

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



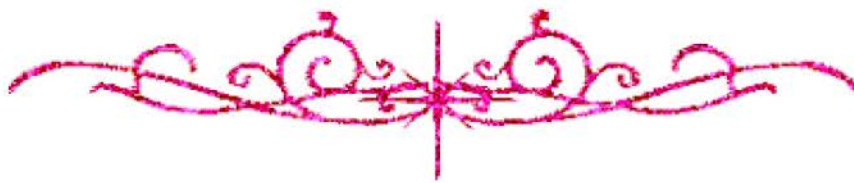
يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



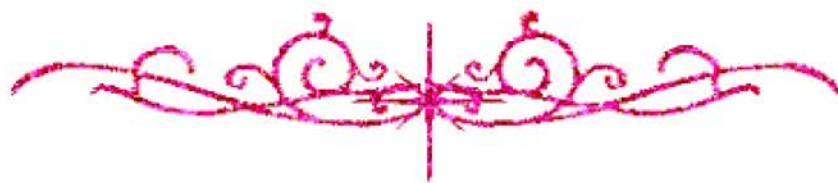


بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات
لم ترد بالأصل



رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين آلية التدريب وتحسين جودة الخدمة في بيئة العمل

(دراسة ميدانية على شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى)

رسالة مقدمة من الباحثة

علا حسن على عبد الباقي

ليسانس حقوق - كلية الحقوق - جامعة عين شمس - ٢٠١٠

ماجستير في الإدارة العامة - كلية الدراسات العليا في الإدارة - الأكاديمية

العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراة الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

معهد الدراسات والبحوث البيئية

جامعة عين شمس

صفحة الموافقة على الرسالة
رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين آلية التدريب وتحسين
جودة الخدمة في بيئة العمل
(دراسة ميدانية على شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى)

رسالة مقدمة من الباحثة

علا حسن على عبد الباقي

ليسانس حقوق - كلية الحقوق - جامعة عين شمس - ٢٠١٠
ماجستير فى الإدارة العامة - كلية الدراسات العليا فى الإدارة - الأكاديمية
العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى - ٢٠١٧
لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في العلوم البيئية
قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

وقد تمت مناقشة الرسالة والموافقة عليها:

اللجنة:

التوقيع

١ - أ.د/ جيهان عبد المنعم رجب

استاذ التسويق كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢ - أ.د/ عبد القوى أحمد مختار خليفة

أستاذ الرى والهيدروليكا المتفرغ - كلية الهندسة

جامعة عين شمس

٣ - أ.د/ صفوت صلاح الدين على

رئيس الجهاز المركزى للتنظيم والإدارة سابقاً

٤ - د/ ماجد محمد يسرى الخربوطلى

أستاذ الاقتصاد المساعد، معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات

رأس المال الفكري كمتغير وسيط بين آلية التدريب وتحسين جودة الخدمة في بيئة العمل

(دراسة ميدانية على شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى)

رسالة مقدمة من الباحثة

علا حسن على عبد الباقي

ليسانس حقوق - كلية الحقوق - جامعة عين شمس - ٢٠١٠

ماجستير في الإدارة العامة - كلية الدراسات العليا في الإدارة - الأكاديمية

العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري - ٢٠١٧

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة دكتوراه الفلسفة

في العلوم البيئية

قسم العلوم الاقتصادية والقانونية والإدارية البيئية

تحت إشراف:

