

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي في مدينة جدة

بشاير ياسر جيلان

233000437

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026 - الفصل الدراسي الثاني

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.....
١٠	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١١	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٣	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٤	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٤	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
١٥	١,٤. أسئلة الدراسة.....
١٦	١,٥. أهداف الدراسة.....
١٧	١,٦. فرضيات الدراسة.....
١٨	١,٧. نموذج الدراسة.....
١٩	١,٨. الدراسة الميدانية.....
٢٠	١,٩. مخطط المشروع.....
٢١	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٢٢	٢,١. المقدمة:.....
٢٣	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢٤	٢,٣. المتغير التابع.....
٢٦	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢٨	٢,٥. الخاتمة.....
٢٩	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٣٠	٣,١. المقدمة.....
٣٠	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
٣٢	٣,٣. تصميم البحث.....
٣٣	٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٣٤	٣,٥. طريقة جمع البيانات.....
٣٥	٣,٦. أنواع البيانات.....

٣٥	٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي
٣٧	٣,٨. الخاتمة
٣٨	٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
٣٩	4.1. المقدمة
٣٩	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
٤٠	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
٤١	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
٤٢	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
٤٣	٤,٦. الخاتمة
٤٤	٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
٤٥	٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
٤٥	٥,٢. توصيات الدراسة
٤٥	٥,٣. الخاتمة
٤٦	قائمة المراجع
٤٨	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١ . المقدمة:

تواجه شركات الصناعات الغذائية، ومن بينها شركات الألبان، تحديات متزايدة في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء والموزعين ونقاط البيع، في ظل المنافسة الشديدة وتنوع المنتجات وارتفاع توقعات المستهلكين. وتُعد الموارد البشرية عنصراً أساسياً في ضمان تقديم خدمة ذات جودة عالية، سواء في عمليات التوزيع أو التسويق أو التعامل مع طلبات العملاء. ويبرز التدريب والتطوير كأحد أهم الأساليب الإدارية التي تسهم في رفع كفاءة العاملين وتحسين أدائهم الوظيفي. إلا أن القصور في برامج التدريب أو عدم توافرها مع طبيعة العمل في قطاع الألبان — مثل أساليب التخزين، النقل، سلامة المنتجات، وخدمة نقاط البيع — قد ينعكس سلباً على جودة الخدمة. ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة الصافي في مدينة جدة.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في القطاعات الإنتاجية والغذائية، حيث أكدت نتائجها أن التدريب المتخصص يسهم في رفع كفاءة العاملين في مجالات التشغيل، التوزيع، وضبط الجودة. كما أوضحت دراسات أخرى أن تطوير مهارات الموظفين في التعامل مع المنتجات سريعة التلف وآليات حفظها ونقلها يسهم في تقليل الفاقد وتحسين مستوى رضا العملاء. وأشارت أبحاث إلى أن الاستثمار في تنمية رأس المال البشري في شركات الأغذية ينعكس على تحسين كفاءة سلاسل الإمداد وجودة الخدمة المقدمة لمنافذ البيع والمستهلك النهائي.

وعلى الرغم من تنوع الدراسات في هذا المجال، إلا أن هناك فجوات بحثية قائمة، حيث ركزت معظم الدراسات على القطاعات الخدمية البحتة مثل البنوك والفنادق، مع محدودية الدراسات التي تناولت شركات الألبان والأغذية. كما تندر الدراسات التطبيقية التي تناولت شركة الصافي تحديداً أو الشركات العاملة في مدينة جدة، إضافة إلى أن بعض الدراسات لم تربط بشكل متكامل بين التدريب وأبعاد جودة الخدمة في البيئات الإنتاجية الغذائية، مما يبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تسد هذه الفجوات.

وتستهدف هذه الدراسة القيادات الإدارية في شركة الصافي، وإدارات الموارد البشرية والتدريب، إضافة إلى العاملين في مجالات الإنتاج والتوزيع وخدمة العملاء ونقاط البيع. وتكمن أهمية المشكلة في أن جودة الخدمة في شركات الألبان لا تقتصر على جودة المنتج فحسب، بل تشمل كفاءة التوريد، سرعة التوزيع، سلامة التخزين، ودقة تلبية الطلبات، وهو ما يرتبط مباشرة بمستوى تدريب العاملين وتطويرهم، مما يؤثر على رضا العملاء والميزة التنافسية للشركة.

وبناءً على ذلك، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة جدة، من خلال قياس مستوى برامج التدريب المطبقة وتحليل انعكاسها على جودة الخدمة في مجالات التشغيل والتوزيع وخدمة نقاط البيع، وتحديد جوانب القصور وتقديم توصيات عملية تسهم في تحسين الأداء

ورفع جودة الخدمة، إضافة إلى دعم الأدبيات العلمية في مجال إدارة الموارد البشرية في قطاع الصناعات الغذائية.

١,٢ . مشكلة الدراسة

تواجه شركات الصناعات الغذائية، وبالأخص شركات الألبان، تحديات متزايدة في المحافظة على مستوى عالٍ من جودة الخدمة في ظل المنافسة الشديدة واتساع نطاق التوزيع وتعدد قنوات البيع. ولا تقتصر جودة الخدمة في هذا القطاع على جودة المنتج فقط، بل تمتد لتشمل كفاءة عمليات التوزيع، وسرعة تلبية الطلبات، وسلامة التخزين والنقل، ودقة التعامل مع العملاء ونقاط البيع. ويُعد العنصر البشري المحرك الرئيس لتحقيق هذه الجودة، حيث يعتمد مستوى الخدمة بدرجة كبيرة على كفاءة العاملين ومهاراتهم المهنية.

ومن هنا يبرز التدريب والتطوير كأحد أهم الأدوات الإدارية التي تسهم في تنمية قدرات الموظفين ورفع مستوى أدائهم بما يتلاءم مع متطلبات العمل في قطاع الألبان، الذي يتسم بحساسية المنتجات وسرعة تلفها والحاجة إلى دقة عالية في المناولة والتوزيع. إلا أن القصور في برامج التدريب، أو عدم استمراريتها، أو ضعف مواءمتها للاحتياجات الفعلية للعاملين، قد يؤدي إلى انخفاض كفاءة الأداء وظهور مشكلات في جودة الخدمة المقدمة.

