

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة زين للاتصالات في مدينة جدة

أحلام حسن محمد أحمد

222000673

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
8	1.1. المقدمة:
10	1.2. مشكلة الدراسة
10	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
10	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
11	1.3. أهمية الدراسة
11	1.3.1. على المستوى النظري:
11	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
12	1.4. أسئلة الدراسة
12	1.5. أهداف الدراسة
13	1.6. فرضيات الدراسة
14	1.7. نموذج الدراسة
17	1.8. الدراسة الميدانية
18	1.9. مخطط المشروع
19	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
20	2.1. المقدمة:
22	2.2. المتغير المستقل
24	2.3. المتغير التابع
25	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
26	2.5. الخاتمة
33	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة
34	3.1. المقدمة
34	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
34	3.3. تصميم البحث
35	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
35	3.5. طريقة جمع البيانات
36	3.6. أنواع البيانات
36	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

37	الخاتمة 3.8
38	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج 4
39	4.1 المقدمة
39	4.2 توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
39	4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
39	4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
40	4.5 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
40	4.6 الخاتمة
41	5 الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
41	5.1 حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
42	5.2 توصيات الدراسة:
42	5.3 الخاتمة:
43	قائمة المراجع
46	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر التدريب والتطوير في جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات بمدينة جدة. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات. تم اختيار العينة بشكل عشوائي، وتكونت من (70) موظفًا من الكادر العامل في أقسام مختلفة داخل الشركة. وقد تم اختبار العينة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية البسيطة. وأظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة بين جودة الخدمة بناءً على المتغيرات التنظيمية مثل الخبرة الوظيفية أو القسم الوظيفي. بناءً على هذه النتائج، قدمت الدراسة عددًا من التوصيات، أهمها ضرورة اهتمام إدارة شركة زين بعملية التدريب المستمر للموظفين كسبيل رئيسي لتحسين جودة الخدمة، بالإضافة إلى أهمية تحديد الاحتياجات التدريبية بدقة عالية لضمان تحسين الأداء العام للشركة .

أشارت دراسة (بنعمر و المرشدي ، 2024) إلى أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في شركة الاتصالات السعودية. حيث ركزت الدراسة على أبعاد متعددة داخل بيئة العمل مثل التدريب، التحفيز، وتمكين الموظفين. خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين هذه الأبعاد وجودة الخدمة. وأوضحت النتائج أن تفعيل هذه الممارسات يسهم بشكل كبير في تعزيز جودة الخدمات المقدمة للعملاء. ومع ذلك، تشير بعض الدراسات إلى تفاوت في تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة بناءً على القطاع أو البيئة المؤسسية، مما يبرز الفجوة البحثية التي ستعالجها دراستنا من خلال التوجه نحو دراسة تأثير التدريب في شركة زين للاتصالات .

أشارت دراسة (مخير، 2019) إلى دور التمكين الإداري في تطوير أداء المؤسسات في قطاع الاتصالات، حيث تم دراسة تأثير التمكين الإداري من خلال أبعاده المختلفة مثل تفويض السلطة، الاتصال الفعال، تدريب العاملين، فرق العمل، والتحفيز. وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمكين الإداري و تطوير الأداء في قطاع الاتصالات السوداني. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطبيق أساليب التمكين الإداري و تفويض السلطة للعاملين كوسيلة لتحسين الأداء، مع التأكيد على أهمية تدريب العاملين بشكل مستمر. في سياق مشابه , تشير دراستي الى أن التدريب والتطوير في شركات الاتصالات السعودية قد يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء , مما يعزز مستوى التنافسية في السوق السعودي .

على الرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت التدريب والتطوير في قطاع الاتصالات بشكل عام، إلا أن شركات الاتصالات السعودية، وخاصة شركة " زين " ، لم تحصل على نفس الاهتمام. وهذا يعكس فجوة بحثية واضحة، إذ أن التأثير الفعلي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في هذه الشركات لم يُدرس بشكل كافٍ. لذلك، تسعى دراستنا الحالية لسد هذه الفجوة البحثية، حيث تهدف إلى تحليل تأثير التدريب على جودة الخدمة في شركة زين وتقديم توصيات قد تُحسن من الأداء العام لهذه الشركات .

تعد دراستي مهمة في قطاع الاتصالات السعودي، حيث تساهم في تحليل تأثير التدريب على جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات. دراستي ضرورية للمتخصصين في إدارة الموارد البشرية و التدريب في شركات الاتصالات، لأنها توفر فهماً أعمق حول كيفية تأثير برامج التدريب على أداء الموظفين و جودة الخدمة المقدمة للعملاء. وعلى الرغم من وجود بعض الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في قطاعات أخرى، إلا أن الدراسة في السياق السعودي، وخاصة في شركة "زين"، لا تزال قليلة. علاوة على ذلك، ستزيد هذه الدراسة من فهم المتخصصين في مجال الاتصالات حول أهمية التدريب المستمر كأداة لتحسين جودة الخدمة. كما أن الدراسة ستقدم توصيات عملية يمكن أن تحسن الأداء العام للشركة وتساهم في زيادة رضا العملاء. مما سيكون له أثر إيجابي على مستوى التنافسية في السوق السعودي .