١ - أ.د./جيهان عبد المنعم رجب

استاذ التسويق - كلية التجارة

جامعة عين شمس

٢ - د/ ماجد محمد يسرى الخربوطلى

أستاذ الاقتصاد المساعد - معهد مصر العالي للتجارة والحاسبات

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ / ٢٠٢١

موافقة مجلس الكلية / ٢٠٢١ موافقة الجامعة / ٢٠٢١

المستخلص

هدفت الدراسة إلى الوصول إلى مدى تأثير آلية التدريب في رأس المال الفكري في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى. ومعرفة مدى تأثير آلية التدريب في جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى. وكذلك التعرف على مدى تأثير التدريب في تحسين جودة الخدمة بتوسط رأس المال الفكري في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى. كما هدفت الدراسة إلى التوصل لمجموعة من النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات. وقد استخدمت الباحثة أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتحديد حجم العينة، وذلك بمعلومية حجم المجتمع، وباستخدام معادلة روبيرت ماسون أمكن حساب حجم العينة والذي كان ناتج تطبيق المعادلة 377 مفردة تقريباً من العاملين، المعادلة 384 مفردة تقريباً من العملاء، وحجم العينة هو 377 مفردة تقريباً من العاملين، المعادلة 384 مفردة تقريباً من العملاء.

وأظهرت النتائج أن نسبة الاستثمارات المردودة لعينة (العاملين) بلغت 95.76% في حين أن نسبة الاستثمارات المردودة لعينة (العملاء) بلغت 94.01%، وهي تمثل عدد الاستثمارات الصالحة التي تم عليها إجراء التحليل الإحصائي من خلال التوزيع المباشر في أماكن العمل وعن طريق شبكة الإنترنت، ويرجع ذلك إلى الظروف الاستثنائية التي تمر بها مصر والعالم جراء جائحة كورونا (كوفيد ١٩)، والتي جعلت من الصعوبة بمكان تواجد الموظفين بدوامهم الطبيعي إلى حد كبير، وإجراءات التباعد الاجتماعي.

وعلى ضوء هذه النتائج تم وضع عدد من النتائج أهمها أن آلية التدريب تلعب دوراً هاماً ومؤثراً في تدعيم رأس المال الفكري بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى. أكدت الدراسة أن التدريب يؤثر تأثير إيجابي في تحسين مستوى جودة الخدمة بشكل غير مباشر عن طريق رفع كفاءة أداء للعاملين بدعم وتطوير مهاراتهم فيقوموا بعملهم بشكل أكثر دقة ويقلل الأخطاء والوقت في انجاز العمل وبالتالي تحسين مستوى جودة الخدمات بالشركات محل الدراسة. أثبتت الدراسة أن التدريب في الشركات محل الدراسة لا يشمل كافة الوظائف وهناك بعض الفئات الوظيفية التي تهتمش تدريباً. أظهرت الدراسة إلى ضرورة وضع آلية لقياس رأس المال الفكري في الشركات محل الدراسة. أظهرت الدراسة أن رأس المال الهيكلي بالشركات محل الدراسة يتطلب بذل المزيد لتطويره.

الكلمات المفتاحية: رأس المال الفكري، آلية التدريب، معادلة روبيرت ماسون، رأس المال الهيكلي

الملخص باللغة العربية

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.

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

وقد أصبح رأس المال الفكري هو رأس المال الحقيقي للمنظمات باعتباره العنصر الذي يلعب الدور الرئيسي في عملية التغيير والإبداع. (Abd-El Rahman, 2020:29)

وتأسيسا على ما تقدم احتل التدريب مكانا متميزا في 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 في التدريب وتنمية رأس المال الفكري هو أفضل أشكال الاستثمار الذي يعود بالفائدة على تحسين جودة الخدمة. (شوي، وبن لكل، ٢٠١٢:٤٢٩)

وتركز الدراسة على قطاع المياه والصرف الصحي لما له من أهمية كبرى في سد احتياجات أساسية للمواطنين ويؤثر بشكل مباشر على المجتمع.

وفي هذا السياق يأتي موضوع هذه الدراسة التي تهدف إلى بحث تحسين جودة الخدمة في بيئة العمل بتنمية ودعم رأس المال الفكري عن طريق آليات التدريب في شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.

مشكلة وتساؤلات الدراسة:

تتضح مشكلة الدراسة في انخفاض مستوى جودة الخدمات المقدمة في بيئة العمل وكيفية الارتقاء بمستوى الخدمة بدعم وتنمية رأس المال الفكري عن طريق التدريب.

