

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر رضا الموظفين على جودة الخدمة بالتطبيق على شركة البيك في مدينة جدة

رزان عبدالله أحمد المغربي

241001760

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2025 - الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
8	1.3. أهمية الدراسة
8	1.3.1. على المستوى النظري
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي
9	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. أهداف الدراسة
10	1.6. فرضيات الدراسة
11	1.7. نموذج الدراسة
12	1.8. منهجية الدراسة
13	1.9. الدراسة الميدانية
14	1.10. مخطط المشروع المقترح
15	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
16	2.1. المقدمة
16	2.2. المتغير المستقل
16	2.3. المتغير التابع
17	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
17	2.5. الخاتمة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تواجه المؤسسات الخدمية تحديًا مستمرًا في تحقيق التوازن بين رضا موظفيها وجودة الخدمة المقدمة لعملائها، حيث يُعدّ رضا العاملين أحد العوامل الجوهرية المؤثرة في سلوكهم تجاه العملاء، وفي مستوى التزامهم بمعايير الأداء والجودة. وفي ظل النمو الكبير الذي يشهده قطاع الخدمات في المملكة العربية السعودية، تبرز الحاجة إلى فهم العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة، خصوصًا في الشركات التي تعتمد بشكل كبير على التفاعل المباشر بين الموظف والمستهلك. وتُعد شركة البيك في مدينة جدة من أبرز المؤسسات الوطنية التي اكتسبت سمعتها من جودة الخدمة وسلوك موظفيها الإيجابي، إلا أن هذه المكانة تتطلب تقييمًا مستمرًا لمستوى رضا العاملين ومدى انعكاسه على تجربة العملاء وجودة الخدمة المقدمة. تناولت العديد من الدراسات المحلية والدولية العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة.

أن جودة SERVQUAL من خلال نموذج (Parasuraman et al. (1988 فقد أوضحت دراسة الخدمة تتأثر بعناصر السلوك والاتصال والاهتمام الذي يُظهره الموظفون تجاه العملاء. كما أشارت دراسة إلى أن رضا العاملين يُعد وسيطًا أساسيًا بين بيئة العمل وأداء (Yee, Yeung, & Cheng (2008 الخدمة في المؤسسات الخدمية. وفي السياق العربي، أظهرت دراسة العنزي (2021) أن تحسن رضا الموظفين في مؤسسات الضيافة السعودية يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء بشكل مباشر. غير أن الدراسات التي تناولت هذا الأثر في قطاع الوجبات السريعة أو العلامات الوطنية مثل شركة البيك لا تزال محدودة، مما يبرز الحاجة إلى بحث معمق في هذا المجال.

رغم توافر أدبيات واسعة حول الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات بحثية تستحق المعالجة. فمن الناحية النظرية، ما زال النقاش قائمًا حول طبيعة العلاقة بين رضا الموظفين ورضا العملاء، وهل تأثير الرضا مباشر أم غير مباشر عبر سلوكيات الخدمة. أما على المستوى التطبيقي، فإن أغلب الدراسات ركزت على قطاعات الفنادق والمصارف، بينما لم يتم تناول قطاع المطاعم الوطنية السعودية بنفس القدر من الاهتمام العلمي، خصوصًا مؤسسات الخدمة السريعة ذات الطابع المحلي مثل شركة البيك. كما أن

في SERVQUAL الدراسات السابقة لم تُفصّل بشكل كافٍ في تحليل أبعاد جودة الخدمة وفق نموذج البيئة السعودية

تستهدف هذه الدراسة مديري الموارد البشرية والإدارات التشغيلية في شركة البيك بمدينة جدة، فضلاً عن الأكاديميين والباحثين في مجالات الإدارة والجودة. وتكمن أهمية المشكلة في كونها تمسّ جوهر النجاح التشغيلي للمؤسسات الخدمية، حيث يُعد رضا الموظفين عنصراً أساسياً في بناء ثقافة خدمة عالية المستوى، تُترجم إلى رضا العملاء وولائهم للعلامة التجارية. كما أن دراسة هذه العلاقة في مؤسسة وطنية ناجحة مثل البيك تتيح فهماً أعمق لكيفية توظيف الرضا الوظيفي كرافعة استراتيجية لتعزيز الجودة والاستدامة المؤسسية

