

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي في الرياض

حسين سمير الدسوقي

222000425

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.....
١١	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١١	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٢	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.....
٢٦	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٦	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٢٧	٣,٦. أنواع البيانات.....

٢٨	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٢٩	٣,٨. الخاتمة
٣٠	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٣١	4.1. المقدمة
٣٢	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٣٣	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٣٤	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٣٥	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٣٦	٤,٦. الخاتمة
٣٧	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٣٨	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
٣٨	٥,٢. توصيات الدراسة:
٣٨	٥,٣. الخاتمة:
٣٩	قائمة المراجع
٤١	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تواجه الشركات في العصر الحديث تحديًا متزايدًا في المحافظة على جودة الخدمات المقدمة في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال والمنافسة القوية في السوق. ومن أبرز العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة كفاءة الموظفين ومستوى تدريبهم. وشركة المراعي في الرياض، بصفتها إحدى أكبر الشركات في قطاع الأغذية والمشروبات في المملكة، تعتمد بشكل أساسي على كوادرها البشرية لتقديم خدمات عالية الجودة تعكس هوية الشركة وسمعتها. ومع ذلك، فإن أي قصور في برامج التدريب والتطوير قد يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يستدعي دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في الشركة.

تناولت دراسات عديدة أثر التدريب والتطوير على الأداء الوظيفي وجودة الخدمة. حيث أشارت دراسة Al-Shehri (2019) إلى أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب موظفيها تحقق تحسنًا واضحًا في رضا العملاء وجودة الخدمات. كما بينت دراسة Khan & Abdullah (2020) أن التدريب المنتظم يساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي والاحترافية في التعامل مع العملاء. وأوضحت دراسة Al-Harbi (2021) في قطاع الأغذية السعودي أن التطوير المهني للعاملين يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة، مما يعزز مكانة المؤسسة في السوق.

بالرغم من توفر العديد من الدراسات حول العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتعلق بتطبيق هذه المفاهيم في شركات الأغذية الكبرى في المملكة العربية السعودية، وخاصة شركة المراعي. فالقليل من الأبحاث ركز على تحليل البرامج التدريبية الخاصة بها ومدى انعكاسها على رضا العملاء.

تستهدف هذه الدراسة فئة العاملين والمديرين في شركة المراعي، إضافة إلى المختصين في مجال الموارد البشرية والجودة في الشركات المشابهة. وتبرز أهمية المشكلة في أن جودة الخدمة تمثل أحد العناصر

الرئيسية التي تميز الشركات الرائدة عن منافسيها، حيث تؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز سمعة الشركة.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض، من خلال دراسة العلاقة بين كفاءة البرامج التدريبية ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما يسعى إلى تحديد مدى فعالية الجهود التدريبية الحالية واقتراح حلول عملية لتطويرها، بما يساهم في تحسين الأداء العام للعاملين وتعزيز التميز المؤسسي للشركة.

١,٢. مشكلة الدراسة

تُعد جودة الخدمة من العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح أي مؤسسة في السوق، خصوصاً في الشركات التي تعتمد على تقديم منتجات وخدمات مباشرة للجمهور. ورغم التزام شركة المراعي بمعايير عالية في إنتاجها، إلا أن جودة الخدمة المقدمة قد تتأثر بمستوى تأهيل العاملين وبرامج التدريب المتاحة لهم. ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في الشركة، ومدى انعكاس تلك الجهود التدريبية على رضا العملاء وأداء الموظفين.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في بيئة العمل السعودية، وخاصة في قطاع الأغذية والمشروبات. كما أن معظم الأبحاث ركزت على الأداء العام دون التعمق في جانب جودة الخدمة من منظور العميل، مما يفتح المجال أمام هذه الدراسة لتوسيع الإطار النظري المتعلق بالعلاقة بين التدريب ومخرجات جودة الخدمة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

من الجانب العملي، لا توجد دراسات كافية تناولت آليات تنفيذ التدريب في شركة المراعي وتأثيرها الفعلي على جودة الخدمات. كما أن البيانات المتعلقة بقياس أثر التدريب على سلوك الموظفين وجودة أدائهم ما زالت محدودة. وبالتالي، تبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تسلط الضوء على الكيفية التي تسهم بها البرامج التدريبية في رفع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

السؤال الرئيسي:

كيف يؤثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي في الرياض؟

١,٣. أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذا البحث من كونه يسلط الضوء على أحد العوامل الرئيسية لنجاح المؤسسات الحديثة، وهو الاستثمار في العنصر البشري من خلال التدريب والتطوير المستمر، وما لذلك من أثر مباشر على جودة الخدمات المقدمة.

