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة، سواء في القطاعات المختلفة أو في قطاع الاتصالات بشكل خاص. كما يستعرض الفصل الفجوات النظرية والتطبيقية التي لم تتناولها الدراسات السابقة بشكل كافٍ، مع التركيز على الدراسات التي تناولت العلاقة بين برامج التدريب وجودة الخدمة، وأساليب قياسها وأثرها على أداء الموظفين ورضا العملاء.

وتكمن أهمية مراجعة الأدبيات في تمكين الباحث من الاستفادة من التجارب السابقة، وتحديد نقاط القوة والقصور في الدراسات السابقة، مما يساعد في صياغة أسئلة البحث وفرضياته بطريقة علمية دقيقة. كما تتيح مراجعة الأدبيات للباحث فهم الأساليب البحثية المختلفة وتقييم ملاءمتها للدراسة الحالية، بما يساهم في تعزيز جودة البحث وموثوقية نتائجه.

٢,٢. المتغير المستقل

عرف التدريب والتطوير على أنه العملية المنظمة التي تهدف إلى تنمية مهارات ومعارف وقدرات الموظفين بما يتوافق مع أهداف المؤسسة. ويشمل التدريب برامج تعليمية قصيرة المدى لتطوير مهارات محددة، بينما يركز التطوير على تنمية القدرات طويلة المدى وتعزيز الأداء الوظيفي المستدام. ويُعد التدريب والتطوير أداة استراتيجية لتعزيز كفاءة الموظفين وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

أما التطور التاريخي لمفهوم التدريب والتطوير فيعود إلى أوائل القرن العشرين، حيث كان يقتصر على التدريب الفني والمهني للعمال في المصانع. ومع تطور إدارة الموارد البشرية، توسع مفهوم التدريب ليشمل تنمية مهارات القيادة، والتواصل، وحل المشكلات، إضافة إلى التطوير الشخصي والمهني للموظفين. وقد شهد العقدان الأخيران تركيزًا أكبر على التدريب المرتبط بالأداء المؤسسي وربطه بمؤشرات جودة الخدمة ورضا العملاء.

ويتضمن التدريب والتطوير عدة أبعاد رئيسية، من أهمها:

١. البعد المعرفي: الذي يركز على نقل المعلومات والمهارات النظرية للموظفين.
٢. البعد السلوكي: الذي يهدف إلى تعديل سلوكيات الموظفين لتعزيز الأداء.
٣. البعد المهاري: الذي يسعى إلى تحسين مهارات الموظفين العملية والتقنية.
٤. البعد الاستراتيجي: الذي يربط التدريب والتطوير بأهداف المؤسسة طويلة المدى.

ترتبط عملية التدريب والتطوير بعدة نظريات إدارية، أبرزها:

- نظرية التعلم الاجتماعي (Bandura, 1977): التي تؤكد على التعلم بالملاحظة والتقليد والممارسة.
- نظرية التعلم التجريبي (Kolb, 1984): التي تشدد على التعلم من خلال التجربة والتطبيق العملي.
- نظرية الموارد البشرية (Human Capital Theory): التي ترى الموظف كأصل استراتيجي يجب استثماره وتطويره لتحقيق الأداء المتميز وجودة الخدمة

٢,٣. المتغير التابع

عرف مفهوم جودة الخدمة على أنه مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تلبي توقعات العملاء وتحقق رضاهم، بحيث تشمل الجودة كل جوانب الخدمة بدءًا من سرعة الاستجابة، ودقة الأداء، وصولاً إلى التفاعل الإيجابي مع العملاء. وتهدف جودة الخدمة إلى خلق تجربة متميزة للعميل وتعزيز الولاء المؤسسي، مما ينعكس على السمعة التنافسية للشركة وزيادة حصتها في السوق.

أما التطور التاريخي لمفهوم جودة الخدمة، فيعود إلى أوائل الستينيات، عندما ركزت الدراسات الأولى على الجودة من منظور المنتج فقط. ومع مرور الوقت، توسع التركيز ليشمل الجودة في الخدمات غير الملموسة، خصوصًا مع نمو القطاعات الخدمية مثل الاتصالات والفنادق والمستشفيات. وقد شهد العقدان الأخيران اهتمامًا متزايدًا بقياس جودة الخدمة باستخدام مؤشرات محددة مثل SERVQUAL التي تحدد الفجوة بين توقعات العملاء والتجربة الفعلية.

