

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

علاء طلال خطيب

232000435

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول – 2026

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٧	١,٤. أسئلة الدراسة
٧	١,٥. أهداف الدراسة
٨	١,٦. فرضيات الدراسة
٨	١,٧. نموذج الدراسة
٨	١,٨. منهجية الدراسة
٨	١,٩. الدراسة الميدانية
٩	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
	٠
١٠	٢,١. المقدمة:
١١	٢,٢. المتغير المستقل
١١	٢,٣. المتغير التابع
١١	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١١	٢,٥. الخاتمة
١٣	قائمة المراجع

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 يسهم 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

أما الفجوات التطبيقية، فتتمثل 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

تنبع 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 مرجعاً علمياً 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

١,٥. أهداف الدراسة

١,٦ . فرضيات الدراسة

١,٧ . نموذج الدراسة

١,٨ . منهجية الدراسة

١,٩ . الدراسة الميدانية

١٠,١. مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢. المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥. 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،

٦٧-٤٥ (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

٢٥ (٤).

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)، ١٠٣-٨٧