١,٣,١. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية في إثراء الأدبيات المتعلقة بعلاقة التدريب والتطوير بجودة الخدمة في بيئة العمل السعودية، وإضافة منظور جديد حول كيفية توظيف البرامج التدريبية كأداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي. كما تسهم الدراسة في توسيع المعرفة النظرية حول تأثير تنمية الموارد البشرية على رضا العملاء والتميز المؤسسي.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تكمن الأهمية التطبيقية في إمكانية استفادة إدارة شركة المراعي من نتائج هذه الدراسة لتطوير برامج التدريب القائمة وتحسين آلياتها بما يضمن رفع جودة الخدمة المقدمة. كما يمكن أن تمثل نتائج الدراسة مرجعاً عملياً للشركات الأخرى في القطاع ذاته لتطبيق استراتيجيات تدريب فعالة تسهم في تعزيز الأداء وتحقيق رضا العملاء بشكل مستدام.

١,٤ . أسئلة الدراسة

- ١- كيف يؤثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض؟
- ٢- ما مدى تأثير كفاءة البرامج التدريبية على أداء الموظفين في تقديم الخدمة؟
- ٣- هل يؤدي التدريب المستمر إلى تحسين رضا العملاء في شركة المراعي؟
- ٤- كيف يساهم التطوير المهني في تعزيز مهارات الموظفين المتعلقة بجودة الخدمة؟
- ٥- ما العلاقة بين فعالية البرامج التدريبية ومستوى الالتزام الوظيفي للعاملين؟
- ٦- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة تُعزى لاختلاف مستويات التدريب بين الموظفين؟

١,٥ . أهداف الدراسة

- ١- دراسة تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بالرياض.
- ٢- التعرف على مدى فعالية البرامج التدريبية المقدمة للعاملين وانعكاسها على أدائهم.
- ٣- تقييم فعالية الجهود التدريبية الحالية في تعزيز جودة الخدمة ورفع رضا العملاء.
- ٤- اقتراح استراتيجيات تطويرية لتحسين برامج التدريب بما يتوافق مع احتياجات الشركة.
- ٥- توليد رؤى تساهم في فهم العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة لدعم اتخاذ القرار في إدارة الموارد البشرية.

١,٦. فرضيات الدراسة

١- الفرضية الصفرية (H_0):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض.

٢- الفرضية البديلة (H_1):

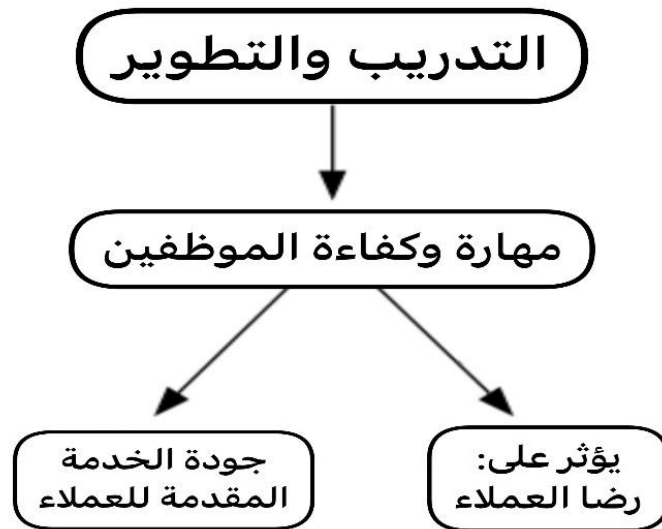
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض.

٣- الفرضية الاتجاهية:

تؤثر برامج التدريب والتطوير إيجاباً في تحسين جودة الخدمة المقدمة في شركة المراعي بالرياض.

٤- الفرضية غير الاتجاهية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة دون تحديد اتجاه العلاقة.