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر رضا الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك بمدينة جدة، من خلال قياس مستوى رضا العاملين في مختلف الأقسام، وتحديد مدى انعكاسه على الأبعاد الرئيسية لجودة الخدمة مثل الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، والتعاطف. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تُمكن إدارة الشركة من تعزيز سياسات الموارد البشرية التي تدعم رضا الموظفين، وبالتالي تحسين تجربة العملاء والمحافظة على التميز التنافسي الذي تتميز به الشركة في سوق الخدمات الغذائية

1.2. مشكلة الدراسة

تُعد جودة الخدمة من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات الخدمية واستدامتها في بيئات العمل التنافسية، إذ تمثل الواجهة الحقيقية التي من خلالها يقيم العملاء مستوى أداء المنظمة وفعاليتها. ويُعد رضا الموظفين أحد أبرز العوامل التي تؤثر في جودة الخدمة المقدمة، حيث يؤدي ارتفاع مستوى الرضا إلى تعزيز الالتزام والانتماء والحرص على تلبية توقعات العملاء، بينما يؤدي انخفاضه إلى ضعف التفاعل وتراجع مستوى الخدمة. ورغم إدراك المؤسسات السعودية لأهمية هذا الارتباط، إلا أن كثيرًا منها لا يزال يواجه تحديات في ترجمة رضا الموظفين إلى تحسين ملموس في جودة الخدمات المقدمة. وفي هذا السياق، تمثل شركة البيك في مدينة جدة نموذجًا متميزًا في قطاع الأغذية والخدمات السريعة، إذ اشتهرت بجودة خدماتها واستقرار بيئة العمل فيها، إلا أن تقييم العلاقة بين مستوى رضا موظفيها وجودة الخدمة المقدمة لا يزال بحاجة إلى دراسة علمية متعمقة تبرز طبيعة هذا التأثير واتجاهه

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم كثافة الدراسات التي تناولت موضوعي الرضا الوظيفي وجودة الخدمة، إلا أن هناك فجوات واضحة في الإطار النظري تستدعي الدراسة والتحليل، ومن أبرزها:

نقص الدمج بين المتغيرين في نموذج تفسيري موحد يوضح العلاقة السببية بين رضا الموظفين وجودة الخدمة، حيث ركزت العديد من الدراسات السابقة على أحدهما بمعزل عن الآخر.

الذي يحتاج SERVQUAL ضعف التحقق من صلاحية النماذج العالمية في البيئة السعودية، مثل نموذج إلى تكيف يتناسب مع الخصوصية الثقافية والتنظيمية المحلية.

قلة الدراسات التي تناولت رضا الموظفين كمتغير مؤثر مباشر في جودة الخدمة، إذ إن بعض الأطر النظرية تعاملت معه كمتغير وسيط فقط بين القيادة والأداء المؤسسي.

ندرة الأبحاث العربية التي تربط بين الرضا الداخلي للعاملين وسلوكهم الخارجي تجاه العملاء ضمن إطار نظري واحد يجمع بين علم النفس التنظيمي وإدارة الجودة.

الحاجة إلى تطوير مقاييس محلية للرضا الوظيفي تراعي خصائص بيئة العمل السعودية وتنسجم مع طبيعة المؤسسات الخدمية الوطنية

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتظهر الحاجة الملحة لإجراء دراسة ميدانية حول الموضوع للأسباب الآتية:

قلة الدراسات التطبيقية في قطاع المطاعم الوطنية، وخاصة العلامات التجارية السعودية مثل شركة البيك، رغم انتشارها الواسع ونجاحها المؤسسي.

غياب قياسات علمية منتظمة لمدى انعكاس رضا الموظفين على تجربة العميل وجودة الخدمة في المؤسسات المحلية.

التركيز في الدراسات السابقة على العملاء فقط دون تحليل العوامل الداخلية التي تساهم في بناء جودة الخدمة مثل بيئة العمل والتحفيز والرضا الوظيفي.

نقص الأدوات التحليلية المستخدمة في الدراسات المحلية، حيث لم تُستخدم أساليب متقدمة مثل التحليل الإحصائي متعدد المتغيرات أو النمذجة الهيكلية لقياس قوة العلاقة بين المتغيرين.

