

" دور آليات التدريب في تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل
بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى "

الباحثة

أ. علا حسن علي

الإشراف

أ. د. / جيهان عبد المنعم رجب

كلية التجارة - جامعة عين شمس

د. / ماجد محمد يسري الخربوطلي

معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات

دور آليات التدريب في تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى

الكبرى

الباحثة /علا حسن على أ.د./جيهان عبد المنعم رجب^(١) د./ماجد محمد يسرى الخريوطي^(٢)
(١) كلية التجارة، جامعة عين شمس. (٢) معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات.

المستخلص

يستهدف هذا البحث دراسة دور آليات التدريب في تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى، ويهدف أيضا الي دراسة مدي تطبيق شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى محل الدراسة لمفاهيم آليات التدريب وأبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، عن طريق استطلاع آراء ووجهات نظر عينة من العاملين بهذا القطاع، وتتمثل مشكلة البحث في القصور في تطبيق أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل في القطاع محل الدراسة، الأمر الذي قد يرجع إلي ضعف إدراك وتطبيق مفاهيم آليات التدريب من الناحية الإدارية والتدريبية بالقطاع، واعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المزج بين المنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، واستخدم الباحثون قائمة استقصاء تم اعدادها لغرض جمع البيانات حسب متغيرات الدراسة، كما استخدم الباحثون معامل ألفا (Alpha) كرونباخ لحساب معامل الثبات، بينما تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لتحليل بيانات الدراسة الميدانية باستخدام عينة الدراسة المكونة من ٣١١ فرداً، وقد توصل الباحثون إلى عدة نتائج تمثلت في وجود تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لجميع أبعاد آليات التدريب على جميع أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، كذلك توصل الباحثون لأهمية تبني آليات التدريب لدعم تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى، وأوصي الباحثون بعدد من التوصيات أهمها: العمل على تتضمن تحديد الاحتياجات التدريبية تغيير بعض السلوكيات للعاملين وتطوير

الكلمات المفتاحية: آليات التدريب، تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى، مصر.

مقدمة

تعد قطاعات المرافق العامة من الأولويات الكبرى لدى متخذي القرار وصانعي السياسات في مصر نظرا لكونها من القطاعات التي تمثل مخرجاتها احتياجات أساسية وضرورية للمواطنين ولها انعكاسات خطيرة على حياتهم وصحتهم.

وبنتيجة لذلك خصصت الحكومة المصرية لهذه القطاعات استثمارات ضخمة خلال الأعوام السابقة لإقامة العديد من محطات تنقية مياه الشرب ومحطات معالجة الصرف الصحي ولتطوير شبكاتها.

وشهدت تحقيق إنجازات ملموسة في هذا القطاع الاستراتيجي الهام إلا أنه على الرغم من ذلك لا زال يواجه بالعديد من المعوقات من أهمها عدم رضا المواطنين عن جودة خدماته. (جريدة اليوم السابع المصرية، صفحة الاقتصاد ٢٠١٨)

كما شهد عالم المنظمات ظهور بعض المداخل الحديثة التي تعكس اتجاهات وأبعادا جديدا ومنها موضوع الجودة وما نتج عنها من إنشاء تكتلات اقتصادية وسياسية وظهور المقاييس والمواصفات الدولية للسلع والخدمات مما فرض على المنظمات انتهاز الأسلوب العلمي لمواجهة هذه التحديات المتسارعة واستثمار الطاقات الإنسانية لتحقيق أحسن مستويات الجودة في المنتجات والخدمات. (الأكلي، ٢٠١٣)

وفي هذا السياق أنطلق المؤتمر الأول للتميز الحكومي خلال الفترة من ٣-٤ يوليو ٢٠١٨ بعنوان "مصر للتميز الحكومي" لمناقشة سبل تعزيز الكفاءة الحكومية والارتقاء بالخدمات الحكومية وجودتها فضلا عن السعي إلى تسريع ونيرة الحصول على تلك الخدمات ورفع قدرات العاملين بالجهاز الإداري للدولة والمؤسسات الحكومية إلى جانب إدخال مجالات التدريب.

فالتدريب هو أحد المحاور الرئيسية لتحسين العنصر البشري حتى يصبح أكثر معرفة واستعدادا وقدرة على أداء المهام المطلوبة منه بالشكل المطلوب والمناسب وابتكار. (جريدة اليوم السابع المصرية، صفحة الاقتصاد ٢٠١٨)

ومن ثم بدأت العديد من المنظمات فى إعادة النظر لأسلوب إدارة نشاطها التدريبي بحيث يصبح مصدر الميزة التنافسية مثل هذه الممارسة التدريبية والتي يطلق عليها التدريب المؤثر أو ذو الفعالية المرتفعة. (خليفة، ٢٠١٢:٢٣)

وتأسيسا على ما تقدم احتل التدريب مكانا متميزا فى الإدارة الحديثة للمنظمات وبالتالي أصبحت العملية التدريبية عملية استثمارية ناجحة إذ يهدف لتنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لتحقيق أهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة واعتبار الاستثمار فى التدريب هو أفضل أشكال الاستثمار الذي يعود بالفائدة على تحسين جودة الخدمة. (شبو، وبين لكل، ٢٠١٢:٤٢٩)

لذا من هذا المنطلق فإن هذه الدراسة تهدف لقياس دور آليات التدريب فى تحسين جودة الخدمة فى بيئة العمل بالتطبيق على شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.

مشكلة البحث

اعتمد الباحثون على القيام بدراسة استطلاعية لتحديد مشكلة الدراسة باستخدام قائمة استقصاء مبدئية لتجميع البيانات من عينة عشوائية مكونة من 30 مفردة من العاملين بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى، بهدف تقييم درجة توافر أبعاد تحسين جودة الخدمة فى بيئة العمل، وكذلك لمعرفة مدى إدراك الإدارة لتبني آليات التدريب من الناحية الإدارية والتدريبية. يمكن توضيح نتائج ما توصلت إليه الدراسة الاستطلاعية فى "انخفاض مستوى إدراك مفهوم تحسين جودة الخدمة فى بيئة العمل لدى العاملين بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى وتتضح آثاره فى عدم الرغبة فى تحمل المزيد من المسؤوليات التدريبية، فضلا عن ضعف المهارات لدى العاملين، وضعف تصميم البرامج التدريبية، وزيادة معدل الإخفاقات والأخطاء الناتجة عن عدم إدراك أبعاد آليات التدريب.

➤ أسئلة البحث

تتضح مشكلة الدراسة فى انخفاض مستوى جودة الخدمات المقدمة فى بيئة العمل وأن الارتقاء بمستوى الخدمة يحتاج إلى زيادة الاهتمام بدعم وتنمية الأفراد عن طريق التدريب بالمعارف والمهارات والاتجاهات اللازمة لتحسين مستواهم وظيفياً وخدمياً.

- يحاول الباحثون من خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر آليات التدريب على تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل؟
- وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي التساؤلات الفرعية التالية:-
١. ما مدى وجود تأثير لآليات التدريب من الناحية الإدارية والتدريبية على تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بالقطاع محل الدراسة؟ وما نوع هذا التأثير؟
 ٢. ما المستوى اللازم لآليات التدريب في القطاع محل الدراسة لتحقيق تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل؟

الهدف من البحث

- يهدف هذا البحث بشكل عام إلى دراسة واقع تبني القطاع محل الدراسة لآليات التدريب وأثر ذلك على تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، كما نذكر من أهدافه:
١. قياس تأثير أبعاد آليات التدريب على تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بالقطاع محل الدراسة.
 ٢. دراسة مدى إدراك إدارات هذا القطاع لأهمية آليات التدريب وتحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.

فروض البحث

- لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، فقد تم بناء الفروض التالية:
- الفرض الرئيسي الأول: يوجد تأثيراً معنوياً لتحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في القطاع محل الدراسة.
- الفرض الرئيسي الثاني: يوجد تأثيراً معنوياً لتصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.
- الفرض الرئيسي الثالث: يوجد تأثيراً معنوياً لتقييم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.