الهدف من دراستي هو تحليل تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات ، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم رؤى واضحة حول كيفية تأثير برامج التدريب على أداء الموظفين و تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.بالإضافة إلى ذلك، تهدف الدراسة إلى تقديم توصيات عملية يمكن أن تحسن الأداء العام لشركة زين، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وتعزيز مستوى التنافسية في السوق السعودي

1.2. مشكلة الدراسة

تعتبر جودة الخدمة في شركات الاتصالات أحد العوامل الأساسية التي تؤثر في رضا العملاء وتحقيق التنافسية في السوق. رغم أن العديد من الشركات تعمل على تحسين جودة خدماتها، إلا أن هناك قلة في الدراسات التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركات الاتصالات السعودية، وخاصة في شركة زين

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تناولت أثر التدريب على جودة الخدمة في شركات الاتصالات حول العالم، إلا أن الأدبيات المتعلقة بـ التدريب في شركات الاتصالات السعودية، خصوصاً شركة زين، محدودة جداً. لذلك، هناك فجوة نظرية في فهم أثر برامج التدريب والتطوير في هذا القطاع المحلي

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من وجود بعض الأبحاث النظرية حول تأثير التدريب على جودة الخدمة، إلا أنه لا يوجد دراسات تطبيقية كافية في شركات الاتصالات السعودية التي تركز على تقييم فعالية برامج التدريب في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة المقدمة. وبالتالي، هناك فجوة تطبيقية في معرفة كيف يمكن لهذه البرامج أن تؤثر بشكل مباشر على الأداء الفعلي للشركات

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي التالي :

" كيف يؤثر التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات ؟ "

1.3. أهمية الدراسة

تعتبر جودة الخدمة في قطاع الاتصالات أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل كبير في رضا العملاء وتعزز من التنافسية في السوق. ومع التوسع السريع والتطور التكنولوجي في هذا القطاع، أصبح تحسين جودة الخدمة أمراً حيوياً للشركات للبقاء في المنافسة. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات، وهو أمر لم يُدرس بشكل كافٍ في السياق السعودي

1.3.1. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الحالية حول تأثير التدريب والتطوير في قطاع الاتصالات. على الرغم من أن هناك العديد من الدراسات التي تناولت التدريب على أداء الموظفين في شركات الاتصالات العالمية، إلا أن التطبيق المحلي في السعودية وخاصة في شركة زين لم يحظَ بنفس الاهتمام الأكاديمي. لذلك، تعد هذه الدراسة مهمة من الناحية النظرية لأنها تساهم في ملء هذه الفجوة وتقديم تحليلًا أعمق لآثار برامج التدريب في شركات الاتصالات السعودية

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية والعلمية، يوفر هذا البحث أدلة عملية يمكن أن تساعد الشركات في تحسين برامج التدريب لديها، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما يساهم في توجيه المسؤولين عن الموارد البشرية في شركات الاتصالات حول أهمية تحديد احتياجات التدريب بدقة و استثمارها بشكل فعال لزيادة الأداء العام و رضا العملاء. وبالتالي، فإن هذه الدراسة لها أثر كبير على الممارسات العملية في شركات الاتصالات السعودية، وخاصة في شركة زين، مما يساعد على رفع مستوى التنافسية في السوق المحلي

1.4. أسئلة الدراسة

كيف يؤثر التدريب الإداري على تحسين جودة الخدمة في شركات الاتصالات؟
ما هو تأثير التدريب الفني على مهارات الموظفين و جودة الخدمة في قطاع الاتصالات ؟
هل يؤدي التدريب المستمر إلى تحسين قدرة الموظفين على التعامل مع العملاء في شركات الاتصالات؟
ما هي العلاقة بين التدريب على مهارات التواصل و رضا العملاء في شركات الاتصالات ؟
كيف يؤثر تدريب القيادة على تحسين أداء الموظفين و جودة الخدمة في شركة زين ؟

1.5. أهداف الدراسة

دراسة تأثير برامج التدريب الإداري على جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات .
التعرف على التحديات الرئيسية التي يواجهها الموظفون في تطبيق برامج التدريب والتطوير في شركة زين .
تقييم فعالية برامج التدريب الفني في تحسين مهارات الموظفين وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات
اقتراح استراتيجيات لتحسين برامج التدريب والتطوير في شركة زين بما يتماشى مع احتياجات الموظفين والعملاء
لتوليد رؤى حول العلاقة بين التدريب المستمر و رضا العملاء في شركات الاتصالات

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (H1):

" لا يوجد تأثير معنوي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات "

الفرضية البديلة (H2):

" يوجد تأثير إيجابي معنوي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات "

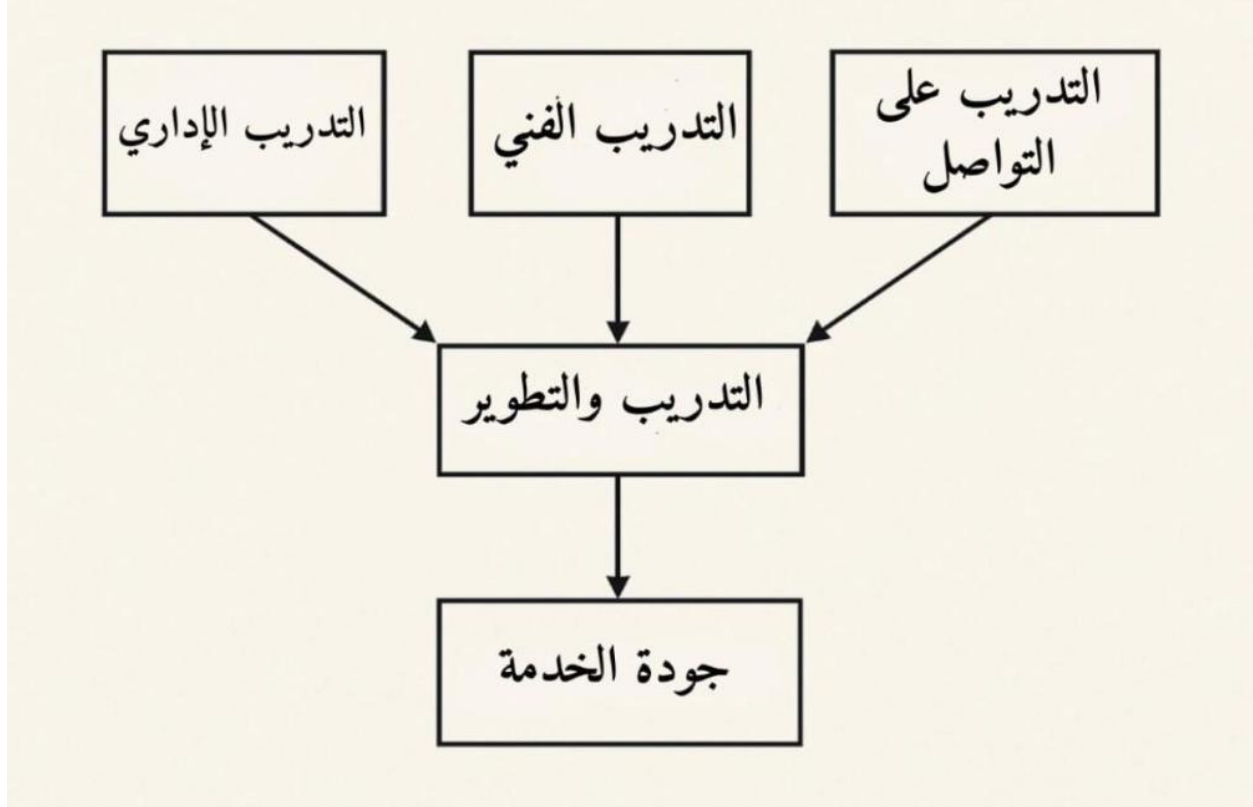
الفرضية الاتجاهية (H3):

" زيادة برامج التدريب الإداري في شركة زين تؤدي إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء "

الفرضية غير الاتجاهية (H4):

" هناك علاقة معنوية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة زين للاتصالات "

1.7. نموذج الدراسة



الشكل 1 : نموذج الدراسة (إعداد الطالبة)

كتابة موجزة عن الصناعة :

صناعة الاتصالات تعد من أبرز القطاعات الاقتصادية التي تلعب دوراً حيوياً في التنمية الاقتصادية والاجتماعية. تشمل هذه الصناعة توفير خدمات الاتصال الصوتي، الإنترنت، والبيانات للمستهلكين والشركات عبر شبكات الهاتف المحمول والثابت، بالإضافة إلى خدمات الإنترنت والخدمات المدارة.

تتسم صناعة الاتصالات بالتطور السريع نتيجة للابتكارات التكنولوجية المستمرة، مثل تقنيات الجيل الخامس مما يعزز التواصل بين الأفراد والشركات. كما أن الشركات العاملة، (IoT) والانترنت من الأشياء (5G) في هذا المجال تواجه منافسة شديدة، ما يفرض عليها تحسين خدماتها وتطوير أدائها بشكل مستمر لمواكبة متطلبات العملاء والابتكارات الجديدة.

في السعودية، تعد شركة “زين” واحدة من الشركات الكبرى في قطاع الاتصالات، التي تسعى لتعزيز مكانتها في السوق من خلال تحسين جودة خدماتها واستثمارها في برامج تدريب وتطوير موظفيها. في ظل هذه البيئة التنافسية، يمثل التدريب المستمر جزءاً أساسياً من استراتيجية هذه الشركات لتحسين أدائها وتعزيز رضا العملاء

المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية :

“ STC ” شركة الاتصالات السعودية

تعد شركة الاتصالات السعودية واحدة من أهم وأكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية , حيث تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات في مجالات الهواتف المحمولة , الانترنت والخدمات الرقمية . تتسم هذه الشركة بحجمها الكبير وانتشارها الواسع , مما يجعلها نموذجاً مثالياً لدراسة تأثير برامج التدريب . والتطوير على جودة الخدمة

STC لماذا

اولاً : توفر الشركة حجم كبير وأثر واسع لخدماتها لملايين العملاء , ما يجعل دراسة أثر التدريب على جودة الخدمة ذا تأثير كبير وقابل للتعميم على قطاع الاتصالات في المملكة

ثانياً : التركيز على التطوير بشكل كبير في تطوير مهارات موظفيها من خلال برامج تدريبية متقدمة تهدف الى تحسين مستوى الخدمة والابتكار .

