

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي في الرياض

حسين سمير الدسوقي

222000425

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	10
قائمة المراجع	10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه الشركات في العصر الحديث تحديًا متزايدًا في المحافظة على جودة الخدمات المقدمة في ظل التغيرات السريعة في بيئة الأعمال والمنافسة القوية في السوق. ومن أبرز العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة كفاءة الموظفين ومستوى تدريبهم. وشركة المراعي في الرياض، بصفتها إحدى أكبر الشركات في قطاع الأغذية والمشروبات في المملكة، تعتمد بشكل أساسي على كوادرها البشرية لتقديم خدمات عالية الجودة تعكس هوية الشركة وسمعتها. ومع ذلك، فإن أي قصور في برامج التدريب والتطوير قد يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة المقدمة للعملاء، مما يستدعي دراسة أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في الشركة.

تناولت دراسات عديدة أثر التدريب والتطوير على الأداء الوظيفي وجودة الخدمة. حيث أشارت دراسة Al-Shehri (2019) إلى أن المؤسسات التي تستثمر في تدريب موظفيها تحقق تحسنًا واضحًا في رضا العملاء وجودة الخدمات. كما بينت دراسة Khan & Abdullah (2020) أن التدريب المنتظم يساهم في تعزيز الالتزام التنظيمي والاحترافية في التعامل مع العملاء. وأوضحت دراسة Al-Harbi (2021) في قطاع الأغذية السعودي أن التطوير المهني للعاملين يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة الخدمة، مما يعزز مكانة المؤسسة في السوق.

بالرغم من توفر العديد من الدراسات حول العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوة بحثية تتعلق بتطبيق هذه المفاهيم في شركات الأغذية الكبرى في المملكة العربية السعودية، وخاصة شركة المراعي. فالقليل من الأبحاث ركز على تحليل البرامج التدريبية الخاصة بها ومدى انعكاسها على رضا العملاء.

تستهدف هذه الدراسة فئة العاملين والمديرين في شركة المراعي، إضافة إلى المختصين في مجال الموارد البشرية والجودة في الشركات المشابهة. وتبرز أهمية المشكلة في أن جودة الخدمة تمثل أحد العناصر الرئيسية التي تميز الشركات الرائدة عن منافسيها، حيث تؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتعزيز سمعة الشركة.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض، من خلال دراسة العلاقة بين كفاءة البرامج التدريبية ومستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما يسعى إلى تحديد مدى فعالية الجهود التدريبية الحالية واقتراح حلول عملية لتطويرها، بما يسهم في تحسين الأداء العام للعاملين وتعزيز التميز المؤسسي للشركة.

1.2. مشكلة الدراسة:

تُعد جودة الخدمة من العوامل الرئيسية التي تحدد نجاح أي مؤسسة في السوق، خصوصاً في الشركات التي تعتمد على تقديم منتجات وخدمات مباشرة للجمهور. ورغم التزام شركة المراعي بمعايير عالية في إنتاجها، إلا أن جودة الخدمة المقدمة قد تتأثر بمستوى تأهيل العاملين وبرامج التدريب المتاحة لهم. ومن هنا تنبع مشكلة الدراسة في التعرف على أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة المقدمة في الشركة، ومدى انعكاس تلك الجهود التدريبية على رضا العملاء وأداء الموظفين.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوات النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة في بيئة العمل السعودية، وخاصة في قطاع الأغذية والمشروبات. كما أن معظم الأبحاث ركزت على الأداء العام دون التعمق في جانب جودة الخدمة من منظور العميل، مما يفتح المجال أمام هذه الدراسة لتوسيع الإطار النظري المتعلق بالعلاقة بين التدريب ومخرجات جودة الخدمة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

من الجانب العملي، لا توجد دراسات كافية تناولت آليات تنفيذ التدريب في شركة المراعي وتأثيرها الفعلي على جودة الخدمات. كما أن البيانات المتعلقة بقياس أثر التدريب على سلوك الموظفين وجودة أدائهم ما زالت محدودة. وبالتالي، تبرز الحاجة إلى دراسة تطبيقية تسلط الضوء على الكيفية التي تسهم بها البرامج التدريبية في رفع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

