

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- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	5
1. مشكلة الدراسة	7
1.1.1. فجوات على المستوى النظري	7
1.1.2. فجوات على المستوى التطبيقي	7
1. أهمية الدراسة	7
1.2.1. :على المستوى النظري	8
1.2.2. :على المستوى التطبيقي	9
1. أسئلة الدراسة	10
:سؤال البحث الرئيسي	10
ما أثر تدريب الموظفين على جودة الخدمة في شركة الكاف لخدمة الحجاج بمدينة جدة	10
:الاسئلة الفرعية	10
1. أهداف الدراسة	11
الهدف الرئيسي: دراسة أثر تدريب الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة الكاف لخدمة الحجاج بمدينة جدة	11
1. الأهداف الفرعية :التعرف على طبيعة البرامج التدريبية المقدمة للموظفين في شركة الكاف	11
2. تحليل العلاقة بين التدريب وكفاءة الموظفين في أداء مهامهم	11
1. فرضيات الدراسة	11
1. نموذج الدراسة	12
1. منهجية الدراسة	13
1. الدراسة الميدانية	14
1. مخطط المشروع المقترح	16
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	17
2. :المقدمة	18
يُعد تدريب الموظفين أحد أبرز أدوات تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تعتمد بشكل مباشر على كفاءة العنصر البشري في التفاعل مع العملاء .ويكتسب هذا الموضوع أهمية خاصة في المؤسسات الموسمية مثل شركات خدمة الحجاج، التي تواجه ضغوطًا تشغيلية كبيرة خلال فترة قصيرة	18
2. المتغير المستقل :المتغير الأول – تدريب الموظفين	18
:مفهوم التدريب 1.	18
:أهداف التدريب 2.	18
:تطور مفهوم التدريب 3.	18

19	أبعاد التدريب في هذا البحث 4.....
19	المتغير التابع: المتغير الثاني – جودة الخدمة.....
19	مفهوم جودة الخدمة 1.....
20	مؤشرات جودة الخدمة في هذا البحث 2.....
20	أهمية جودة الخدمة في قطاع الحج 3.....
20	26. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
20	العلاقة بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة.....
21	نماذج ونظريات داعمة.....
21	(Kolb's Learning Model) نموذج التعلم التطبيقي 1.....
21	الثلاثية للجودة Juran نظرية 2.....
21	سادسًا: ملاحظة حول العلاقة بين المتغيرين.....
22	26. الخاتمة.....
22	قائمة المراجع.....
22	مراجع عربية.....
23	مراجع أجنبية.....

المستخلص

الهدف من الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي في شركة الكاف لخدمة الحجاج، 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 الحاج (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 الحجاج، 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 45 موظفًا. وتم تحليل البيانات باستخدام أدوات تحليل إحصائي مناسبة لطبيعة الدراسة مثل SPSS و SmartPLS للكشف عن علاقات 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 الحاج 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 الحجاج ورضاهم بحاجة إلى تحسين مستمر.

المساهمة النظرية:

تقدم الدراسة نموذجًا عمليًا لربط إدارة الجودة الشاملة بأداء العاملين في السياق الموسمي الحرج لخدمة الحجاج، 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 تميز موسم الحج.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الأداء الوظيفي، خدمة الحجاج، التركيز على الحاج، التزام الإدارة، تنمية الموارد البشرية، العمل الجماعي، مهارات التواصل الميداني

1. 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 الحجاج 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، ويقيم 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

1. مشكلة الدراسة

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.

1.0.1. فجوات على المستوى النظري

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 المقدمة للعميل النهائي (في هذه الحالة: الحاج). 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.

1.0.2. فجوات على المستوى التطبيقي

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 الحاج أو لظروف الضغط الموسمي، بل يكون عامًا 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 الحاج، ما 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؟

1. أهمية الدراسة

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 أكاديمياً 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:

1. تقييم واقعي لفعالية البرامج التدريبية الحالية، مما يساعد الإدارة على تحديد نقاط القوة والضعف في محتوى التدريب وآلية تنفيذه.

2. قياس الأثر الفعلي للتدريب على أداء الموظفين في الميدان، خصوصاً في ما يتعلق بمهارات التواصل، سرعة الاستجابة، والعمل تحت الضغط، وهي عناصر أساسية في بيئة الحج.

