

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير تدريب الموظفين على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الكاف لخدمة الحجاج في جدة

فاطمة محمد احمد الهادي

221001147

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - ٢٠٢٥

المستخلص

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في شركة الكاف لخدمة الحاجج، والتي تُعنى بتقديم خدمات ميدانية وتنظيمية لضيوف الرحمن خلال موسم الحج. ركزت الدراسة على أبعاد الجودة التي تمثل جوهر العمل في الشركات الخدمية الموسمية، وهي: التركيز على الحاجج (العميل)، التزام الإدارة بتطبيق المعايير التشغيلية، وتنمية قدرات الموارد البشرية، ومدى انعكاسها على الأداء الوظيفي المتمثل في: العمل الجماعي بين فرق العمل الموسمية، مهارات الاتصال الفعال مع الحاجج، وجودة تقديم الخدمة في الميدان.

منهجية الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي بما يتناسب مع طبيعة العمل الميداني الموسمي لشركة الكاف، حيث تم توزيع استبيانات على عينة عشوائية من الموظفين والعاملين الموسمين البالغ عددهم ٤٥ موظفًا. وتم تحليل البيانات للكشف عن علاقات SmartPLS و SPSS باستخدام أدوات تحليل إحصائي مناسبة لطبيعة الدراسة مثل الارتباط والتأثير بين المتغيرات.

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا إيجابيًا واضحًا لإدارة الجودة الشاملة على رفع كفاءة الأداء الوظيفي داخل شركة الكاف، خصوصًا في موسم الحج. وقد تبين أن التركيز على الحاجج واحتياجاته هو العامل الأهم في تعزيز الأداء. بالمقابل، برزت الحاجة إلى تقوية التزام الإدارة على مستوى التنفيذ الفعلي خلال الذروة، وتكثيف جهود تطوير العاملين، خصوصًا الموسمين. من جانب الأداء الوظيفي، كان العمل الجماعي والتنسيق بين الفرق في الميدان من أكثر الجوانب تحسنًا، بينما ظلت جودة التواصل مع الحاجج ورضاهم بحاجة إلى تحسين مستمر.

المساهمة النظرية:

تقدم الدراسة نموذجًا عمليًا لربط إدارة الجودة الشاملة بأداء العاملين في السياق الموسمي الحرج لخدمة الحاجج، وهو ما يمثل إضافة نوعية إلى الأدبيات في بيئة الشركات الخدمية ذات الطابع الزمني والميداني، مثل شركة الكاف. كما تسلط الضوء على الأبعاد التي تؤثر فعليًا في جودة الخدمات المقدمة للحجاج.

التطبيقات العملية:

توصي الدراسة بأهمية تفعيل التزام الإدارة خلال موسم الحج بتطبيق الجودة بمعناها العملي لا النظري، وتكثيف البرامج التدريبية القصيرة والمركزة للعاملين الموسمين قبل الموسم، خاصة في جوانب التواصل وإدارة الحشود. كما تؤكد على ضرورة اعتماد أنظمة تحفيزية فعالة لتشجيع الأداء الإيجابي في ظروف العمل الصعبة والحرارة التي تتميز موسم الحج.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الجودة الشاملة، الأداء الوظيفي، خدمة الحاجج، التركيز على الحاجج، التزام الإدارة، تنمية الموارد البشرية، العمل الجماعي، مهارات التواصل الميداني

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	٤
١,١. المقدمة:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٢. مشكلة الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣. أهمية الدراسة.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣,١. على المستوى النظري:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تُعد جودة الخدمة حجر الأساس في نجاح واستمرارية الشركات الخدمية، خصوصًا تلك التي تتعامل مع جمهور متنوع وحساس مثل ضيوف الرحمن. ومع ازدياد التحديات التشغيلية والتنظيمية التي تواجه شركات خدمة الحجاج، برزت الحاجة إلى الاستثمار الجاد في تأهيل وتدريب الموظفين لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تتماشى مع تطلعات المستفيدين ومعايير التميز المؤسسي.