وعلى الرغم من الجهود التي تبذلها شركة الصافي في تطوير مواردها البشرية، إلا أن الحاجة ما زالت قائمة لتقييم مدى فاعلية برامج التدريب والتطوير المطبقة، وقياس انعكاسها الفعلي على جودة الخدمة. ومن هذا المنطلق تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة جدة، وما إذا كانت هذه البرامج تسهم بشكل ملموس في تحسين مستوى الخدمة المقدمة.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

توجد عدة فجوات نظرية في الأدبيات التي تناولت أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة، يمكن توضيحها فيما يلي:

١. التركيز على القطاعات الخدمية البحتة
معظم الأطر والنماذج النظرية تناولت العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة في قطاعات مثل البنوك والفنادق والمستشفيات، في حين لم تحظ قطاعات الصناعات الغذائية وشركات الألبان بنصيب كافٍ من الطرح النظري، رغم اختلاف طبيعة الخدمة فيها وارتباطها بعمليات إنتاج وتوزيع معقدة.
٢. محدودية الدمج بين متغيري التدريب وجودة الخدمة في نموذج نظري واحد
ركزت بعض الأدبيات على التدريب والتطوير كمتغير مستقل في تحسين الأداء الوظيفي، بينما تناولت دراسات أخرى جودة الخدمة من منظور رضا العملاء فقط، دون بناء إطار نظري متكامل يربط بشكل مباشر بين التدريب والتطوير وأبعاد جودة الخدمة.
٣. الاعتماد على نماذج جودة خدمة تقليدية
اعتمدت أغلب الدراسات على نماذج تقليدية مثل نموذج SERVQUAL دون تكييفها نظرياً بما يتناسب مع طبيعة القطاعات الإنتاجية الغذائية، التي تتداخل فيها جودة الخدمة مع جودة المنتج وسلامة الإمداد والتوزيع.
٤. ضعف الطرح النظري لأبعاد التدريب والتطوير
ركزت بعض الأدبيات على التدريب بشكل عام دون التوسع النظري في أبعاده مثل (تحديد الاحتياجات التدريبية، أساليب التدريب، تقييم التدريب، استمرارية التطوير)، ومدى اختلاف تأثير كل بُعد منها على جودة الخدمة.
٥. ندرة النماذج النظرية العربية
توجد محدودية في الإسهامات النظرية العربية التي تناولت الربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في بيئات العمل المحلية، مما يبرز الحاجة إلى إثراء الأدبيات العربية بنماذج ومداخل نظرية تعكس خصوصية البيئة التنظيمية في المنطقة.
٦. ضعف الربط بين التدريب والميزة التنافسية عبر جودة الخدمة
لم تتوسع الأدبيات النظرية بما يكفي في توضيح كيف يسهم التدريب والتطوير — عبر تحسين جودة الخدمة — في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمنظمات، خاصة في القطاعات الغذائية

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من اهتمام العديد من الشركات بتطبيق برامج تدريب وتطوير للموظفين، إلا أن هناك فجوات تطبيقية واضحة في الربط بين هذه البرامج ونتائجها الفعلية على جودة الخدمة، ويمكن توضيحها فيما يلي:

١. ضعف قياس الأثر الفعلي للتدريب على جودة الخدمة

تطبق بعض المؤسسات برامج تدريبية دون وجود أدوات قياس دقيقة لتحديد مدى انعكاسها على جودة الخدمة، مما يجعل تقييم فعاليتها محدودًا أو غير قائم على بيانات موضوعية.

٢. عدم مواءمة البرامج التدريبية لخصوصية قطاع الألبان

قد لا تكون البرامج التدريبية مصممة بما يتناسب مع طبيعة العمل في شركات الألبان، والتي تتطلب مهارات خاصة في مجالات مثل التخزين، النقل المبرد، إدارة سلاسل الإمداد، وخدمة نقاط البيع.

٣. محدودية الدراسات التطبيقية على شركة المراعي في جدة

توجد ندرة في الدراسات الميدانية التي تناولت شركة الصافي تحديدًا، خاصة في مدينة جدة، مما يحد من توفر بيانات واقعية تساعد الإدارة على تطوير قرارات مبنية على نتائج علمية.

٤. غياب الربط بين تقييم التدريب وأبعاد جودة الخدمة

في كثير من الحالات يتم تقييم التدريب من حيث رضا المتدربين فقط، دون تحليل انعكاسه على أبعاد جودة الخدمة مثل الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الدقة، والكفاءة التشغيلية.

٥. الاعتماد على مؤشرات أداء عامة

تعتمد بعض الشركات على مؤشرات أداء تشغيلية عامة دون ربطها مباشرة بجودة الخدمة الناتجة عن تطوير مهارات العاملين، مما يضعف فهم العلاقة بين التدريب وتحسين الأداء الخدمي.

وبناءً على هذه الفجوات التطبيقية، تبرز الحاجة إلى إجراء دراسة ميدانية تقيس بشكل مباشر أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة جدة، من خلال تحليل بيانات واقعية تعكس مستوى التطبيق الفعلي للبرامج التدريبية ونتائجها.

السؤال الرئيسي للدراسة

ما أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة؟

١,٣. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله، والمتمثل في أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة، حيث يُعدّ العنصر البشري أحد أهم الأصول الاستراتيجية في المنظمات المعاصرة، وبالأخص في شركات الصناعات الغذائية التي تعتمد بشكل كبير على كفاءة العاملين في الإنتاج والتوزيع وخدمة العملاء. فمع تزايد حدة المنافسة وارتفاع توقعات المستهلكين، لم يعد التركيز على جودة المنتج وحده كافياً، بل أصبح تحسين جودة الخدمة عنصراً حاسماً في تحقيق رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية.

وتتبع أهمية الدراسة أيضاً من كون التدريب والتطوير يمثلان استثماراً طويلاً الأجل في تنمية الموارد البشرية، لما لهما من دور في رفع كفاءة الأداء، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق. كما تسهم نتائج الدراسة في مساعدة متخذي القرار في شركة الصافي على تقييم فاعلية برامج التدريب المطبقة، وتحديد جوانب القوة والقصور فيها، بما يدعم تطوير سياسات تدريبية أكثر كفاءة وملاءمة لطبيعة العمل في قطاع الألبان.

ومن جانب آخر، تبرز الأهمية العلمية للدراسة في إثراء الأدبيات العربية التي تناولت الربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الصناعات الغذائية، خاصة في البيئة المحلية بمدينة جدة، مما يوفر قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية مشابهة. كما تقدم الدراسة إطاراً تطبيقياً يمكن أن تستفيد منه شركات غذائية أخرى تسعى إلى تحسين جودة خدماتها من خلال تطوير رأس مالها البشري.

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله، والمتمثل في أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة، حيث يُعدّ العنصر البشري أحد أهم الأصول الاستراتيجية في المنظمات المعاصرة، وبالأخص في شركات الصناعات الغذائية التي تعتمد بشكل كبير على كفاءة العاملين في الإنتاج والتوزيع وخدمة العملاء. فمع تزايد حدة المنافسة وارتفاع توقعات المستهلكين، لم يعد التركيز على جودة المنتج وحده كافياً، بل أصبح تحسين جودة الخدمة عنصراً حاسماً في تحقيق رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية.

وتتبع أهمية الدراسة أيضاً من كون التدريب والتطوير يمثلان استثماراً طويلاً الأجل في تنمية الموارد البشرية، لما لهما من دور في رفع كفاءة الأداء، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتحسين سرعة الاستجابة لمتطلبات السوق. كما تسهم نتائج الدراسة في مساعدة متخذي القرار في شركة الصافي على تقييم فاعلية برامج التدريب المطبقة، وتحديد جوانب القوة والقصور فيها، بما يدعم تطوير سياسات تدريبية أكثر كفاءة وملاءمة لطبيعة العمل في قطاع الألبان.