١,٨ . الدراسة الميدانية

١ - الدراسة الميدانية الحالية:

تم تصميم استبانة لقياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة من خلال أربعة محاور أساسية:
تقييم البرامج التدريبية
مهارات الموظفين
رضا العملاء
جودة العمليات

سيتم توزيع الاستبانة على عينة من العاملين في فروع شركة المراعي في مدينة الرياض.

٢ - دراسات ميدانية سابقة:

دراسة (Al-Harbi (2021 حول قطاع الأغذية السعودي، التي أثبتت وجود علاقة قوية بين التدريب وتحسين جودة الخدمة.
دراسة (Khan & Abdullah (2020 التي أظهرت تأثير التدريب المنتظم على الاحترافية في التعامل مع العملاء.
دراسة (Al-Shehri (2019 التي بينت أن المؤسسات ذات الاستثمار العالي في التدريب تحقق جودة خدمة أعلى ورضا أكبر لدى العملاء.

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 - استراتيجية البحث - نوع البحث - الافق 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:

تُعد مراجعة الأدبيات السابقة من الخطوات الأساسية في البحث العلمي، إذ تسهم في بناء الإطار النظري للدراسة، وتوضيح المفاهيم الرئيسية المرتبطة بموضوع البحث، إضافة إلى تحديد الفجوات البحثية التي لم تُغطَّ بشكل كافٍ في الدراسات السابقة. كما تساعد الباحث على تجنب التكرار، والاستفادة من المناهج والنتائج التي توصلت إليها الأبحاث السابقة.

ويتناول هذا الفصل استعراضاً لأهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمة، مع التركيز على المفاهيم والنظريات المرتبطة بكل من المتغير المستقل والمتغير التابع، إضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة بينهما.

كما تهدف مراجعة الأدبيات إلى دعم مشكلة الدراسة الحالية وإبراز أهميتها، من خلال عرض نتائج الدراسات التي أكدت وجود علاقة بين التدريب والتطوير وتحسين جودة الخدمة في القطاعات المختلفة، ولا سيما القطاع الخدمي.

وتسهم هذه المراجعة في تعزيز الإطار العلمي للدراسة الحالية، وربطها بالسياق البحثي العام، بما يساعد على صياغة فرضيات أكثر دقة وتقديم نتائج ذات قيمة علمية وتطبيقية.

٢,٢. المتغير المستقل

أولاً: تعريف التدريب والتطوير

يُعرّف التدريب والتطوير بأنه مجموعة من الأنشطة المخططة التي تهدف إلى تحسين مهارات وقدرات ومعارف العاملين، بما ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي وقدرتهم على تحقيق أهداف المؤسسة. ويركز التدريب على تحسين الأداء الحالي، بينما يهتم التطوير بإعداد الموظف لمهام ومسؤوليات مستقبلية.

ثانياً: التطور التاريخي للتدريب والتطوير

شهد مفهوم التدريب والتطوير تطوراً ملحوظاً مع تطور الفكر الإداري، حيث كان يقتصر في بداياته على التعليمات الأساسية، ثم تطور ليشمل برامج منظمة لتنمية المهارات الفنية والسلوكية. ومع ظهور إدارة الموارد البشرية الحديثة، أصبح التدريب أداة استراتيجية تسهم في تحقيق التميز التنافسي للمؤسسات.

ثالثاً: الأبعاد الرئيسية للتدريب والتطوير

تشمل أبعاد التدريب والتطوير:

تحديد الاحتياجات التدريبية

تصميم البرامج التدريبية

تنفيذ التدريب

تقييم فاعلية التدريب

وتُعد هذه الأبعاد مترابطة، حيث يؤدي ضعف أي بعد منها إلى تقليل أثر التدريب على أداء الموظفين.

رابعاً: النظريات المرتبطة بالتدريب والتطوير

من أبرز النظريات المرتبطة بالتدريب نظرية رأس المال البشري، التي تؤكد أن الاستثمار في تدريب الموظفين يسهم في رفع إنتاجيتهم. كما تدعم نظرية التعلم التنظيمي أهمية التدريب المستمر في تعزيز قدرة المنظمة على التكيف مع التغيرات.

٢,٣. المتغير التابع

أولاً: تعريف جودة الخدمة

تُعرّف جودة الخدمة بأنها مدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء واحتياجاتهم، من خلال تقديم خدمة تتسم بالكفاءة والموثوقية والاستجابة والاهتمام بالعميل.

