

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أحلام حسن محمد أحمد

222000673

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	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	9
1.7. نموذج الدراسة	10
1.8. منهجية الدراسة	13
1.9. الدراسة الميدانية	15
1.10. مخطط المشروع المقترح	17
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
2.1. المقدمة:	18
2.2. المتغير المستقل	19
2.3. المتغير التابع	19
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	19
2.5. الخاتمة	19
قائمة المراجع	20

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

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

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

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

الاتصالات السعودية قد يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء , مما يعزز مستوى التنافسية في السوق السعودي .

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

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

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

1.2. مشكلة الدراسة

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

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

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

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

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

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي التالي :

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

1.3. أهمية الدراسة

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

1.3.1. على المستوى النظري:

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

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

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

1.4. أسئلة الدراسة

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

1.5. أهداف الدراسة

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

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الصفرية (H1) :

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

الفرضية البديلة (H2) :

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

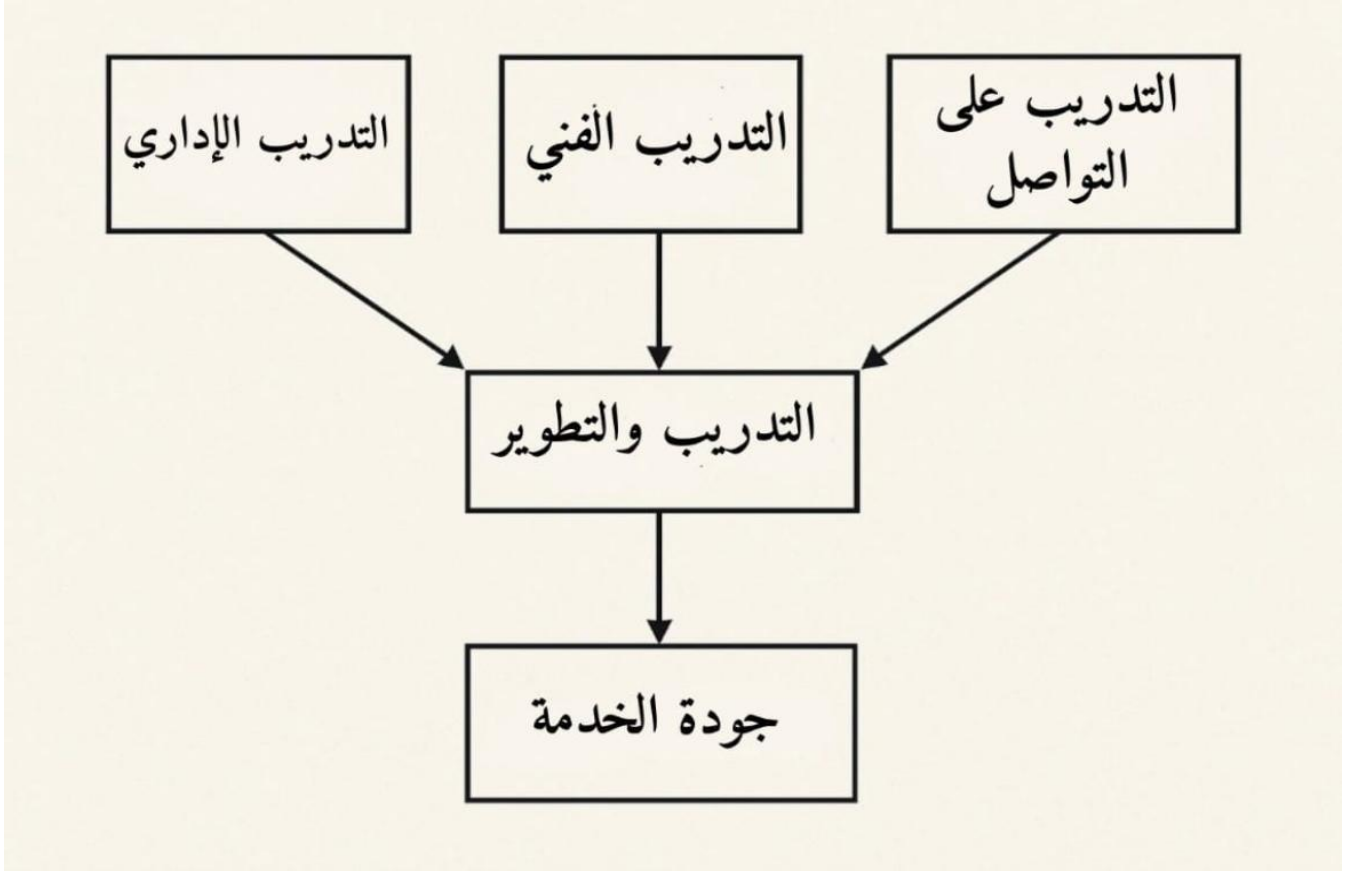
الفرضية الاتجاهية (H3) :