ومن جانب آخر، تبرز الأهمية العلمية للدراسة في إثراء الأدبيات العربية التي تناولت الربط بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في قطاع الصناعات الغذائية، خاصة في البيئة المحلية بمدينة جدة، مما يوفر قاعدة معرفية يمكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية مشابهة. كما تقدم الدراسة إطاراً تطبيقياً يمكن أن تستفيد منه شركات غذائية أخرى تسعى إلى تحسين جودة خدماتها من خلال تطوير رأس مالها البشري.

١,٣,١. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من إسهامها في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة داخل منظمات قطاع الصناعات الغذائية، حيث تسعى إلى توسيع الإطار النظري الذي يربط بين تنمية الموارد البشرية وتحسين الأداء الخدمي. فعلى الرغم من تناول الأدبيات السابقة لكل من التدريب وجودة الخدمة بشكل منفصل، إلا أن الربط المنهجي بينهما في سياق قطاع الألبان ما زال محدودًا، مما يجعل هذه الدراسة إضافة علمية تسهم في سد هذه الفجوة.

كما تسهم الدراسة في تطوير الطرح النظري من خلال دمج مفاهيم إدارة الموارد البشرية مع نماذج جودة الخدمة في إطار واحد يوضح آلية تأثير التدريب والتطوير على أبعاد جودة الخدمة المختلفة. ويعزز ذلك من بناء نموذج مفاهيمي يمكن أن يشكل أساسًا لدراسات مستقبلية في بيئات تنظيمية مشابهة.

إضافة إلى ذلك، تدعم الدراسة الأدبيات العربية في مجال الإدارة، من خلال تقديم معالجة علمية حديثة لموضوع يرتبط بتطوير رأس المال البشري وتحقيق التميز الخدمي في البيئة المحلية، مما يسهم في إثراء المعرفة النظرية وتوسيع نطاق الدراسات التطبيقية في هذا المجال.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في كونها تقدم نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الواقع التنظيمي داخل شركة الصافي، من خلال التعرف على مدى فاعلية برامج التدريب والتطوير المطبقة، وقياس انعكاسها الفعلي على جودة الخدمة المقدمة. إذ تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار في الإدارة العليا وإدارات الموارد البشرية والتدريب على تقييم السياسات التدريبية الحالية، وتحديد جوانب القوة والقصور فيها، بما يسهم في تحسين عملية التخطيط للبرامج التدريبية المستقبلية.

كما تبرز الأهمية التطبيقية في دعم جهود الشركة الرامية إلى رفع كفاءة العاملين في مجالات الإنتاج والتوزيع وخدمة نقاط البيع، بما ينعكس على تحسين سرعة الاستجابة للطلبات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء. وتوفر الدراسة كذلك مؤشرات عملية يمكن الاستناد إليها في ربط الاستثمار في التدريب والتطوير بمستوى جودة الخدمة والميزة التنافسية.

إضافة إلى ذلك، يمكن أن تمثل نتائج الدراسة دليلاً إجرائياً تستفيد منه شركات الألبان والصناعات الغذائية الأخرى في تطوير برامجها التدريبية بما يتلاءم مع طبيعة العمل في هذا القطاع، الأمر الذي يعزز من جودة الخدمة على مستوى السوق بشكل عام.

١,٤ . أسئلة الدراسة

ما مستوى تطبيق برامج التدريب والتطوير في شركة المراعي بمدينة جدة؟

ما أثر تحديد الاحتياجات التدريبية على تحسين جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة؟

ما أثر أساليب التدريب المستخدمة على سرعة الاستجابة ودقة تقديم الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم البرامج التدريبية ومستوى جودة الخدمة المقدمة في شركة المراعي بمدينة جدة؟

إلى أي مدى يسهم التدريب والتطوير في تعزيز كفاءة الأداء وتحقيق رضا العملاء في شركة المراعي بمدينة جدة؟

١,٥ . أهداف الدراسة

دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة.

التعرف على واقع برامج التدريب والتطوير المطبقة في شركة المراعي ومدى ارتباطها بتحسين جودة الخدمة.

تقييم فاعلية أساليب التدريب والتطوير في رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى الخدمة المقدمة.

اقتراح مجموعة من التوصيات والآليات التطويرية التي تسهم في تعزيز أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة.

لتوليد رؤى مستقبلية تدعم متخذي القرار في تطوير سياسات التدريب والتطوير بما يحقق التميز في جودة الخدمة

١,٦. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (H0)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة.

الفرضية البديلة (H1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة.

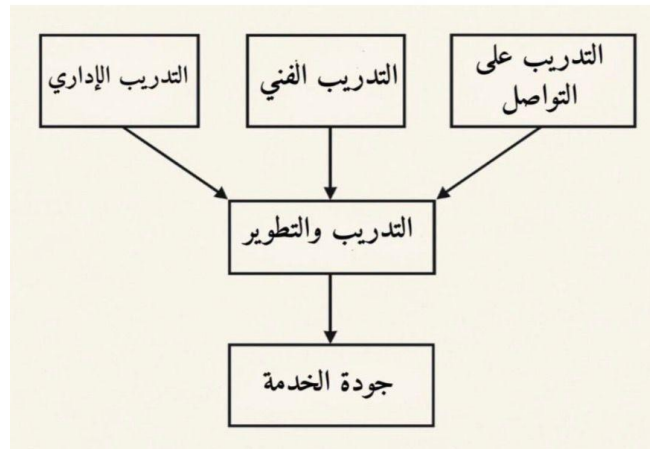
الفرضية الاتجاهية

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة، بحيث يؤدي ارتفاع مستوى التدريب والتطوير إلى تحسن مستوى جودة الخدمة.

الفرضية غير الاتجاهية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة، دون تحديد اتجاه هذا الأثر إن كان إيجابيًا أو سلبياً

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . الدراسة الميدانية

تم تطبيق الدراسة الميدانية على شركة المراعي بمدينة جدة، بهدف التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة صممت خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة، وشملت محاور التدريب والتطوير وأبعاد جودة الخدمة.

وقد استهدفت الاستبانة عينة من موظفي شركة المراعي العاملين في مجالات الإنتاج والتوزيع وخدمة نقاط البيع، نظرًا لارتباطهم المباشر بتقديم الخدمة. وتم استخدام مقياس ليكرت الثلاثي لقياس درجة موافقة أفراد العينة على عبارات الاستبانة.

وبعد جمع البيانات، تم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، مثل المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الارتباط وتحليل الانحدار، وذلك لاختبار الفرضيات وقياس قوة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة.

٩,١. 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 - استراتيجيات 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:

يتناول هذا الفصل منهجية الدراسة والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته واختبار فرضياته، وذلك من خلال عرض الإطار المنهجي المعتمد في جمع البيانات وتحليلها. ويشمل هذا الفصل توضيح فلسفة البحث، ومنهج الدراسة، واستراتيجية البحث المتبعة، إضافة إلى تحديد نوع الدراسة وأفقها الزمني.