أهمية البحث

تتبع أهمية البحث من الدور الذي تلعبه آليات التدريب في مواجهة ما تشهده المنظمات من تحديات بسبب تحسين الجودة، مما استدعي إبراز أثر آليات التدريب على تحسين جودة الخدمة في

بيئة العمل كحافز للإدارة العليا بتطبيق هذه النظم والآليات، وتتقسم أهمية الدراسة إلى أهمية علمية وأهمية تطبيقية، وتشمل ما يلي:

➤ الأهمية العلمية: تتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى العلمي فيما يلي:

- ندرة الأبحاث والدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين آليات التدريب من الناحية الإدارية والتدريبية، وتحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، وبالتالي محاولة المساهمة في علاج الفجوة البحثية المتعلقة بآليات التدريب وعلاقتها بتحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.
- التعرف على أثر تبني آليات التدريب من الناحية الإدارية والتدريبية على تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.

➤ الأهمية العملية: تتمثل أهمية هذه الدراسة على المستوى التطبيقي فيما يلي:

- إيضاح دور آليات التدريب من الناحية الإدارية والتدريبية في شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى وأثرها على مستوى تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.
- أهمية القطاع محل الدراسة فهو يعد من القطاعات الحساسة والمهمة، لما لذلك القطاع من أهمية على صعيد التنمية الاقتصادية المستدامة، وعليه فإن أهمية هذا القطاع، يدعو إلى إجراء مثل هذا النوع من الدراسات لضمان استمراريته وتطويره.
- إعداد الكوادر المدربة والتعامل مع آليات التدريب كوسيلة فاعلة، إضافة إلى أهمية تبني آليات التدريب كعامل مساعد في تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، مما يساعد تلك المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية.

الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات العربية التي تعرضت لموضوع آلية التدريب ورأس المال الفكري وجودة الخدمة، وفيما يلي عرض لبعض هذه الدراسات وفقاً لتسلسلها التاريخي تصاعدياً من الأقدم إلى الأحدث، حسب ترتيب متغيرات الدراسة:

- الدراسات التي تناولت موضوع التدريب:

١. دراسة (عبد الفتاح الديب، وائل محمد عادل، ٢٠١٣): بعنوان "تقييم جودة التدريب في إطار المواصفة الدولية للتدريب، ISO 10015"، دراسة ميدانية بمصلحة الضرائب المصرية".

هدفت الدراسة إلى: الكشف عن واقع الجودة لمرحلة العملية التدريبية بمصلحة الضرائب المصرية من خلال مقارنتها بمعايير المواصفة الإرشادية الدولية ISO 10015 وذلك لتقديم المقترحات اللازمة لتأهيل مراكز التدريب لتطبيق نظم الإدارة وتوكيد الجودة وزيادة العائد من الاستثمار من التدريب وتقديم توصيات تسهم في حصول المركز على شهادة المطابقة لمعايير المواصفة الإرشادية الدولية ISO 10015.

وتوصلت الدراسة إلى: أن مواصفة ISO 10015 لها أثر كبير في رفع مستوى جودة جميع مراحل العملية التدريبية بمركز التدريب إذا تم تطبيقها به وإذا تم التخطيط للتدريب في إطار معايير قياس العائد على ناتج عملية التدريب.

٢. دراسة (Babkina, 2014) بعنوان:

“Improving the transfer of training at the organizational level”

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة أثر نقل الثقافة والمهارات والإمكانات التي تم الحصول عليها خلال التدريب إلى بيئة العمل على المستوى التنظيمي حيث قامت الباحثة بجمع بيانات الدورات التدريبية أثناء العمل وقامت بتنفيذ مقابلات نصف موجهة مع مختصين في أقسام الموارد البشرية وجلسات نقاش عبر الإنترنت وقامت الباحثة بتحليل هذه البيانات بيانياً وتوصلت الدراسة لأكثر من ١٢٠ عامل مؤثر في نقل خبرات التدريب منها ٢٣ جديدة استحدثتها الدراسة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى ما يلي:

تحليل الاحتياجات التدريبية الدقيقة سيؤثر في نتائج تقييم أثر التدريب.

تطبيق المقابلات قبل وبعد التدريب له أثر كبير في تقييم أثر التدريب على أداء المتدربين

لا بد من تسجيل وضبط وتقييم التغيير في أداء العاملين ومعرفة السبب الحقيقي وراء هذا التغيير لتقييم أثر التدريب فيه.

٣. دراسة (الحتة، أحمد عمر، ٢٠١٦) بعنوان: "واقع قياس عائد التدريب لدى معاهد ومراكز التدريب بوزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثره على تخطيط التدريب:

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على واقع قياس عائد التدريب لدى معاهد ومراكز التدريب بوزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثره على تخطيط التدريب.

وتوصلت هذه الدراسة إلى ما يلي: وجود علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة (تقييم رد فعل المتدربين - تقييم التعلم - تقييم النتائج التنظيمية) وبين تخطيط التدريب بينما العلاقة بين المتغير (تقييم السلوك) وبين تخطيط التدريب سلبية، وأن قياس عائد التدريب في الجهة محل الدراسة يؤثر على تخطيط التدريب ويفوق المستوى المطلوب.

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين حول واقع قياس عائد التدريب وأثره على تخطيط التدريب تعزى إلى المتغيرات الشخصية والتنظيمية (الجنس، المؤهل العلمي، العمر، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي).

- الدراسات التي تناولت موضوع جودة الخدمات وعلاقتها بالتدريب:

١. دراسة (Kontick, 2014) بعنوان:

Measuring service quality in higher education "The case of Serbia".

هدفت هذه الدراسة إلى: كيفية قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس (servperf) خلال عملية إعادة تطوير التعليم العالي في صربيا وأشارت الدراسة إلى أهمية قياس جودة التعليم في الجامعات من وجهة نظر الطلاب خاصة أنه خلال الخمس سنوات الماضية لوحظ زيادة عدد المؤسسات التعليمية مع انخفاض عدد الطلاب الملتحقين بها.

وتوصلت هذه الدراسة إلى: صلاحية مقياس للاستخدام في المؤسسات التعليمية في الفترة الانتقالية من عمليات التطوير، كما أظهرت النتائج تأثير واضح لعوامل السنة الدراسية ونوع الجنس على تصور الطلبة عن جودة الخدمة ولم يعطى الطلاب أهمية لبعد الملموسية وكان هناك تغير في الوزن المقترح خاصة في بعد الاستجابة حيث كان تركيز طلاب الإدارة على أبعاد الأمان والاعتمادية كونهما الأكثر أهمية متبوعة بالاستجابة والتعاطف ولوحظ أن تقييم الطلاب الذكور للاستجابة كان أعلى من الإناث تبعاً للجنس كما لوحظ أن عناصر جودة

الخدمة المقدمة للطلاب كانت تتغير خلال فترة الدراسة فعنصر الاعتمادية كان يزداد أهمية مع الوقت.

٢. دراسة (أحمد العلاوي، عماد مصباح أبو شعبان، ٢٠١٧) بعنوان: أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية لمحافظة غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى - غزة:

هدفت هذه الدراسة إلى: الكشف عن واقع التدريب في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة وإلى تحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية بمحافظة غزة كما هدفت الدراسة إلى بيان أثر التدريب في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية، وبينت الدراسة امتلاك المصارف المشمولة في الدراسة أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء

وتوصلت هذه الدراسة إلى: توجد علاقة طردية بين التدريب وجودة الخدمات المصرفية الإسلامية كما يوجد أثر ذا دلالة إحصائية للتدريب بأبعاده مجتمعة (احتياجات تدريبية، البيئة التدريبية، كفاءة التدريب، العائد المتوقع من التدريب) في تحقيق جودة الخدمات المصرفية بأبعادها مجتمعة (الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، التعاطف، الأمان) في المصارف الإسلامية في قطاع غزة وبينت الدراسة بامتلاك المصرف أنظمة حفظ وتسجيل وتوثيق دقيقة لبيانات العملاء.

٣. دراسة (Abd-Elrahman Hassanein Abd-Elrahman, 2020) بعنوان:

"The Impact of Service Quality as a Mediator Variable, on the Relationship between Intellectual Capital, and Organizational Performance"

هدفت هذه الدراسة إلى: قياس رأس المال الفكري وجودة الخدمة لشركات التلفزيون المحمول المصرية وتقييم تأثيرهم على الأداء التنظيمي وتناولت الدراسة جودة الخدمة كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري والأداء التنظيمي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى: أظهرت النتائج تأثير رأس المال الهيكلي ورأس المال العلاقتي على جودة الخدمة لشركات التليفون المحمول وجاء تأثير رأس المال الهيكلي أولاً ثم تأثير رأس المال العلاقتي ثانياً بينما أظهرت تأثير رأس المال البشري على بعد الاستجابة فقط من أبعاد جودة الخدمة.