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

الفرضية غير الاتجاهية (H4) :

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

1.7. نموذج الدراسة



كتابة موجزة عن الصناعة :

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

تتسم صناعة الاتصالات بالتطور السريع نتيجة للابتكارات التكنولوجية المستمرة، مثل تقنيات الجيل الخامس مما يعزز التواصل بين الأفراد والشركات. كما أن الشركات العاملة، (IoT) والانترنت من الأشياء (5G)

في هذا المجال تواجه منافسة شديدة، ما يفرض عليها تحسين خدماتها وتطوير أدائها بشكل مستمر لمواكبة متطلبات العملاء والابتكارات الجديدة.

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

المؤسسة المقترحة للدراسة التطبيقية :

“ STC “ شركة الاتصالات السعودية

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

STC لماذا ؟

اولاً : توفر الشركة حجم كبير وأثر واسع لخدماتها لملايين العملاء , ما يجعل دراسة أثر التدريب على جودة الخدمة ذا تأثير كبير وقابل للتعميم على قطاع الاتصالات في المملكة .
ثانياً : التركيز على التطوير بشكل كبير في تطوير مهارات موظفيها من خلال برامج تدريبية متقدمة تهدف الى تحسين مستوى الخدمة والابتكار .
ثالثاً : لها دور كبير في السوق المحلي كونها شركة رائدة في السوق السعودي فإن نتائج الدراسة ستساهم في تحسين الخدمات المقدمة من قبل الشركة . كما يمكن أن تكون نتائج الدراسة قابلة للاستخدام كأدلة في باقي شركات الاتصالات المحلية

اهداف الدراسة :

- أولاً : دراسة تأثير برامج التدريب الاداري والفني على تحسين جودة الخدمة في شركة اس تي سي
- ثانياً : تقييم فعالية استراتيجيات التدريب المستخدمة في تحسين مهارات الموظفين وقدرتهم على تقديم خدمة متميزة للعملاء
- ثالثاً : تقديم توصيات لتحسين برامج التدريب بما يتماشى مع احتياجات السوق المحلي و رفع مستوى التنافسية في القطاع

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: تفسيرية

البحث يهدف إلى تحليل العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في شركة زين للاتصالات، وذلك لفهم كيفية تأثير هذه البرامج على أداء الموظفين وتحسين الجودة.

منهج البحث: استقرائي

البحث يعتمد على جمع البيانات من الواقع (من خلال الاستبانة مع موظفي شركة زين للاتصالات) وتحليلها للوصول إلى استنتاجات حول تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة.

استراتيجية البحث: دراسة حالة

البحث يركز على دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة زين للاتصالات. بما أن دراستي تستهدف شركة معينة في قطاع الاتصالات السعودي (شركة زين)، فإنها تندرج تحت دراسات الحالة

نوع البحث: كمي

البحث يعتمد على جمع البيانات باستخدام أداة الاستبانة، التي هي أداة قياس كمية تُستخدم للحصول على بيانات رقمية قابلة للتحليل الإحصائي.

التحليل الإحصائي الذي يتم استخدامه في الدراسة لاستخلاص النتائج يتطلب بيانات رقمية، وهذا يتوافق مع نوع البحث الكمي.

البحث يهدف إلى قياس العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة باستخدام أدوات كمية، مثل الاستبانة، والتي تُحلل إحصائيًا للوصول إلى نتائج ملموسة.

الأفق الزمني: مقطع عرضي

البحث يعتمد على جمع البيانات في نقطة زمنية واحدة (من خلال الاستبانة) من مجموعة من الموظفين في شركة زين للاتصالات.