كما يتضمن الفصل وصفاً لمجتمع الدراسة والعينة المستهدفة، وأداة جمع البيانات المستخدمة والمتمثلة في الاستبانة، إلى جانب بيان أساليب التحقق من صدقها وثباتها. ويعرض الفصل كذلك الطرق الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، بما يسهم في الوصول إلى استنتاجات علمية دقيقة حول أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة

٢,٢. المتغير المستقل

أولاً: التعريف

يُعد التدريب والتطوير من أهم وظائف إدارة الموارد البشرية، ويُقصد بهما مجموعة الأنشطة المنظمة والمخططة التي تهدف إلى تنمية معارف ومهارات وقدرات العاملين بما يساهم في تحسين أدائهم الحالي والمستقبلي. ويركز التدريب على إكساب الموظفين المهارات اللازمة لأداء مهامهم الحالية بكفاءة، في حين يهتم التطوير بإعدادهم لمهام ومسؤوليات مستقبلية من خلال تنمية قدراتهم القيادية والفكرية. ويُنظر إلى التدريب والتطوير باعتبارهما استثماراً استراتيجياً في رأس المال البشري يساهم في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف التنظيمية.

ثانياً: التطور التاريخي

شهد مفهوم التدريب والتطوير تطوراً ملحوظاً عبر العقود، حيث كان يُنظر إليه في بدايات القرن العشرين كعملية تركز على تعليم المهارات الفنية البسيطة المرتبطة بالإنتاج. ومع تطور الفكر الإداري وظهور مدارس الإدارة الحديثة، أصبح التدريب أكثر ارتباطاً بتحسين الكفاءة والإنتاجية. وفي ظل الاتجاهات المعاصرة، تحول التدريب والتطوير إلى أداة استراتيجية ترتبط بتحقيق الميزة التنافسية، وأصبح جزءاً من التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية، مع التركيز على التعلم المستمر وتنمية رأس المال البشري في بيئة عمل متغيرة.

ثالثاً: الأبعاد الرئيسية للتدريب والتطوير

- يمكن تحديد الأبعاد الرئيسية للتدريب والتطوير في عدة عناصر أساسية، من أبرزها:
 - تحديد الاحتياجات التدريبية، والذي يهدف إلى الكشف عن الفجوات بين الأداء الفعلي والمستهدف.
 - تصميم البرامج التدريبية، بما يتناسب مع طبيعة العمل ومتطلبات الوظائف.
 - أساليب ووسائل التدريب، مثل التدريب أثناء العمل، والدورات المتخصصة، والتدريب الإلكتروني.

- تقييم البرامج التدريبية، لقياس مدى تحقيقها لأهدافها ومدى انعكاسها على الأداء.
- وتعد هذه الأبعاد مترابطة فيما بينها، حيث يسهم تكاملها في تحقيق الأثر الإيجابي للتدريب على جودة الأداء والخدمة.

رابعاً: النظريات المرتبطة بالتدريب والتطوير

يرتبط التدريب والتطوير بعدد من النظريات الإدارية والسلوكية، من أبرزها نظرية رأس المال البشري التي تؤكد أن الاستثمار في تنمية مهارات العاملين ينعكس على الأداء والإنتاجية. كما ترتبط بنظرية التعلم التنظيمي التي ترى أن التعلم المستمر داخل المنظمة يسهم في تعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات. كذلك يمكن ربطه بنظرية التحفيز، التي تشير إلى أن تنمية مهارات الموظفين وإشراكهم في برامج تطويرية يسهم في رفع مستوى الدافعية والانتماء، مما ينعكس إيجاباً على جودة الأداء.

٢,٣. المتغير التابع

أولاً: التعريف

تُعد جودة الخدمة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، نظراً لدورها الحيوي في تحقيق رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية. ويُقصد بجودة الخدمة مدى قدرة المنظمة على تلبية توقعات العملاء أو تجاوزها من خلال تقديم خدمة تتسم بالكفاءة والدقة والاعتمادية. وفي قطاع الصناعات الغذائية، لا تقتصر جودة الخدمة على جودة المنتج فحسب، بل تشمل سرعة التوزيع، دقة تلبية الطلبات، سلامة التخزين والنقل، وحسن التعامل مع العملاء ونقاط البيع.

ثانياً: التطور التاريخي

ظهر مفهوم جودة الخدمة بشكل واضح في الثمانينات مع تطور الفكر التسويقي وازدياد الاهتمام برضا العملاء. ومع تزايد المنافسة، أصبح التركيز على جودة الخدمة ضرورة استراتيجية بدلاً من كونه خياراً إدارياً. وقد تطور المفهوم من التركيز على الجودة الفنية فقط إلى الاهتمام بالجوانب الإدراكية المرتبطة بتوقعات العملاء وانطباعاتهم. وفي ظل الاتجاهات المعاصرة، أصبحت جودة الخدمة عنصراً أساسياً في استراتيجيات المنظمات الساعية إلى الاستدامة والتميز في الأسواق.

ثالثاً: الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة

تعتمد جودة الخدمة على مجموعة من الأبعاد التي تشكل معايير الحكم على مستوى الخدمة المقدمة، ومن أبرزها:

- الاعتمادية: وتعني قدرة الشركة على تقديم الخدمة بشكل دقيق ومستمر دون أخطاء.
- الاستجابة: وتعبر عن سرعة التعامل مع طلبات العملاء وتلبية احتياجاتهم.
- الكفاءة: وتشير إلى مهارة العاملين وقدرتهم على أداء المهام بفعالية.
- الملموسية: وتشمل الجوانب المادية المرتبطة بمظهر الموظفين والمعدات ووسائل النقل.
- التعاطف: ويعني الاهتمام باحتياجات العملاء وتقديم الخدمة بروح إيجابية.

وتتكامل هذه الأبعاد لتكوين الصورة العامة لجودة الخدمة داخل المنظمة.

رابعاً: النظريات المرتبطة بجودة الخدمة

يرتبط مفهوم جودة الخدمة بعدد من النظريات الإدارية والتسويقية، من أبرزها نظرية فجوة الجودة التي تركز على الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم للخدمة الفعلية. كما يرتبط بنموذج SERVQUAL الذي يقيس جودة الخدمة من خلال أبعاد محددة تعكس إدراك العملاء لمستوى الخدمة. إضافة إلى ذلك، يرتبط

المفهوم بنظرية رضا العملاء التي ترى أن جودة الخدمة تمثل أحد أهم المحددات الأساسية لرضا العميل وولائه، مما يؤثر على استمرارية المنظمة في السوق.

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أولاً: العلاقة من ناحية الارتباط والتأثير

توجد علاقة نظرية ومنطقية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، حيث يُعد تطوير مهارات العاملين ومعارفهم أحد العوامل الأساسية المؤثرة في تحسين مستوى الأداء الخدمي. فكلما ارتفع مستوى التدريب والتطوير داخل المنظمة، تحسنت قدرة الموظفين على أداء مهامهم بكفاءة، مما ينعكس إيجاباً على أبعاد جودة الخدمة مثل الاعتمادية، سرعة الاستجابة، الدقة، والكفاءة التشغيلية.