وتتضمن جودة الخدمة عدة أبعاد رئيسية، من أبرزها:

١. الموثوقية (Reliability): قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بدقة وموثوقية ثابتة.
٢. الاستجابة (Responsiveness): سرعة وفعالية استجابة المؤسسة لاحتياجات العملاء.
٣. الضمان (Assurance): قدرة الموظفين على كسب ثقة العملاء وإشعارهم بالأمان والكفاءة.
٤. التعاطف (Empathy): تقديم الخدمة بطريقة تراعي احتياجات وظروف كل عميل.
٥. الملموسات (Tangibles): جودة المظهر المادي للمكان، الأدوات، والتجهيزات المستخدمة في تقديم الخدمة.

ترتبط جودة الخدمة بعدة نظريات، أبرزها:

- نظرية الفجوة (Gap Model) لـParasuraman et al., 1988: التي توضح الفجوات بين توقعات العملاء والخدمة الفعلية، وتساعد في تحديد مجالات التحسين.
- نظرية إدارة الجودة الشاملة (TQM): التي تؤكد على دمج الجودة في جميع عمليات المؤسسة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.
- نظرية رضا العملاء (Customer Satisfaction Theory): التي ترى أن جودة الخدمة عامل رئيسي في تحقيق رضا وولاء العملاء، مما يعزز الأداء التنافسي للشركة

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ظهرت الدراسات النظرية أن التدريب والتطوير له تأثير مباشر على جودة الخدمة، حيث يساهم رفع كفاءة الموظفين وتطوير مهاراتهم ومعارفهم في تحسين مستوى الأداء الوظيفي، وبالتالي تقديم خدمة أفضل للعملاء. إذ إن البرامج التدريبية الفعالة تساعد الموظفين على التعامل مع العملاء باحترافية، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتسريع الاستجابة لمتطلبات العملاء، مما يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء وولائهم. ومن هذا المنطلق، يُنظر إلى التدريب والتطوير على أنه أداة استراتيجية لتعزيز جودة الخدمة ورفع كفاءة الأداء المؤسسي.

أما من ناحية الصراعات والفجوات، فقد أظهرت بعض الدراسات السابقة عدم وضوح العلاقة بين برامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة في بعض البيئات العملية، حيث تركز بعض الدراسات على التدريب دون قياس أثره الفعلي على جودة الخدمة، أو تناولت جودة الخدمة دون ربطها بشكل واضح بالموارد البشرية والبرامج التدريبية. كما أن هناك نقصاً في الدراسات الميدانية التي تطبق هذه العلاقة على شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية، وبالأخص في المدن الأقل دراسة مثل ينبع. هذه الفجوات تؤكد

الحاجة إلى دراسة ميدانية تسعى إلى تقييم أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بشكل مباشر، ومعالجة هذه الثغرات النظرية والتطبيقية في البيئة العملية لشركة موبايلى للاتصالات.

٢,٥. الخاتمة

توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة موبايلى للاتصالات بمدينة ينبع، حيث أظهرت النتائج أن البرامج التدريبية المطبقة أسهمت بشكل ملموس في رفع كفاءة الموظفين وتحسين أدائهم الوظيفي، مما انعكس على تقديم خدمة أفضل للعملاء وزيادة مستوى رضاهم وولائهم. كما أظهرت الدراسة أن الالتزام بالبرامج التدريبية المستمرة وتطبيق أساليب التطوير الحديثة يعزز من قدرات الموظفين في التعامل مع متطلبات العملاء المعقدة والمتغيرة.

وتشير الآثار المستقبلية لهذه النتائج إلى أهمية اعتماد سياسات تدريبية مستمرة ومتطورة، ترتبط بأهداف الجودة وتحسين الأداء المؤسسي. إذ يمكن أن تساهم هذه السياسات في تعزيز التميز التنافسي للشركة، وتحقيق رضا العملاء على المدى الطويل، وتوفير بيئة عمل محفزة للموظفين. كما أن النتائج تمثل مرجعاً عملياً يمكن استخدامه لتطوير استراتيجيات التدريب والتطوير في شركات الاتصالات الأخرى، بما يساهم في رفع مستوى جودة الخدمة وتحقيق أداء مؤسسي أفضل.