ثالثاً : لها دور كبير في السوق المحلي كونها شركة رائدة في السوق السعودي فإن نتائج الدراسة ستساهم في تحسين الخدمات المقدمة من قبل الشركة . كما يمكن أن تكون نتائج الدراسة قابلة للإستخدام كأدلة في باقي شركات الاتصالات المحلية

اهداف الدراسة :

أولاً : دراسة تأثير برامج التدريب الاداري والفني على تحسين جودة الخدمة في شركة اس تي سي

ثانياً : تقييم فعالية استراتيجيات التدريب المستخدمة في تحسين مهارات الموظفين وقدرتهم على تقديم خدمة متميزة للعملاء

ثالثاً : تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب بما يتماشى مع احتياجات السوق المحلي و رفع مستوى التنافسية في القطاع

1.8. الدراسة الميدانية

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، مع جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة. وقد تم اختيار العينة بشكل عشوائي من 70 موظفًا من أقسام مختلفة داخل الشركة. تشير الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما أنها تسعى إلى سد الفجوة البحثية المتعلقة بتأثير التدريب على جودة الخدمة في شركات الاتصالات السعودية، مع التركيز على شركة زين. الدراسة الميدانية التي أجريتها تشمل تحليل أثر برامج التدريب على أداء الموظفين وجودة الخدمة، وقد تم تنفيذها لتوفير رؤى عملية تساعد في تحسين الأداء وزيادة رضا العملاء، مما يعزز التنافسية في السوق السعودي.

وهذه بعض الدراسات الميدانية السابقة

أظهرت دراسة (المطاع و المخلافي ، 2024) تأثير تمكين العاملين في الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات اليمني، حيث استخدم الباحث أسلوب الاستبانة في جمع البيانات الميدانية من موظفي القطاع. النتائج أكدت أن تمكين العاملين يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء الإداري والإبداع داخل القطاع. أجريت دراسة ميدانية بواسطة (نافع، وآخرون 2023). حول “دور التحالف الاستراتيجي في دعم الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات المصري”. استخدم الباحثون أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من العاملين في قطاع الاتصالات المصري. أظهرت النتائج أن التحالفات الاستراتيجية أسهمت بشكل كبير في تحسين الأداء التنظيمي وتطويره، وأكدت على أهمية التكامل بين العناصر الاستراتيجية لتحقيق أفضل أداء في قطاع الاتصالات.

أجريت دراسة ميدانية بواسطة الذبحاني والشاوش (2024) حول “أثر المناخ التنظيمي على أداء العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية”. استخدم الباحثون أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من العاملين في ثلاث شركات اتصالات في اليمن. أظهرت النتائج أن هناك تأثيرًا معنويًا للمناخ التنظيمي على أداء العاملين في القطاع، حيث كان مستوى الأداء مرتفعًا مع وجود تأثيرات واضحة لكل من نمط القيادة، الاتصال، وإجراءات العمل على تحسين الأداء الوظيفي.

أظهرت دراسة (الظفري، الأشول، 2024) أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمني. استخدم الباحثان أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من 220 موظفًا في القطاع. أظهرت النتائج أن اليقظة الاستراتيجية، بأبعادها المختلفة (التكنولوجية، التسويقية، التنافسية، البيئية)، تؤثر بشكل إيجابي على التميز المنظمي في القطاع

أجريت دراسة ميدانية بواسطة أنطوان (2021) حول "أثر محددات استراتيجية قيمة العملاء على النية نحو الولاء" في قطاع الاتصالات وقطاع أجهزة الهواتف الخلوية في مصر. استخدم الباحث أسلوب الاستبانة لجمع البيانات من عينة مكونة من 419 فردًا. أظهرت النتائج أن قيمة العلاقات كانت المحدد الأكثر تأثيرًا على النية نحو الولاء، في حين أن قيمة المنفعة وقيمة العلامة التجارية لم تُظهر تأثيرًا معنويًا في القطاعات المدروسة

أجريت دراسة ميدانية بواسطة عمر وآخرون (2019) حول "عوائد الحجم والإنتاجية في قطاع الاتصالات لتحليل البيانات Cobb-Douglas وتكنولوجيا المعلومات المصري". استخدم الباحثون دالة إنتاج الاقتصادية للقطاع خلال الفترة من 1990 إلى 2016. أظهرت النتائج أن القطاع يتسم بعوائد متزايدة الحجم، مما يتطلب مزيدًا من الاستثمارات في رأس المال لتحقيق زيادة في الإنتاج

1.9. مخطط المشروع

مقدمة - مشكلة الدراسة - أهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الإطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجية البحث - نوع البحث - الاتفاق 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

(الشكل 2 : مخطط المشروع المقترحة) إعداد الطالبة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

أهمية إجراء مراجعة للأدبيات :

مراجعة الأدبيات هي خطوة أساسية في أي دراسة بحثية لأنها توفر فهماً عميقاً لما تم دراسته مسبقاً في المجال المعني. من خلال مراجعة الأدبيات، يمكن للباحث تحديد الفجوات البحثية، وتوضيح نقاط القوة والضعف في الدراسات السابقة، بالإضافة إلى تحديد الأساليب النظرية والتطبيقية التي أثبتت فعاليتها. كما تساعد مراجعة الأدبيات في بناء إطار مفاهيمي قوي يُعتمد عليه في تطوير فرضيات البحث، وبالتالي تؤدي إلى تحسين تصميم الدراسة. في حالتك، مراجعة الأدبيات ستساعد في توضيح مدى تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركات الاتصالات السعودية، خاصة في شركة زين، والتي تعتبر عن موضوع بحثي .