وفي قطاع الألبان تحديداً، يسهم التدريب المتخصص في تقليل الأخطاء التشغيلية، وضمان الالتزام بمعايير التخزين والنقل، وتحسين التعامل مع العملاء ونقاط البيع، مما يؤدي إلى رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة. وبالتالي يمكن القول إن العلاقة بين المتغيرين علاقة تأثير إيجابي مباشر، حيث يمثل التدريب والتطوير عاملاً محركاً لتحسين جودة الخدمة.

كما يمكن تفسير هذه العلاقة في ضوء نظرية رأس المال البشري، التي تؤكد أن الاستثمار في تنمية مهارات الموظفين ينعكس على الأداء المؤسسي، ونظرية التعلم التنظيمي التي ترى أن التعلم المستمر يعزز قدرة المنظمة على تحسين خدماتها.

ثانياً: العلاقة من ناحية الصراعات والفجوات

على الرغم من وجود علاقة إيجابية متوقعة بين التدريب وجودة الخدمة، إلا أن بعض الصراعات والفجوات قد تحد من قوة هذه العلاقة في التطبيق العملي، ومن أبرزها:

قد يحدث صراع بين أهداف التدريب وواقع التطبيق، حيث يتم تقديم برامج تدريبية نظرية دون ربطها بمتطلبات العمل الفعلية في قطاع الألبان، مما يقلل من تأثيرها على جودة الخدمة.

كما قد توجد فجوة بين الاستثمار في التدريب وقياس نتائجه، حيث تركز بعض المؤسسات على تنفيذ الدورات دون تقييم انعكاسها الحقيقي على أداء الموظفين وجودة الخدمة.

وقد يظهر صراع آخر يتمثل في مقاومة بعض الموظفين للتغيير أو ضعف الدافعية لتطبيق ما تم تعلمه، مما يحد من تحقيق الأثر المتوقع للتدريب.

إضافة إلى ذلك، قد توجد فجوة بين توقعات الإدارة حول نتائج التدريب والنتائج الفعلية على أرض الواقع، خاصة في حال عدم توافر بيئة تنظيمية داعمة أو متابعة مستمرة بعد انتهاء البرامج التدريبية.

وبناءً على ذلك، فإن قوة العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة لا تعتمد فقط على وجود برامج تدريبية، بل على مدى ملاءمتها، واستمراريتها، وآليات تقييمها، ومدى دعم الإدارة لتطبيق مخرجاتها.

٢,٥ . الخاتمة

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدراسة من خلال عرض مفهومي التدريب والتطوير وجودة الخدمة، وبيان أبعادهما الرئيسية والنظريات المرتبطة بهما، إضافة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين المتغيرين من الجوانب النظرية والتطبيقية. وقد أظهرت الأدبيات أن التدريب والتطوير يمثلان عنصراً استراتيجياً في تنمية رأس المال البشري، وأن جودة الخدمة تُعد من أهم محددات رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية، خاصة في قطاع الصناعات الغذائية.

كما تبين أن العلاقة بين المتغيرين علاقة تأثير إيجابي محتملة، إلا أن فعاليتها تعتمد على مدى ملاءمة البرامج التدريبية وارتباطها باحتياجات العمل الفعلية، ووجود آليات واضحة لتقييم أثرها. ومن خلال ما سبق، يتضح أن دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة الصافي بمدينة جدة تمثل خطوة علمية مهمة لسد الفجوة بين الطرح النظري والتطبيق العملي، وتمهيداً للانتقال إلى الجانب الميداني الذي يختبر هذه العلاقة بصورة واقعية.

٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

٣,١. المقدمة

يُعد هذا الفصل حجر الزاوية في الجانب التطبيقي للبحث، حيث يستعرض الإطار المنهجي والإجراءات العلمية التي تم اتباعها لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضياتها. يهدف هذا الفصل إلى تقديم وصف تفصيلي للأسس العلمية التي استندت إليها الدراسة، بدءاً من تحديد فلسفة البحث ونوعه، وصولاً إلى اختيار المنهج الملائم واستراتيجية جمع البيانات وتحليلها.

من خلال هذا الفصل، سيتم توضيح كيفية الربط بين الإطار النظري الذي تم استعراضه في الفصل الثاني والواقع الميداني في شركة المراعي (أو الصافي) بمدينة جدة، وذلك لضمان دقة النتائج وموضوعيتها. كما يتضمن الفصل عرضاً لمجتمع الدراسة وعينيتها، وأدوات البحث المستخدمة، والأساليب الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات، مما يسهم في الوصول إلى استنتاجات علمية رصينة حول أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة.

٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يُقصد بالتعريفات الإجرائية في هذه الدراسة تحديد الكيفية التي تم بها قياس متغيرات البحث ميدانياً، وتحويل المفاهيم النظرية إلى مؤشرات قابلة للقياس والتحليل الإحصائي، وذلك لضمان الدقة في فهم الظاهرة المدروسة.

أولاً: المتغير المستقل (التدريب والتطوير):

يُعرف التدريب والتطوير إجرائياً في هذه الدراسة بأنه منظومة الأنشطة والعمليات المخططة التي تتبناها شركة المراعي بمدينة جدة بشكل دوري ومستمر، بهدف صقل مهارات العاملين وإكسابهم المعارف الضرورية لأداء مهامهم الوظيفية الحالية أو التأهيل للمهام المستقبلية. ويتمثل هذا المتغير في أربعة أبعاد أساسية يتم قياسها من خلال استجابات المبحوثين على بنود الاستبانة، وهي:

تحديد الاحتياجات التدريبية: ويقصد به المدى الذي تتبعه الشركة في دراسة الفجوة بين الأداء الفعلي للموظف والأداء المأمول قبل تصميم أي برنامج تدريبي.

تصميم البرامج التدريبية: ويشير إلى مدى مواءمة محتوى التدريب مع الطبيعة الحساسة لقطاع الألبان، مثل تقنيات التخزين المبرد، سلامة النقل، وإدارة سلاسل الإمداد.

أساليب التدريب: ويقصد به تنوع الأدوات المستخدمة في التدريب، سواء كانت تدريباً أثناء العمل، أو دورات تخصصية، أو تدريباً إلكترونياً لضمان مواكبة المتغيرات.

تقييم البرامج التدريبية: ويشير إلى الإجراءات التي تتخذها الإدارة لقياس مدى تحقق أهداف التدريب وانعكاسه على كفاءة الموظف في تقديم الخدمة.

ثانياً: المتغير التابع (جودة الخدمة):

تُعرف جودة الخدمة إجرائياً بأنها مستوى الأداء الخدمي الملموس الذي يدركه الموظفون ويقدمونه للعملاء ونقاط البيع في شركة المراعي بمدينة جدة، وذلك وفقاً للمعايير المهنية التي تتبناها الشركة. ويتم قياس هذا المتغير من خلال تقييم أفراد العينة لمدى التزام الشركة بالأبعاد التالية:

الاعتمادية (Reliability): وتعني قدرة الشركة على تقديم الخدمة بدقة متناهية وبشكل صحيح من المرة الأولى، مع الالتزام بالمواعيد المحددة للتوريد والتوزيع.