وفي هذا الإطار، تلعب شركة الكاف لخدمة الحجاج في جدة دورًا حيويًا في تقديم خدمات ميدانية وتنظيمية للحجاج القادمين عبر المنافذ الجوية والبحرية، وتتحمل مسؤولية مباشرة في دعم تجربة الحج من لحظة الوصول وحتى مغادرة البلاد. ومع ما تشهده مواسم الحج من ضغط عالٍ على الموارد، وتنوع في ثقافات الحجاج ولغاتهم واحتياجاتهم، تصبح كفاءة الموظف الميداني عنصرًا حاسمًا في نجاح العمليات اليومية.

وفي هذا السياق، يشكل التدريب المهني وسيلة استراتيجية لرفع كفاءة الموظفين وتمكينهم من التعامل مع المواقف الطارئة، وتحسين مهارات التواصل، وتحقيق الاستجابة السريعة لمتطلبات الحجاج. فالتدريب لا يقتصر على نقل المعرفة، بل يتعداه إلى تنمية المهارات السلوكية والمهنية، وترسيخ معايير الأداء الخدمي الجيد. ورغم إدراك بعض الشركات لأهمية التدريب، إلا أن فعالية هذه البرامج ومدى انعكاسها الحقيقي على جودة الخدمة ما زالت محل تساؤل، خاصة في البيئات الموسمية ذات الخصوصية العالية مثل الحج.

وعلى الرغم من توفر أدبيات متعددة حول العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة، إلا أن معظمها يتركز على قطاعات تقليدية كالفنادق أو البنوك أو الرعاية الصحية، في حين لا تزال البيئة التشغيلية الموسمية لشركات خدمة الحجاج – مثل شركة الكاف – بعيدة عن الدراسة الأكاديمية العميقة. وهذا ما يُبرز أهمية هذا البحث في تقديم نموذج تطبيقي واقعي يحلّل العلاقة بين تدريب الموظفين وبين مستوى الخدمة المقدمة على أرض الواقع خلال موسم الحج، وقيّم فعالية التدريب في بيئة مضغوطة زمنيًا وميدانيًا.

تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال دراسة تطبيقية على شركة الكاف، وتحليل مدى تأثير التدريب على محاور الخدمة المختلفة مثل: مهارات التواصل مع الحجاج، دقة وسرعة تقديم الخدمة، القدرة على العمل الجماعي في الميدان، ومستوى رضا الحجاج عن الخدمات المقدمة. كما تهدف الدراسة إلى الخروج بتوصيات عملية يمكن أن تُسهم في تحسين جودة الخدمة ورفع كفاءة الفرق الميدانية في المواسم القادمة.

مشكلة البحث:

تُعد جودة الخدمة أحد العوامل الجوهرية في نجاح الشركات الخدمية، خاصة تلك التي تعمل في قطاعات حساسة وموسمية مثل خدمة الحجاج. وتواجه شركة الكاف لخدمة الحجاج في جدة تحديات كبيرة في الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمة في ظل طبيعة العمل الموسمية، وتعدد جنسيات وثقافات الحجاج، وضغوط الوقت.

ورغم وجود جهود لتدريب الموظفين والعاملين الموسمين، إلا أن هناك تبايناً في مستوى الخدمة المقدمة على أرض الواقع، مما يثير تساؤلات حول مدى كفاءة البرامج التدريبية الحالية، وتأثيرها الفعلي على جودة الخدمة.

الفجوات النظرية:

على الرغم من وجود عدد من الدراسات التي تناولت العلاقة بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة، إلا أن أغلب هذه الدراسات ركزت على قطاعات خدمية عامة مثل البنوك، المستشفيات، والفنادق. أما البيئة التشغيلية الموسمية التي تتميز بالضغط الزمني واللوجستي مثل خدمات الحجاج، فلم تحظَ باهتمام كافٍ في الأدبيات الأكاديمية، مما يخلق فجوة نظرية واضحة.