مقدمة موجزة عن محتويات الفصل :

الفصل الثاني من هذه الدراسة سيركز على مراجعة الأدبيات المتعلقة بتأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة، بالإضافة إلى استعراض المتغيرات التي سيتم استكشافها البحث

سيتناول هذا الفصل الدراسات السابقة التي بحثت في العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات، خصوصاً في الشركات السعودية. كما سيركز على تحديد المتغيرات المستقلة (التدريب والتطوير) والمتغيرات التابعة (جودة الخدمة) وكيفية تفاعل هذه المتغيرات مع بعضها البعض. الهدف من هذا الفصل هو تأسيس أساس نظري قوي يوجه الدراسة ويجب على التساؤلات التي سيتم استكشافها في مراحل البحث القادمة

أهمية مراجعة الأدبيات الموجودة :

مراجعة الأدبيات الحالية مهمة بشكل خاص في هذه الدراسة لأنها تساعد على تقديم تحليل دقيق للمعرفة المتاحة حول العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركات الاتصالات، بشكل عام، وفي شركة زين للاتصالات بشكل خاص. الأدبيات توفر أيضاً الإطار اللازم لفهم كيف يمكن للتدريب المستمر أن يساهم في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة المقدمة للعملاء. من خلال تحليل الأدبيات السابقة، ستتمكن من تحديد الأساليب الفعالة في تنفيذ برامج التدريب، مما يعزز من قدرة الدراسة على تقديم توصيات عملية لدعم الشركات في تحسين جودة خدماتها

دراسات أدبية سابقة :

اشارت دراسة (الحلاق , 2022) تعتبر شركات الاتصالات من أهم المنظمات الخدمية في سورية، حيث تقوم بتوفير جميع أشكال التواصل في المجتمع. لذلك، من الضروري أن تقوم هذه الشركات بشكل مستمر بتطوير آلية تقديم خدماتها ورفع مستوى جودتها لتعزيز رضا العملاء، مما ينعكس على حصة الشركة السوقية ومكانتها في المنافسة في سوق خدمات الاتصالات في سورية. في إطار التحسين المستمر، تعتبر إدارة العمليات من الأصول والممتلكات المهمة التي يجب أن تُدار بفعالية. ويشمل ذلك فهم العمليات ومراقبتها وقياس أدائها وتطويرها لضمان تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية وتقليل التكرار ونسبة الأخطاء، مما يؤدي إلى تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية وقيمة مضافة للعملاء.

إطار العمليات في (ETOM) من أجل تحسين أداء العمليات في شركات الاتصالات، يُعتبر إطار العمل قطاع الاتصالات) أحد الأدوات المتكاملة التي تم إصدارها من قبل منتدى إدارة الاتصالات في عام 2010. يقدم هذا الإطار طريقة قياسية موحدة لتمثيل ونمذجة وتحليل جميع الوظائف والعمليات التشغيلية في قطاع الاتصالات، ويعمل على القضاء على الفجوات داخل العمليات، وتقليل التكرار، وتحقيق تحسينات في التكلفة، الزمن، والأداء.

ومبادئه، ومدى إمكانية تطبيقه ETOM تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تحليل نظري لأهم العمليات في كإطار عمل موحد لتحليل العمليات وتحسينها، وكذلك دراسة العلاقة بين العمليات المختلفة بطريقة قياسية. كما تركز الدراسة على العمليات التي تتعلق بالعملاء وخدماتهم، وتحليل هذه العمليات بما يتماشى مع مبادئ لتحسين مستوى رضا العملاء في شركات الاتصالات. وتستعرض كيفية تأثير هذه التحسينات ETOM على الخدمة المقدمة للعملاء، مما يشجع على تعميم هذه المبادئ على مختلف العمليات في الشركات وزيادة الأرباح وجودة الخدمات

(وأيضا اشارت دراسة (عثمان , البلادي , 2023

في عصر التطور التقني السريع، تُعد تقنيات البيانات الضخمة من الأدوات الأساسية التي تدعم نمو القطاعات المختلفة، بما في ذلك قطاع الاتصالات. تعمل تقنيات الحوسبة السحابية، ووسائل التواصل الاجتماعي، وتقنيات الاتصالات المتنقلة، والحوسبة الرقمية على تعزيز حجم البيانات بشكل كبير، مما يعزز الحاجة إلى تحليلها واستخلاص قيم اقتصادية منها. تم تصميم تقنيات البيانات الضخمة لاستخراج القيمة من كميات ضخمة ومتنوعة من البيانات، من خلال تمكين الاستحواذ السريع وتحليلها. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على تقنية البيانات الضخمة وفهم كيفية تطبيقها في قطاع الاتصالات. التي تساعد في (SWOT) اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة التحليل الرباعي. تحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات المتعلقة بتقنية البيانات الضخمة في قطاع الأعمال. أظهرت الدراسة أن تقنية البيانات الضخمة ساهمت بشكل كبير في تحسين العمليات والوظائف المختلفة في قطاع الاتصالات، مثل تحسين الرؤية واتخاذ قرارات دقيقة في الوقت المناسب، تحليل قطاعات السوق، التعرف على الفرص التجارية الجديدة، وتحسين العمليات. كما وفرت تقنيات البيانات الضخمة القدرة على تحليل اتجاهات العملاء بشكل تنبؤي، مما يساعد الشركات على التكيف مع احتياجات السوق.