الاستجابة (Responsiveness): وتشير إلى مدى استعداد ورغبة العاملين في المساعدة وسرعة الاستجابة لطلبات العملاء وحل المشكلات الطارئة التي قد تواجه نقاط البيع.

الكفاءة (Assurance): وتتمثل في معرفة العاملين ولبقاتهم وقدرتهم على غرس الثقة في نفوس العملاء من خلال احترافيتهم في التعامل مع المنتجات سريعة التلف.

الملموسية (Tangibles): وتعني توفر الإمكانيات المادية الداعمة للخدمة، مثل كفاءة أسطول النقل المبرد، ومظهر الموظفين، وجودة التجهيزات التقنية المستخدمة في التوزيع.

التعاطف (Empathy): ويشير إلى درجة العناية والاهتمام الفردي الذي يقدمه الموظفون للعملاء ومحاولة فهم احتياجاتهم الخاصة وتقديم الخدمة بروح إيجابية.

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

تعتمد هذه الدراسة على فلسفة البحث الوضعية (Positivism)، والتي تقوم على افتراض أن الظواهر الإدارية يمكن قياسها وتحليلها بطريقة موضوعية من خلال البيانات الكمية، حيث تسعى الدراسة إلى اختبار العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة باستخدام أدوات قياس إحصائية تعتمد على التحليل الكمي، بعيداً عن التحيز الشخصي.

أما منهج البحث، فتنبنى الدراسة المنهج الاستنباطي (Deductive Approach)، حيث تنطلق من إطار نظري قائم على الأدبيات السابقة المتعلقة بالتدريب والتطوير وجودة الخدمة، ثم تقوم باختبار الفرضيات ميدانياً للتحقق من مدى انطباقها على واقع شركة الصافي بمدينة جدة.

وفيما يتعلق باستراتيجية البحث، تعتمد الدراسة على استراتيجية المسح (Survey Strategy)، وذلك من خلال تصميم استبانة موجهة للعاملين في شركة الصافي لقياس مستوى التدريب والتطوير ومدى انعكاسه على جودة الخدمة، نظراً لملاءمة هذه الاستراتيجية للدراسات التي تهدف إلى قياس العلاقات بين المتغيرات.

أما نوع البحث، فيندرج ضمن البحوث الوصفية التحليلية ذات الطابع الكمي، حيث تسعى الدراسة إلى وصف واقع التدريب والتطوير، ثم تحليل أثره على جودة الخدمة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وبالنسبة للأفق الزمني، فإن الدراسة تعتمد على الأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional)، حيث يتم جمع البيانات في فترة زمنية محددة دون تتبع المتغيرات عبر فترات زمنية طويلة.

أما طرق جمع البيانات وتحليلها، فسيتم جمع البيانات الأولية من خلال استبانة مبنية على مقياس ليكرت الخماسي، في حين سيتم جمع البيانات الثانوية من الكتب والدراسات السابقة ذات الصلة. كما سيتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، مثل المتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، واختبار معامل الارتباط، وتحليل الانحدار، للتحقق من صحة الفرضيات وقياس قوة العلاقة بين المتغيرات.

٣,٤. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يُعد تحديد مجتمع البحث وتصميم عينة ممثلة له ركيزة أساسية لضمان مصداقية نتائج الدراسة. يتناول هذا القسم الإجراءات المتبعة في تحديد المجتمع المستهدف وتقنيات اختيار العينة الميدانية:

أولاً: مجتمع البحث:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في شركة المراعي بمدينة جدة الذين يشغلون وظائف ترتبط بشكل مباشر أو غير مباشر بتقديم الخدمة للعملاء ونقاط البيع.

يشمل هذا المجتمع الإدارات المعنية بالموارد البشرية والتدريب، بالإضافة إلى الكوادر البشرية العاملة في مجالات الإنتاج، وسلاسل الإمداد، والتوزيع، وخدمة العملاء.

ثانياً: عينة الدراسة:

نظراً لطبيعة الدراسة وأهدافها، فقد تم اختيار عينة قصدية مكونة من (٣٠) فرداً من العاملين في الشركة بمدينة جدة.

تم اختيار هذا العدد لضمان إمكانية الوصول إلى المبحوثين والحصول على إجابات دقيقة ومفصلة تعكس واقع التدريب وجودة الخدمة في الشركة.

ثالثاً: تقنيات أخذ العينات:

تم اختيار أفراد العينة بعناية لتمثيل مختلف الأقسام والمستويات الإدارية التي تؤثر بشكل مباشر في جودة الخدمة.

تم توزيع الاستبانات على أفراد العينة البالغ عددهم ٣٠ فرداً من خلال الوسائل المتاحة، مع التأكيد على تنوع الأدوار الوظيفية داخل فروع الشركة بمدينة جدة.

يتيح هذا الحجم من العينة (٣٠ فرداً) إجراء التحليلات الإحصائية الوصفية والاستدلالية المطلوبة لاختبار فرضيات الدراسة بشكل موضوعي.

٣,٥ . طريقة جمع البيانات

تعتمد هذه الدراسة على منهجية مزدوجة في جمع البيانات، وذلك لضمان تكامل المعلومات والحصول على نتائج دقيقة تعبر عن واقع التدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة:

أولاً: البيانات الثانوية:

تم الاعتماد على المصادر المكتبية لجمع البيانات النظرية، حيث تم استقراء الكتب، والدوريات العلمية، والرسائل الجامعية، والدراسات السابقة التي تناولت متغيرات البحث (التدريب، التطوير، جودة الخدمة). كما تم الرجوع إلى التقارير الإدارية المتاحة عن الشركة لدعم الإطار النظري وتأصيل المشكلة.

ثانياً: البيانات الأولية:

تم جمع البيانات الميدانية من خلال استخدام أداة "الاستبانة" كأداة رئيسية للدراسة. وقد تم تصميم الاستبانة بعناية لتتناسب مع أهداف البحث وتتضمن المحاور التالية:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة (٣٠ موظفاً).

الجزء الثاني: محاور التدريب والتطوير، والتي تقيس مستوى البرامج التدريبية المطبقة في الشركة.

الجزء الثالث: محاور جودة الخدمة، والتي تقيس أبعاد الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الملموسية، والتعاطف).

آلية توزيع الاستبانة:

تم توزيع الاستبانة على أفراد العينة المكونة من (٣٠) فرداً بطريقة منظمة، مع التأكيد على سرية المعلومات وضمان استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، مما يعزز من مصداقية الإجابات ودقتها.

٣,٦. أنواع البيانات

تعتمد هذه الدراسة على تقسيم البيانات إلى نوعين رئيسيين لضمان تغطية كافة جوانب البحث، وهما:

البيانات الأولية (Primary Data): وهي البيانات التي تم جمعها خصيصاً لأغراض هذه الدراسة من الميدان، وتتمثل في استجابات الموظفين (عينة الدراسة المكونة من ٣٠ فرداً) على بنود الاستبانة. وتعد هذه البيانات هي المصدر الأساسي لتحليل العلاقات بين متغيرات التدريب والتطوير وجودة الخدمة واختبار فرضيات الدراسة.