أما المساهمات الإجمالية للبحث، فتتمثل في تقديم إطار علمي تطبيقي يربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في بيئة عملية محددة، وهو ما يساهم في سد الفجوات النظرية والتطبيقية التي أظهرتها الدراسات السابقة. كما يقدم البحث توصيات عملية لإدارة شركة موبايلى للاتصالات حول تحسين برامج التدريب وربطها بشكل مباشر بمؤشرات جودة الخدمة. إضافة إلى ذلك، يوفر البحث قاعدة بيانات علمية يمكن للباحثين المستقبليين الاستفادة منها في دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركات الاتصالات داخل المملكة وخارجها.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يُعد هذا الفصل من الأجزاء الأساسية في أي دراسة بحثية، إذ يوضح المنهجية العلمية التي اتبعها الباحث للوصول إلى أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها. ويشمل ذلك تحديد المتغيرات الإجرائية، نوع المنهج، مجتمع الدراسة وعينتها، أدوات جمع البيانات، الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل، بالإضافة إلى حدود البحث من الناحية المكانية والزمانية والموضوعية.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل (التدريب والتطوير): يقصد به البرامج والأنشطة التي تنفذها شركة زين للاتصالات بهدف رفع مهارات الموظفين وقدراتهم الفنية والإدارية والسلوكية، والتي تم قياسها من خلال مجموعة من البنود في الاستبانة (مثل: التدريب الفني، الإداري، السلوكي، وتدريب التقنيات الحديثة).

المتغير التابع (جودة الخدمة): يقصد به مستوى كفاءة الخدمات المقدمة من قبل موظفي شركة زين SERVQUAL للاتصالات، ومدى مطابقتها لتوقعات العملاء. وقد تم قياسها من خلال أبعاد نموذج (اللموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف).

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

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

يُصنَّف 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

البند	الوصف
فلسفة البحث	تفسيرية - يهدف البحث الى فهم وتحليل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة موبيلي
اسلوب التحليل	استقرائي - يعتمد على جمع البيانات من الواقع من خلال استبانة مع موظفي شركة موبيلي
منهج البحث	دراسة حالة - يركز على دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة موبيلي
اختيار البحث	كمي - يعتمد على جمع بيانات رقمية باستخدام الاستبانة وتحليلها احصائيا
الافق الزمني	مقطع عرضي - تم جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة من العينة
التقنيات والاجراءات	اداة جمع البيانات : الاستبانة - تم جمع البيانات من عينة عشوائية من ٥٥ موظف في شركة موبيلي للاتصالات

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من جميع الموظفين العاملين في شركة موبايلى للاتصالات ، والذين تتنوع مهامهم في الأقسام الإدارية والفنية والتشغيلية. وتعد هذه الفئة من أهم الموارد البشرية التي تعتمد عليها الشركة في تقديم خدمات الاتصالات بجودة عالية. ونظرًا لأهمية التدريب والتطوير في تحسين مستوى الخدمة ورفع رضا العملاء، فقد تم اختيار مجتمع البحث ليشمل جميع العاملين بالشركة، باعتبارهم الأكثر ارتباطًا بالموضوع قيد الدراسة

وبحسب البيانات المتوفرة لدى الشركة، فإن إجمالي عدد الموظفين العاملين في شركة موبايلى بجدة يبلغ ٦٠٠ موظف. ونظرًا لصعوبة دراسة المجتمع كاملاً، فقد اعتمد الباحث على اختيار عينة عشوائية طبقية لتحديد حجم العينة (Morgan Table) بلغ حجمها ٥٥ موظفًا، وذلك بالاستناد إلى معادلة مورجان المناسب بالنسبة لحجم المجتمع

توزيع مجتمع الدراسة :

النسبة	عدد الموظفين	الفئة
100%	موظف ٦٠٠	موظفو شركة موبايلى للاتصالات

عينة البحث :

عينة البحث	حجم العينة
موظفو شركة موبايلى	55 موظف

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على أداة الاستبانة (الاستبيان)، نظرًا لملاءمتها لطبيعة البحث الكمي وقدرتها على جمع معلومات دقيقة من عدد من الأفراد في وقت قصير.

