

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

اثر التدريب والتطوي على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة البيك في مدينة جدة

أسم الطالب

بشرى احمد محمد

232001789

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم 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

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
11	1.4. أسئلة الدراسة.....
11	1.5. أهداف الدراسة.....
12	1.6. فرضيات الدراسة.....
13	1.7. نموذج الدراسة.....
14	1.8. الدراسة الميدانية.....
14	1.9. مخطط المشروع.....
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
16	2.1. المقدمة:.....
17	2.2. المتغير المستقل.....
17	2.3. المتغير التابع.....
19	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
19	2.5. الخاتمة.....
20	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
21	3.1. المقدمة.....

21	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
22	3.3. تصميم البحث
23	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
23	3.5. طريقة جمع البيانات
24	3.6. أنواع البيانات
24	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
25	3.8. الخاتمة
26	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
27	4.1. المقدمة
27	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
27	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
28	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
28	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
28	4.6. الخاتمة
29	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
30	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
30	5.2. توصيات الدراسة
30	5.3. الخاتمة
31	قائمة المراجع
32	الملاحق

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد جودة الخدمة من أهم العوامل التي تؤثر في رضا العملاء واستمرارهم، خاصة في قطاع المطاعم الذي يتسم بالمنافسة العالية وسرعة التغير في توقعات المستهلكين. وفي مدينة جدة، تُعد شركة البيك من أبرز الشركات في مجال الوجبات السريعة، حيث تعتمد بشكل كبير على كفاءة العاملين في تقديم الخدمة بسرعة ودقة وجودة عالية. ومع ذلك، فإن أي قصور في مستوى التدريب والتطوير قد ينعكس سلباً على جودة الخدمة، مما يؤدي إلى انخفاض رضا العملاء وتأثر السمعة التنافسية للشركة. ومن هنا تبرز مشكلة الدراسة في مدى تأثير التدريب والتطوير على تحسين جودة الخدمة داخل الشركة.

أشارت العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وتحسين جودة الخدمة. فقد توصلت دراسة (2017) Noe, إلى أن التدريب الفعال يسهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين رضا العملاء. كما أكدت دراسة (2020) Armstrong, أن الاستثمار في تطوير الموارد البشرية يعزز من جودة العمليات الخدمية ويقلل من الأخطاء التشغيلية. وفي السياق العربي، أظهرت دراسة (الشمري، 2019) وجود أثر معنوي للتدريب على جودة الخدمة في قطاع المطاعم، حيث ارتبط مستوى التدريب بتحسين سرعة الاستجابة ودقة تقديم الطلبات.

رغم تعدد الدراسات التي تناولت أثر التدريب على جودة الخدمة، إلا أن معظمها ركز على قطاعات عامة أو على بيئات خارج المملكة العربية السعودية، مع قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت شركات وطنية رائدة مثل شركة البيك في مدينة جدة. كما أن بعض الدراسات لم تفصل بين أنواع التدريب (التدريب الميداني، الإلكتروني، المستمر) وتأثير كل نوع على أبعاد جودة الخدمة المختلفة، مما يبرز فجوة بحثية تستحق الدراسة.

تستهدف هذه الدراسة إدارات الموارد البشرية ومديري الفروع والعاملين في قطاع المطاعم، إضافة إلى الباحثين في مجال إدارة الأعمال والخدمات. وتكمن أهمية المشكلة في أن تحسين جودة الخدمة لا يسهم فقط في زيادة رضا العملاء، بل يعزز الولاء ويقوي الميزة التنافسية للشركة في سوق مزدحم بالمنافسين.

يهدف هذا البحث إلى قياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة البيك في مدينة جدة، مع تحليل أبعاد جودة الخدمة المختلفة وتحديد مدى مساهمة برامج التدريب في تحسين الأداء الخدمي

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الخدمية تحديًا مستمرًا في المحافظة على مستوى عالٍ من جودة الخدمة، خاصة مع تزايد توقعات العملاء وتنوع احتياجاتهم. ويُعد العنصر البشري محور العملية الخدمية، مما يجعل التدريب والتطوير عاملاً حاسماً في تحقيق التميز. وفي هذا السياق، تبرز الحاجة إلى دراسة مدى تأثير برامج التدريب والتطوير في شركة البيك بمدينة جدة على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوات النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة ضمن إطار متكامل يجمع بين أبعاد جودة الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، الملموسية). كما أن بعض الدراسات ركزت على جانب التدريب دون التوسع في مفهوم التطوير المستمر.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

قلة الدراسات الميدانية التي أجريت داخل شركات وطنية في قطاع المطاعم السريعة في مدينة جدة تحديداً، وعدم توفر بيانات محدثة حول فعالية برامج التدريب في شركة البيك، يمثل فجوة تطبيقية تستدعي البحث والتحليل.