ثانياً: التطور التاريخي لمفهوم جودة الخدمة

بدأ الاهتمام بجودة الخدمة مع توسع القطاع الخدمي، حيث انتقل التركيز من جودة المنتج فقط إلى جودة تجربة العميل ككل. وأصبحت جودة الخدمة عنصراً أساسياً في قياس نجاح المؤسسات الخدمية.

ثالثاً: الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة

تعتمد جودة الخدمة على عدة أبعاد، من أبرزها:

الاعتمادية

الاستجابة

الأمان

التعاطف

الملموسية

وتستخدم هذه الأبعاد على نطاق واسع في تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة.

رابعاً: النظريات المرتبطة بجودة الخدمة

تُعد نظرية فجوة الجودة (SERVQUAL) من أهم النظريات التي تفسر جودة الخدمة، حيث توضح الفجوة بين توقعات العملاء والإدراك الفعلي للخدمة المقدمة، وتساعد المؤسسات على تحسين أدائها الخدمي

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، حيث يسهم التدريب في رفع كفاءة الموظفين وتحسين مهارات التواصل والتعامل مع العملاء، مما ينعكس مباشرة على مستوى جودة الخدمة المقدمة.

ومن ناحية أخرى، أظهرت بعض الدراسات وجود فجوات تطبيقية تتعلق بضعف تقييم البرامج التدريبية وعدم مواءمتها لاحتياجات العمل الفعلية، مما يقلل من تأثيرها على جودة الخدمة. كما تبرز فجوة بحثية في قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت هذه العلاقة في قطاع الأغذية داخل المملكة العربية السعودية، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته.

٢,٥ . الخاتمة

خلص هذا الفصل إلى استعراض المفاهيم والنظريات المرتبطة بكل من التدريب والتطوير وجودة الخدمة، مع توضيح العلاقة بينهما في ضوء الدراسات السابقة. كما أظهرت المراجعة وجود اتفاق عام بين الباحثين حول الأثر الإيجابي للتدريب على جودة الخدمة، إلى جانب وجود فجوات بحثية وتطبيقية تستدعي مزيداً من الدراسة.

وتسهم هذه النتائج في دعم الدراسة الحالية، وتمهيد الطريق للفصل التالي الذي يتناول منهجية البحث، بما يساعد على اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة المستخدمة لبحث أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض. ويهدف إلى توضيح تصميم البحث، وأداة جمع البيانات، ومجتمع الدراسة وعينتها، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة البحث. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات من العاملين في الشركة. كما تم تصميم فقرات الاستبيان وفق مقياس ليكرت الثلاثي (موافق – محايد – غير موافق) لقياس آراء أفراد العينة. وسيتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) للوصول إلى نتائج دقيقة تدعم أهداف الدراسة

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

المتغير المستقل: التدريب والتطوير

يقصد بالتدريب والتطوير في هذه الدراسة جميع البرامج والأنشطة التي تقدمها شركة المراعي بهدف تنمية مهارات العاملين ومعارفهم المهنية وتحسين قدرتهم على أداء مهامهم الوظيفية بكفاءة داخل بيئة العمل.

المتغير التابع: جودة الخدمة

يقصد بجودة الخدمة في هذه الدراسة مستوى كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء من قبل العاملين، وذلك من حيث سرعة تقديم الخدمة، ودقتها، وحسن التعامل مع العملاء، والقدرة على الاستجابة لاحتياجاتهم بما يحقق رضا العملاء

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

١- فلسفة البحث:

تعتمد الدراسة على الفلسفة الوصفية-الاستقرائية التي تستند إلى تحليل البيانات للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم.

٢- منهج البحث:

يستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة.

٣- نوع البحث:

بحث تطبيقي يهدف إلى قياس أثر التدريب على جودة الخدمة داخل بيئة واقعية (شركة المراعي).

٤- الأفق الزمني للدراسة:

تعتمد الدراسة الأفق القطعي (Cross-sectional) بجمع البيانات في فترة زمنية واحدة.