مما سبق عرضه تتبلور مشكلة الدراسة من خلال هذا التساؤل:

ما مدى تأثير آلية التدريب في تحسين جودة الخدمة بتوسيط رأس المال الفكري في بيئة العمل التدريبية في شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى؟

متغيرات ونموذج الدراسة:

المتغيرات الثلاثة المتغير المستقل وهو آلية التدريب وأبعاده (تحديد الاحتياجات التدريبية - تصميم البرامج التدريبية - تقييم البرامج التدريبية) والمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية - الاعتمادية - الاستجابة - الضمان - التعاطف) والمتغير الوسيط رأس المال الفكري بأبعاده الثلاثة (رأس المال البشري - رأس المال الهيكلي - رأس المال العلاقات).

فروض الدراسة:

ومن ثم يمكن صياغة فروض الدراسة كما يلي:

الفرض الأول: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لآلية التدريب على رأس المال الفكري في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.

الفرض الثاني: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لآلية التدريب على مستوى جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.

الفرض الثالث: يوجد أثر ذو دلالة معنوية لآلية التدريب على جودة الخدمة بتوسيط رأس المال الفكري بشركات المياه والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى عدة أهداف وهي:

- ١- الهدف الأول: الوصول إلى مدى تأثير آلية التدريب في رأس المال الفكري في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.
- ٢- الهدف الثاني: معرفة مدى تأثير آلية التدريب في جودة الخدمة في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.
- ٣- الهدف الثالث: هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير التدريب في تحسين جودة الخدمة بتوسيط رأس المال الفكري في بيئة العمل بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى.
- ٤- كما تهدف الدراسة إلى التوصل لمجموعة من النتائج وتقديم التوصيات والمقترحات.

أهمية الدراسة:

يمكن بيان أهمية الدراسة العلمية والعملية كما يلي:

الأهمية العلمية للدراسة:

تحاول هذه الدراسة تعميق الفهم لموضوع العلاقة بين تنمية رأس المال الفكري والتدريب من جهة وتأثير هذه العلاقة على تحسين جودة الخدمة من جهة أخرى. وهذا الموضوع ما زال بحاجة إلى مزيد من البحوث والدراسات التي تقيد المنظمات في الوقت المعاصر.

الأهمية العملية للرسالة:

التوصل لنتائج قد تسهم في إثراء مجال التوجه برأس المال الفكري لتحسين جودة الخدمة في المنظمات الخدمية بوجه عام. تتبع أهمية الدراسة إلى أن تطبيقها على قطاع مياه الشرب والصرف الصحي لما يمثله من تأثير مباشر لخدمات هذا القطاع على صحة الإنسان ودوره المهم في توفير الاحتياجات الأساسية للمواطن مما ينعكس على المجتمع.

منهج الدراسة:

تعتبر خطوة اختيار المنهج الملائم للدراسة من أهم الخطوات التي تساعد على انجاز الدراسة على النحو الذي يحقق أهدافه لأن المنهج يساعد على تحقيق أهدافه التي يسعى للوصول إليها وبالتالي الإجابة على تساؤلات بحثه ومن خلاله تتحدد الطريقة التي يسلكها الباحث في بحثه. **المنهج الوصفي:** تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على تفسير الوضع القائم للظاهرة أو المشكلة من خلال تحديد عناصرها وأبعادها والربط بين هذه الأبعاد وتسجيلها بدقة وبشكل شامل يعتمد على الحقائق المترابطة. حيث لا يقتصر هذا المنهج على عملية وصف الظاهرة وإنما يشمل تحليل المعلومات التي تم تسجيلها للوصول إلى إجابات لأسئلة الدراسة وليبيان صحة الفروض للوصول إلى النتائج التي تتعلق بالدراسة، وبلورة الحلول التي تتمثل في التوصيات والمقترحات لأنهاء الجدل الذي يتضمنه متن الدراسة.