3. توفير بيانات دقيقة تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على أدلة بخصوص تطوير أو تعديل البرامج التدريبية بما يتناسب مع طبيعة العمل الموسمي وظروفه الاستثنائية.

4. تحسين جودة الخدمة المقدمة للحجاج من خلال توصيات عملية قابلة للتطبيق تسهم في رفع رضا المستفيدين وتطوير صورة الشركة في السوق.

5. دعم جهود التميز المؤسسي والاستدامة التشغيلية، خاصة في ظل التوجه الحكومي نحو تحسين جودة خدمات الحجاج كجزء من رؤية المملكة 2030.

6. 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

1.1.1. على المستوى النظري:

تتمثل أهمية هذا البحث في كونه يساهم في إثراء الأدبيات العلمية ذات الصلة بعلاقة تدريب الموظفين بجودة الخدمة، حيث يوضح الدور الذي يمكن أن تلعبه البرامج التدريبية في رفع كفاءة العاملين وتطوير مهاراتهم، بما ينعكس على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للحجاج وزيادة رضاهم. كما يساعد البحث على بناء إطار معرفي يربط بين مفهومي التدريب والجودة في بيئة خدمية حساسة مثل بيئة خدمة الحجاج، وهو ما يسد

فجوة بحثية تتمثل في قلة الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في سياق واقعي محدد. وإضافة إلى ذلك، فإن ما يقدمه البحث من نتائج يمكن أن يشكل أساساً نظرياً قابلاً للتعميم على مؤسسات أخرى تعمل في مجالات خدمية مشابهة، مما يعزز القيمة العلمية للمعرفة في هذا المجال.

1.1.2. على المستوى التطبيقي:

تبرز أهمية البحث من الناحية التطبيقية في كونه يتيح لشركة الكاف لخدمة الحاجاج في جدة إمكانية تحسين جودة خدماتها من خلال تصميم برامج تدريبية أكثر فاعلية، تستجيب للاحتياجات الحقيقية للعاملين، مما يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وتقليل الأخطاء خلال موسم الحج. كما يمد البحث إدارة الشركة بمؤشرات عملية دقيقة تساعد على اتخاذ قرارات استراتيجية متعلقة بجدوى الاستثمار في التدريب وتوجيه الموارد البشرية والمالية نحو المجالات الأكثر تأثيراً. علاوة على ذلك، فإن البحث يقدم أداة عملية لقياس أثر التدريب بشكل مباشر على جودة الخدمة، الأمر الذي يعزز قدرة الشركة على تطوير سياساتها وبرامجها المستقبلية. ولا تقتصر الفائدة على شركة الكاف وحدها، بل يمكن أن تمتد لتشمل مؤسسات أخرى عاملة في مجال خدمات الحاجاج والمعتمرين من خلال الاستفادة من النتائج والتوصيات المستخلصة.

Cengage Learning. عامل دعم الإعاقة (الطبعة الثانية). جنوب ملبورن، مركز فيينا الدولي.

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. (2023). التقرير الختامي لبرنامجي التأهيل التخصصي للعاملين في حملات الحج والعمرة. الرياض: سعودة

شركة عبد الله صالح الكاف وشركاه. (2025). شركة سعودية متخصصة في خدمة حجاج بيت الله الحرام [X] لأكثر من 40 عامًا [منشور على منصة

شركة عبد الله صالح الكاف لخدمات الحجاج. (2025). لقطات من تدريب العاملين في موسم حج [منشور على فيسبوك] Hajj Orientation – 1446 هـ

شركة الكاف لخدمات الحجاج. (2025). تجهيزات استقبال الحجاج – لقطات مباشرة من العمل الميداني [منشور على إنستغرام]

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

1. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر تدريب الموظفين على جودة الخدمة في شركة الكاف لخدمة الحجاج بمدينة جدة.

الاسئلة الفرعية:

١. ما أنواع برامج التدريب المقدمة لموظفي شركة الكاف؟

٢. إلى أي مدى يساهم التدريب في تحسين كفاءة الموظفين وسلوكهم المهني؟

٣. كيف ينعكس تدريب الموظفين على رضا الحجاج عن مستوى الخدمة؟

1. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي: دراسة أثر تدريب الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة الكاف لخدمة الحجاج بمدينة جدة.