٥- طرق جمع البيانات:

الاستبانة الموجهة للعاملين في شركة المراعي بالرياض.
مقابلات شبه منظمة مع مسؤولي الموارد البشرية (إن أمكن).
مراجعة الوثائق والتقارير الداخلية المتعلقة ببرامج التدريب.

٦- طرق تحليل البيانات:

استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).
اختبار الفرضيات باستخدام:
الانحدار الخطي
تحليل الارتباط (Pearson)
اختبار الفروق (T-test / ANOVA)

٧- التحليل الوصفي:

يتضمن وصف:

الخصائص الديموغرافية للمشاركين

مستوى التدريب

تقييم جودة الخدمة

باستخدام المتوسطات والانحراف المعياري والتكرارات

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتمثل مجتمع البحث في جميع العاملين في فروع شركة المراعي بمدينة الرياض، باعتبارهم الفئة الأكثر ارتباطاً ببرامج التدريب والتطوير وجودة الخدمة المقدمة للعملاء. ونظراً لصعوبة دراسة جميع أفراد المجتمع، تم الاعتماد على عينة من العاملين لتمثيل مجتمع الدراسة.

وقد استخدمت الدراسة أسلوب العينة العشوائية البسيطة، حيث تم اختيار المشاركين بشكل عشوائي لإتاحة فرص متساوية لجميع أفراد المجتمع للمشاركة في الدراسة، مما يساهم في تقليل التحيز وزيادة إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع البحث.

٣,٥. طريقة جمع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على جمع البيانات من خلال الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة للحصول على البيانات الميدانية اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وقد تم تصميم الاستبانة بما يتوافق مع متغيرات الدراسة، بحيث تغطي محاور التدريب والتطوير وجودة الخدمة، وذلك بهدف التعرف على آراء العاملين في شركة المراعي بمدينة الرياض حول موضوع الدراسة.

تم إعداد فقرات الاستبانة بالاعتماد على الأدبيات والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمة، لضمان شمولها للجوانب الأساسية المرتبطة بمتغيرات البحث. كما صيغت العبارات بأسلوب واضح ومباشر لتسهيل فهمها من قبل أفراد العينة وتحقيق دقة الاستجابات.

وقد تم توزيع الاستبانة على عينة من العاملين في الشركة خلال فترة زمنية محددة، مع توضيح هدف الدراسة للمشاركين والتأكيد على سرية المعلومات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، مما ساعد على تعزيز مصداقية الإجابات. واعتمدت الدراسة على مقياس ليكرت الثلاثي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبيان، وذلك من خلال ثلاث استجابات هي: (موافق، محايد، غير موافق).

وبعد جمع الاستبانات، تم مراجعتها والتأكد من اكتمال البيانات وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، تمهيداً لإدخالها في البرنامج الإحصائي (SPSS) لإجراء التحليلات الإحصائية اللازمة واستخلاص النتائج.

٣,٦. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة الحالية على نوعين رئيسيين من البيانات، هما البيانات الأولية والبيانات الثانوية، وذلك بهدف تكوين صورة شاملة ودقيقة حول موضوع الدراسة وتحقيق أهدافها البحثية.

أولاً: البيانات الأولية

تمثلت البيانات الأولية في المعلومات التي جُمعت مباشرة من مجتمع الدراسة من خلال الاستبانة الموجهة إلى العاملين في شركة المراعي بمدينة الرياض. وقد هدفت هذه البيانات إلى قياس آراء أفراد العينة حول مستوى التدريب والتطوير ومدى انعكاسه على جودة الخدمة المقدمة. وتُعد البيانات الأولية المصدر الأساسي للتحليل الإحصائي في هذه الدراسة، حيث تعكس الواقع الفعلي لبيئة العمل من وجهة نظر المشاركين، مما يساهم في اختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة.

ثانياً: البيانات الثانوية

تمثلت البيانات الثانوية في المعلومات التي تم الحصول عليها من المصادر العلمية المختلفة، مثل الكتب والمراجع الأكاديمية، والدراسات السابقة، والمقالات العلمية المحكمة، إضافة إلى التقارير والدوريات ذات العلاقة بموضوع التدريب والتطوير وجودة الخدمة. وقد استُخدمت هذه البيانات في بناء الإطار النظري للدراسة، ودعم مشكلة البحث، وصياغة الفرضيات، وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها في الجانب التطبيقي.