كما أن الكثير من الدراسات ركزت على تقييم التدريب من منظور رضا الموظف أو مدى الاستفادة الفردية، دون الربط المباشر بين التدريب وبين مستوى جودة الخدمة الفعلية للعميل النهائي (في هذه الحالة: الحجاج).

بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في النماذج التطبيقية التي تتناول خصائص التدريب المناسب للبيئات الميدانية المعقدة والموسمية، والتي تتطلب مهارات خاصة في التعامل مع الحشود، والتواصل متعدد الثقافات، والعمل تحت الضغط، وهي كلها عناصر رئيسية في سياق عمل شركة الكاف.

لذلك، تأتي هذه الدراسة لسد هذه الفجوة من خلال تقديم تحليل ميداني تطبيقي داخل بيئة عمل حقيقية (شركة الكاف)، يربط بين التدريب ونتائج الخدمة، ويقترح نموذجاً يمكن البناء عليه في بيئات مشابهة.

الفجوات العملية: من الناحية العملية، تواجه الشركات الموسمية مثل شركة الكاف تحديات ميدانية حقيقية في ترجمة برامج التدريب إلى تحسين ملموس في الخدمة المقدمة للحجاج.

ورغم اعتماد برامج تدريبية سريعة أو دورات تأهيلية موسمية، إلا أن هناك ملاحظات ميدانية متكررة تتعلق بمحدودية كفاءة بعض الموظفين في التواصل مع الحجاج، أو ضعف التنسيق الجماعي، أو عدم الإلمام الكامل بإجراءات الخدمة.

كما أن المحتوى التدريبي نفسه قد لا يكون مخصصاً لطبيعة عمل الحجاج أو لظروف الضغط الموسمي، بل يكون عاماً وغير متكيف مع الواقع.

إضافة إلى ذلك، تعاني بعض الشركات من غياب آليات تقييم واضحة لقياس أثر التدريب على جودة الخدمة، سواء من حيث أداء الموظف أو مستوى رضا الحجاج، مما يجعل عملية التحسين المستمر ضعيفة أو عشوائية.

وفقاً لما تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير تدريب الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة الكاف لخدمة الحجاج بمدينة جدة؟

أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من الطبيعة الخاصة للخدمات المقدمة في موسم الحج، حيث تمثل خدمة الحجاج تحدياً فريداً من حيث الزمان والمكان والضغط التشغيلي. وتُعد شركة الكاف لخدمة الحجاج من الشركات المعنية بشكل مباشر بتقديم خدمات ميدانية وتنظيمية لضيوف الرحمن، مما يجعل كفاءة الموظفين العاملين – خصوصاً الموسمين – عاملاً محورياً في نجاح العمليات.

في هذا السياق، تزداد أهمية التدريب كأداة استراتيجية لرفع جودة الخدمة وضمان جاهزية الموظفين للتعامل مع الحشود، وتعدد الثقافات، والحالات الطارئة. إلا أن فعالية هذه البرامج التدريبية، ومدى انعكاسها الحقيقي على مستوى جودة الخدمة المقدمة للحجاج، لا تزال بحاجة إلى تقييم علمي موضوعي.

ومن هنا، تأتي أهمية هذا البحث في كونه يقدم دراسة تطبيقية مباشرة على شركة الكاف، تهدف إلى قياس الأثر الفعلي للتدريب على جودة الخدمة من منظور الموظف والميدان.