ما هو أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة البيك في مدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذا البحث من الدور المحوري الذي يلعبه التدريب والتطوير في تحسين الأداء المؤسسي، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تعتمد على التفاعل المباشر مع العملاء.

1.3.1. على المستوى النظري:

إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بعلاقة التدريب والتطوير بجودة الخدمة. تقديم إطار نظري يمكن للباحثين الاستفادة منه في دراسات مستقبلية. دعم الدراسات العربية في مجال إدارة الموارد البشرية وجودة الخدمة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

مساعدة إدارة شركة البيك على تقييم فعالية برامج التدريب الحالية. تقديم توصيات عملية لتحسين جودة الخدمة. دعم صانعي القرار في تطوير استراتيجيات تدريبية أكثر كفاءة.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما هو تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة البيك بمدينة جدة؟
- كيف يؤثر التدريب المستمر للعاملين على سرعة تقديم الخدمة؟
- هل يؤدي تطوير مهارات الموظفين إلى تحسين رضا العملاء؟
- ما مدى تأثير برامج التدريب على تقليل الأخطاء التشغيلية؟
- كيف يؤثر التدريب العملي (الميداني) على كفاءة الأداء الخدمي؟
- هل يسهم التدريب والتطوير في تعزيز الميزة التنافسية للشركة؟

1.5. أهداف الدراسة

- دراسة تأثير التدريب والتطوير على جودة الخدمة.
- التعرف على العلاقة بين كفاءة الموظفين وجودة الخدمة.
- تقييم فعالية برامج التدريب الحالية داخل الشركة.
- اقتراح استراتيجيات تدريبية لتحسين جودة الخدمة.
- تحليل دور التدريب في رفع رضا العملاء.
- توليد رؤى تساعد في تطوير الأداء المؤسسي.

1.6. فرضيات الدراسة

1- الفرضية الصفرية: (H0)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة.

2- الفرضية البديلة: (H1)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتدريب والتطوير على جودة الخدمة.

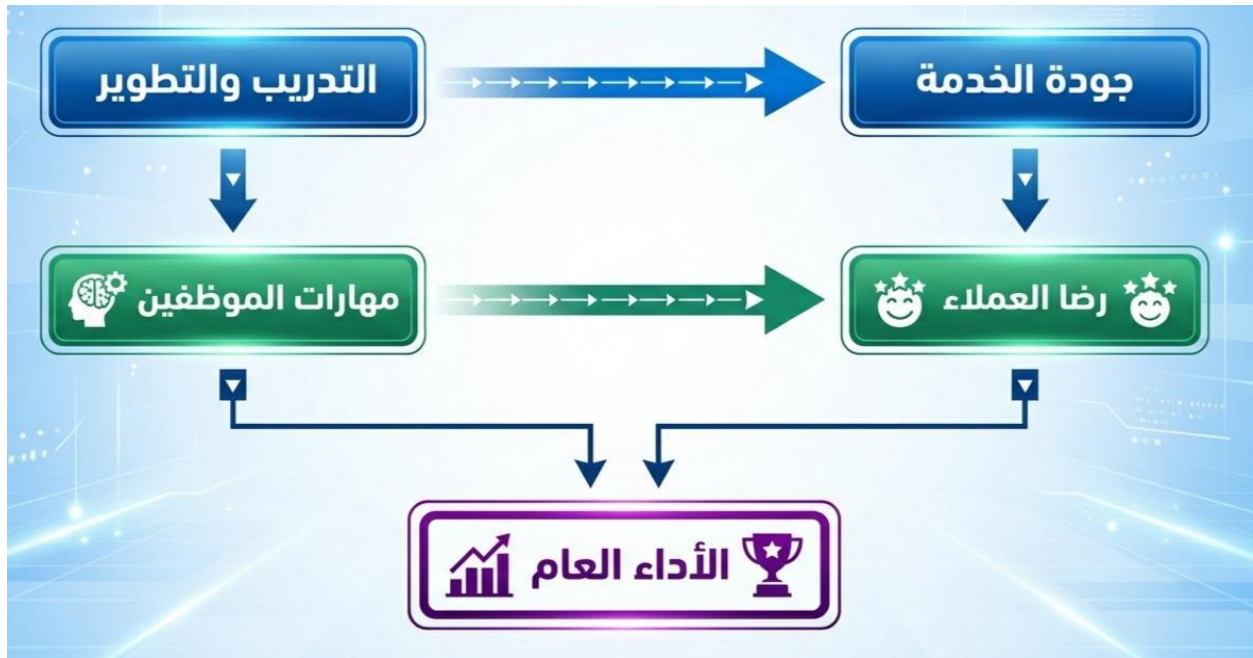
3- الفرضية الاتجاهية:

يؤثر التدريب والتطوير بشكل إيجابي على تحسين جودة الخدمة.

4- الفرضية غير الاتجاهية:

يوجد تأثير للتدريب والتطوير على جودة الخدمة دون تحديد اتجاه هذا التأثير.

1.7. نموذج الدراسة



المتغير المستقل: التدريب والتطوير

المتغير التابع: جودة الخدمة

1.8. الدراسة الميدانية

تعتمد على جمع بيانات من موظفي شركة البيك في جدة، وتحليل آرائهم حول التدريب وتأثيره على جودة الخدمة.

دراسات ميدانية سابقة:

دراسة الشمري (2019) أثبتت أن التدريب يحسن جودة الخدمة في المطاعم.

دراسة (2017) Noe: أكدت أن التدريب يزيد كفاءة الأداء.

دراسة (2020) Armstrong: أوضحت أن التطوير المستمر يحسن الأداء المؤسسي.

1.9. مخطط المشروع

تحديد موضوع البحث مراجعة الأدبيات

تصميم أداة الدراسة (استبيان) جمع البيانات

تحليل البيانات اختبار الفرضيات عرض النتائج التوصيات

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تُعد مراجعة الأدبيات من الخطوات الأساسية في أي بحث علمي، حيث تساعد في بناء إطار معرفي متكامل حول موضوع الدراسة، وتوضح ما تم التوصل إليه في الدراسات السابقة، مما يساهم في توجيه الباحث نحو فهم أعمق للمشكلة البحثية وتحديد أبعادها بشكل دقيق.

يتناول هذا الفصل عرضاً وتحليلاً للدراسات السابقة المتعلقة بموضوع أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة، كما يستعرض المفاهيم الأساسية للمتغير المستقل (التدريب والتطوير) والمتغير التابع (جودة الخدمة)، إضافة إلى توضيح العلاقة بينهما من خلال الأدبيات والنظريات المرتبطة.

تكمن أهمية مراجعة الأدبيات في تحديد الفجوات البحثية، والاستفادة من المناهج والأساليب المستخدمة سابقاً، وتجنب التكرار، بالإضافة إلى دعم الإطار النظري للدراسة بمصادر علمية موثوقة تعزز من مصداقية النتائج.

أشارت دراسة (Noe, 2017) إلى أن التدريب يُعد أداة أساسية لتحسين مهارات العاملين ورفع كفاءتهم، مما ينعكس بشكل مباشر على جودة الأداء. كما أوضحت دراسة (Armstrong, 2020) أن تطوير الموارد البشرية يساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال تحسين جودة الخدمات. وفي السياق العربي، بينت دراسة (الشمري، 2019) أن التدريب له دور إيجابي في تحسين جودة الخدمة في قطاع المطاعم، خاصة من حيث سرعة الاستجابة ودقة تنفيذ الطلبات.

2.2. المتغير المستقل

التدريب والتطوير

1- التعريف

يشير التدريب والتطوير إلى مجموعة من الأنشطة المنظمة التي تهدف إلى تحسين مهارات ومعارف العاملين، وتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة أعلى، سواء على المستوى الحالي (التدريب) أو المستقبلي (التطوير).