٤. دراسة (Rrlid, A. & Otmani, M., 2020) بعنوان:

“Intellectual Capital as a Mechanism for Improving The Quality of Educational Service In Higher Education Instititutions In Algeria”

هدفت هذه الدراسة إلى: التعرف على مدى تأثير مكونات رأس المال الفكري بمكوناته (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس مال العلاقات) على أبعاد جودة الخدمة التعليمية (جودة هيئة التدريس - جودة برامج التدريس - جودة الإدارة التعليمية - جودة البحث العلمي) على مستوى المركز الجامعي مرسلتي عبد الله بتيبازة.

وتوصلت هذه الدراسة إلى: وجود علاقة طردية قوية بين رأس المال الفكري بأبعاده وتحسين جودة الخدمة التعليمية بالمركز محل الدراسة.

- تعليق الباحثة على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية:

بناء على ما تقدم من عرض الدراسات السابقة وأهدافها وما توصلت إليه من نتائج وتوصيات ومقارنتها مع أهداف الدراسة الحالية استخلصت الباحثة ما يلي:

أ. اتفقت أغلب الدراسات على تزايد الأهمية النسبية للأصول الفكرية غير الملموسة مقارنة بالأصول المادية وبخاصة في ظل التطورات التي تشهدها منظمات الأعمال بالإضافة إلى الدور الهام الذي يلعبه التدريب الفعال في التنمية والحفاظ على رأس المال الفكري.

ب. ركزت أغلب الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمة على قطاعين القطاع المصرفي وقطاع التعليم وقطاع الصحة كمجال للتطبيق والبعض منها ركز على مجال شركات الاتصالات.

ج. أنه لزيادة العائد على الاستثمار من التدريب تشير دراسة (عبد الفتاح الديب) وائل محمد عادل (٢٠١٣) إلى تطبيق نظام الجودة ISO 10015 فى جميع مراحل العملية التدريبية بداية من مرحلة تحديد الاحتياجات ثم التنفيذ انتهاءً بالتقييم الشامل للعملية التدريبية.

د. تناولت الكثير من الدراسات العلاقة بين متغيرين من متغيرات الدراسة الحالية الثلاثة ومدى تأثير أحدهما على الآخر مثل (دراسة عبيد، سلمان، ٢٠١٤)، (دراسة أحمد العلاوي عماد مصباح أبو شعبان، ٢٠١٧)، (دراسة Noorlailie Soewarno And Bambang Tjahjadi, 2019)، (دراسة Abd-Elrahman Hassanein Abd-Elrahman, 2020)، (دراسة Rrlid, A. & Otmani, M., 2020)، حيث تناولت مدى تأثير رأس المال الفكرى على جودة الخدمة وأشارت إلى وجود علاقة قوية طردية بين رأس المال الفكرى وجودة الخدمة وهناك تبعية بالزيادة والنقصان لجودة الخدمة تبعاً لرأس المال الفكرى.

و. اشتملت دراسة (منصور ٢٠١٣) على متغيرين وهما التدريب على رفع جودة الخدمة وبحث تأثير كفاءة التدريب على رفع وتحسين جودة الخدمة وأشارت تلك الدراسات أن هناك علاقة وطيدة بين تحسين جودة الخدمة وبين تصميم وتنفيذ البرامج التدريبية بكفاءة.

ز. اشتملت دراسة يوسف عبد المجيد منيب المشيراي (٢٠١٥) أن هناك علاقة قوية بين تخطيط العمليات التدريبية بإبعادها الأربعة (تحديد الاحتياجات التدريبية - تصميم البرامج والمواد التدريبية - تنفيذ البرامج التدريبية- تقييم البرامج التدريبية) وبين تطوير مهارات العاملين.

ط. تتشابه الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة فى أنها استخدمت الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة واستخدام الاستبانة كأداة للبحث.

ى. جاءت الدراسة الحالية مكتملة لما قامت به الدراسات السابقة وتم مناقشة الموضوع بصورة جديدة وهى تتناول رأس المال الفكرى كمتغير بسيط. وتميزت الدراسة الحالية أيضاً بأنها تطبق على قطاع يلعب دوراً هاماً فى حياة المواطن وهو قطاع المياه والصرف الصحى. كما تميزت الدراسة الحالية عن معظم الدراسات السابقة فى كونها تناولت العملية التدريبية بجميع مراحلها.

لذا تحاول هذه الدراسة الكشف عن الممارسات الخاصة بمفاهيم وآلية التدريب وجودة الخدمة وأهم معوقاتها وسبل تطبيقها في قطاع التطبيق من أجل بناء إطار متكامل لتطبيق هذا الفكر بناء على أسس علمية سليمة. وكذلك تحاول هذه الدراسة الاستفادة من نقاط القوة في الدراسات السابقة ومحاولة تطويرها وتعزيزها، وفي نفس الوقت محاولة تدارك النقص إن وجد في تلك الدراسات والعمل على تناوله قدر المستطاع. لسد هذه الفجوة البحثية.

الإطار النظري لآليات التدريب

يستعرض الباحث الإطار النظري للبحث من خلال التالي:

(آليات التدريب)

يعد التدريب من أهم العوامل التي تشجع العاملين على التقدم في مجال عملهم وإنجازه بفعالية حيث يدعم التدريب العاملين ماديا ومعنويا من خلال زيادة الثقة بالنفس واستكشاف قدراتهم وكذلك توجيههم لأساليب ووسائل حديثة لإنجاز الأعمال، يعزز الانتماء التنظيمي لدى العاملين لشعورهم باهتمام المنظمة بهم وتطويرهم. (O, Semeyko, 2011: 10).

هناك العديد من التعريفات لمفهوم التدريب قام بها الباحثين والكتاب وسوف نستعرض البعض منها. ومن هذه التعريفات:

أ. التدريب عبارة عن نشاط يهدف لتغيير في نمط تفكير وسلوك المتدرب في ضوء الاحتياجات والمشاكل الفعلية التي تواجه العمل. (حمدي، 2013: 21)

ب. التدريب عملية هدفها كسب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها للإنسان وتحصيل المعلومات التي تتقنه والاتجاهات الصالحة للعمل والسلطة والأنماط السلوكية والمهارات الملائمة والعادات اللازمة من أجل رفع مستوى الكفاءة في الأداء وزيادة الإنتاج. (مخان، 2014: 31)

أهداف التدريب:

يعتبر الهدف الأساسي والتقليدي للتدريب هو سد الثغرة بين أداء العاملين الحالي ومستوى الأداء المرجو منهم تحقيقه ولكن لم يعد التدريب قاصرا على مجرد العمل على هذا الهدف فقط بل أصبح

التدريب جزءاً من عملية متكاملة تستهدف تنمية العاملين مهنياً وعلمياً وثقافياً في حلقات متواصلة وأصبح من عملية التحسين المستمرة في المنظمة. والتأكد من أن التدريب قد حقق زيادة كفاءة المتدربين ونستطيع القول أن التدريب وسيلة لتحقيق مجموعة من الأهداف التالية:

(١) تنمية المعرفة والمعلومات:

دعم إمداد العاملين بالمعارف والمعلومات اللازمة والضرورية للقيام بوظائفهم بالشكل المطلوب والإمام بجميع جوانب العمل وكيفية أداء كل جزء منه بدقة كافية. (سالم، ٢٠١٢: ٢٤٨)

(٢) تنمية المهارات:

أى زيادة القوة العقلية على الأداء والفعل على استخدام المعرفة المتخصصة وتطبيقها بطريقة صحيحة وهادفة، واستعدادات المتدرب لأداء العمل الموكل إليه بكفاءة عالية مما يرفع الكفاءة الإنتاجية للفرد والمنظمة ككل. (إسليم، ٢٠١٤: ١٧)

(٣) تنمية الاتجاهات الإيجابية: عن طريق دعم المتدرب وإكسابه القدرة على تكوين مسلك ذهني أو عادة فكرية، تجاه عملية أو موضوع ما فالاتجاهات هي رغبات وميول المتدرب وهذا يتطلب محو قيم واتجاهات قديمة قبل تثبيت الاتجاهات الجديدة. (عامر، ٢٠١٠)