السؤال الرئيسي:

كيف يؤثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة المراعي في الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذا البحث من كونه يسלט الضوء على أحد العوامل الرئيسية لنجاح المؤسسات الحديثة، وهو الاستثمار في العنصر البشري من خلال التدريب والتطوير المستمر، وما لذلك من أثر مباشر على جودة الخدمات المقدمة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية في إثراء الأدبيات المتعلقة بعلاقة التدريب والتطوير بجودة الخدمة في بيئة العمل السعودية، وإضافة منظور جديد حول كيفية توظيف البرامج التدريبية كأداة استراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي. كما تسهم الدراسة في توسيع المعرفة النظرية حول تأثير تنمية الموارد البشرية على رضا العملاء والتميز المؤسسي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكمّن الأهمية التطبيقية في إمكانية استفادة إدارة شركة المراعي من نتائج هذه الدراسة لتطوير برامج التدريب القائمة وتحسين آلياتها بما يضمن رفع جودة الخدمة المقدمة. كما يمكن أن تمثل نتائج الدراسة مرجعاً عملياً للشركات الأخرى في القطاع ذاته لتطبيق استراتيجيات تدريب فعالة تسهم في تعزيز الأداء وتحقيق رضا العملاء بشكل مستدام.

1.4. أسئلة الدراسة:

- 1- كيف يؤثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض؟
- 2- ما مدى تأثير كفاءة البرامج التدريبية على أداء الموظفين في تقديم الخدمة؟
- 3- هل يؤدي التدريب المستمر إلى تحسين رضا العملاء في شركة المراعي؟
- 4- كيف يساهم التطوير المهني في تعزيز مهارات الموظفين المتعلقة بجودة الخدمة؟
- 5- ما العلاقة بين فعالية البرامج التدريبية ومستوى الالتزام الوظيفي للعاملين؟
- 6- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة تُعزى لاختلاف مستويات التدريب بين الموظفين؟

1.5. أهداف الدراسة:

- 1- دراسة تأثير برامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بالرياض.
- 2- التعرف على مدى فعالية البرامج التدريبية المقدمة للعاملين وانعكاسها على أدائهم.
- 3- تقييم فعالية الجهود التدريبية الحالية في تعزيز جودة الخدمة ورفع رضا العملاء.
- 4- اقتراح استراتيجيات تطويرية لتحسين برامج التدريب بما يتوافق مع احتياجات الشركة.
- 5- توليد رؤى تسهم في فهم العلاقة بين التدريب وجودة الخدمة لدعم اتخاذ القرار في إدارة الموارد البشرية.

1.6. فرضيات الدراسة:

1- الفرضية الصفرية (H_0):

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض.

2- الفرضية البديلة (H_1):

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبرامج التدريب والتطوير على جودة الخدمة في شركة المراعي بمدينة الرياض.

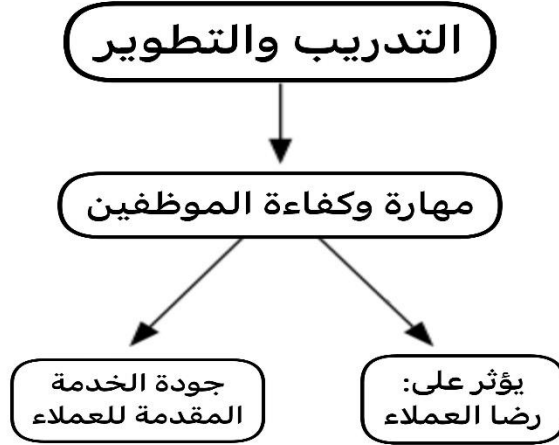
3- الفرضية الاتجاهية:

تؤثر برامج التدريب والتطوير إيجاباً في تحسين جودة الخدمة المقدمة في شركة المراعي بالرياض.

4- الفرضية غير الاتجاهية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة دون تحديد اتجاه العلاقة.

1.7. نموذج الدراسة:



1.8. منهجية الدراسة:

1- فلسفة البحث:

تعتمد الدراسة على الفلسفة الوصفية-الاستقرائية التي تستند إلى تحليل البيانات للوصول إلى نتائج قابلة للتعميم.