2- التطور التاريخي

بدأ مفهوم التدريب بشكل بسيط يركز على تعليم المهارات الأساسية، ثم تطور ليشمل برامج تدريبية متكاملة تعتمد على التكنولوجيا والتعلم الإلكتروني، وأصبح جزءاً من الاستراتيجيات المؤسسية الحديثة في إدارة الموارد البشرية.

3- الأبعاد الرئيسية

التدريب الفني

التدريب السلوكي

التدريب الإداري

التطوير المستمر

4- النظريات المرتبطة

نظرية رأس المال البشري: التي تؤكد أن الاستثمار في تدريب الأفراد يزيد من إنتاجيتهم.
نظرية التعلم التنظيمي: التي تركز على اكتساب المعرفة داخل المنظمة وتحسين الأداء الجماعي.

2.3. المتغير التابع

جودة الخدمة

1- التعريف

تعرف جودة الخدمة بأنها مدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء أو تجاوزها من خلال تقديم خدمة دقيقة وسريعة وموثوقة.

2- التطور التاريخي

تطور مفهوم جودة الخدمة من التركيز على جودة المنتج فقط إلى الاهتمام بتجربة العميل الكاملة، خاصة مع نمو قطاع الخدمات وازدياد المنافسة.

3- الأبعاد الرئيسية

الاعتمادية

الاستجابة

الضمان

التعاطف

الملموسية

4- النظريات المرتبطة

نموذج SERVQUAL: لقياس جودة الخدمة عبر أبعاد محددة.

نظرية رضا العملاء: التي تربط بين جودة الخدمة ومستوى رضا العميل.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة، حيث يؤدي تحسين مهارات العاملين إلى تقديم خدمة أفضل من حيث السرعة والدقة والتعامل مع العملاء، وهو ما ينعكس مباشرة على رضا العملاء.

من ناحية الصراعات والفجوات

رغم الاتفاق العام على وجود علاقة إيجابية، إلا أن هناك اختلافات في تحديد مدى تأثير أنواع التدريب المختلفة، كما أن بعض الدراسات لم تأخذ في الاعتبار البيئة الثقافية والتنظيمية، خاصة في الشركات المحلية مثل شركة البيك، مما يبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية في هذا السياق.

2.5. الخاتمة

تشير نتائج الدراسات السابقة إلى أهمية التدريب والتطوير كعامل رئيسي في تحسين جودة الخدمة، حيث أظهرت الأدبيات وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين. كما بينت هذه الدراسات الحاجة إلى مزيد من الأبحاث التطبيقية في البيئات المحلية. ومن المتوقع أن يسهم هذا البحث في سد جزء من هذه الفجوة من خلال تطبيقه على شركة البيك في مدينة جدة، إضافة إلى تقديم مساهمات علمية وعملية يمكن الاستفادة منها في تطوير استراتيجيات التدريب مستقبلاً.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يُمثل هذا الفصل الركيزة الإجرائية للدراسة، حيث يهدف إلى توضيح الخطوات المنهجية والعلمية التي تم اتباعها للتحقق من فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها. ويتناول الفصل بالتفصيل التعريفات الإجرائية للمتغيرات، والتصميم البحثي المعتمد بناءً على نموذج "بصلة البحث"، بالإضافة إلى تحديد مجتمع الدراسة، ونوع العينة وطريقة اختيارها. كما يستعرض الفصل أدوات وطرق جمع البيانات، وأنواعها، وصولاً إلى الأساليب والإجراءات الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات واستخلاص النتائج.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

يقصد بالتعريف الإجرائي تحويل المفاهيم النظرية المجردة إلى متغيرات قابلة للقياس الكمي من خلال أداة الدراسة (الاستبيان). وتنقسم متغيرات هذه الدراسة إلى:

المتغير المستقل (التدريب والتطوير):

التعريف الإجرائي: هو الدرجة الكلية التي يحصل عليها موظفو شركة البيك في مدينة جدة عند إجاباتهم على المحاور المتعلقة ببرامج التدريب الفني، السلوكي، الإداري، والتطوير المستمر التي تقدمها الشركة، وتقاس عبر عبارات الاستبيان المخصصة لهذا المتغير وفق مقياس ليكرت الخماسي.

المتغير التابع (جودة الخدمة):

التعريف الإجرائي: هو مستوى جودة الأداء الخدمي المقدم في فروع شركة البيك بمدينة جدة كما يدركه الموظفون، ويتم قياسه إجرائياً من خلال الأبعاد الخمسة لنموذج (SERVQUAL) وهي:

الاعتمادية: القدرة على تنفيذ الخدمة بدقة وموثوقية.