(٤) تنمية السلوك: يؤثر التدريب في سلوك المتدرب وتعديله بشكل إيجابي. (المشهوروي، ٢٠١٥)

(٥) تنمية القدرات الذهنية واكتمال الشخصية: المقصود بذلك تنمية الشخص ككل بحيث يستخدم كل طاقته الذهنية والنفسية، أو بمعنى آخر قدرة الفرد على استثمار ما لديه من طاقات كامنة وما حوله من موارد غير مستغلة بشكل جزئي أو كلي في الوصول إلى أداء أفضل. (حلس، ٢٣: ٢٠١١)

(٦) تحسين مستوى الأداء:

زيادة الإنتاجية والقيمة المضافة بتقليل الفاقد في المواد أو الخامات وفي ساعات العمل. تقليل وقت أداء الخدمة في المنظمات الخدمية وتحسين أساليب التعامل مع العملاء مما يرفع درجة رضاهم عن المنظمة ومنتجاتها ويحسن صورتها في أذهانهم ويدعم مركزها التنافسي. (سالم، ٢٤٨: ٢٠١٢)

مراحل/أبعاد العملية التدريبية:

تبدأ مراحل العملية التدريبية بمرحلة تحديد الاحتياجات التدريبية وتعد هذه الخطوة هي الخطوة الأساسية والأساس الذي يبنى عليه التخطيط لجميع مراحل العملية التدريبية ثم تليها مرحلة تصميم المواد العلمية ومحتواها ووضع الخطة التدريبية للتنفيذ ويليها مرحلة التنفيذ بالتزامن تبدأ أيضا مرحلة المتابعة والتقييم أثناء تنفيذ البرامج التدريبية وتستمر لما بعد انتهائها.

ومن خلال عمل الباحثة تؤكد على أهمية مرحلة المتابعة والتقييم وهي مرحلة غاية في الأهمية إذ أنها تحدد مدى الحيود والانحرافات في العملية التدريبية ككل والخروج بنتائج ونقاط ومراعاتها في البرامج التدريبية المستقبلية وأحيانا يتم عمل التعديل اللازم أثناء التنفيذ فعلى سبيل المثال فإذا تبين أثناء المتابعة أن المدرب ليس بمستوى الكفاءة المطلوب فيتم استبداله بمدرب كفاء وهكذا.

(تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل)

في ظل الضغوط التنافسية للمنظمات والتي انعكست على سلوك العملاء الذين أصبحوا يهتمون بانتقاء السلع والخدمات ذات الجودة الأعلى مما يفرض على المنظمات الحرص على تحقيق هذه المزايا التنافسية من جهة وعلى إرضاء العملاء من جهة أخرى إذ أن ارتياح ورضا جمهور العملاء عن مستوى جودة الخدمات مقياسا هاما للتعرف على مدى كفاءة هذه المنظمات.

يمكن تناول تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل من خلال الآتي:

- تعريف تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل:

تعددت تعريفات الباحثين لمفهوم الخدمة، منها ما يلي:

1. الخدمة هي عبارة عن الأنشطة المختلفة التي تحقق رضا المستفيد منها بدون تحويل الملكية ومن مميزاتها أنها غير ملموسة وعدم التجانس وعدم القابلية للتخزين.
2. الخدمة تشمل كل الإجراءات والمعاملات التي تقع بين صاحب العمل (مقدم الخدمة) وبين متلقي الخدمة (المستفيد) وذلك لإنتاج مخرجات تعمل على إرضاء العميل. (أبو بكر، ٢٠١٦: ٦٣)

ومما سبق عرض تستخلص الباحثة أن الخدمة تعد منتجات غير ملموسة في الغالب تهدف أساسًا إلى إشباع حاجات ورغبات المستفيدين وتحقق المنفعة لهم نظير سعر مناسب للتوقعات من هذه الخدمة.

كما تستخلص الباحثة أن مفهوم جودة الخدمة هي درجة تقارب إدراك العميل لمستوى أداء الخدمة المقدمة إليه مع مستوى الأداء المتوقع منه مسبقًا.

أبعاد ومقاييس جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العميل:

تعددت جهود الباحثين في تحديد معايير يتم من خلالها قيام العميل بتحديد جودة الخدمة وأجمعت على أن المعايير التي يبنى عليها المستفيد توقعاته وإدراكاته إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر التي تكون منها كل بعد (أبو شعبان، ٢٠١٧: ٣٢) ١- وقد توصل بعض الباحثين إلى أن هناك خمسة أبعاد لقياس جودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العميل وهي ثابتة لكل الخدمات المقدمة.

- أ- الملموسية: الجوانب المادية الملموسة: وتشمل جميع الأدوات والتسهيلات المادية المرتبطة بالخدمة المقدمة مثل الأجهزة والمعدات المستخدمة في أدائها والعاملين بالمنظمة (سالم، ٢٠١٤)، (المطيري، ٢٠١٧: ٦٠)، (أحمد، ٢٠١٢)، (مطرية، ٢٠١٦)
- ب- الاستجابة: وتعني رغبة واستعداد موظفي الخدمة لتقديم الخدمة للعملاء والاستجابة لطلباتهم وحل مشكلاتهم بصورة سريعة (Ozer, et al., 2013)
- ج- الأمان: ويعني أن تكون الخدمة المقدمة خالية من المخاطر والشك بحيث يتوافر فيها كل من الأمان المادي والأمان المالي والثقة (Sumardi, & Fernandes, 2018)
- د- الاعتمادية: ويقصد بها مدى ثبات الأداء بمرور الوقت.
- هـ- التعاطف: وتعني اللطف والاهتمام بالعميل كما تعني الفهم التام لحاجات المستفيدين، والوعي بأهمية العميل، وملاءمة ساعات العمل مع التزاماته.

إجراءات الدراسة

اعتمد الباحثون في هذه الدراسة على المزج بين المنهج الاستقرائي والمنهج الاستنباطي وذلك من خلال أسلوب الدراسة النظرية والدراسة الميدانية بالاستقصاء وذلك كما يلي:
الدراسة النظرية (المنهج الوصفي):

في هذا الإطار اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي بهدف استقراء جوانب المشكلة محل الدراسة، واستعراض وتحليل نتائج الدراسات السابقة معتمدة في ذلك على المراجع والدوريات المهمة بموضوع الدراسة، حيث قامت الدراسة بالتعرف على الجوانب المختلفة للمشكلة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى الدراسات التي أعدتها بعض المنظمات التي تراعى البعد البيئي بالدولة، وذلك للتعرف على طبيعة المشكلة والظروف المحيطة بها والمؤثرة عليها، وقد اعتمد الباحثون على بعض المراجع العربية والأجنبية المتاحة في هذا المجال وكذلك المقالات المتعلقة بموضوع البحث بشكل عام.

الدراسة الميدانية (المنهج التحليلي):

اعتمد الباحثون في إجراء الدراسة الميدانية على قائمة الاستقصاء والتي تم توزيعها على عينة من الشركات محل الدراسة، وذلك في الفترة من ٢٠٢٠/١١/١ الي ٢٠٢١/١/١ حيث تم التعرف على آراءهم ورغباتهم واتجاهاتهم والعناصر غير المرضية التي تواجههم وانطباعاتهم واقتراحاتهم، وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات والمعطيات التي تم جمعها.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود فجوة بحثية لم تغطيها العديد من الدراسات السابقة، ومن ثم اهتمت الدراسة بإجراء دراسة استكشافية في المجال التطبيقي، ثم تم استعراض نتائج الدراسة الميدانية وتحليلها، ومن ثم تم فإن الدراسة قد تناولت ذلك في موضوعين أساسيين هما: أسس الدراسة الميدانية، ونتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها، حيث استخدم الباحثون الأسلوب الإحصائي الأنسب للتحليل، وهو معامل ألفا (Alpha) كرونباخ لحساب معامل الثبات، بينما استخدم كلاً من معامل الارتباط لسبيرمان، وأسلوب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد لتحليل بيانات الدراسة الميدانية، ولما كانت البيانات قد جاءت منظمة في شكل جداول تكرارات من خمسة أعمدة وصفين، تمثل الصفوف عينة الدراسة، وتمثل الأعمدة استجابات الأفراد على أسئلة الاستقصاء والتي تم ترتيبها تنازلياً من موافق تماماً إلى لا أوافق مطلقاً.