المنهج الاستقرائي: تعتمد الدراسة أيضا على المنهج الاستقرائي في إعداد الإطار النظري للدراسة وصياغة مشكلة وفروض الدراسة وذلك من خلال استقراء ما أمكن التوصل إليه من المراجع العربية والأجنبية المتخصصة.

الأسلوب الإحصائي: بالإضافة إلى ذلك تعتمد الدراسة أيضا على الأساليب الإحصائية والاستبيان وذلك لاختبار صحة الفروض.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود المكانية: شركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى

الحدود البشرية: السادة العاملون بالشركتين محل الدراسة والسادة العملاء المشتركين.

الحدود الزمنية: من ٢٠٢٠/٦ إلى ٢٠٢٠/١٢ وهي الفترة التي أجريت فيها الدراسة الميدانية.

مجتمع الدراسة والعينة:

يمكن توضيح كلاً من مجتمع وعينة الدراسة كما يلي:

❖ **مجتمع الدراسة:** يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين والعملاء بشركات مياه الشرب والصرف الصحي بالقاهرة الكبرى والذي يبلغ 19805 موظف، 1544676 عميل طبقاً لبيانات الموارد البشرية بالشركات.

❖ **عينة الدراسة:** استخدمت الباحثة أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتحديد حجم العينة، وذلك بمعلومية حجم المجتمع، وباستخدام معادلة روبيرت ماسون أمكن حساب حجم العينة والذي كان ناتج تطبيق المعادلة 377 مفردة تقريباً من العاملين، المعادلة 384 مفردة تقريباً من العملاء، وحجم العينة هو 377 مفردة تقريباً من العاملين، المعادلة 384 مفردة تقريباً من العملاء.

يتضح أن نسبة الاستثمارات المردودة لعينة (العاملين) بلغت 95.76% في حين أن نسبة الاستثمارات المردودة لعينة (العملاء) بلغت 94.01%، وهي تمثل عدد الاستثمارات الصالحة التي تم عليها إجراء التحليل الإحصائي من خلال التوزيع المباشر في أماكن العمل وعن طريق شبكة الأنترنت، ويرجع ذلك إلى الظروف الاستثنائية التي تمر بها مصر والعالم جراء جائحة كورونا (كوفيد ١٩)، والتي جعلت من الصعوبة بمكان تواجد الموظفين بدوامهم الطبيعي إلى حد كبير، وإجراءات التباعد الاجتماعي.

هيكل الدراسة:

الفصل الثاني: ٢ / آلية التدريب.

الفصل الثالث: ٣ / رأس المال الفكري.

الفصل الرابع: ٤ / الجودة في مجال الخدمات.

الفصل الخامس: ٥ / الدراسة الميدانية.

النتائج والتوصيات

مراجع الدراسة.

ملاحق الدراسة.

ملخص الدراسة باللغة العربية

ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

استعرضت الباحثة في الفصل الثاني بعد مقدمة الدراسة: مفهوم التدريب من

وجهة نظر الباحثين والكتاب وأهميته وأهدافه وأهم مستويات الأهداف التدريبية وإنما التدريب المتبعة ومكونات منظومة التدريب بالإضافة إلى أهم أساليب التدريب المختلفة المستخدمة ومراحل العملية التدريبية تفصيلاً، وعرضت مرحلة الاحتياجات التدريبية ومسئولية القيام بتحديد تلك الاحتياجات وكيفية تخطيط البرامج مروراً بتصميم المادة العلمية وإعداد البيئة التدريبية واستعراض لمعوقات تحديد الاحتياجات التدريبية.

كما تم تناول كيفية تنفيذ البرامج التدريبية مع عرض معوقات فعالية تلك البرامج لتحقيق الأهداف المرجوة منها، كما تناول أيضاً تقييم التدريب والعائد المالي من الاستثمار في التدريب وعرض بعض النماذج المستخدمة في هذا السياق.