توفير بيانات حقيقية يمكن الاستفادة منها في تطوير البرامج التدريبية المستقبلية

دعم متخذي القرار في الشركات المشابهة لتحسين كفاءة التشغيل خلال موسم الحج

إثراء الأدبيات العلمية بدراسة نادرة تتناول التدريب وجودة الخدمة في قطاع خدمي موسمي

حساس لم يحظَ بالاهتمام الكافي أكاديميًا وبذلك، يخدم هذا البحث البعدين: الأكاديمي والنظري من جهة، والميداني التطبيقي من جهة أخرى، مما يعزز من قيمته وأهميته

فوائد البحث لشركة الكاف: من خلال هذا البحث، يمكن لشركة الكاف تحقيق مجموعة من الفوائد العملية المباشرة التي تسهم في تحسين جودة أدائها التشغيلي خلال مواسم الحج، ومن أبرز هذه الفوائد:

١. تقييم واقعي لفعالية البرامج التدريبية الحالية، مما يساعد الإدارة على تحديد نقاط القوة والضعف في محتوى التدريب وآلية تنفيذه.
٢. قياس الأثر الفعلي للتدريب على أداء الموظفين في الميدان، خصوصًا في ما يتعلق بمهارات التواصل، سرعة الاستجابة، والعمل تحت الضغط، وهي عناصر أساسية في بيئة الحج.
٣. توفير بيانات دقيقة تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على أدلة بخصوص تطوير أو تعديل البرامج التدريبية بما يتناسب مع طبيعة العمل الموسمي وظروفه الاستثنائية.
٤. تحسين جودة الخدمة المقدمة للحجاج من خلال توصيات عملية قابلة للتطبيق تسهم في رفع رضا المستفيدين وتطوير صورة الشركة في السوق.
٥. دعم جهود التميز المؤسسي والاستدامة التشغيلية، خاصة في ظل التوجه الحكومي نحو تحسين جودة خدمات الحجاج كجزء من رؤية المملكة ٢٠٣٠.
٦. تمكين الإدارة من بناء خطة تدريب موسمية أكثر فاعلية وملاءمة، تستند إلى نتائج ميدانية حقيقية وليس فقط على الاجتهادات أو التجارب السابقة.

بالتالي، فإن هذا البحث لا يخدم فقط الجانب الأكاديمي، بل يمثل أداة تطوير استراتيجية لشركة الكاف يمكن البناء عليها لتحسين الأداء وتحقيق نتائج أفضل على أرض الواقع

عامل دعم الإعاقة (الطبعة الثانية). جنوب ملبورن، مركز فيينا الدولي. (2017). Arnott, G. D. Cengage Learning.

Abdelhamied, H. H. S. (2019). The impact of training activities on quality of service, customer satisfaction and behavioral intention. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 7(1), 135–148.

Maulana, E., Khuzaini, K., Shaddiq, S., & Junaidy, J. (2023). Analysis of employee behavior in improving the quality of Hajj and Umrah services in the Industry 4.0 and Society 5.0 era. Indonesia: ResearchGate.

Waqanimaravu, M., & Arasanmi, C. N. (2020). Employee training and service quality in the hospitality industry. *Journal of Foodservice Business Research*, 23(3), 216–227.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35–48.

الجمعية الشبابية بمكة، والمجلس التنسيقي لمنشآت خدمة حجاج الداخل. (٢٠٢٣). التقرير الختامي
لبرنامجي التأهيل التخصصي للعاملين في حملات الحج والعمرة. الرياض: سعودة

شركة عبد الله صالح الكاف وشركاه. (٢٠٢٥). شركة سعودية متخصصة في خدمة حجاج بيت الله الحرام
[X منشور على منصة] لأكثر من ٤٠ عامًا

شركة عبد الله صالح الكاف لخدمات الحجاج. (٢٠٢٥). لقطات من تدريب العاملين في موسم حج ١٤٤٦ هـ
[منشور على فيسبوك] Hajj Orientation –

شركة الكاف لخدمات الحجاج. (٢٠٢٥). تجهيزات استقبال الحجاج – لقطات مباشرة من العمل الميداني
[منشور على إنستغرام]

FindHajj.com. (2024). تقييمات وآراء الحجاج حول شركة عبد الله صالح الكاف وشركاه لخدمات
حجاج الداخل. الرياض: منصة فايند-حج.