أسلوب وأدوات الدراسة:

❖ مجتمع الدراسة والعينة: يمكن توضيح كلاً من مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

- مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في العاملين بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى، وقد تم اختيار الفئات الثلاثة (إدارة عليا- إدارة وسطى- إدارة تنفيذية)، وإجمالي عدد الفئات الثلاثة (١٠.٩٥٢ مياه + ٧.١٨١ صرف) موظف وذلك

في ٢٠١٨/٢٠١٩ وهذا الاستهداف لهذا العدد سيعطي نتائج دقيقة، وهم القادرون على فهم وإدراك متغيرات الدراسة.

- عينة الدراسة:

استعان الباحثون بطريقة العينة العشوائية الطبقية في اختيار عينة الدراسة، وقد استخدم الباحثون طريقة النسب والتناسب، وتم اختيار عينة من مجتمع الدراسة باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون، وذلك بمعلومية حجم المجتمع الذي يبلغ ١٨١٣٣ مفردة، وعند مستوى ثقة ٩٥% وحدود خطأ $\pm ٥\%$ ، وبعد ادخال البيانات للبرنامج تم حساب حجم العينة وبلغ ٣٧٦ مفردة تقريباً، وكانت عدد الاستمارات الصحيحة التي تم استردادها هي ٣١٦ استمارة، وقد أجري التحليل الإحصائي على الاستمارات التي أمكن للباحثين الحصول عليها بنسبة استرداد بلغت ٨٤,٠٤%.

- قياس متغيرات الدراسة:

في ضوء الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحثون، فقد اعتمد الباحثون في قياس آليات التدريب (متغير مستقل) وتحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (متغير تابع) على الأبعاد التالية:

× المتغير المستقل: (آليات التدريب).

تمثله الأبعاد الثلاثة التالية: (تحديد الاحتياجات التدريبية - تصميم البرامج التدريبية - تقييم البرامج التدريبية).

× المتغير التابع: (تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل):

من خلال الأبعاد الخمسة التالية: (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الضمان - التعاطف).

- أداة تجميع بيانات الدراسة الميدانية:

قام الباحثون بتصميم قائمة استقصاء لتجميع البيانات من مفردات البحث، حيث مر إعدادها وتصميمها بالخطوات التالية:

الخطوة الأولى: إعداد قائمة الاستقصاء في صورتها الأولى:

اعتمد الباحثون تصميم قائمة استقصاء أعدت خصيصاً لقياس متغيرات الدراسة، وذلك في ضوء نتائج بعض البحوث والدراسات العلمية السابقة، وكذلك في ضوء ما كشفت عنه نتائج الدراسة الاستطلاعية.

وقد تم صياغة عبارات الاستقصاء بأسلوب خبري وبألفاظ سهلة وبسيطة حتى تتفق مع المستوى الثقافي لبعض العاملين موضع البحث، هذا وقد بلغ عدد هذه العبارات ٣٥ عبارة.
الخطوة الثانية: اختبار صدق وثبات الاستقصاء:

قام الباحثون باختبار قائمة الاستقصاء في صورتها المبدئية من خلال التعرف على صدقها وثباتها وذلك على النحو التالي:

➤ أجرى الباحثون اختبار مبدئي لقائمة الاستقصاء حيث تم عرضها أيضاً في صورتها الأولى على ٣٠ موظف من العاملين بالقطاع محل الدراسة، وذلك للتأكد من بساطة الصياغة ووضوح اللغة، وللتأكد أيضاً من صلاحية الاستقصاء من الناحية الميدانية.

➤ تم إجراء اختبار ثبات للتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائج البحث في تعميم النتائج، حيث استخدم معامل الثبات ألفا كرونباخ وأثبتت النتائج أنها معاملات ذات دلالة جيدة لتحقيق أهداف البحث، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

الخطوة الثالثة: استيفاء بيانات قوائم الاستقصاء وإعدادها للتحليل الإحصائي:

قام الباحثون في هذه المرحلة باستيفاء بيانات قوائم الاستقصاء من مفردات البحث بعد أن تم إعدادها في صورتها النهائية، حيث قام الباحثون بالتوجه إلى القطاع قيد البحث لعرض قوائم الاستقصاء على بعض العاملين عن طريق المقابلات الشخصية التي أجروها معهم.

هذا وقد تم مراجعة قوائم الاستقصاء بعد أن تمت الإجابة عليها، ثم قام الباحثون بإدخال هذه البيانات للحاسب الآلي بعد تفرغها في جداول خاصة، واستخدم الباحثون برنامج الحزم الإحصائية (SPSS v26) في إجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

أساليب التحليل الإحصائي:

اعتمد الباحثون على الأساليب التالية: (خطاب، ١١٣:٢٠١٨)

١. معامل الثبات (Alpha) كرونباخ: ويستخدم لحساب معامل الثبات، وذلك لبحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.

٢. معامل ارتباط سبيرمان: ويستخدم لقياس العلاقة بين متغيرين أو أكثر مع تحديد نوع العلاقة وقوتها.

٣. أسلوب الانحدار البسيط: ويستخدم لحساب معاملات الانحدار لمتغير واحد مستقل على المتغير التابع.

حدود البحث

الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية للدراسة في الفترة من أول نوفمبر عام ٢٠٢٠ الي منتصف يناير عام ٢٠٢١ الفترة الزمنية التي تم فيها الدراسة الميدانية.

الحدود المكانية: كما تتمثل الحدود المكانية للبحث في شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى - ويرجع اختيار الباحثون لهذا القطاع الى أنه يعد من أهم شركات مياه الشرب والصرف الصحي في مصر من حيث توافر الإمكانيات والكوادر الفنية والبشرية اللازمة والتي يحتذى بها في كافة الشركات الأخرى في مصر.

الحدود البشرية: وقد شملت الدراسة الحدود البشرية العاملين بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى، وقد شمل اختيار جميع العاملين من الفئات الإدارية المختلفة، حيث أن لديهم القدرة على فهم وتحليل محاور الدراسة المختلفة.

الحدود العلمية: اقتصرت الدراسة على دراسة أثر تبني آليات التدريب بأبعادها الثلاثة على تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بأبعاده الخمسة المذكورة، بالتطبيق على شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.

صدق وثبات أداة ومقاييس الدراسة

قام الباحثون بإجراء اختبارات الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء بغرض بحث مدى إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج.

كما تم إجراء اختبار الثبات (Alpha) لمحتويات قائمة الاستقصاء، حيث تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا لكرونباخ، كما تم إجراء اختبار الصدق للتأكد من أن عبارات الاستبيان تقيس ما وضعت من أجله وتم حسابه عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا لكرونباخ كما في الجدول رقم (١).

الجدول رقم (١) معامل الثبات لألفا كرونباخ والصدق الذاتي لاستمارة الاستقصاء

المحاور	البيان	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الذاتي
الأول	آليات التدريب	١٧	٠.٨٢٧	٠.٩٠٨

المحاور	البيان	عدد العبارات	معامل الثبات (Alpha)	معامل الصدق الذاتي
١	تحديد الاحتياجات التدريبية	٦	٠.٨٤٤	٠.٩١٩
٢	تصميم البرامج التدريبية	٧	٠.٧٥٣	٠.٨٦٨
٣	تقييم البرامج التدريبية	٤	٠.٨٨٤	٠.٩٤
الثاني	تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل	١٨	٠.٩٤٦	٠.٩٧٣
١	الملموسية	٥	٠.٨٧٣	٠.٩٣٤
٢	الاعتمادية	٣	٠.٨٦٧	٠.٩٣١
٣	الاستجابة	٣	٠.٨٥١	٠.٩٢٢
٤	الضمان	٤	٠.٨٩٢	٠.٩٤٤
٥	التعاطف	٣	٠.٧٤٤	٠.٨٦٣

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V26.

وباستعراض الجدول رقم (١) يتضح أن قيم معامل الثبات مقبولة لجميع المحاور، حيث تضمنت استمارة الاستقصاء محورين رئيسيين وكل محور يتكون من مجموعة من الأبعاد تأخذ شكل ليكرت الخماسي، وتراوحت قيمة معامل الثبات بين (٠.٧٤٤) للبعد الخامس من المحور الثاني "التعاطف" و(٠.٩٤٦) للمحور الثاني "تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل".