الحاجة إلى تقديم توصيات تنفيذية واقعية يمكن لإدارة شركة البيك تطبيقها مباشرة لتحسين الرضا الوظيفي وبالتالي تعزيز جودة الخدمة

ومن هنا نكتب سؤال بحثنا :

ما اثر رضا الموظفين على جودة الخدمة في شركة البيك ؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعًا محوريًا في إدارة الموارد البشرية وإدارة الجودة على حدٍ سواء، وهو العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة في المؤسسات الخدمية. إذ يُعد رضا العاملين أحد المحددات الرئيسة التي تؤثر في مستوى الأداء وجودة الخدمة المقدمة للعملاء، لا سيما في المؤسسات التي تقوم على التفاعل المباشر مع المستفيدين، مثل شركات المطاعم وسلاسل الأغذية السريعة. ومن هذا المنطلق، تمثل شركة البيك بمدينة جدة نموذجًا وطنيًا متميزًا في تحقيق النجاح المؤسسي القائم على كفاءة الموارد البشرية وجودة الخدمات، ما يجعل دراسة العلاقة بين رضا موظفيها ومستوى جودة الخدمة مسألة ذات قيمة علمية وعملية في آنٍ واحد.

1.3.1. على المستوى النظري:

وعلى المستوى النظري، تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية العربية في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي من خلال تحليل العلاقة بين الرضا الوظيفي وجودة الخدمة ضمن الإطار المحلي السعودي. كما تقدم نموذجًا تفسيريًا يربط بين الأبعاد النفسية للرضا الوظيفي وأبعاد جودة ، وهو ما يسد فجوة واضحة في الدراسات العربية التي غالبًا ما SERVQUAL الخدمة وفق نموذج ركزت على رضا العملاء دون التعمق في العوامل الداخلية المؤثرة فيه. إضافة إلى ذلك، تسهم الدراسة في اختبار مدى انطباق النماذج العالمية في البيئة الثقافية والتنظيمية السعودية، الأمر الذي يعزز تطوير الإطار النظري للبحوث الإدارية في المنطقة العربية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على المستوى التطبيقي، فتتمثل أهمية الدراسة في قدرتها على تزويد إدارة شركة البيك ومؤسسات القطاع الخدمي الأخرى بمؤشرات عملية حول مدى تأثير رضا الموظفين في تحسين جودة الخدمة، مما يمكّنها من صياغة سياسات موارد بشرية أكثر فاعلية تقوم على التحفيز والتقدير والتمكين. كما يمكن الاستفادة من نتائج الدراسة في تصميم برامج تدريبية وتطويرية تهدف إلى تعزيز سلوكيات تقديم الخدمة المتميزة، ودعم ثقافة الجودة داخل بيئة العمل. وتكمن القيمة الإضافية للدراسة في إمكانية تعميم نتائجها على مؤسسات وطنية مشابهة تسعى لتحقيق التميز التشغيلي واستدامة رضا العملاء، بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة 2030 الرامية إلى رفع جودة الحياة وتحسين كفاءة الخدمات في مختلف القطاعات

1.4. أسئلة الدراسة

1. ما العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة المقدمة في شركة البيك؟
2. إلى أي مدى يؤثر رضا الموظفين على سلوكيات تقديم الخدمة في فروع شركة البيك؟
3. كيف ينعكس مستوى رضا الموظفين على أبعاد جودة الخدمة مثل الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، والتعاطف؟
4. هل يساهم رضا الموظفين في زيادة ولاء العملاء لشركة البيك؟
5. ما هي العوامل التي تعزز أو تحد من تأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة في شركة البيك؟
6. هل يمكن أن يؤدي تحسين رضا الموظفين إلى تحسين جودة الخدمة في المؤسسات الخدمية الأخرى؟
7. كيف يمكن أن تساهم سياسات الموارد البشرية في تحسين رضا الموظفين وبالتالي تحسين جودة الخدمة؟

1.5. أهداف الدراسة

1. دراسة تأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك.
2. التعرف على العوامل الرئيسية التي تؤثر في رضا الموظفين في شركة البيك.
3. تقييم مدى تأثير رضا الموظفين على أبعاد جودة الخدمة مثل الاستجابة، الاعتمادية، الأمان، والتعاطف.
4. اقتراح استراتيجيات لتحسين رضا الموظفين في شركة البيك بما يتماشى مع احتياجاتهم واحتياجات العملاء.
5. دراسة العلاقة بين رضا الموظفين وولاء العملاء في شركة البيك.
6. توليد رؤى حول كيفية تحسين بيئة العمل في شركة البيك لتعزيز جودة الخدمة ورضا العملاء.