2- منهج البحث:

يستخدم المنهج الوصفي التحليلي لتحليل أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة.

3- نوع البحث:

بحث تطبيقي يهدف إلى قياس أثر التدريب على جودة الخدمة داخل بيئة واقعية (شركة المراعي).

4- الأفق الزمني للدراسة:

تعتمد الدراسة الأفق القطعي (Cross-sectional) بجمع البيانات في فترة زمنية واحدة.

5- طرق جمع البيانات:

الاستبانة الموجهة للعاملين في شركة المراعي بالرياض.
مقابلات شبه منظمة مع مسؤولي الموارد البشرية (إن أمكن).
مراجعة الوثائق والتقارير الداخلية المتعلقة ببرامج التدريب.

6- طرق تحليل البيانات:

استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).
اختبار الفرضيات باستخدام:
الانحدار الخطي
تحليل الارتباط (Pearson)
اختبار الفروق (T-test / ANOVA)

7- التحليل الوصفي:

يتضمن وصف:
الخصائص الديموغرافية للمشاركين
مستوى التدريب
تقييم جودة الخدمة
باستخدام المتوسطات والانحراف المعياري والتكرارات.

1.9. الدراسة الميدانية:

1- الدراسة الميدانية الحالية:

تم تصميم استبانة لقياس أثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة من خلال أربعة محاور أساسية:
تقييم البرامج التدريبية
مهارات الموظفين
رضا العملاء
جودة العمليات

سيتم توزيع الاستبانة على عينة من العاملين في فروع شركة المراعي في مدينة الرياض.

2- دراسات ميدانية سابقة:

دراسة (2021) Al-Harbi حول قطاع الأغذية السعودي، التي أثبتت وجود علاقة قوية بين التدريب وتحسين جودة الخدمة.
دراسة (2020) Khan & Abdullah التي أظهرت تأثير التدريب المنتظم على الاحترافية في التعامل مع العملاء.
دراسة (2019) Al-Shehri التي بينت أن المؤسسات ذات الاستثمار العالي في التدريب تحقق جودة خدمة أعلى ورضا أكبر لدى العملاء.

1.10. مخطط المشروع المقترح:

مقدمة - مشكلة الدراسة - أهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الإطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجية البحث - نوع البحث - الأفق 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: التدريب والتطوير

2.3. المتغير التابع: جودة الخدمة

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

2.5. الخاتمة:

قائمة المراجع:

- أحمد، م.، والزهراني، ع. (2022). أثر جودة الخدمة على ولاء العملاء في القطاع الصناعي السعودي. مجلة الدراسات التجارية.
- العتيبي، خ. (2020). فعالية برامج التدريب في تحسين أداء الموظفين. مجلة الإدارة والتنمية.
- الغامدي، ر. (2021). معايير جودة الخدمة وأثرها على التنافسية في المؤسسات السعودية. مجلة البحوث الاقتصادية.
- القرني، ع. (2019). التطوير الوظيفي وأثره على الرضا الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية.
- محمد، س. (2020). التدريب وجودة الخدمة في قطاع الاتصالات. مجلة الإدارة المعاصرة.
- The Impact of Employee Training on Service Quality. M , Al-Shehri (2019).
- Training and Organizational Commitment .A ,Abdullah & R , Khan (2020) in Service Industries.
- Employee Development and Service Excellence in Saudi Food Sector. F , Al-Harbi (2021).
- The impact of professional development on service quality in the Saudi food sector International Journal of Business Management. M , Al-Harbi (2021).
- Training investment and customer satisfaction in Saudi organizations Journal of Human Resource Development. A , Al-Shehri (2019).
- Service quality and corporate growth :An empirical study .H ,Y., & Zhang ,L., Wang , Chen (2020) International Journal of Service Management.
- Regular training and organizational commitment .M ,R., & Abdullah , Khan (2020) Journal of Organizational Behavior.

Return on training investment in service .(2021) .J ,S., & Kim ,· Lee
Global Business Review. .industries

.Training as a competitive advantage .(2021) .M ,P., & Johnson ,· Smith
Journal of Strategic Management.

Limitations of training programs in service .(2019) .K ,T., & Brown ,· Wilson
International Journal of Human Resource Studies. .quality improvement