تناولت الباحثة في هذا الفصل الثالث الإطار النظري والمفاهيمي من خلال استعراض الأطر النظرية والمفاهيمية رأس المال الفكري، بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس مال العلاقات)، ومداخل دراسته والإشكالات التي تواجه منظماتنا في سبيل بنائه واستغلاله والمحافظة عليه ثم طرح بعض الأساليب الممكنة لقياس مستوى رأس المال الفكري وقيمه، واختتمت ببعض النماذج.

علاقة رأس المال الفكري بالتدريب:

التدريب هو النظام الوحيد الذي يهدف إلى دعم وتنمية المعارف والمهارات والمعلومات والتأثير الإيجابي في الاتجاهات والسلوك. بشكل علمي وعملي حيث إنه من الضروري لأي

منظمة أن تحافظ وتتمى مهارات وقدرات العاملين وتكوين الاتجاهات الإيجابية لديهم لما يمثلونه من المكون الأساسي للمعرفة والخبرات وهي القيمة الأساسية لرأس المال الفكري والتدريب يعنى بأمرين: (خليل، ٢٠١٦: ١١)

الأمر الأول هو دراسة تحديد مستوي المهارات والمعارف كمقياس لرأس المال الفكري والأمر الثاني هو وضع الخطة لدعمه وتنميته وتطويره. والسلوك عبارة عن مجموعة من التصرفات والأفعال والتعبيرات التي يقوم بها الفرد ويعتمد التنبؤ بالسلوك معرفة أسباب السلوك للتحكم فيه وهذا يتم عن طريق التدريب وتعزيز السلوك الإيجابي وتنميته ومع مرور الوقت يساهم في تحسين الأداء وخلق قيمة للمنظمات (Lee, & Wong, 2019)

أما الاتجاهات فهي تعنى المواقف يتخذها الفرد تجاه الأشياء والأشخاص وتختلف باختلاف وجهات النظر المسبقة للفرد ويسعى التدريب للتأثير على بناء الاتجاهات الإيجابية في الفرد والتأكيد عليها لتأهيلهم لإنجاز المسؤوليات والمهام.

وبهذا نستطيع القول إن رأس المال الفكري علاقة وطيدة بالمعارف والمهارات والسلوك والاتجاهات حيث إنه من الضروري أن تكون اتجاهات رأس المال افكري بالمنظمة موحدة ومتوافقة مع مصلحة المنظمة فكلما زاد توحيد الميول والاتجاهات لدى العاملين بشكل إيجابي متماشي مع اتجاهات المنظمة كلما انعكس ذلك على قوة وعمق رأس المال الفكري. فتحديد مستوى المعرفة ورعايتها وإثرائها وتنشيطها ودمجها في جوهر إستراتيجي يعتبر مصدرا هاما لخلق تأثير رائع على أداء الأعمال (Leroy, et al., 2014)

وأغلب المنظمات في العصر الحالي تركز على التدريب كنشاط فعال طريقه ومن خلاله يكتسب المتدربون المهارات والخبرات ويمتلكون المعارف وغرس أفكار واتجاهات جديدة مما يؤدي إلى تعديل سلوكهم بالإضافة إلى دعمهم بكل ما يخص أداء المهام الوظيفية بنجاح (عبد الهادي، ٢٠١٧: ٣٥)

ويمكن القول إن رأس المال البشري ضروري ومطلوب لتأسيس رأس المال الهيكلي والذي يمثل (مخزون المعرفة للشركة وكذلك رأس المال الهيكلي ضروري ومطلوب رأس مال العلاقات ولتحقيق النمو للمنظمة لابد أن تمتلك المنظمة القدرة على تحويل معرفة العاملين لتأثير إيجابي مرتبط برأس مال العلاقات ورأس المال الهيكلي الذي بدوره له تأثير إيجابي على تحسين الأداء (Andreev, & Garanzini, 2016).

كما أظهرت العلاقة بين التدريب ورأس المال الفكري أن تأثير التدريب ينعكس إيجابيا على تطوير المهارات والمعارف والاتجاهات يعزز الخبرات ويزيد من مهارة العاملين ولا شك