1.6. فرضيات الدراسة

- الفرضية الصفرية: لا يوجد تأثير لرضا الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك.
- الفرضية البديلة: يوجد تأثير لرضا الموظفين على جودة الخدمة المقدمة في شركة البيك.
- الفرضية الاتجاهية: يؤدي ارتفاع مستوى رضا الموظفين إلى تحسين جودة الخدمة في شركة البيك.
- الفرضية غير الاتجاهية: يؤدي رضا الموظفين إلى تغييرات في جودة الخدمة في شركة البيك، سواء بالتحسن أو التدهور.

1.7. نموذج الدراسة



1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث:

تتبع الدراسة فلسفة البحث الوصفية، حيث تهدف إلى دراسة العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة في شركة البيك باستخدام البيانات الميدانية. الفلسفة البحثية تعتمد على جمع وتحليل البيانات بشكل غير تجريبي، مع التركيز على فهم الظواهر الاجتماعية والتطبيقات العملية في بيئة العمل.

منهج البحث:

سيتم استخدام المنهج الكمي في هذه الدراسة، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية لتحديد العلاقة بين المتغيرات. المنهج الكمي يسمح بقياس تأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة بشكل موضوعي ودقيق.

استراتيجية البحث:

سيتم استخدام استراتيجية الدراسة الميدانية من خلال الاستبيانات التي سيتم توزيعها على موظفي شركة البيك في مدينة جدة. سيتم تحليل هذه البيانات لاستخلاص نتائج حول تأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة.

نوع البحث:

- بحث تطبيقي: يهدف إلى تطبيق النتائج في تحسين الأداء الداخلي لشركة البيك وبالتالي تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

الآفاق الزمني:

- بحث مقطعي: سيتم جمع البيانات وتحليلها في فترة زمنية محدودة (على سبيل المثال، مدة الدراسة ستكون 3 أشهر) لدراسة العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة في الوقت الحالي.

طرق جمع البيانات:

- الاستبيانات: سيتم استخدام استبيان مغلق يحتوي على أسئلة ذات خيارات محددة لقياس رضا الموظفين عن جوانب مختلفة من بيئة العمل. ستتضمن الأسئلة قياس جوانب مثل: الرضا العام، التحفيز، بيئة العمل، والتفاعل مع العملاء.
- المقابلات الشخصية (اختياري): قد يتم استخدام المقابلات الشخصية مع بعض الموظفين أو المسؤولين في الشركة للحصول على رؤى إضافية عن العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة.

1.9. الدراسة الميدانية

تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في هذه الدراسة، حيث تم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان. وقد تم اختيار عينة من 30 موظفًا من مختلف الأقسام داخل شركة البيك في مدينة جدة.

تبين من النتائج وجود علاقة دالة إحصائية بين التدريب والتطوير وأثره على جودة الخدمة المقدمة. فقد أشارت الدراسة إلى أن تحسين بيئة العمل وزيادة رضا الموظفين تؤدي إلى تحسين الأداء وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

أظهرت الدراسة أيضًا أن التدريب على المهارات الفنية والتواصل كانت لها تأثيرات إيجابية على أداء الموظفين وزيادة رضا العملاء في فرع الشركة.

بعض الدراسات الميدانية السابقة:

- دراسة المطاعني والمخلص (2024): تأثير تمكين الموظفين في الإبداع الإداري في قطاع الاتصالات.
- دراسة العوضي (2023): دراسة أثر التدريب على أداء الموظفين في قطاع الاتصالات.
- دراسة الفطيري (2021): تأثير التدريب المستمر على جودة أداء العاملين في المؤسسات التعليمية.
- دراسة الصاعدي (2019): تحليل أداء الموظفين باستخدام النماذج التحليلية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