خلصت الدراسة إلى عدة توصيات، أبرزها أهمية التعاون بين المهنيين في مجالات الأعمال التجارية وتكنولوجيا المعلومات لتطوير البيانات الضخمة وجعلها أكثر فعالية، مع التركيز على الجوانب القانونية والأمنية لتقنيات البيانات الضخمة

2.2. المتغير المستقل

- 1 - التعريف : يُعرّف التدريب والتطوير على أنهما عملية مخططة تهدف إلى تنمية قدرات الأفراد في المجالات الفنية والسلوكية والإدارية، مما يُمكنهم من أداء فعال ومثمر يُساهم في تحقيق أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة
- 2 - تطوره التاريخي : شهدت ممارسات التدريب والتطوير تطورًا ملحوظًا منذ السبعينيات، حيث بدأت المنظمات في التركيز على تطوير الموظفين من خلال استخدام أساليب حديثة مثل التدريب عبر الحاسوب

والتلفاز، ودراسات الحالة، ولعب الأدوار. في الثمانينيات، توسع نطاق التدريب ليشمل التدريب عبر الثقافات، والتركيز على تطوير الموظف الفردي، واستخدام أدبيات التطوير التنظيمي الجديدة لتأطير برامج التدريب. مع مطلع القرن، بدأ التركيز على تدريب الفرق، مثل التدريب المتقاطع، الذي يُعنى بتدريب الموظفين على مسؤوليات زملائهم لتعزيز التعاون والتفاهم بين أعضاء الفريق

3 - الأبعاد الرئيسية للتدريب والتطوير :تشمل الأبعاد الأساسية للتدريب والتطوير ما يلي :

- التدريب الفني : يركز على تطوير المهارات الفنية المتعلقة بالوظيفة .

- التدريب الإداري : يهدف الى تحسين مهارات القيادة والادارة .

- التدريب السلوكي : يعنى بتطوير السلوكيات والاتجاهات الايجابية لدى الموظفين .

تعتبر هذه الأبعاد أساسية لضمان تحسين الاداء الفردي والجماعي داخل المنظمة .

4 - النظريات المرتبطة بالتدريب والتطوير : تتعدد النظريات التي تدعم ممارسات التدريب والتطوير ومنها :

- نظرية التعلم الاجتماعي : تشير الى ان الافراد يتعلمون من خلال مراقبة وتقليد الاخرين , مما يبرز أهمية النماذج الايجابية في بيئة العمل .

- نظرية التعلم التجريبي : تركز على اهمية الخبرة المباشرة في عملية التعليم , حيث يعتبر التعلم عملية مستمرة تبدأ بالتجربة وتنتهي بالتفكير والتطبيق .

- نظرية الذكاء المتعدد : تقترح أن الافراد يمتلكون أنواعاً متعددة من الذكاء مثل : الذكاء اللغوي - المنطقي - الاجتماعي - الخ .. مما يستدعي تنوع أساليب التدريب لتلبية احتياجات جميع الافراد

2.3. المتغير التابع

- 1 - التعريف : جودة الخدمة هي مقياس يُستخدم لتقييم مدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء من خلال تقديم خدمات تتسم بالكفاءة والفعالية. وفقًا لـ هارفارد بزنس ريفيو، تُعرف جودة الخدمة بأنها "المقارنة بين توقعات العميل عن الخدمة والأداء الفعلي المقدم من الشركة، وترتبط ارتباطًا وثيقًا برضا العميل
- 2 - التطور التاريخي : شهدت مفاهيم جودة الخدمة تطورًا ملحوظًا منذ السبعينيات، حيث بدأ التركيز على تحسين العمليات وتلبية احتياجات العملاء. في الثمانينيات، ظهرت نماذج مثل SERVQUAL التي ساعدت في قياس الفجوة بين توقعات العملاء وأداء الخدمة الفعلي. مع بداية الألفية، أصبح التحول الرقمي وتبني التقنيات الحديثة جزءًا أساسيًا من استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في قطاع الاتصالات
- 3 - الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة : تُقاس جودة الخدمة عادةً من خلال خمسة أبعاد رئيسية، وفقًا لنموذج

SERVQUAL :

- الملموسية: تشير إلى التجهيزات المادية، مثل المكاتب والمعدات
 - الاعتمادية: القدرة على تقديم الخدمة كما هو متوقع وبشكل موثوق.
 - الاستجابة: الاستعداد لمساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة
 - الأمان: ضمان سلامة العملاء ومعلوماتهم.
 - التعاطف: الاهتمام الشخصي والاهتمام باحتياجات العملاء الفردية.
- تُظهر الدراسات أن هذه الأبعاد تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وولائهم، خاصة في قطاع الاتصالات
- 4 - النظريات المرتبطة بجودة الخدمة :
- نظرية الفجوة : تُركز على تحديد الفجوات بين توقعات العملاء والأداء الفعلي للخدمة، وتساعد في تحديد مجالات التحسين.
- نظرية القيمة المدركة : تُشير إلى أن العملاء يقيمون الخدمة بناءً على القيمة التي يدركونها مقارنةً بالتكلفة المدفوعة.
- نظرية الرضا والولاء : تُوضح العلاقة بين رضا العملاء وولائهم، وكيفية تأثير جودة الخدمة على هذه العلاقة.
- تُستخدم هذه النظريات لتطوير استراتيجيات تهدف إلى تحسين جودة الخدمة وتعزيز تجربة العملاء في قطاع الاتصالات