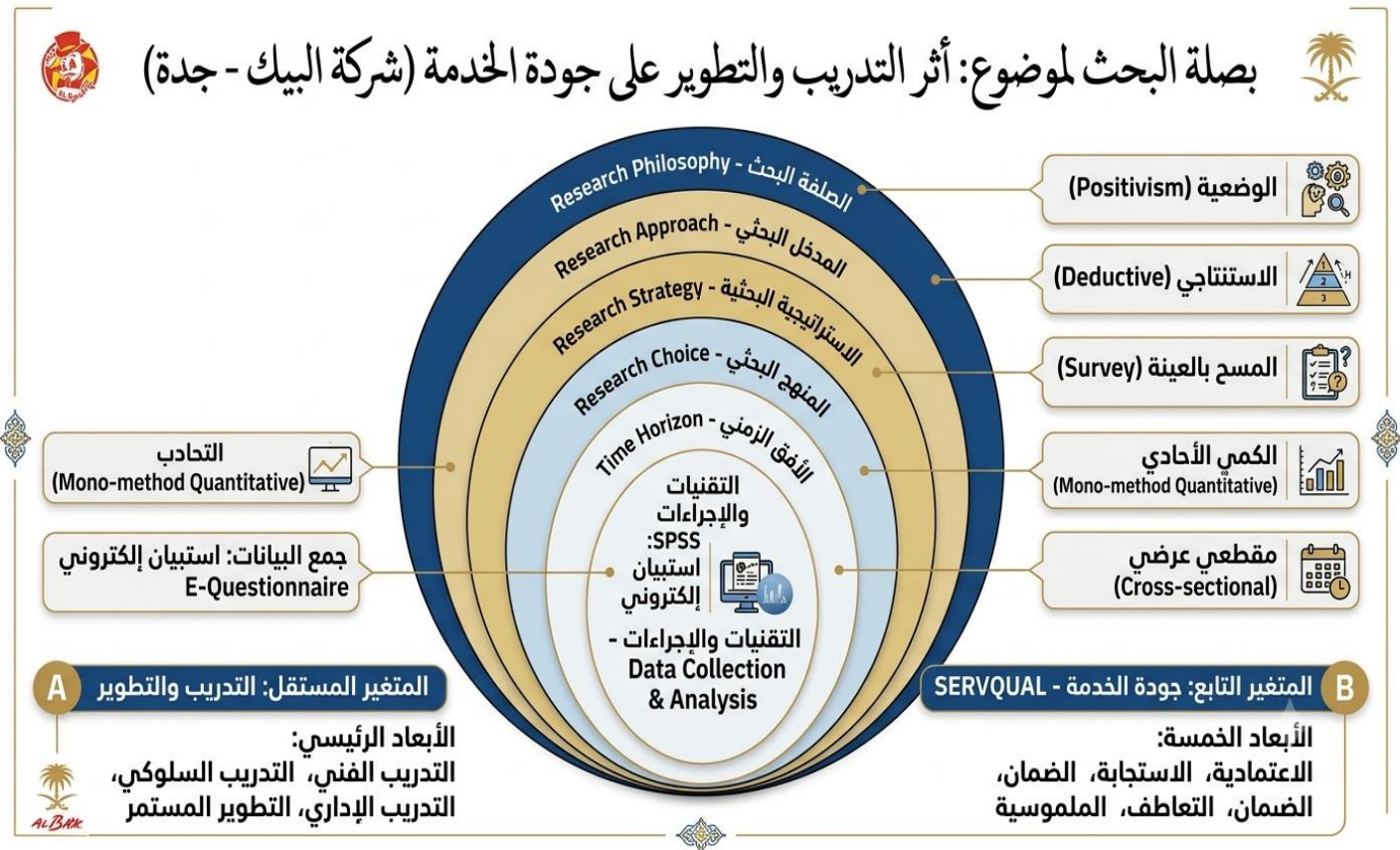
الاستجابة: الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة الفورية.

الضمان (الأمان): لباقة الموظفين ومعرفة قدرتهم وقدرتهم على بناء الثقة.

التعاطف: تقديم الرعاية والاهتمام الشخصي للعملاء.