وقد ساعد الجمع بين البيانات الأولية والثانوية على تعزيز موثوقية الدراسة، وربط الجانب النظري بالتطبيق العملي، مما أسهم في تقديم تحليل علمي متكامل لموضوع البحث.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد الانتهاء من جمع الاستبانات، تم تفرغ البيانات ومراجعتها للتأكد من اكتمالها وصلاحياتها للتحليل الإحصائي، ثم إدخالها إلى البرنامج الإحصائي (SPSS) لإجراء المعالجات الإحصائية اللازمة. وقد تم ترميز إجابات أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الثلاثي، بحيث أعطيت القيم الرقمية للاستجابات على النحو الآتي: (٣ = موافق، ٢ = محايد، ١ = غير موافق)، وذلك لتسهيل عملية التحليل الكمي للبيانات.

واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهدافها، حيث تم استخدام الإحصاءات الوصفية المتمثلة في التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف خصائص عينة الدراسة ومستوى استجابات المشاركين. كما تم استخدام اختبار معامل الارتباط (Pearson) لقياس قوة العلاقة بين متغيري الدراسة، إضافة إلى تحليل الانحدار الخطي لاختبار أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة.

كما تم إجراء اختبارات الصدق والثبات للاستبانة، ومن أبرزها معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق فقرات المقياس وموثوقية الأداة. وقد اعتمد مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha \leq 0,05$) للحكم على معنوية النتائج الإحصائية وقبول أو رفض فرضيات الدراسة.

الهدف	الأسلوب الإحصائي
وصف عينة الدراسة	التكرارات والنسب المئوية
تحليل استجابات الليكرت الثلاثي	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري
قياس ثبات الاستبانة	معامل ألفا كرونباخ
اختبار فرضيات الدراسة	ارتباط بيرسون والانحدار الخطي

٣,٨ . الخاتمة

تناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم الاعتماد عليها لتحقيق أهداف البحث، حيث تم توضيح مجتمع الدراسة وعينتها، وأداة جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات. وقد أسهمت هذه المنهجية في توفير إطار علمي منظم لتحليل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة. ويمهد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل الرابع الذي يتناول تحليل البيانات الإحصائية وعرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل البيانات التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك بهدف الإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته المتعلقة بأثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض.

حيث تم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (SPSS) في معالجة البيانات وتحليلها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة، والتي تشمل الإحصاءات الوصفية مثل التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وذلك لتوصيف عينة الدراسة وقياس اتجاهات أفرادها.

كما يتضمن هذا الفصل اختبار مدى صدق وثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، بالإضافة إلى استخدام اختبارات إحصائية مثل معامل الارتباط (Pearson) وتحليل الانحدار الخطي لاختبار فرضيات الدراسة وقياس قوة العلاقة بين متغيري الدراسة (التدريب والتطوير وجودة الخدمة).

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم نتائج دقيقة وموضوعية تعكس واقع الدراسة الميدانية، تمهيداً لمناقشتها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، وصولاً إلى استخلاص الاستنتاجات والتوصيات المناسبة

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

يتضح من تحليل البيانات أن عدد أفراد عينة الدراسة بلغ (٣٠) فردًا، حيث توزعت العينة من حيث الجنس إلى (١٨) ذكرًا بنسبة (٦٠٪)، و(١٢) أنثى بنسبة (٤٠٪)، مما يشير إلى أن نسبة الذكور كانت الأعلى في عينة الدراسة.

أما من حيث العمر، فقد أظهرت النتائج أن الفئة العمرية (١٨-٣٠ سنة) تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة بعدد (٢٢) فردًا بنسبة (٧٣,٣٪)، تليها الفئة العمرية (٣١-٤٠ سنة) بعدد (٤) أفراد بنسبة (١٣,٣٪)، وكذلك الفئة (٤١-٥٠ سنة) بعدد (٤) أفراد بنسبة (١٣,٣٪)، في حين لم تسجل أي مشاركة للفئة العمرية (أكثر من ٥١ سنة).

وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي، فقد تبين أن غالبية أفراد العينة يحملون درجة البكالوريوس بعدد (٢٤) فردًا بنسبة (٨٠٪)، بينما بلغ عدد الحاصلين على درجة الماجستير (٣) أفراد بنسبة (١٠٪)، وكذلك الحاصلين على شهادة الثانوية العامة (٣) أفراد بنسبة (١٠٪)، مما يدل على أن معظم أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي.