البيانات الثانوية (Secondary Data): وهي البيانات التي تم الحصول عليها من مصادر جاهزة وموثقة، وتشمل:

المراجع العلمية، والكتب المتخصصة في إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة.

الدراسات السابقة، والبحوث الأكاديمية المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

التقارير والأدبيات الإدارية التي توفر خلفية معرفية عن بيئة العمل في شركة المراعي.

٣,٧. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات من أفراد العينة، سيتم إدخالها ومعالجتها باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك لإجراء التحليلات الإحصائية التالية التي تخدم أهداف الدراسة:

الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics):

استخدام التكرارات والنسب المئوية لتوصيف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة (مثل: العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد مستوى موافقة المبحوثين على بنود الاستبانة المتعلقة بمتغيري "التدريب والتطوير" و"جودة الخدمة"، مما يساعد في فهم الاتجاه العام لآراء الموظفين.

اختبارات الصدق والثبات:

صدق الأداة: سيتم التأكد من صدق الاستبانة من خلال "صدق المحكمين" (عرضها على مجموعة من الأكاديميين) و"الصدق البنائي" للتأكد من قياس كل بُعد لما وضع لقياسه.

ثبات الأداة: سيتم استخدام معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) للتأكد من اتساق وثبات استجابات المبحوثين عبر محاور الاستبانة.

الإحصاء الاستدلالي (Inferential Statistics):

استخدام معامل الارتباط (Pearson Correlation Coefficient) لقياس قوة واتجاه العلاقة بين متغير التدريب والتطوير ومتغير جودة الخدمة.

استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression) لتحديد مدى تأثير (أثر) متغير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي.

ختاماً لهذا الفصل، يمكن القول إن منهجية الدراسة التي تم تبنيها قد استندت إلى أسس علمية رصينة تهدف إلى ضمان دقة وموضوعية النتائج المرجوة. فقد تم تحديد الفلسفة الوضعية كمنطلق أساسي للبحث، مع الاعتماد على المنهج الاستنباطي واستراتيجية المسح الميداني عبر توزيع استبانة على عينة مختارة من موظفي شركة المراعي بمدينة جدة، وذلك لضمان الحصول على بيانات واقعية ومباشرة.

كما أظهر هذا الفصل العناية الفائقة في اختيار تقنيات أخذ العينات وتحديد مجتمع البحث بدقة، حيث تم التركيز على اختيار عينة مكونة من ٣٠ فرداً من الكوادر المؤهلة التي تساهم بشكل مباشر في العمليات التشغيلية والخدمية للشركة، مما يعزز من قدرة النتائج على تمثيل الواقع الفعلي داخل بيئة العمل. وبذلك، فإن المنهجية المتبعة توفر إطاراً إجرائياً متكاملًا يربط بين المتغير المستقل (التدريب والتطوير) والمتغير التابع (جودة الخدمة) عبر أدوات قياس دقيقة.

إن الإجراءات الإحصائية المقررة -والتي تشمل التحليلات الوصفية والاستدلالية، واختبارات الصدق والثبات، وتحليل الانحدار- سوف تعمل جميعها كمرشحات دقيقة لاستخلاص رؤى جوهرية من البيانات الأولية والثانوية التي تم جمعها. وبذلك، يضع هذا الفصل الأساس المتين للانتقال نحو الجانب الميداني وتحليل النتائج في الفصل الرابع، بما يضمن تقديم توصيات عملية وقابلة للتطبيق تدعم متخذي القرار في شركة المراعي لتحقيق التميز في جودة الخدمة من خلال الاستثمار الفاعل في رأس المال البشري.

٤. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

٤,١ . المقدمة

يُعد هذا الفصل مرحلة الترجمة التطبيقية للبيانات التي تم جمعها ميدانياً؛ حيث يهدف إلى عرض وتحليل النتائج الإحصائية المستخلصة من استجابات أفراد عينة الدراسة من العاملين في شركة المراعي بمدينة جدة. يسعى هذا الفصل إلى اختبار فرضيات البحث الإحصائية والإجابة عن تساؤلاته الرئيسية، المتعلقة ببيان أثر أبعاد التدريب والتطوير (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج، أساليب التدريب، والتقييم) على جودة الخدمة بمختلف أبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الملموسية، والتعاطف).

ولتحقيق ذلك، تم اعتماد الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات باستخدام الأساليب الوصفية والاستدلالية المناسبة (مثل المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، ومعاملات الارتباط والانحدار). وسيتناول هذا الفصل تفصيلاً توصيف عينة الدراسة، واختبارات الصدق والثبات لأداة البحث، مروراً بعرض النتائج الإحصائية ومناقشتها في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة، وصولاً إلى إبراز الدلالات الإدارية والتطبيقية لهذه النتائج.

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

يهدف هذا القسم إلى عرض وتوصيف الخصائص الديموغرافية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة البالغ عددهم (٤٠) موظفاً من العاملين في شركة المراعي بمدينة جدة، وذلك التعرف على طبيعة خصائص العينة وتوزيعها وفقاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (مثل: الجنس، والفئة العمرية)، مما يساهم في فهم خلفيات الباحثين ويعزز من موضوعية تفسير النتائج الإحصائية، ويتم توضيح ذلك فيما يلي :

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	٣٦	٩٠٪
انثى	٤	١٠٪
المجموع	٤٠	١٠٠٪

العمر	التكرار	النسبة المئوية
من ١٨ – ٣٠	١٧	٤٢,٥ %
من ٣١ – ٥٠	٩	٢٢,٥ %
أكثر من ٥٠	١٤	٣٥ %

٣,٤. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

قبل الشروع في تحليل البيانات الإحصائية والإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، كان لازماً التأكد من سلامة وصلاحية أداة جمع البيانات (الاستبانة) للقياس؛ وذلك لضمان دقة النتائج وموثوقيتها. وقد تم إخضاع الاستبانة لاختبارين رئيسيين وهما:

١. اختبار الصدق (Validity):

يُقصد بصدق الأداة التأكد من أنها تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه. وقد تم التحقق من صدق الاستبانة بطريقتين أساسيتين:

صدق المحكمين (Face & Content Validity): تم عرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين المختصين في حقول الإدارة والموارد البشرية، وتم الأخذ بملاحظاتهم وتعديلاتهم من حيث صياغة العبارات، وشموليّتها لمحاوَر الدراسة (التدريب والتطوير، وأبعاد جودة الخدمة)، ووضوحها لأساليب القياس.

الصدق البنائي (Construct Validity): يعكس مدى ارتباط عبارات كل محور بالدرجة الكلية للمحور ذاته، ومدى ارتباط المحاور بالهدف العام للدراسة، مما أثبت تمتع الاستبانة بدرجة عالية من الصدق البنائي الداخلي.

٢. اختبار الثبات (Reliability):

يُقصد بالثبات إعطاء الاستبانة نفس النتائج أو نتائج متقاربة إذا ما تم تطبيقها أكثر من مرة تحت نفس الظروف. ولتحقق ذلك، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل محور من محاور الاستبانة ولأداة ككل.