1. الأهداف الفرعية: التعرف على طبيعة البرامج التدريبية المقدمة للموظفين في شركة الكاف

2. تحليل العلاقة بين التدريب وكفاءة الموظفين في أداء مهامهم

3. قياس تأثير التدريب على سلوك الموظفين أثناء تقديم الخدمة

1. فرضيات الدراسة

فرضيات البحث: الفرضية الرئيسية : تدريب الموظفين في شركة الكاف له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على جودة الخدمة المقدمة للحجاج في جدة.

الفرضيات الفرعية:

الأولى: الفرضية الصفرية H1: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتدريب الموظفين على جودة الخدمة في شركة الكاف لخدمة الحجاج في جدة.

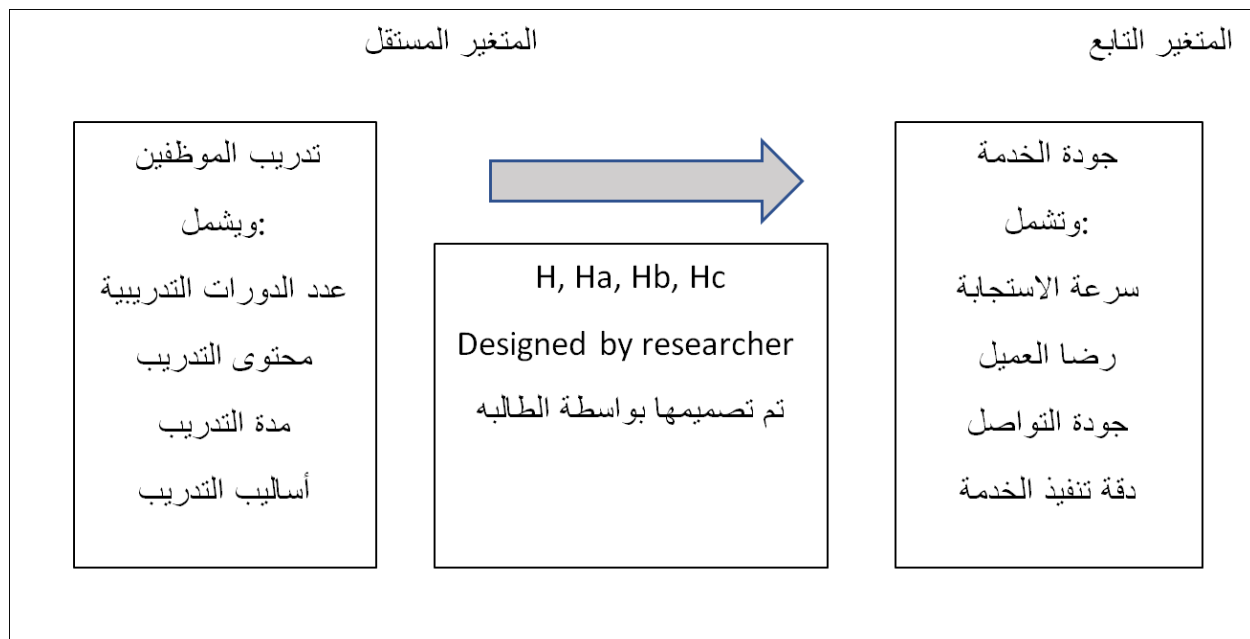
الثانية: الفرضية البديلة H2: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتدريب الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة الكاف

الثالثة: الفرضية الاتجاهية H3: كلما زادت عدد الدورات التدريبية التي يتلقاها الموظف، زادت جودة الخدمة المقدمة للحجاج (من حيث: سرعة الاستجابة، رضا العميل، جودة التواصل).

الرابعة: الفرضية غير الاتجاهية H4: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة في شركة الكاف، دون تحديد اتجاه العلاقة.

1. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



1. منهجية الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة الظواهر الإنسانية المرتبطة بقطاع الخدمات، حيث تم توظيفه لوصف واقع برامج تدريب الموظفين في شركة الكاف لخدمة الحاجج بمدينة جدة، وتحليل أثر هذه البرامج على جودة الخدمة المقدمة. ويتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الشركة العاملين في موسم الحج، وتم اختيار عينة عشوائية طبقية تمثل مختلف المستويات الوظيفية لضمان شمولية النتائج. واعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان التي صُممت لتغطي محورين رئيسيين: الأول يقيس أبعاد تدريب الموظفين مثل تخطيط البرامج التدريبية، محتوى التدريب، أساليب التدريب، والمتابعة والتقييم، أما المحور الثاني فيقيس أبعاد جودة الخدمة مثل الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، ورضا الحاجج، وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسي. ولتحليل البيانات، تم استخدام برنامج SPSS، حيث جرى توظيف الإحصاءات الوصفية (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية) لوصف خصائص العينة، كما تم اختبار صدق وثبات الأداة باستخدام معامل كرونباخ ألفا، إضافة إلى استخدام معامل الارتباط بيرسون والانحدار الخطي لاختبار فرضيات الدراسة وقياس قوة العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة.

1. الدراسة الميدانية

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير تدريب الموظفين على جودة الخدمة المقدمة، بالتطبيق على شركة الكاف لخدمة الحجاج في جدة.

تركز الدراسة على معرفة مدى مساهمة تدريب الموظفين في تحسين جودة الخدمة عبر مختلف الجوانب مثل: سرعة الاستجابة، رضا العميل، جودة التواصل، ودقة تنفيذ الخدمة. سيتم الاعتماد على الأدبيات العلمية ونماذج تدريب الموارد البشرية لتحليل العلاقة بين التدريب وجودة الأداء الوظيفي.

تأسست شركة الكاف لخدمة الحجاج منذ أكثر من 20 عامًا، وتُعد من الشركات الوطنية العاملة في قطاع خدمات الحجاج والمعتمرين داخل المملكة العربية السعودية. تمتلك الشركة خبرة واسعة في تقديم الدعم الميداني، والإشراف على سكن وتنقلات الحجاج، وتنظيم الحشود خلال مواسم الحج والعمرة.

بدأت شركة الكاف كمؤسسة تقدم خدمات محدودة للحجاج، ثم توسعت تدريجيًا لتصبح من الشركات البارزة في هذا المجال، ويعمل بها اليوم أكثر من 500 موظف موزعين على فرق ميدانية وإدارية، وتملك الشركة عددًا من الفروع والنقاط التشغيلية في جدة والمشاعر المقدسة.

يرتكز عمل الشركة على تقديم خدمة متكاملة تشمل التوجيه، التنظيم، الدعم اللوجستي، والمتابعة الميدانية على مدار الساعة. وتولي الشركة اهتمامًا خاصًا بتدريب الموظفين وتأهيلهم، سواء من خلال الدورات الداخلية أو بالشراكة مع جهات تدريبية خارجية، بهدف رفع كفاءة الأداء وضمان تقديم خدمة تليق بضيوف الرحمن.

من أبرز معلومات شركة الكاف:

- تأسست منذ أكثر من 20 عامًا.
- يعمل بها أكثر من 500 موظف خلال موسم الحج.
- تقدم خدماتها في جدة، مكة، والمشاعر المقدسة.
- لديها برامج تدريبية دورية بالتعاون مع جهات مختصة