وبشكل عام، تعكس هذه النتائج أن عينة الدراسة تتسم بتركيزها في الفئة العمرية الشابة، وارتفاع المستوى التعليمي، مما يعزز من موثوقية البيانات ويدعم دقة النتائج التي سيتم التوصل إليها.

٤,٣. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم قياس ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، وذلك للتحقق من مدى اتساق فقرات الاستبانة. وقد أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل ألفا كرونباخ الكلية بلغت (٠,٨٨)، وهي قيمة مرتفعة تشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات.

وتُعد هذه القيمة مقبولة إحصائيًا، حيث إن القيم التي تزيد عن (٠,٧٠) تدل على ثبات جيد، وكلما اقتربت القيمة من (١) دل ذلك على ارتفاع مستوى الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
التدريب والتطوير	4	0.86
جودة الخدمة	4	0.89
الإجمالي	8	0.88

تفسير الجدول:

يتضح من الجدول أن جميع قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة جاءت مرتفعة، حيث بلغت (٠,٨٦) لمحور التدريب والتطوير و(٠,٨٩) لمحور جودة الخدمة، وهي قيم تشير إلى ثبات عالي. كما بلغت القيمة الكلية (٠,٨٨)، مما يدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبانة، وبالتالي يمكن الاعتماد على الأداة في جمع البيانات وتحليلها بثقة

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

يهدف هذا الجزء إلى تحليل استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الاستبانة المتعلقة بمتغيرات البحث، وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، بهدف التعرف على اتجاهات أفراد العينة نحو كل من التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الثلاثي في قياس الاستجابات، حيث تم ترميز الإجابات على النحو التالي: (٣ = موافق، ٢ = محايد، ١ = غير موافق). وتم تفسير المتوسطات الحسابية وفق مستويات تعكس درجة الموافقة لدى أفراد العينة.

أظهرت نتائج التحليل أن هناك مستوى مرتفعاً من الموافقة لدى أفراد العينة على فقرات محور التدريب والتطوير، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٢,٥٤)، وهو ما يشير إلى أن العاملين في شركة المراعي يرون أن البرامج التدريبية تسهم بشكل فعال في تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم الوظيفي. كما تعكس النتائج وجود اهتمام واضح من قبل الشركة بتنفيذ برامج تدريبية تساعد في رفع كفاءة الموظفين وتلبية متطلبات العمل.

وفيما يتعلق بمحور جودة الخدمة، فقد أظهرت النتائج أيضاً مستوى مرتفعاً من الموافقة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (٢,٦١)، مما يدل على أن أفراد العينة يقيّمون مستوى جودة الخدمة المقدمة بشكل إيجابي. ويعكس ذلك قدرة الموظفين على تقديم خدمات تتميز بالكفاءة والسرعة، بالإضافة إلى حسن التعامل مع العملاء والاستجابة لاحتياجاتهم بشكل مناسب.

وبشكل عام، تشير هذه النتائج إلى وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو كل من التدريب والتطوير وجودة الخدمة، مما يعزز من أهمية الاستثمار في تنمية الموارد البشرية كعامل رئيسي في تحسين جودة الخدمة المقدمة، وهو ما سيتم التحقق منه بشكل أعمق من خلال اختبار فرضيات الدراسة في الجزء التالي

٤,٥. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يهدف هذا الجزء إلى اختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود علاقة وتأثير بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، أبرزها معامل الارتباط بيرسون (Pearson) وتحليل الانحدار الخطي البسيط.

أولاً: اختبار العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة

تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغيري الدراسة، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٧) عند مستوى دلالة إحصائية $(\alpha \leq ٠,٠٥)$.

وتشير هذه النتيجة إلى وجود علاقة طردية متوسطة إلى قوية، بمعنى أنه كلما زاد الاهتمام بالتدريب والتطوير، ارتفع مستوى جودة الخدمة المقدمة، مما يدعم وجود ارتباط حقيقي بين المتغيرين.

