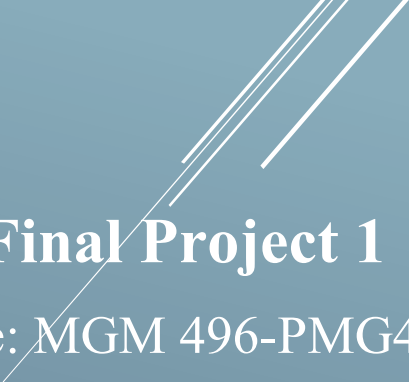




Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أسم الطالبة

بشرى احمد محمد

232001789

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	10
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13

13.....	2.5.الخاتمة
13.....	قائمة المراجع

1.الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد جودة الخدمة من أهم العوامل التي تؤثر في رضا العملاء واستمرارهم، خاصة في قطاع المطاعم الذي يتسم بالمنافسة العالية وسرعة التغير في توقعات المستهلكين. وفي مدينة جدة، تُعد شركة البيك من أبرز الشركات في مجال الوجبات السريعة، حيث تعتمد بشكل كبير على كفاءة العاملين في تقديم الخدمة بسرعة ودقة وجودة عالية. ومع ذلك، فإن أي قصور في مستوى التدريب والتطوير قد ينعكس سلبًا على جودة الخدمة، مما يؤدي إلى انخفاض رضا العملاء وتأثر السمعة التنافسية للشركة. ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في مدى تأثير التدريب والتطوير على تحسين جودة الخدمة داخل الشركة.

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وتحسين جودة الخدمة. فقد توصلت دراسة (Noe, 2017) إلى أن التدريب الفعال يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين رضا العملاء. كما أكدت دراسة (Armstrong, 2020) أن الاستثمار في تطوير الموارد البشرية يعزز من جودة العمليات الخدمية ويقلل من الأخطاء التشغيلية. وفي السياق العربي، أظهرت دراسة (الشمري، 2019) وجود أثر معنوي للتدريب على جودة الخدمة في قطاع المطاعم، حيث ارتبط مستوى التدريب بتحسين سرعة الاستجابة ودقة تقديم الطلبات.

رغم تعدد الدراسات التي تناولت أثر التدريب على جودة الخدمة، إلا أن معظمها ركز على قطاعات عامة أو على بيئات خارج المملكة العربية السعودية، مع قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت شركات وطنية رائدة مثل شركة البيك في مدينة جدة. كما أن بعض الدراسات لم تفصل بين أنواع التدريب (التدريب الميداني، الإلكتروني، المستمر) وتأثير كل نوع على أبعاد جودة الخدمة المختلفة، مما يبرز فجوة بحثية تستحق الدراسة.

تستهدف هذه الدراسة إدارات الموارد البشرية ومديري الفروع والعاملين في قطاع المطاعم، إضافة إلى الباحثين في مجال إدارة الأعمال والخدمات. وتكمن أهمية المشكلة في أن تحسين جودة الخدمة لا يسهم فقط في زيادة رضا العملاء، بل يعزز الولاء ويقوي الميزة التنافسية للشركة في سوق مزدحم بالمنافسين.

يهدف هذا البحث إلى قياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة البيك في مدينة جدة، مع تحليل أبعاد جودة الخدمة المختلفة وتحديد مدى مساهمة برامج التدريب في تحسين الأداء الخدمي

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الخدمية تحديًا مستمرًا في المحافظة على مستوى عالٍ من جودة الخدمة، خاصة مع تزايد توقعات العملاء وتنوع احتياجاتهم. ويُعد العنصر البشري محور العملية الخدمية، مما يجعل التدريب والتطوير عاملاً حاسماً في تحقيق التميز. وفي هذا السياق، تبرز الحاجة إلى دراسة مدى تأثير برامج التدريب والتطوير في شركة البيك بمدينة جدة على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة ضمن إطار متكامل يجمع بين أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسية). كما أن بعض الدراسات ركزت على جانب التدريب دون التوسع في مفهوم التطوير المستمر.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

قلة الدراسات الميدانية التي أجريت داخل شركات وطنية في قطاع المطاعم السريعة في مدينة جدة تحديداً، وعدم توفر بيانات محدثة حول فعالية برامج التدريب في شركة البيك، يمثل فجوة تطبيقية تستدعي البحث والتحليل.

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

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من الدور المحوري الذي يلعبه التدريب والتطوير في تحسين الأداء المؤسسي، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تعتمد على التفاعل المباشر مع العملاء.

1.3.1. على المستوى النظري:

إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بعلاقة التدريب والتطوير بجودة الخدمة. تقديم إطار نظري يمكن للباحثين الاستفادة منه في دراسات مستقبلية. دعم الدراسات العربية في مجال إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

مساعدة إدارة شركة البيك على تقييم فعالية برامج التدريب الحالية. تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمة. دعم صانعي القرار في تطوير استراتيجيات تدريبية أكثر كفاءة.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما هو تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة البيك بمدينة جدة؟
- كيف يؤثر التدريب المستمر للعاملين على سرعة تقديم الخدمة؟
- هل يؤدي تطوير مهارات الموظفين إلى تحسين رضا العملاء؟
- ما مدى تأثير برامج التدريب على تقليل الأخطاء التشغيلية؟

- كيف يؤثر التدريب العملي (الميداني) على كفاءة الأداء الخدمي؟
- هل يسهم التدريب والتطوير في تعزيز الميزة التنافسية للشركة؟

1.5. أهداف الدراسة

- دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة.
- التعرف على العلاقة بين كفاءة الموظفين وجودة الخدمة.
- تقييم فعالية برامج التدريب الحالية داخل الشركة.
- اقتراح استراتيجيات تدريبية لتحسين جودة الخدمة.
- تحليل دور التدريب في رفع رضا العملاء.
- توليد رؤى تساعد في تطوير الأداء المؤسسي.