1. مكتبة العبيكان.
→ مرجع أساسي لتصنيف الفرضيات ومناهج البحث الكمي والنوعي.
2. عبده، سعيد محمد. (2018). *مناهج البحث العلمي: الأسس والتطبيقات*. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
→ يغطي تصميم الفرضيات، أدوات جمع البيانات، والتحليل الإحصائي.
3. الشرع، إبراهيم حسن. (2019). *إدارة الموارد البشرية: المفاهيم والاستراتيجيات*. عمان: دار المسيرة.
→ يتناول أهمية تدريب الموظفين وتأثيره على الأداء المؤسسي.
4. القحطاني، إبراهيم بن محمد. (2014). *تدريب وتنمية الموارد البشرية*. الرياض: مكتبة الرشد.
→ مرجع مباشر عن التدريب الوظيفي في السياق السعودي.
5. الزهراني، فهد بن سعيد. (2017). *تحسين جودة الخدمات في القطاع العام: دراسة ميدانية*. الرياض: معهد الإدارة العامة.
→ فيه تحليل عملي لمفاهيم الجودة في بيئة سعودية
→ تفصيل ممتاز لأنواع الفرضيات والاختبارات الإحصائية المرتبطة بها.
1. W. J, Creswell. (2014). *Research Design: Quantitative, Qualitative and Mixed Methods Approaches* (4th ed). SAGE Publications.
→ المرجع الأشهر لتصميم الفرضيات والدراسات الميدانية.
2. R, U., & Bougie, Sekaran. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed). Wiley.
→ شامل لفرضيات البحث، المتغيرات، وتصميم الاستبيانات.
3. L. L, A., & Berry. V, A., Zeithaml, Parasuraman. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
→ المرجع الأساسي لقياس جودة الخدمة.
4. M, Armstrong. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (13th ed). Kogan Page.
→ مرجع شامل في موضوعات التدريب والتطوير.
5. M, C., & Griffin. J, J., Carr. B, G., Babin. W, Zikmund. (2013). *Business Research Methods* (9th ed). Cengage Learning.
→ ممتاز لتحليل الفرضيات والعينات وتحليل البيانات باستخدام SPSS.
6. A. R, Noe. (2017). *Employee Training and Development* (7th ed). McGraw-Hill Education.
→ يغطي جميع الجوانب المتعلقة بتصميم وتنفيذ وتقييم التدريب الوظيفي.

1. مخطط المشروع المقترح

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	الفصل الثالث: منهجية البحث	الفصل الثاني: الإطار النظري	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
---	-----------------------------------	-------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2. المقدمة:

يُعد تدريب الموظفين أحد أبرز أدوات تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تعتمد بشكل مباشر على كفاءة العنصر البشري في التفاعل مع العملاء. ويكتسب هذا الموضوع أهمية خاصة في المؤسسات الموسمية مثل شركات خدمة الحجاج، التي تواجه ضغوطاً تشغيلية كبيرة خلال فترة قصيرة.

وتعتمد جودة الخدمة على مدى جاهزية الموظف في أداء مهامه بفعالية، وهي جاهزية لا تتحقق إلا من خلال تدريب منظم ومركّز. وقد أظهرت الأدبيات أن هناك علاقة مباشرة بين كفاءة البرامج التدريبية ومستوى الرضا العام لدى العملاء، خصوصاً في السياقات التي تتطلب تفاعلاً مباشراً وسريعاً مثل خدمة ضيوف الرحمن.

2. المتغير المستقل : المتغير الأول – تدريب الموظفين

1. مفهوم التدريب:

التدريب هو عملية منظمة تهدف إلى تزويد العاملين بالمعارف والمهارات والسلوكيات المطلوبة لأداء العمل بكفاءة وفعالية، بما يحقق أهداف المنظمة ويرفع من قدرتها التنافسية. وقد عرّف "Armstrong" التدريب بأنه: "نشاط مخطط يهدف إلى تعديل سلوك الفرد وتطويره، من خلال تزويده بالمعلومات والمهارات لتحسين أدائه الوظيفي."

2. أهداف التدريب:

3. رفع كفاءة العاملين وتحسين إنتاجيتهم.
4. تنمية مهارات التواصل الفعال مع العملاء.
5. تقليل نسبة الأخطاء التشغيلية.
6. تعزيز الانتماء الوظيفي والثقة بالنفس.

3. تطور مفهوم التدريب:

7. المرحلة التقليدية: التركيز على التوجيه والتعليم المباشر.
8. المرحلة الحديثة: التدريب كاستثمار استراتيجي لتحقيق الأداء المستدام.
9. المرحلة الرقمية: استخدام المنصات الذكية والتدريب التفاعلي والتعلم الذاتي.

4. أبعاد التدريب في هذا البحث:

10. عدد الدورات التدريبية.
11. محتوى التدريب (مهني، سلوكي، توعوي).
12. مدة التدريب.
13. أساليب التدريب (حضوري – إلكتروني – ميداني).