وباستعراض جدول رقم (١) تراوحت قيمة معامل الصدق بين (٠.٨٦٣) للبعد الخامس من المحور الثاني "التعاطف" وبين (٠.٩٧٣) للمحور الثاني "تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل"، حيث أن قيمة معامل الصدق الذاتي هي الجذر التربيعي لقيم معامل الثبات.

وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لتحقيق أهداف البحث، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة عندما تكون أعلى من مستوى ٠.٠٥ (Riege, 2003).

نتائج الدراسة

أ. اختبار فروض الدراسة:

لاختبار فروض الدراسة تم اختبار وجود علاقة ارتباط بين أبعاد آليات التدريب وأبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل من وجهة نظر عينة الدراسة. قام الباحثون باستخدام معامل ارتباط سبيرمان لتحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد آليات التدريب وأبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، ويوضح الجدول رقم (٢) النتائج الخاصة بتلك العلاقة:

جدول رقم (٢) معاملات ارتباط سبيرمان بين أبعاد آليات التدريب وأبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل

مقدرات الدراسة	تحديد الاحتياجات التدريبية	تصميم البرامج التدريبية	تقييم البرامج التدريبية
الملموسية	** .٩٣٧	** .٧٢٨	* .٦٣٤
الاعتمادية	** .٩٦١	* .٦٦٣	* .٦٥٢
الاستجابة	** .٩٣٤	** .٧٧٥	* .٦٧٠
الضمان	** .٩٢١	* .٦٤١	* .٦٣١
التعاطف	** .٩٢٨	* .٦٦٧	* .٥٩٢

** معاملات عند مستوى معنوية 1% * معاملات عند مستوى معنوية 5%

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V26.

يتضح من الجدول رقم (٢) وجود ارتباط طردى قوى بين (تحديد الاحتياجات التدريبية) كأحد أبعاد آليات التدريب و(الاعتمادية) كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٩٦١) ومعنوي عند مستوى معنوية ١%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين (تقييم البرامج التدريبية) كأحد أبعاد آليات التدريب و(التعاطف) كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمة

في بيئة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٥٩٢) مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية ٥%.
 مما سبق يتضح " وجود علاقة جوهرية بين أبعاد آليات التدريب وأبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل "

١. اختبار الفرض الرئيسي الأول:

والذي ينص على أنه: " يوجد تأثيراً معنوياً لتحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في القطاع محل الدراسة."

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط يعرض جدول رقم (3) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل) على تحديد الاحتياجات التدريبية.

جدول رقم (٣) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لتحديد الاحتياجات التدريبية

التقديرات			F (sig.)	معامل التحديد R ²	المتغيرات التابعة
Sig.	t	β			
.....	١.٤٥٧	٠.٥٩٢	٧٢.٣٥٤	٠.٨٨٠	الملموسية
.....	٨.٥٠٦	٠.٨٨٨			
.....	١.١١٤	٠.٩٩٦	١٢.٢٠١	٠.٧٤٥	الاعتمادية
.....	٢.٣٦٢	٠.٧٧١			
.....	١.٩١١	١.٦٨	٦.٧١٦	٠.٨١٩	الاستجابة
.....	٢.٥٩١	٠.٥٨٤			
٠.٩٥٧	٠.٠٥٥	٠.٠٥٨	١٦.٦٠٢	٠.٧٨٨	الضمان
.....٣	٣.٨٨١	١.٠١٦			

٠.٤٢	٠.٨٤٢	٠.٩٠١	الثابت	٨.١٥٩	٠.٩١٩	التعاطف
٠.٠١٧	٢.٨٥٦	٠.٧٦٥	تحديد الاحتياجات التدريبية	٠.٠١٧		

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V26 .

يتضح من الجدول رقم (٣) معنوية نموذج انحدار الملموسية على تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال قيمة F (٧٢.٣٥٤)، ($\text{sig}=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية ٥%. وبلغت قيمة معامل التحديد (٠.٨٨٠) مما يدل على أن المتغير المستقل (تحديد الاحتياجات التدريبية) يفسر ٨٨.٠% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الملموسية).

كما يتضح معنوية نموذج انحدار الاعتمادية على تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال قيمة F (12.301)، ($\text{sig}=0.002$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وعدم معنوية الحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.745) مما يدل على أن المتغير المستقل (تحديد الاحتياجات التدريبية) يفسر 74.45% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الاعتمادية).

معنوية نموذج انحدار الاستجابة على تحديد الاحتياجات التدريبية من خلال قيمة F (6.716)، ($\text{sig}=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية 5%، 10%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.819) مما يدل على أن المتغير المستقل (تحديد الاحتياجات التدريبية) يفسر 81.9% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الاستجابة)،

معنوية نموذج انحدار الضمان على تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب من خلال قيمة F (16.602)، ($\text{sig}=0.003$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وعدم معنوية الحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.788) مما يدل على أن المتغير المستقل (تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب) يفسر 78.8% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الاعتمادية).

معنوية نموذج انحدار التعاطف على تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب من خلال قيمة F (8.159)، ($\text{sig}=0.017$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وعدم معنوية الحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.919) مما يدل على أن المتغير

المستقل (تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب) يفسر 91.9% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الاستجابة).

كما يتضح من الجدول رقم (3) ان إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين تحديد الاحتياجات التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب وأبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، فزيادة الاتجاه نحو تحديد الاحتياجات التدريبية في القطاع محل الدراسة يؤدي ذلك إلى زيادة تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل لدي العاملين.

ما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الأول : " يوجد تأثيراً معنوياً لتحديد الاحتياجات التدريبية على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في القطاع محل الدراسة "

٢. اختبار الفرض الرئيسي الثاني: " يوجد تأثيراً معنوياً لتصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في القطاع محل الدراسة."

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط يعرض جدول رقم (4) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل) على تصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب.

جدول رقم (4) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لتصميم البرامج التدريبية

التقديرات			F (sig.)	معامل التحديد R ²	المتغيرات التابعة
Sig.	t	β			
.....	٢.٠٣١	٠.٩٠٧	١٢٣.٣٧١	٠.٩٢٥	الملموسية
.....	١١.١٠٧	١.٢٤٩			
.....	٠.١٣٣	٠.١٨٢	٧.٨٢٤ ٠.٠١٩	٠.٧٥٥	الاعتمادية
.....	٢.٧٩٧	٠.٩٦١			
.....	٠.٥٧	٠.٦٨٥	٧.٣٩١	٠.٨١٥	الاستجابة

.....	٢.٧١٩	٠.٨٢٤	تصميم البرامج التدريبية	٠٠٠٢٢		
.....	٢٨.٤٣	٥.٤٥٤	الثابت	٥٦.١٦	٠.٨٤٩	الضمان
.....	٧.٤٩٤	٠.٥٩٨	تصميم البرامج التدريبية	٠٠٠٠٠		
.....	١٢.٠١٩	٥.٠٨٦	الثابت	٦.٩٦١	٠.٧٢٣	التعاطف
٠٠٠٢٥	٢.٦٣٨	٠.٤٦٥	تصميم البرامج التدريبية	٠٠٠٢٥		

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V26

يتضح من الجدول رقم (4) معنوية نموذج انحدار الملموسية على تصميم البرامج التدريبية من خلال قيمة $F(123.371)$ ، ($sig=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.925) مما يدل على أن المتغير المستقل (تصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب) يفسر 92.5% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الملموسية).

معنوية نموذج انحدار الاعتمادية على تصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب من خلال قيمة $F(7.824)$ ، ($sig=0.019$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وعدم معنوية الحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.755) مما يدل على أن المتغير المستقل (تصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب) يفسر 75.5% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الاعتمادية).

معنوية نموذج انحدار الاستجابة على تصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب من خلال قيمة $F(7.391)$ ، ($sig=0.022$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وعدم معنوية الحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.815) مما يدل على أن المتغير المستقل (تصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب) يفسر 81.5% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الاستجابة).

كما يتضح معنوية نموذج انحدار الضمان على تصميم البرامج التدريبية من خلال قيمة $F(56.160)$ ، ($sig=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة

معامل التحديد (0.849) مما يدل على أن المتغير المستقل (تصميم البرامج التدريبية) يفسر 84.9% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الضمان).

