

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.....	8
1.7. نموذج الدراسة.....	8
1.8. منهجية الدراسة.....	9
1.9. الدراسة الميدانية.....	9
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
2.1. المقدمة:.....	11
2.2. المتغير المستقل.....	11
2.3. المتغير التابع.....	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	11
2.5. الخاتمة.....	12
قائمة المراجع.....	12

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 تساهم 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

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

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).
- . بنعمر، ع. & المرشدي، ر. (2024). أثر التسويق الداخلي على جودة الخدمات في قطاع الاتصالات السعودية: دراسة حالة على شركة الاتصالات السعودية. *المجلة العربية للإدارة*, 44(4), 331-346. DOI: 10.21608/aja.2022.163441.1325