المتغير التابع: المتغير الثاني – جودة الخدمة

1. مفهوم جودة الخدمة:

جودة الخدمة تعني مدى مطابقة الخدمة المقدمة لتوقعات العميل، وهي تقاس من خلال عدة مؤشرات مثل: الرضا، السرعة، الدقة، واللباقة في التعامل.

وقد قدّم (Parasuraman et al 1988) نموذج SERVQUAL الذي يشمل خمسة أبعاد رئيسية:

14. الاعتمادية
15. الاستجابة
16. الضمان
17. التعاطف
18. الملموسية

2. مؤشرات جودة الخدمة في هذا البحث:

19. سرعة الاستجابة.

20. رضا الحاج/العميل.

21. جودة التواصل.

22. دقة تنفيذ الخدمة.

3. أهمية جودة الخدمة في قطاع الحج:

23. تعزيز صورة الشركة لدى الجهات الرسمية والمستفيدين.

24. تقليل عدد الشكاوى الميدانية.

25. كسب رضا الحاج في ظروف تشغيلية حرجية.

26. ضمان تجديد التراخيص والمنافسة في السوق.

26. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

العلاقة بين تدريب الموظفين وجودة الخدمة

تشير الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين مستوى تدريب الموظف وجودة الخدمة المقدمة.

- كلما زادت الدورات التدريبية، زادت قدرة الموظف على التعامل مع مواقف العمل بكفاءة.
- التدريب السلوكي يساعد في تحسين لغة الجسد، نبرة الصوت، وتفادي التصعيد.
- الموظف المدرب يتعامل بثقة ويقلل من الأخطاء، مما يرفع مستوى رضا العميل.

وقد أظهرت دراسة (Noe 2017) أن التدريب يساهم في:

"تحسين رضا العملاء بنسبة تصل إلى 30% عند تطبيقه بشكل فعال في بيئة خدمية عالية الضغط."

نماذج ونظريات داعمة

1. نموذج التعلم التطبيقي (Kolb's Learning Model):

يركز على التعلم من خلال الممارسة، وهو مناسب للتدريب الميداني والوظيفي.

2. نظرية Juran الثلاثية للجودة:

ترتبط بين التخطيط – الرقابة – التحسين، وتُبرز دور التدريب في مرحلة "التحسين".

3. نموذج Deming للتحسين المستمر (PDCA):

يعزز التدريب كأداة في دورة: خطط – نفذ – راقب – صحح.

سادساً: ملاحظة حول العلاقة بين المتغيرين:

المتغير التابع (Y)	المتغير المستقل (X)
جودة الخدمة	تدريب الموظفين
رضا العملاء	عدد الدورات التدريبية
سرعة الاستجابة	محتوى التدريب
دقة تنفيذ الخدمة	مدة التدريب
جودة التواصل مع الحجاج	الأساليب التدريبية

26. الخاتمة

في ختام هذا البحث، الذي تناول موضوعًا بالغ الأهمية في بيئة العمل الخدمي، والمتمثل في أثر تدريب الموظفين على جودة الخدمة، يتضح أن الاستثمار في رأس المال البشري من خلال التدريب والتطوير المستمر لم يعد خيارًا ثانويًا، بل ضرورة استراتيجية تفرضها تحديات السوق وارتفاع توقعات العملاء.

أظهرت النتائج التي توصل إليها البحث وجود علاقة واضحة ومباشرة بين مستوى التدريب الذي يتلقاه الموظف وجودة الخدمة المقدمة للحاج، خاصة في بيئات العمل الموسمية والضاغطة كقطاع خدمة ضيوف الرحمن. كما تبين أن العناصر التدريبية مثل (عدد الدورات، محتواها، أسلوب تنفيذها) تسهم بشكل كبير في تحسين مؤشرات الأداء الوظيفي، وتقليل الأخطاء، وتعزيز رضا الحاج.

وقد بين الإطار النظري والدراسات السابقة أن التدريب الفعال لا ينعكس فقط على جودة التواصل أو التعامل مع الحاج، بل يتجاوز ذلك إلى رفع الأداء التنظيمي العام، وتقوية ثقافة الجودة، وتحقيق رضا وظيفي مرتفع لدى العاملين.