معنوية نموذج انحدار التعاطف على تصميم البرامج التدريبية من خلال قيمة F (6.961)، (sig=0.025)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.723) مما يدل على أن المتغير المستقل (تصميم البرامج التدريبية) يفسر 72.3% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول التعاطف)،

كما يتضح من الجدول رقم (4) أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين تصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب وبين أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، فزيادة الاتجاه نحو تصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب في القطاع محل الدراسة يؤدي ذلك إلى زيادة تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الثاني: " يوجد تأثيراً معنوياً لتصميم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في القطاع محل الدراسة."

٣. الفرض الرئيسي الثالث: " يوجد تأثيراً معنوياً لتقييم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في القطاع محل الدراسة."

لاختبار هذا الفرض تم استخدام الانحدار البسيط يعرض جدول رقم (5) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لانحدار المتغيرات التابعة (متوسط آراء العينة حول أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل) على تقييم البرامج التدريبية.

جدول رقم (٥) تقديرات نماذج الانحدار البسيط لتقييم البرامج التدريبية

التقديرات			F (sig.)	معامل التحديد R ²	المتغيرات التابعة
Sig.	t	β			
.....	٢٧.٥٣٢	٥.٦٣١	٦٢.١٢٦	٠.٨٦١	الملموسية
.....	٧.٨٨٢	٠.٦٨٥	٠.٠٠٠		تقييم البرامج التدريبية
.....	١١.٥١٢	٥.٢٦٤	٧.٩٩٧	٠.٧٩٩	الاعتمادية

..١٨	٢.٨٢٨	٠.٥٥	تقييم البرامج التدريبية	٠.١٨		
.....	١١.٤٦٩	٤.٩٣٥	الثابت	٥.٤١٢	.٠٩١٣	الاستجابة
...٤٢	٢.٣٢٦	٠.٤٢٦	تقييم البرامج التدريبية	٠.٠٤٢		
٠.٥٥٦	٠.٦٠٩	٠.٣٢٣	الثابت	٦٨.٢٢٦	.٠٨٧٢	الضمان
.	٨.٢٦	١.٠٩٦	تقييم البرامج التدريبية	.		
.....	٢٨.٤٣	٥.٤٥٤	الثابت	٥٦.١٦	.٠٨٤٩	التعاطف
.....	٧.٤٩٤	٠.٥٩٨	تقييم البرامج التدريبية		

المصدر: من إعداد الباحثين من واقع مخرجات برنامج SPSS V26 .

يتضح من الجدول رقم (5) معنوية نموذج انحدار الملموسية على تقييم البرامج التدريبية من خلال قيمة F (62.126)، (sig=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.861) مما يدل على أن المتغير المستقل (تقييم البرامج التدريبية) يفسر 86.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الملموسية).

معنوية نموذج انحدار الاعتمادية على تقييم البرامج التدريبية من خلال قيمة F (7.997)، (sig=0.018)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.799) مما يدل على أن المتغير المستقل (تقييم البرامج التدريبية) يفسر 79.9% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الاعتمادية).

معنوية نموذج انحدار الاستجابة على تقييم البرامج التدريبية من خلال قيمة F (5.412)، (sig=0.042)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.913) مما يدل على أن المتغير المستقل (تقييم البرامج التدريبية) يفسر 91.13% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الاستجابة).

معنوية نموذج انحدار الضمان على تقييم البرامج التدريبية من خلال قيمة F (68.226)، (sig=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وعدم معنوية الحد الثابت عند مستوى معنوية 5%.

وبلغت قيمة معامل التحديد (0.872) مما يدل على أن المتغير المستقل (تقييم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب) يفسر 87.2% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول الضمان). كما يتضح معنوية نموذج انحدار التعاطف على تقييم البرامج التدريبية من خلال قيمة (56.160) F، (sig=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار والحد الثابت عند مستوى معنوية 5%. وبلغت قيمة معامل التحديد (0.849) مما يدل على أن المتغير المستقل (تقييم البرامج التدريبية) يفسر 84.9% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (متوسط آراء العينة حول التعاطف).

ويتضح من الجدول رقم (5) أن إشارة معاملات الانحدار موجبة مما يدل على وجود علاقة طردية بين تقييم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب وبين أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل، فزيادة الاتجاه نحو تقييم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب في القطاع محل الدراسة يؤدي ذلك إلى زيادة تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.

مما سبق يتضح صحة الفرض الرئيسي الثالث: "يوجد تأثيراً معنوياً لتقييم البرامج التدريبية كأحد أبعاد آليات التدريب على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في القطاع محل الدراسة".

ملخص النتائج والتوصيات وآليات تنفيذها

قام الباحثون بتخصيص هذا الجزء لعرض ملخص النتائج وكذلك التوصيات وآليات تنفيذها، وذلك على

النحو التالي:

أ. النتائج:

1. وجود ارتباط طردي قوى بين (تحديد الاحتياجات التدريبية) كأحد أبعاد آليات التدريب و(الاعتمادية) كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.961) ومعنوي عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط بين (تقييم البرامج التدريبية) كأحد أبعاد آليات التدريب و(التعاطف) كأحد أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.592) مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 5%.
2. يوجد تأثيراً معنوياً لأبعاد آليات التدريب (تحديد الاحتياجات التدريبية، تصميم البرامج التدريبية، الضمان، التعاطف، تقييم البرامج التدريبية) على أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف) في القطاع محل الدراسة.
3. تبني القطاع لآليات التدريب يرفع من تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بها.

٤. آليات التدريب يزيد من الملموسية لدي العاملين.
٥. آليات التدريب يزيد من الاعتمادية لدي العاملين بدرجة أقل ترتيباً من أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.
٦. يزيد الاستجابة لدي العاملين نتيجة آليات التدريب بدرجة هي الأقل ترتيباً على الإطلاق من باقي أبعاد تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.
- ب. التوصيات وآليات تنفيذها:
- في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة يختتم الباحثون دراستهم بتقديم مجموعة من التوصيات مع اقتراح بعض من الآليات التي يراها الباحثون ملائمة لتفعيل تلك التوصيات ووضعها موضع التنفيذ، ويمكن تلخيص هذه التوصيات في البنود التالية، والجدول رقم (6) التالي يوضح توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ والمدى الزمني:

جدول رقم (٦) يوضح توصيات الدراسة وخطوات التطبيق وجهة التنفيذ

المدى الزمني	جهة التنفيذ	خطوات التطبيق	التوصية	م
بصفة مستمرة	-الإدارة العليا -إدارة الجودة -إدارة التدريب -إدارة العلاقات العامة	<ul style="list-style-type: none"> • توضح الإدارة العليا في القطاع مفاهيم تحديد الاحتياجات التدريبية لجميع العاملين. • توافق تحديد الاحتياجات التدريبية لطبيعة الأنشطة بالقطاع. • العمل على أن يكون تحديد الاحتياجات التدريبية للقطاع مُنفذة وموثقة، واتخاذ كافة الإجراءات لتكون الاحتياجات التدريبية في القطاع ذات قيمة للمجتمع. • تتضمن تحديد الاحتياجات التدريبية التزاماً بالتحسين المستمر. 	<p>العمل على تتضمن تحديد الاحتياجات التدريبية تغيير بعض السلوكيات للعاملين وتطوير المهارات مما يدعم تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.</p>	١
بصفة مستمرة	-الإدارة العليا -إدارة الجودة -إدارة الموارد البشرية -إدارة التدريب	<ul style="list-style-type: none"> • -اتخاذ كافة الإجراءات لتحديد الجوانب التدريبية بالقطاع. • -عمل الإجراءات اللازمة للتعرف على المتطلبات القانونية التدريبية. • توضع وتوثق الأهداف والأغراض التدريبية للقطاع. 	<p>إعداد برامج تدريبية فعالة بالشركات لتحقيق الأهداف والأغراض التدريبية يساعد في تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.</p>	٢
بصفة مستمرة	-الإدارة العليا -إدارة الجودة -إدارة التدريب -إدارة العلاقات العامة	<p>تراجع الإدارة العليا نظام الإدارة التدريبية. تعمل الإدارة على استغلال نتائج التقييم في تحديد مكامن الإنحرافات وإعادة توجيهها. يحدد القطاع إجراءات لتحديد المسئولية والصلاحيات اللازمة للتعامل مع حالات عدم الالتزام وتعمل على تصحيحها. يوفر القطاع برامج وإجراءات نظام الإدارة التدريبية. تقييم فعالية البرامج التدريبية بالتركيز على أداء العاملين. يتم دراسة وتقييم فاعلية البرامج التدريبية بصورة دورية.</p> <ul style="list-style-type: none"> • هناك تقييم بعد العودة للعمل لقياس مدى اكتساب المتدرب للمهارات والمعلومات التدريبية. 	<p>تعتمد الإدارة العليا مراجعة الإجراءات العملية التي ترمي إلى تقييم البرامج التدريبية لتحسين جودة الخدمة في بيئة العمل.</p>	٣