المقاطع العرضية هي دراسات تجمع البيانات وتحللها في وقت واحد، مما يعني أن البحث لا يتتبع التغيرات على مدار الزمن، بل يركز على العلاقة بين المتغيرات في وقت معين.

طرق جمع البيانات:

(أداة الاستبانة (الاستبيان

تم استخدام أداة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات في بحثك. وهي أداة شائعة في البحوث الكمية، حيث يتم تصميم استبيانات تحتوي على أسئلة مغلقة (ذات إجابات محددة) أو مفتوحة (تسمح بالإجابة بحرية).

تم جمع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 70 موظفًا من مختلف أقسام شركة زين للاتصالات في مدينة جدة.

الهدف: قياس مدى تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة من خلال آراء الموظفين حول برامج التدريب وفعالية تحسين الخدمة.

طرق تحليل البيانات

التحليل الإحصائي

بما أن البحث يعتمد على البيانات الكمية المستخلصة من الاستبانة، يتم تحليل البيانات باستخدام أساليب التحليل الإحصائي.

التحليل الإحصائي يشمل تقنيات مثل التحليل الوصفي (لحساب المتوسطات والنسب) و التحليل (الاستدلالي) للتأكد من وجود علاقات معنوية بين المتغيرات

أو الارتباط (ANOVA) سيتم استخدام اختبارات إحصائية مثل اختبارات التباين لتحديد ما إذا كانت هناك علاقات ذات دلالة إحصائية بين التدريب وجودة الخدمة (Correlation).

التحليل الوصفي

التحليل الوصفي يستخدم لفهم التوزيع الأساسي للبيانات، مثل حساب المتوسطات والنسب المئوية لآراء المشاركين في الاستبانة

هذا التحليل يساعد في تحديد الاتجاهات العامة في البيانات مثل مستوى رضا الموظفين عن برامج التدريب

1.9. الدراسة الميدانية

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

وهذه بعض الدراسات الميدانية السابقة

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

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

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

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

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

1.10. مخطط المشروع المقترحة

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 - الالفق 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

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- . مخير، ع. (2019). دور التمكين الإداري في تطوير الأداء المؤسسي (بالتطبيق على قطاع الاتصالات - شركة سوداني) (رسالة دكتوراه، جامعة النيلين).
- . عثمان صقر، ع. م.، عطية، ج. م.، & أحمد، م. ع. ح. (2019). عوائد الحجم والإنتاجية في قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات المصري. *المجلة الدولية للدراسات البحثية في الاقتصاد والإدارة*، 33(4)، 113-135. <https://doi.org/10.12345/sjrbs.2019.2233>
- . سرجيوس، أ. إ. (2021). أثر محددات استراتيجية قيمة العملاء على النية نحو الولاء في قطاع الاتصالات وقطاع أجهزة الهواتف الخلوية في مصر. *مجلة الدراسات الاستراتيجية للتسويق والتجارة*، 22(2)، 130-167. <https://doi.org/10.12345/jsst.2021.5678>
- . نافع، و. ع.، البردان، م. ف.، و أحمد، س. ع. (2023). دور التحالف الاستراتيجي في دعم الأداء التنظيمي في قطاع الاتصالات المصري. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 15 (العدد 4)*، 349-375. <https://doi.org/10.59628/hvs-351125>
- (. أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع 2024 . بنعمر، ع. & المرشدي، ر.)
الاتصالات السعودية: دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية. *المجلة العربية للإدارة*،
44(4)، 1325-163441. DOI :10.21608/aja.2022.163441.331-346
- . الظفري، م. ع. ح. & الأشول، م. ع. (2024). أثر اليقظة الاستراتيجية في التميز المنظمي في قطاع الاتصالات اليمنية. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، 2(1)، 597-618. <https://journals.su.edu.ye/index.php/j>
- . الذبحاني، ص. أ. م. & الشاوش، ز. ن. (2024). أثر المناخ التنظيمي على أداء العاملين في قطاع الاتصالات اليمنية. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، 3(1)، 389-418. <https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs>
- . المطاع، أ. م.، و المخلافي، ع. م. أ. (2024). أثر تمكين العاملين في الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات اليمني. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، 3(5)، 244-286. <https://journals.su.edu.ye/index.php/jhs/article/view/1126>