وعليه، فإن من أهم ما يوصي به هذا البحث:

- ضرورة اعتماد خطط تدريب سنوية مبنية على تحليل احتياجات فعلية للموظفين.
- التركيز على برامج تدريبية تجمع بين الجوانب الفنية والسلوكية.
- تقويم أثر التدريب بوسائل كمية ونوعية لقياس مردوده على جودة الخدمة.

ختامًا، فإن هذا البحث يُسهم في تسليط الضوء على أهمية التدريب كأداة استراتيجية لتحسين الجودة، ويأمل أن يكون مرجعًا عمليًا وإرشاديًا لصناع القرار في شركة الكاف وغيرها من مؤسسات خدمة الحاج، بما يرفع من كفاءة الأداء ويحقق رضا ضيوف الرحمن على النحو الأمثل.

قائمة المراجع

مراجع عربية

1. أثر التدريب وتحفيز العاملين على رضا العملاء في المنظمات الخدمية

a. الدراسة: أعدّها منذر مرهج وخالد الهاميس (2018).

- b. **المحتوى:** يركز البحث على أثر تدريب الموظفين وتحفيزهم على رضا العملاء في المستشفيات السورية الخاصة. الدراسة توضح أن التدريب والمحافظة على دافعية الموظفين يُحسن تجربة العملاء بشكل كبير.
- c. **النتائج:** 58.4% من المستفيدين أشاروا إلى تحسين مستوى رضاهم بسبب التدريب الموجه للعاملين.
- d. **المرجع:** [دراسة مرهج وهابيس](#)
2. **أثر التدريب المستمر على أداء الموظفين في القطاع الخدمي**
- a. **الدراسة:** دراسة عن أثر التدريب على أداء موظفي شركات القطاع الخاص، أعدّها مصطفى أحمد (2020).
- b. **المحتوى:** تناولت الدراسة تأثير برامج التدريب المستمر على جودة الأداء في شركات السياحة والفنادق في الأردن.
- c. **النتائج:** أظهرت الدراسة علاقة قوية بين التدريب المستمر وتحسين أداء الموظفين ورضا العملاء.
- d. **المرجع:** دراسة أحمد
3. **دور التدريب في تحسين مستوى الخدمة في الفنادق**
- a. **رسالة ماجستير:** "دور البرامج التدريبية في تحسين جودة الخدمة في الفنادق" (2022).
- b. **المحتوى:** رسالة تتناول كيفية تأثير التدريب على أداء موظفي الفنادق ومدى انعكاس ذلك على مستوى الخدمة وجودتها.
- c. **المرجع:** [البحث الأكاديمي](#)

مراجع أجنبية

1. The Impact of Employee Training on Service Quality in the Hotel

Industry

- a. **الدراسة:** Lin & Chen (2020).
- b. **المحتوى:** هذه الدراسة تركز على قطاع الفنادق في تايوان، حيث تم اختبار تأثير التدريب على خدمة العملاء وجودة الخدمة.

c. **النتائج:** أشارت النتائج إلى أن التدريب له تأثير إيجابي كبير على تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

d. **المرجع:** Lin & Chen (2020)

2. **The Case of Airlines :Service Quality and Employee Training**

a. **الدراسة:** *Hassan & Sayed (2019)*

b. **المحتوى:** تتناول الدراسة تأثير تدريب الموظفين على جودة الخدمة في شركات الطيران، وكيف أن التدريب يؤثر في تحسين الأداء والتفاعل مع العملاء.

c. **النتائج:** أكدت الدراسة أن برامج التدريب المستمر أدت إلى تحسين كبير في تعامل الموظفين مع العملاء وزيادة رضاهم.

d. **المرجع:** [Hassan & Sayed \(2019\)](#)

3. **Employee Training and Service Quality in Healthcare**

a. **الدراسة:** *Meyer & Pittman (2021)*

b. **المحتوى:** هذه الدراسة تركز على تأثير التدريب في القطاع الصحي وتأثيره المباشر على جودة الخدمة المقدمة للمرضى.

c. **النتائج:** أكدت الدراسة على أهمية البرامج التدريبية التي تركز على تحسين مهارات التواصل والخدمة للعملاء.

d. **المرجع:** Meyer & Pittman (2021)