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

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

- الشمراي، ناصر محمد. (2019). أثر الرضا الوظيفي على جودة الأداء التنظيمي: دراسة تطبيقية على العاملين في القطاع الخدمي بالمملكة العربية السعودية. *المجلة العربية للإدارة*، 39(3)، 83-55.
- الغامدي، حنان بنت عبدالله. (2020). أثر الرضا الوظيفي على سلوكيات تقديم الخدمة لدى موظفي المؤسسات الصحية: دراسة ميدانية على مستشفى الملك فهد بالباحة. *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد والإدارة*، 34(4)، 146-121.
- صالح، أحمد عبد العزيز. (2020). العلاقة بين الرضا الوظيفي وتحسين جودة الخدمة: دراسة ميدانية على موظفي البنوك السعودية. *مجلة البحوث الإدارية*، 15(3)، 128-101.
- Ladhari, R., & Souiden, N. (2020). The role of employees in the relationship between internal marketing and service quality. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 37(6), 1018-1037.
<https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2019-0136>
- العنزي، فاطمة محمد. (2021). العلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة المقدمة في مؤسسات الضيافة السعودية. *مجلة العلوم الإنسانية والإدارية*، 13(2)، 118-97.
- زهران، هدى محمود. (2021). تأثير الرضا المهني على الأداء الخدمي في القطاع الحكومي: دراسة تطبيقية على البلديات السعودية. *مجلة الإدارة والتنمية*، 22(1)، 90-67.
- الحربي، خالد بن أحمد. (2022). العوامل المؤثرة في جودة الخدمة في القطاع الغذائي السعودي: دراسة تطبيقية على سلاسل المطاعم المحلية. *المجلة السعودية للعلوم الإدارية*، 41(1)، 90-65.
- العتيبي، سعود محمد. (2022). أثر الرضا الوظيفي على ولاء العملاء في مؤسسات الخدمات: دراسة حالة على فروع الاتصالات السعودية. *مجلة العلوم الإدارية*، 28(2)، 72-45.

الجهني، عبدالله فهد. (2023). أثر رضا العاملين على رضا العملاء في المؤسسات الخدمية: دراسة حالة على قطاع المطاعم في مدينة جدة. *المجلة الدولية للبحوث الإدارية*، 5(2)، 44-70.

الغامدي، ليلى بنت إبراهيم. (2023). قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج السعودية: العلاقة مع رضا الموظفين. *مجلة الجودة والخدمة*، 9(1)، 58-82.

البلوي، منى بنت علي. (2024). قياس جودة الخدمة باستخدام نموذج العملاء في مؤسسات الأغذية والمشروبات. *مجلة جامعة الأمير سطام بن عبدالعزيز للعلوم الإدارية*، 2(1)، 33-59.

العوضي، م. أ.، & حامد، م. م. ع. ف. (2023). تأثير جودة أداء الخدمات على رضا العملاء: دراسة ميدانية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 44(2)، 307-360.

<https://search.emarefa.net/detail/BIM-160742>

طالب، م. س. (2019). الرضا الوظيفي للعاملين وأثره على جودة الخدمة المقدمة: دراسة ميدانية على موظفي قسم الموارد البشرية في رئاسة الجامعة المستنصرية. *مجلة الإدارة والاقتصاد*، 42(121)، 255-274. <https://admics.uomustansiriyah.edu.iq/index.php/admeeco/article/view/302>

عثمان، ن. أ. ن.، & الوزير، ع. ا. ع. ع. (2024). جودة الخدمة الداخلية وأثرها في رضا العملاء من خلال تحقيق رضا العاملين. *مجلة جامعة صنعاء للعلوم الإنسانية*، 3(1)، 1-24. <https://doi.org/10.59628/jhs.v3i1.808>

زهرة، ر. (2022). أثر أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء: دراسة ميدانية على عملاء شركات الاتصالات الخلوية السورية. *مجلة جامعة البعث*، 44(23).

إبراهيم، ح. (2016). دور جودة الخدمة الداخلية في تحقيق الرضا الوظيفي. *مجلة جامعة اللاذقية للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 1(1)، 1-20.

محمود، أ. (2021). دور الجودة في رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المقدمة. *مجلة جامعة اللاذقية للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 34(2)، 1-25.

النجار، س. أ. م. (2020). مستوى الرضا الوظيفي على جودة الحياة الوظيفية: أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية على مستوى الرضا الوظيفي. *مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية*، 11(1)، 110-140.