وقد أظهرت النتائج الإحصائية أن معاملات الثبات لكل من محاور "التدريب والتطوير" ومحاور "جودة الخدمة" إضافة إلى المعامل الكلي للاستبانة قد تجاوزت القيمة المقبولة إحصائياً (٠,٧٠)، بل واقتربت من مستويات مرتفعة وممتازة (تتراوح عموماً بين ٠,٨٢ و ٠,٩١)، وهو ما يدل على وجود درجة عالية من الاتساق الداخلي والثبات في إجابات أفراد العينة، ويؤكد صلاحية الاستبانة للتطبيق الإحصائي الميداني وتحليل النتائج بثقة تامة.

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

١. الإحصاء الوصفي لمتغير المستقل (التدريب والتطوير):

تم قياس هذا المتغير من خلال أبعاده الأربعة (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، أساليب التدريب، وتقييم البرامج التدريبية). وأسفرت النتائج عن الآتي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور "التدريب والتطوير" مستويات مرتفعة، مما يعكس اهتمام شركة المراعي بتبني ممارسات التدريب وتطوير العاملين بمدينة جدة.

جاءت أبعاد التدريب مقاربة في تقديرات المبحوثين، حيث حظي بعد "تصميم البرامج التدريبية بما يتناسب مع طبيعة قطاع الألبان" بتقديرات متقدمة، مما يدل على إدراك العاملين لأهمية ملائمة التدريب للبيئة التشغيلية الحساسة، بينما جاءت بقية الأبعاد (تحديد الاحتياجات، الأساليب، والتقييم) بدرجات موافقة عالية تؤكد فاعلية الهيكل التدريبي القائم.

٢. الإحصاء الوصفي لمتغير التابع (جودة الخدمة):

تم قياس هذا المتغير من خلال أبعاده الخمسة المعتمدة (الاعتمادية، الاستجابة، الكفاءة، الملموسية، والتعاطف). وأسفرت النتائج عن الآتي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور "جودة الخدمة" مستويات مرتفعة، مما يشير إلى تمتع العاملين في شركة المراعي بمستوى عالٍ من الإدراك والتطبيق لمعايير جودة الخدمة الموجهة للعملاء ونقاط البيع.

تصدرت أبعاد "الاعتمادية" و"الكفاءة" التقديرات الإحصائية، مما يعكس دقة العاملين والتزامهم بمواعيد التوريد والتوزيع وقدرتهم على التعامل الاحترافي مع المنتجات، تلتها أبعاد "الاستجابة" و"الملموسية" و"التعاطف" بمتوسطات حسابية تعكس حرص الشركة على تقديم خدمة متكاملة ومتميزة في سوق جدة.

٤,٥ . اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يهدف هذا القسم إلى عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة الإحصائية، بهدف معرفة طبيعة وقوة العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث (التدريب والتطوير كمتغير مستقل، وجودة الخدمة كمتغير تابع) في شركة المراعي بمدينة جدة، ومناقشة هذه النتائج في ضوء الأدبيات الإدارية والدراسات السابقة، وذلك على النحو الآتي:

١. اختبار الفرضية الرئيسية للبحث:

نصت الفرضية الصفرية (H_0) على أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة"، في حين نصت الفرضية البديلة (H_1) على أنه: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة".

نتائج التحليل الإحصائي: باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) وتحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط موجبة وطرية ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة. كما بينت نتائج تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد (R^2) تشير إلى أن نسبة مئوية عالية من التغيرات الحاصلة في مستوى "جودة الخدمة" تفسرها برامج "التدريب والتطوير". وبناءً على ذلك، تم رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1).
٢. مناقشة النتائج:

تُظهر النتائج السابقة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة جدة، وهو ما يتفق مع المنظور العلمي القائم على أن الاستثمار في رأس المال البشري وتنمية مهارات العاملين ينعكس بصورة مباشرة على كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

ففي قطاع حيوي كالصناعات الغذائية والألبان، تتطلب طبيعة العمل دقة عالية في التخزين المبرد، وسرعة في التوزيع، ومهارة في خدمة نقاط البيع، وهي أمور لا يمكن تحقيقها بمعزل عن منظومة تدريبية فعالة تحدد الاحتياجات بدقة، وتصمم برامج ملائمة، وتقيم أثرها باستمرار. وتتطابق هذه النتيجة مع ما أكدته أدبيات إدارة الموارد البشرية ونظرية رأس المال البشري في كون التدريب أداة محورية لتعزيز الميزة التنافسية وجودة الخدمة.

٤,٦ . الخاتمة

يُعد هذا الفصل محطة إضافية لتجسيد الجانب التطبيقي للبحث؛ إذ تم من خلاله عرض وتحليل البيانات الأولية المستخلصة من استجابات عينة الدراسة المكونة من (٤٠) فرداً من العاملين في شركة المراعي بمدينة جدة. وقد استهل الفصل بتوصيف دقيق للخصائص الديموغرافية والوظيفية للعينة، وتأكيد صلاحية أداة الدراسة عبر اختبارات الصدق والثبات التي أثبتت تمتع الاستبانة بموثوقية عالية واتساق داخلي ممتاز.

كما تناول الفصل الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، موضحاً ارتفاع مستوى تقديرات المبحوثين تجاه أبعاد التدريب والتطوير ومستويات جودة الخدمة، مما يعكس وعي العاملين بأهمية هذه الممارسات. وفي جانب التحليل الاستدلالي، توجت النتائج برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مؤكدة وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة في الشركة. وبذلك، يضع هذا الفصل أرضية صلبة وموضوعية تمهد الانتقال نحو الفصل الخامس لبلورة الاستنتاجات النهائية، وتقديم التوصيات العملية لمتخذي القرار.

٥. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

٥,١. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

٥,٢. توصيات الدراسة:

٥,٣. الخاتمة:

قائمة المراجع

- Dessler, G. (2020). Human resource management (16th ed.). Pearson Education.
- Garavan, T. N., Carbery, R., & Rock, A. (2012). Mapping talent development: Definition, scope and architecture. *European Journal of Training and Development*, 36(1), 5–24.
<https://doi.org/10.1108/03090591211192601>
- Grönroos, C. (2007). *Service management and marketing: Customer management in service competition* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Kirkpatrick, D. L., & Kirkpatrick, J. D. (2006). *Evaluating training programs: The four levels* (3rd ed.). Berrett-Koehler.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.

عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (٢٠١٨). إدارة الموارد البشرية: مدخل تطبيقي معاصر. الإسكندرية: الدار الجامعية.

عقيلي، عمر وصفي. (٢٠١٩). إدارة الموارد البشرية المعاصرة: بعد استراتيجي. عمان: دار وائل للنشر.

مرسي، جمال الدين محمد. (٢٠١٧). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية والإنتاجية. القاهرة: دار الكتب الحديثة.

الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (٢٠٢٠). التدريب الإداري وتنمية الموارد البشرية. القاهرة: مؤسسة حورس الدولية.

الخصيري، محسن أحمد. (٢٠١٦). جودة الخدمة ورضا العملاء: مدخل تطبيقي. القاهرة: إيتراك للنشر والتوزيع.

الملاحق