ثانياً: اختبار تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة، وقد أظهرت النتائج أن قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.45$)، مما يعني أن التدريب والتطوير يفسر ما نسبته ٤٥٪ من التغير في جودة الخدمة.

كما أظهرت نتائج التحليل أن قيمة معامل الانحدار (Beta) بلغت (٠,٦٧)، وهي قيمة موجبة، مما يدل على وجود تأثير إيجابي للتدريب والتطوير على جودة الخدمة.

وبالإضافة إلى ذلك، كانت قيمة مستوى الدلالة الإحصائية ($\text{Sig} = 0.000$)، وهي أقل من (٠,٠٥)، مما يشير إلى أن هذا التأثير ذو دلالة إحصائية.

✦ قرار الفرضيات

بناءً على النتائج السابقة، يتم رفض الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة، وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تؤكد وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين.

✦ مناقشة النتائج :

تتفق نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية التدريب والتطوير في تحسين جودة الخدمة، حيث يسهم التدريب في رفع كفاءة الموظفين وتنمية مهاراتهم، مما ينعكس بشكل مباشر على أدائهم في تقديم الخدمة.

كما تشير النتائج إلى أن الاستثمار في العنصر البشري يُعد من العوامل الأساسية التي تساعد المؤسسات على تحقيق التميز وتحسين رضا العملاء، وهو ما يتوافق مع طبيعة الشركات الخدمية التي تعتمد بشكل كبير على كفاءة العاملين.

وبالتالي، يمكن القول إن التدريب والتطوير يمثلان أداة استراتيجية فعالة لتحسين جودة الخدمة، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

الاختبار	القيمة	مستوى الدلالة	النتيجة
معامل الارتباط بيرسون	0.67	0.000	علاقة إيجابية دالة
معامل التحديد	0.45	-	تفسير 45% من التغير
معامل الانحدار	0.67	0.000	تأثير إيجابي دال

٤,٦ . الخاتمة

تناول هذا الفصل تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة بهدف الإجابة على أسئلة البحث واختبار فرضياته. وقد أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الموافقة على محوري التدريب والتطوير وجودة الخدمة، مما يعكس إدراك العاملين لأهمية التدريب في تحسين أدائهم.

كما بينت نتائج اختبار الفرضيات وجود علاقة وتأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، مما يدل على أن الاستثمار في تنمية مهارات العاملين يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة.

وبناءً على هذه النتائج، يمهد هذا الفصل للانتقال إلى الفصل التالي الذي سيتم فيه عرض أهم الاستنتاجات والتوصيات المستخلصة من الدراسة.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

- أحمد، م.، والزهراي، ع. (2022). أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء في القطاع الصناعي السعودي. مجلة الدراسات التجارية.
- العتيبي، خ. (2020). فعالية برامج التدريب في تحسين أداء الموظفين. مجلة الإدارة والتنمية.
- الغامدي، ر. (2021). معايير جودة الخدمة وأثرها على التنافسية في المؤسسات السعودية. مجلة البحوث الاقتصادية.
- القرني، ع. (2019). التطوير الوظيفي وأثره على الرضا الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية.
- محمد، س. (2020). التدريب وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات. مجلة الإدارة المعاصرة.
- The Impact of Employee Training on Service Quality. M , Al-Shehri (2019).
- Training and Organizational Commitment in Service Industries. A ,Abdullah & R , Khan (2020).
- Employee Development and Service Excellence in Saudi Food Sector. F , Al-Harbi (2021).
- The impact of professional development on service quality in the Saudi food sector International Journal of Business Management. M , Al-Harbi (2021).
- Training investment and customer satisfaction in Saudi organizations Journal of Human Resource Development. A , Al-Shehri (2019).
- Service quality and corporate growth :An empirical study International Journal of Service Management. H ,Y., & Zhang ,L., Wang , Chen (2020).

Regular training and organizational commitment .(2020) .M ,R., & Abdullah ,· Khan
Journal of Organizational Behavior.

Return on training investment in service industries .(2021) .J ,S., & Kim ,· Lee
Global Business Review.

.Training as a competitive advantage .(2021) .M ,P., & Johnson ,· Smith
Journal of Strategic Management.

Limitations of training programs in service quality improvement .(2019) .K ,T., & Brown ,· Wilson
International Journal of Human Resource Studies.

الملاحق