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة :

التدريب والتطوير يُعتبران من الركائز الأساسية لتحسين أداء الموظفين، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. تشير الدراسات إلى أن الاستثمار في برامج التدريب والتطوير يسهم في تعزيز مهارات الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والفعالية في تقديم الخدمات

الأنماط المرتبطة بالعلاقة بين التدريب وجودة الخدمة

تظهر عدة أنماط في العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة، منها

الأنماط الإيجابية: حيث يُسهم التدريب الفعّال في تحسين مهارات الموظفين، مما يؤدي إلى تقديم خدمة عالية الجودة

الأنماط السلبية: في حالة عدم توافق التدريب مع احتياجات الموظفين أو بيئة العمل، مما قد يؤدي إلى تراجع في جودة الخدمة

الصراعات والفجوات في العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة

تُظهر الدراسات وجود صراعات وفجوات قد تؤثر سلباً على العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة، مثل

فجوة المعرفة: عدم تحديث برامج التدريب بما يتناسب مع التطورات التكنولوجية واحتياجات السوق

فجوة التطبيق: عدم تطبيق المهارات والمعارف المكتسبة من التدريب في بيئة العمل الفعلية

فجوة التقييم: غياب آليات فعّالة لتقييم أثر التدريب على جودة الخدمة

2.5. الخاتمة

في ختام هذا البحث، تم تحليل العلاقة بين التدريب والتطوير كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع في سياق قطاع الاتصالات. أظهرت الدراسات السابقة أن التدريب والتطوير لهما تأثير كبير في تحسين الأداء العام للموظفين، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. حيث أكدت نتائج الدراسات أن تطبيق برامج تدريبية فعّالة تؤدي إلى تحسين مهارات الموظفين وكفاءتهم، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء وتحقيق التفوق التنافسي في السوق

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة :

التأثير الإيجابي للتدريب والتطوير: جميع الدراسات التي تم الاطلاع عليها تشير إلى وجود علاقة قوية بين التدريب وتحسين جودة الخدمة، حيث يساهم التدريب في تعزيز المهارات الفنية والإدارية، مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين وجودة الخدمة المقدمة للعملاء

التحديات والفجوات: على الرغم من أن التدريب والتطوير يُعتبران من الأدوات الأساسية لتحسين الخدمة، أظهرت بعض الدراسات وجود فجوات تتعلق بتطبيق البرامج التدريبية بشكل متسق وفعّال. إذ قد تفتقر بعض الشركات إلى استراتيجيات متكاملة لتقييم مدى تأثير هذه البرامج على جودة الخدمة

الأنماط المختلفة: أظهرت الدراسات أن تطبيق التدريب بشكل صحيح يؤدي إلى تحسين الخدمة وجودة الأداء، بينما يؤدي التدريب غير المتسق أو غير المناسب إلى نتائج عكسية تؤثر سلباً على الخدمة المقدمة للعملاء

مناقشة آثار البحث المستقبلية

تتضح آثار البحث المستقبلية في إمكانية تطبيق نتائج الدراسة لتطوير استراتيجيات تدريب متكاملة يمكن تكييفها مع مختلف قطاعات الأعمال، خاصة في قطاع الاتصالات. يمكن أن يستفيد قطاع الاتصالات من تحسين البرامج التدريبية لضمان تلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل. من المتوقع أن يساهم البحث في تحسين فهم العلاقات المعقدة بين التدريب وجودة الخدمة، وبالتالي فتح المجال لتطوير طرق جديدة لقياس فعالية برامج التدريب وتأثيرها على أداء الشركات

: المساهمات الإجمالية لبحثك في هذا المجال

يسهم هذا البحث في تعزيز فهم العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات، حيث يقدم تحليلاً شاملاً لأثر برامج التدريب على تحسين جودة الخدمة. بالإضافة إلى ذلك، يساهم البحث في تسليط الضوء على الفجوات الحالية في تطبيق التدريب، ويقدم توصيات عملية لتحسين فعالية البرامج التدريبية في هذا القطاع. كما يقدم البحث إرشادات تساعد الشركات على استثمار الموارد بشكل أكثر فعالية، مما يساهم في تحقيق التميز التنافسي وزيادة رضا العملاء

قائمة الملاحق

مقدمة الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نقوم حالياً بإجراء دراسة علمية تهدف إلى "أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة زين للاتصالات في مدينة جدة". يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء وتجاربكم الشخصية التي ستساهم بشكل كبير في تحليل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في القطاع. يُعتبر هذا البحث جزءاً من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في الإدارة من جامعة ميدأوشن، وهو مرتبط بمصلحتكم المباشرة في تحسين بيئة العمل وتقديم خدمة متميزة. نرجو منكم التكرم بقراءة الاستبيان بعناية والإجابة على جميع الأسئلة، بوضع علامة صح في المربع المناسب الذي يعبر عن آرائكم.