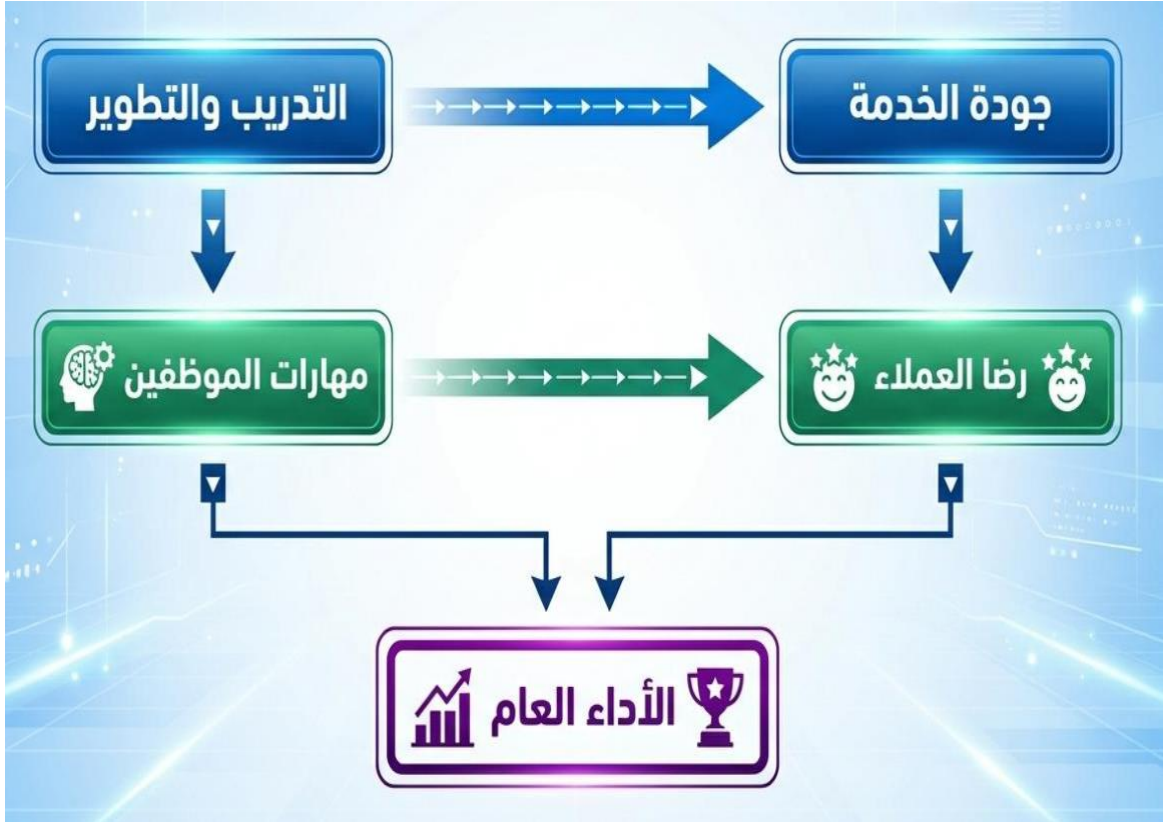
1.6. فرضيات الدراسة

- 1- الفرضية الصفرية (H_0):
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة.
- 2- الفرضية البديلة (H_1):
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة.
- 3- الفرضية الاتجاهية:
يؤثر التدريب والتطوير بشكل إيجابي على تحسين جودة الخدمة.

4- الفرضية غير الاتجاهية:

يوجد تأثير للتدريب والتطوير على جودة الخدمة دون تحديد اتجاه هذا التأثير.

1.7. نموذج الدراسة



(المتغير المستقل: التدريب والتطوير)

(المتغير التابع: جودة الخدمة)

1.8. منهجية الدراسة

1- فلسفة البحث:

الفلسفة الوضعية (Positivism) لقياس العلاقة بين المتغيرات بشكل علمي.

2- منهج البحث:

المنهج الوصفي التحليلي.

3- نوع البحث:

بحث كمي.

4- الأفق الزمني:

دراسة مقطعية (Cross-sectional).

5- طرق جمع البيانات:

استبيان

مقابلات (اختياري)

6- طرق تحليل البيانات:

التحليل الإحصائي باستخدام SPSS

اختبار الارتباط والانحدار

7- التحليل الوصفي:

المتوسطات الحسابية

الانحراف المعياري

التكرارات والنسب المئوية

1.9. الدراسة الميدانية

تعتمد على جمع بيانات من موظفي شركة البيك في جدة، وتحليل آرائهم حول التدريب وتأثيره على جودة الخدمة.

دراسات ميدانية سابقة:

دراسة الشمري (2019): أثبتت أن التدريب يحسن جودة الخدمة في المطاعم.

دراسة (2017) Noe: أكدت أن التدريب يزيد كفاءة الأداء.

دراسة (2020) Armstrong: أوضحت أن التطوير المستمر يحسن الأداء المؤسسي.

1.10. مخطط المشروع المقترح

تحديد موضوع البحث

مراجعة الأدبيات

تصميم أداة الدراسة (استبيان)

جمع البيانات

تحليل البيانات

اختبار الفرضيات

عرض النتائج

التوصيات

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

Armstrong, M. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.). Kogan Page

Noe, R. A. (2017). Employee training and development (7th ed.). McGraw-Hill Education

Armstrong, M. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.). Kogan Page

الشمري، م. (2019). أثر التدريب على جودة الخدمة في قطاع المطاعم. مجلة الإدارة والأعمال، 12(3)، 68-45.