الملموسية: المظهر الخارجي للمرافق، والمعدات، ومظهر الموظفين.

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)



3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث (Research Population): يتكون مجتمع البحث المستهدف من جميع الموظفين والعاملين (في الخطوط الأمامية، والوظائف التشغيلية والإدارية) بفروع شركة البيك للوجبات السريعة الواقعة داخل النطاق الجغرافي لمدينة جدة.

عينة البحث (Research Sample):

نظراً لصعوبة حصر كامل المجتمع، تم سحب عينة ممثلة للمجتمع.

تقنية أخذ العينات (Sampling Technique):

تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling) أو العينة الميسرة (Convenience Sampling) لضمان وصول الاستبيان إلى أكبر عدد ممكن من الموظفين المتاحين في فروع مدينة جدة أثناء فترة التطبيق الميداني.

3.5. طريقة جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على الاستبيان (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية. وتم تصميم الاستبيان إلكترونياً وتطويره بناءً على الأدبيات السابقة (مثل مقياس Parasuraman لأبعاد جودة الخدمة، ومقاييس Noe للتدريب).

تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء رئيسية:

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية والوظيفية للمبحوثين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

الجزء الثاني: العبارات الخاصة بمتغير التدريب والتطوير بأبعاده المختلفة.

الجزء الثالث: العبارات الخاصة بمتغير جودة الخدمة بأبعادها الخمسة.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لتحديد درجات موافقة أفراد العينة (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

3.6. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين رئيسيين من البيانات لضمان الشمولية والمصادقية العلمية:

البيانات الثانوية (Secondary Data): تم جمعها من خلال مراجعة الكتب العلمية، الأبحاث والمجلات الأكاديمية المحكمة، الرسائل الجامعية السابقة، والتقارير الرسمية لشركة البيك، وذلك لبناء الإطار النظري والفصل الأول والثاني من الدراسة.

البيانات الأولية (Primary Data): هي البيانات الميدانية الحية التي قام الباحث بجمعها مباشرة من أفراد العينة (موظفي شركة البيك بجدة) عبر أداة الاستبيان، وهي البيانات التي سيتم إخضاعها للتحليل الإحصائي لاختبار فرضيات الدراسة.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

لتحليل البيانات الأولية التي تم جمعها، سيتم ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسب الآلي لمعالجتها باستخدام نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS – Statistical Package for the Social Sciences)، وتتضمن الإجراءات الإحصائية ما يلي:

الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics): ويشمل التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لتوصيف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وتحديد مستويات استجاباتهم نحو محاور التدريب وجودة الخدمة.

اختبار الثبات والصدق (Reliability & Validity): استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي وثبات أداة الدراسة (الاستبيان).

تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد (Simple & Multiple Linear Regression): لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية، وتحديد مدى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (التدريب والتطوير) بأبعاده على المتغير التابع (جودة الخدمة).

3.8. الخاتمة

قدم هذا الفصل تفصيلاً دقيقاً للمنهجية العلمية المتبعة في قياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة البيك بجدة. حيث تم تحديد المتغيرات إجرائياً، وبناء التصميم البحثي وفق سياق بصلة البحث والفلسفة الوضعية. كما تم توضيح آليات اختيار العينة من مجتمع موظفي الشركة، وكيفية جمع البيانات الأولية عبر الاستبيان وتحديد الأساليب الإحصائية (عبر برنامج SPSS) التي سيتم استخدامها في الفصل القادم لتحليل البيانات واختبار الفرضيات والخروج بالنتائج والتوصيات.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

Armstrong, M. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.). Kogan Page

Noe, R. A. (2017). Employee training and development (7th ed.). McGraw-Hill Education

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40

Armstrong, M. (2020). Armstrong's handbook of human resource management practice (15th ed.). Kogan Page

الشمري، م. (2019). أثر التدريب على جودة الخدمة في قطاع المطاعم. مجلة الإدارة والأعمال، 12(3)، 68-45.

الملاحق

الملحق (أ): استبانة الدراسة تتضمن الاستبانة المستخدمة لقياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة البيك بمدينة جدة.

الملحق (ب): نموذج الدراسة يوضح العلاقة بين المتغير المستقل (التدريب والتطوير) والمتغير التابع (جودة الخدمة).