المصدر: من إعداد الباحثين

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

- أبو شعبان، أحمد العلاوي، (٢٠١٧): أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية لمحافظة غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، غزة.
- أبو شعبان، أحمد العلاوي، (٢٠١٧): أثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية لمحافظة غزة، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة، جامعة الأقصى، غزة.
- أبو كرش، شريف (٢٠١٦): البرامج التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين، واقع وطموح دراسة منشورة، مجلة الجامعة العربية الأمريكية للبحوث، المجلد الأول، العدد الأول، جنين - فلسطين.
- أحمد عمر عبد الله الحنة (٢٠١٦): قياس عائد التدريب لدى معاهد ومراكز التدريب بوزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة وأثره على تخطيط التدريب، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- الأكلبي، عايض شافي، (٢٠١٢): "دور التدريب في إحداث التغيير في المنظمات العامة الحكومية"، كلية العلوم والآداب، جامعة شقراء، السعودية، النهضة، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني.
- جريدة اليوم السابع المصرية، لتخطيط تنظم مؤتمر مصر للتميز الحكومي ٢٠١٨ في عامة الأول بحضور إماراتي، الجمعة، ٢٩ يونيو ٢٠١٨ ١٢:٠٣ م، صفحة الاقتصاد.
- حلس، شادي محمد، (٢٠١١): أثر مدخلات النظام التدريبي على مخرجات العملية التدريبية في مراكز التدريب المهني التابعة لوزارة العمل، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- حمدي، رضا هاشم (٢٠١٣): التدريب الإداري "المفاهيم والأساليب"، ط.١، عمان، دار الولاية للنشر والتوزيع.
- خطاب، محمد تامر (٢٠١٨)، تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS V25، ط٢، دار الكتاب العلمي، المنصورة، مصر.
- خليفة، يحيى زكريا حسن، (٢٠١٢): معوقات تعظيم العائد من الإستثمار في التدريب، دراسة تطبيقية على قطاع التدريب بالشركة الهندسية للصناعات البترولية والكيمياويات (إني) بجمهورية مصر العربية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة.
- سالم، محمود يحيى (٢٠١٢): تنمية الموارد البشرية، المجموعة العربية للتدريب والنشر.

- شبو، سليم، وبن لكحل، نوال، (٢٠١٩): رأس المال الفكري كألية لتحقيق أداء جامعي متميز، دراسة حالة عينة من مدارس القطب الجامعي بالقلية، مجلة الإستراتيجية والتنمية، ٩ (٣).
- عامر، رشاد حمادة عبد الرؤوف، (٢٠١٠): التدريب وأثره في تطوير أس المال الفكري لدى السلطة الوطنية الفلسطينية، دراسة حالة ديوان الموظفين العام بغزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الغامدي، خالد عبد الله (٢٠١٤): "دور التدريب في رفع كفاءة أداء موظفي القطاع العام لدراسة حالة وزارة الشؤون الاجتماعية، مكاتب الضمان الاجتماعي بمنطقة الباحة - السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الباحة، السعودية.
- مخان، ابتسام، (٢٠١٤): أثر الدورات التدريبية والحوافز الرئيسية على أداء العاملين داخل المؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ٨ مايو ١٩٤٥، الجزائر.
- المشهوروي، يوسف عبد المجيد منيب، (٢٠١٥): قياس تقييم التدريب المصرفي وأثره على المسار الوظيفي للمتدربين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- مطرية، باسم جميل، (٢٠١٦): دور تخطيط وتنمية الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات التعليمية في مؤسسة التعليم التقني، رسالة ماجستير، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- المطيري، عبد الله محمد نخيلان، (٢٠١٨): إطار مقترح لدور رأس المال الفكري في التطوير التنظيمي، دراسة تطبيقية على جامعة الكويت، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة عين شمس.
- وائل محمد عادل، عبد الفتاح الديب - تقييم جودة التدريب في إطار المواصفة الدولية للتدريب، ISO 10015 - دراسة ميدانية بمصلحة الضرائب المصرية - ماجستير ٢٠١٣ - كلية التجارة - جامعة عين شمس.
- يوسف عبد المجيد منيب المشهوروي (٢٠١٥): قياس تقييم التدريب المصرفي وأثره على المسار الوظيفي للمتدربين، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

- Abd-Elrahman H. A., (2020). "The Impact of Service Quality as an ediator Variable on the Relationship between Intellectual Capital and Organizational Performance, (An Applied Research on the Egyptian Mobile Telecommunications Companies) Doctor Philosophy Degree in Business Administration, faculty of commerce, Ain Shams University.
- Almutawa, Z. H., Muenjohn, N., & Zhang, J. (2018). Attitudes and behaviors as predictors of service quality in the telecommunications sector context. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Andreeva, T., & Garanina, T. (2016). Do all elements of intellectual capital matter for organizational performance? Evidence from Russian context. *Journal of Intellectual Capital*.
- Babkina, M. (2014) "Training transfer improvement at organizational level", (unpublished Master thesis). Saimaa University of applied sciences, Finland.
- Bayraktaroglu, A. E., Calisir, F., & Baskak, M. (2019). Intellectual capital and firm performance: an extended VAIC model. *Journal of Intellectual Capital*.
- Kontic, L. (2014). Measuring service quality in higher education "The case of Serbia. In Human capital without borders: knowledge and learning for Quality of life , proceedings of the management, knowledge and learning international conference 2014 (pp.645-654). Toknow press.
- Özer, A., Argan, M. T., & Argan, M. (2013). The effect of mobile service quality dimensions on customer satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 428-438.
- Rrlid, A. & Otmani, M. (2020) "Intellectual Capital as a Mechanism for Improving The Quality of Educational Service In Higher Education Institutions In Algeria- A Case Study Of The University Center of Morsli Abdullah Tipaza.
- Semeyko, O. (2011). Training and affective commitment at MECAL (Master's thesis, University of Twente).

***The role of training mechanisms in improving service quality
in the work environment of drinking water and sanitation
companies in Greater Cairo***

Ragab, G.⁽¹⁾; Al-Kharboutly, M.⁽²⁾; khattab, M.⁽³⁾; and Abdel-Baqi, O.⁽⁵⁾

*1) Faculty of Commerce, Ain Shams University.2) Misr Higher Institute for Commerce and Computers..3)
Faculty of Commerce, Ain Shams University 4)5) Institute of Environment, Ain Shams University*

ABSTRACT

This This research aims to study the role of training mechanisms in improving the quality of service in the work environment in drinking water and sanitation companies in Greater Cairo, and also aims to study the extent of application of drinking water and sanitation companies in Greater Cairo under study to the concepts of training mechanisms and the dimensions of improving service quality in the work environment, through Polling the opinions and points of view of a sample of workers in this sector, and the problem of research is the deficiency in applying the dimensions of improving service quality in the work environment in the sector under study, which may be due to the lack of awareness and application of the concepts of training mechanisms from the administrative and training point of view in the sector. The study is based on a combination of the inductive approach and the deductive approach, through the method of theoretical study and the field study, and the researchers used a survey list prepared for the purpose of collecting data according to the study variables. The researchers also used the Cronbach Alpha coefficient to calculate the reliability coefficient, while the simple regression analysis was used to analyze The data of the field study using the study sample consisting of 311 individuals, and the researchers reached several results represented in the presence of a significant significant effect A statistical analysis of all dimensions of training mechanisms on all dimensions of improving service quality in the work environment. Researchers have also reached the importance of adopting training mechanisms to support improving service quality in the work environment in drinking water and sanitation companies in Greater Cairo. The researchers recommended a number of recommendations, the most important of which are: Working on including identification of needs Training Change some behaviors of workers and develop skills, which supports improving service quality in the work environment, and preparing effective training programs for companies to support improving service quality in the work environment.

Key Words: Training Mechanisms, Improving Service Quality in the Work Environment, Drinking Water and Sanitation Companies in Greater Cairo, Egypt.