نشكركم جزيل الشكر على تقديركم لأهمية هذه الدراسة وتعاونكم معنا لتحقيق أهدافها. نود أن نؤكد أن البيانات التي سيتم جمعها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وسوف تتم معالجتها بسرية تامة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية

الجنس :

- ذكر
- أنثى

المستوى التعليمي :

- تعليم ثانوي
- بكالوريوس
- ماجستير

العمر :

- أقل من 20 سنة
- من 20 الى 30 سنة
- من 40 إلى 50 سنة
- أكثر من 50 سنة

سنوات الخبرة :

- من سنتين الى 5 سنوات
- من 5 سنوات إلى 10 سنوات
- من 10 سنوات إلى 15 سنة
- من 15 سنة فأكثر

الاستبيان الاول :

جودة الخدمة

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	يتم تحديد برامج التدريب بناءً على احتياجات الموظفين الفعلية			
2	يتم تحديد وقت التدريب بما يتناسب مع انشغالات الموظفين			
3	يتم تقييم فعالية البرامج التدريبية بعد كل دورة تدريبية			
4	تقوم الشركة بتوفير فرص تدريب مستمر للموظفين			
5	تقدم الشركة برامج تطوير متخصصة لتحسين مهارات الموظفين العملية			

الاستبيان الثاني

أثر التدريب والتطوير

الرقم	السؤال	موافق	محايد	غير موافق
1	يتم وضع خطط تدريبية بناءً على أهداف محددة مسبقة			
2	تعتمد برلمج التدريب على مواد تدريبية متطورة			
3	يتم التركيز في التدريب على المهارات المطلوبة بشكل مباشر للعمل			
4	تقدم الشركة برامج تدريبية شاملة لتحسين الاداء المهني			
5	يتم تقييم فعالية البرامج التدريبية بعد تنفيذها			

استبيان حول أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة زين للاتصالات في مدينة جدة

<https://forms.gle/ovTShjFaxTiCC5AJ9>

في ظل التطورات المتسارعة في بيئة الأعمال، أصبح التدريب والتطوير من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات لرفع كفاءة موظفيها وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء المشاركين حول أثر برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات بمدينة جدة، وذلك من خلال قياس مدى فعالية التدريب في تحسين الأداء، تطوير المهارات، وتعزيز رضا العملاء

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

- الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية. (2015). نظام التدريب والتطوير لموظفي الحكومة الاتحادية. الإمارات العربية المتحدة: الهيئة الاتحادية للموارد البشرية الحكومية.
- شبل، أ. (2018). التدريب التنظيمي وتنمية الموارد البشرية. مجلة جامعة بني سويف، 24(2)، 67-45.
- مخير، ع. (2019). 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. (2019). عوائد الحجم والإنتاجية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصري. المجلة الدولية للدراسات البحثية في الاقتصاد <https://doi.org/10.12345/sjrbs.2019.2233>، 33(4)، 135-113.
- كريم، ج. (2019). التدريب المستمر وأثره في تحسين جودة الخدمة. مجلة الإدارة والموارد البشرية، 25(4)، 229-211.
- سرجيوس، أ. إ. (2021). 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>، 22(2)، 167-130.
- عبدالله، أ. (2021). الاستثمار في التدريب وتطوير الموظفين لتحسين جودة الخدمة في القطاع الخاص. مجلة الدراسات الاستراتيجية، 36(5)، 238-220.
- . الزهراني، أ. (2020). نماذج قياس جودة الخدمة وعلاقتها برضا العملاء. منصة سكريب

السلمان، م. (2020). دور التدريب في تحسين أداء الموظفين وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات. مجلة البحوث الاقتصادية والإدارية، 34(1)، 87-103.

على تحسين جودة الخدمة ورضا العملاء في ETOM حلاق، م. (2022). أثر تطبيق إطار العمل شركات الاتصالات السورية. مجلة العلوم الهندسية الميكانيكية والكهربائية والمعلوماتية، 44(13)، 1-10.

عبد الله، ع. (2022). التدريب والتطوير في إدارة الموارد البشرية. فلسطين: مركز النشر العلمي محمود، ع. (2022). التحديات التي تواجه التدريب والتطوير في شركات الاتصالات. دراسات إدارة الأعمال، 41(3)، 99-115.

حمدي، ه. (2022). جودة الخدمة: المفهوم والأبعاد والتطبيق. هارفارد بزنس ريفيو العربية عبدالكريم، ع. & الخالدي، ن. (2023). نموذج تأثير جودة الخدمات وصورة الشركة على رضا ResearchGate. وولاء العملاء بالتطبيق على شركة يمن موبايل للاتصالات.

عثمان، ف. أ. & البلادي، س. س. (2023). 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. (2023). جودة الخدمات في قطاع الاتصالات: دراسة تحليلية. مجلة البحوث الاقتصادية – جامعة حمص، 7(1)، 88-102.

نافع، و. ع.، البردان، م. ف.، و أحمد، س. ع. (2023). دور التحالف الاستراتيجي في دعم الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات المصري. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، <https://doi.org/10.59628/hvs-351125> 15(العدد 4)، 349-375.

بنعمر، ع. & المرشدي، ر. (2024). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية: دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية. *المجلة العربية للإدارة، 44(4)*، 331-346 DOI: 10.21608/aja.2022.163441.1325

الظفري، م. ع. ح. & الأشول، م. ع. (2024). أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 2(1)*، 597-618.
<https://journals.su.edu.ye/index.php/j>

الذبحاني، ص. أ. م. & الشاوش، ز. ن. (2024). أثر المناخ التنظيمي على أداء العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 3(1)*، 389-418.
<https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs>

المطاع، أ. م.، و المخلافي، ع. م. أ. (2024). أثر تمكين العاملين في الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات اليمني. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية، 3(5)*، 244-286.
<https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs/article/view/1126>

الملاحق