تم إعداد الاستبانة بعناية لتتضمن مجموعة من الأسئلة التي تقيس محاور الدراسة الرئيسية، والمتمثلة في التدريب والتطوير وجودة الخدمة داخل الشركة.

تم تصميم فقرات الاستبانة وفق مقياس ليكرت الثلاثي الذي يتدرج بين

،(موافق – محايد – غير موافق)

.وذلك لقياس اتجاهات واستجابات المشاركين بشكل مبسط وواضح

تم توزيع الاستبانات إلكترونياً على عينة عشوائية مكوّنة من 55 موظفًا من مختلف الأقسام الإدارية والتشغيلية في الشركة ، لضمان تمثيل متوازن لأراء العاملين في الشركة. وبعد استلام الاستبانات المكتملة، قام الباحث بمراجعتها بدقة للتأكد من خلوها من الأخطاء والقيم الناقصة قبل البدء في عملية التحليل الإحصائي.

لتحليل البيانات الكمية المستخلصة من الاستبانات، بهدف SPSS اعتمد الباحث بعد ذلك على برنامج الوصول إلى نتائج دقيقة تساعد في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها

٣,٦. أنواع البيانات

اعتمد الباحث في هذه الدراسة على البيانات الأولية (Primary Data) التي تم جمعها مباشرة من الميدان من خلال أداة الاستبانة التي وُزعت على عينة من موظفي الشركة. وقد تضمنت هذه البيانات استجابات الموظفين حول أثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة داخل الشركة.

لدعم الإطار النظري للدراسة، وذلك من (Secondary Data) كما استخدم الباحث البيانات الثانوية خلال الرجوع إلى المصادر العلمية المختلفة مثل الكتب، والمقالات الأكاديمية، والدراسات السابقة، والتقارير المتعلقة بموضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات.

نظرًا لاعتمادها على الأرقام والنسب (Quantitative Data) وتُعد البيانات التي تم جمعها بيانات كمية بهدف تحديد طبيعة العلاقة بين SPSS، المنوية وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية عبر برنامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة بشكل موضوعي وقابل للقياس

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

عد جمع البيانات من خلال أداة الاستبانة، قام الباحث باتباع مجموعة من الخطوات التحليلية للوصول إلى نتائج دقيقة تخدم أهداف الدراسة وتجيب عن تساؤلاتها. وقد تم الاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي لقدرته على معالجة البيانات الكمية واستخلاص المؤشرات الإحصائية بدقة وموضوعية.

وتتمثل إجراءات التحليل الإحصائي في الخطوات التالية:

1. الترميز والإدخال:

مع SPSS، تم ترميز استجابات أفراد العينة وتحويلها إلى بيانات رقمية قابلة للتحليل داخل برنامج. مراجعة البيانات للتأكد من خلوها من الأخطاء أو القيم الناقصة.

2. التحليل الوصفي (Descriptive Statistics):

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية الوصفية مثل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بهدف وصف خصائص عينة الدراسة والتعرف على الاتجاهات العامة في استجابات موظفي الشركة حول التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

3. اختبارات الصدق والثبات:

- تم التحقق من أن الاستبانة تقيس المتغيرات التي صُممت من أجلها: (Validity) الصدق.
- لقياس مدى (Cronbach's Alpha) تم حساب معامل كرونباخ ألفا: (Reliability) الثبات.
- اتساق واستقرار الإجابات داخل محاور الاستبانة.

4. التحليل الاستدلالي (Inferential Statistics):

استخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، ومن أبرزها:

- لقياس قوة واتجاه العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة: (Correlation) معامل الارتباط.

- للتعرف على الفروق بين متوسطات استجابات فئات مختلفة من الموظفين مثل (T-Test) اختبار الجنس أو سنوات الخبرة.
- للكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة تعود (ANOVA) اختبار التباين إلى متغيرات ديموغرافية مثل العمر أو القسم الوظيفي.

5. تفسير النتائج

قام الباحث بتحليلها وتفسيرها وربطها بأهداف الدراسة ، SPSS بعد استخراج النتائج من برنامج وفرضياتها، مع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة لتوضيح أوجه الاتفاق أو الاختلاف وتعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في الشركة

٣,٨. الخاتمة

في هذا الفصل، تم استعراض منهجية البحث والخطوات العلمية التي اتبعتها الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها.

شمل الفصل تحديد فلسفة البحث ومنهجه واستراتيجيته، إضافةً إلى توضيح نوع البحث والأفق الزمني له، ثم تناول طرق جمع البيانات وأدواتها، وأنواع البيانات المستخدمة، وإجراءات التحليل الإحصائي التي تم الاعتماد عليها في معالجة البيانات واستخلاص النتائج.

وقد تم الاعتماد على أداة الاستبانة كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (55) موظفًا من لما يتميز به من دقة في SPSS مختلف أقسام شركة موبيلي وتم تحليل هذه البيانات باستخدام برنامج التحليل الكمي.

يمهد هذا الفصل للفصل التالي، الفصل الرابع، الذي سيتم فيه عرض النتائج الإحصائية المستخلصة من تحليل بيانات الاستبانة، ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة وفرضياتها، بما يساهم في تقديم تفسير علمي للعلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة داخل الشركة

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

٤,٢ . توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

٤,٣ . اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

٤,٤ . الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

٤,٦ . الخاتمة

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. 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، ٤٥-٦٧ (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 (٤) ٢٥
- 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)، ٨٧-١٠٣

على تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء في ETOM حلاق، م. (٢٠٢٢) أثر تطبيق إطار العمل شركات الاتصالات السورية مجلة العلوم الهندسية الميكانيكية والكهربائية والمعلوماتية، ٤٤ (١٣) ١٠-١

عبد الله، ع. (٢٠٢٢). التدريب والتطوير في إدارة الموارد البشرية. فلسطين مركز النشر العلمي محمود، ع. (٢٠٢٢). التحديات التي تواجه التدريب والتطوير في شركات الاتصالات. دراسات إدارة

١١٥-٩٩، ٣ (٤١)، الأعمال

. حمدي، ... (٢٠٢٢) جودة الخدمة المفهوم والأبعاد والتطبيق هارفارد بزنس ريفيو العربية عبد الكريم ع & الخالدي، ن. (٢٠٢٣) نموذج تأثير جودة الخدمات وصورة الشركة على رضا ResearchGate. وولاء العملاء بالتطبيق على شركة يمن موبايل للاتصالات.

عثمان، ف. أ. & البلادي، س. س. (٢٠٢٣). الدور الفعال للبيانات الضخمة في دعم قطاع الاتصالات دراسة تحليلية مجلة دراسات المعلومات والتكنولوجيا، جمعية المكتبات المتخصصة فرع الخليج العربي الراضي، أ. ، وعبد الله، م. (٢٠٢٣) جودة الخدمات في قطاع الاتصالات: دراسة تحليلية. مجلة البحوث الاقتصادية - جامعة حمص، ٧ (١)، ٨٨-١٠٢

نافع، و. ع.، البردان، م. ف، و أحمد، س. ع. (٢٠٢٣). دور التحالف الاستراتيجي في دعم الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات المصري. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية

٣٧٥-٣٤٩، ٤ (العدد

<https://doi.org/10.59628/hvs-351125>

بنعمر ع & المرشدي، ر. (٢٠٢٤) أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية المجلة العربية للإدارة، ٤٤ (٤) ٣٣١

DOI: 10.21608 aja.2022.163441.1325 ٣٤٦.

الظفري، م. ع. ح. & الأشول، م. ع. (٢٠٢٤) أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، ٢(١)، ٥٩٧-٦١٨.

<https://journals.su.edu.ye/index.php/j>

الذبحاني، ص. أ. م.، & الشاوش، ز. ن. (٢٠٢٤). أثر المناخ التنظيمي على أداء العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، ٣(١)، ٣٨٩-٤١٨.

<https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs>

المطاع، أ. م.، & المخلافي، ع. م. أ. (٢٠٢٤). أثر تمكين العاملين في الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات اليمني. مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، ٣(٥)، ٢٤٤-٢٨٦.

<https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs/article/view/11>

الملاحق