

أثر تدريب مندوبي المبيعات على جودة الخدمة في شركات الادوية

العاملة في طرطوس

"دراسة مسحية على شركات الأدوية العاملة في طرطوس"

الباحثة: ريم طلال خير بك - ماجستير في الجودة - الجامعة الافتراضية السورية

1

الملخص

يعد التدريب في عالم المجتمعات، والمؤسسات المعاصرة، أداة التنمية الفعالة الذي إذا أحسن استخدامها، تمكنت من تحقيق الكفاءة والفاعلية في الأداء والإنتاج وتحسين أساليب العمل. فالتدريب عملية ذات تأثير فعال على مردودية العنصر البشري، حيث تساعد في صقل معرفته وخبرته ضمن مجال عمله، بالإضافة إلى اكتسابه خبرات جديدة تدفعه إلى تأدية عمله بالصورة الأمثل، الأمر الذي ينعكس على جودة الخدمة التي يؤديها، أو العمل الذي يقوم به. لذلك هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على أثر تدريب مندوبي المبيعات على جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس.

واتبعت الباحثة المنهج الوصفي/المسح، وقامت الباحثة بتوزيع الاستبيان لأكثر عدد من مندوبي المبيعات لأغلب هذه الشركات، حيث تم التوزيع الى 50 شخصاً، وبلغ عدد الاستبانات الصحيحة والكاملة 35 استبيان، وتعتبر ممثلة جداً للمجتمع، تم إدخالها الى الحاسب، وتحليلها باستخدام برنامج spss. ومن اهم النتائج التي تم التوصل لها:

- 1- جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس عالية بشكل عام.
 - 2- المتغير المستقل تدريب مندوبي المبيعات لا يفسر أي نسبة من التغير الحاصل في المتغير التابع (جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس) وأن الأثر يعود الى عوامل أخرى تؤثر في جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس ولم يتم تضمينها في النموذج الحالي.
 - 3- تدريب مندوبي المبيعات غير مرتبط بالمتغير التابع جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس.
 - 4- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تدريب المندوبين وجودة الخدمة لشركات الادوية العاملة في طرطوس.
- الكلمات المفتاحية:** التدريب، مندوبي المبيعات، جودة الخدمة، شركات الادوية العاملة في طرطوس.

1. حاصلة على الماجستير في الجودة، الجامعة الافتراضية في سورية.

1- مقدمة:

تشكل الموارد البشرية، الثروة الحقيقية لأي مؤسسة تسعى إلى التقدم والتطور على كافة الأصعدة، لذا فإنه لا بد من الحفاظ على الثروة البشرية، وتنمية قدراتها عن طريق التأهيل والتدريب المستمر، لإكسابها القدرة على التعامل مع أي جديد يطرأ في سوق المنافسة بين الحين والآخر. وبالتالي فإن التدريب هو أسلوب القيادة للمؤسسات والشركات العاملة في الشأن الاقتصادي، ومن خلاله يتم تركيز الجهود على تنمية روح الابداع والابتكار لدى الموظفين وتنمية روح الجماعة بينهم. فالتدريب هو الجهد المنظم والمخطط له، لتزويد الموارد البشرية في المؤسسات الاقتصادية بمعارف معينة وتحسين وتطوير مهاراتها وقدراتها وتغيير سلوكها واتجاهاتها بشكل إيجابي بناء مما قد ينعكس على تحسن الأداء في تلك المؤسسات (درة، 2003). ولابدّ عند البدء في تخطيط ثم تنفيذ عملية التدريب أن تؤخذ بعين الاعتبار كافة العوامل والقوى التي تؤثر في تلك العملية، وتحديد الأهداف المرجوة منها.

2- الدراسات السابقة:

1. دراسة (رفقة، بوخاري، 2018):

"دور استراتيجية التدريب في الرفع من جودة الخدمات"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الدور الذي تمارسه استراتيجية التدريب لتنمية الافراد وتحقيق التميز في مؤسسة سونغلاز فرع المدينة.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام المسح المكتبي في الدراسة كاداة بحث. ومن أهم النتائج التي تم التوصل لها: اعتماد مؤسسة سونغلاز على ابعاد استراتيجية التدريب ، كما انها تعتمد ابعاد جودة الخدمة، كما توصلت الدراسة الى وجود علاقة بين استراتيجية التدريب و جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة.

2. دراسة (موسي، 2019):

" أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية - دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية - مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة نموذجاً، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتكونت العينة من (70) فرداً، وأشارت النتائج إلى عدم مراعاة تطبيق التجديد والتطوير في أنشطة التدري، وأن جودة التدريب تنعكس ايجاباً على جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفى.

3. دراسة (حكيم، مخنن، 2022):

"أثر أنشطة إدارة الموارد البشرية في تعزيز جودة الخدمة لدى المؤسسات الرياضية"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على الأثر بين أنشطة إدارة الموارد البشرية وتعزيز جودة الخدمة لدى المرسسات الرياضية، والتعرف على مستوى جودة الخدمة في المؤسسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي وقد تم توزيع استبيان كاداة دراسة في مديرية الشباب والرياضة، حيث بلغ المستبينين عددهم 80 فرد، ومن أهم النتائج التي تم التوصل لها وجود أثر بين أنشطة إدارة الموارد البشرية وتعزيز جودة الخدمة لدى المرسسات الرياضية، ووجود مستوى لجودة الخدمة في المؤسسات الرياضية.

الدراسات الأجنبية:

1- دراسة (Al refaei, Alawi, ALSamawi,2021):

An investigation on the impact of training and development on service quality in the higher Education sector

"التحقق من اثر التدريب والتطوير على جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تدريب وتطوير الموظفين على جودة الخدمة في قطاع التعليم العالي، حيث تم التركيز على العلاقة بين تصور الموظفين فيما يتعلق بالتدريب والتطوير، وتصور العملاء فيما يتعلق بالخدمة المقدمة من قبل موظفين محددين، تم توزيع استبيان على 296 موظفاً و 1480 طالباً في جامعة عدن في اليمن. وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين التدريب والتطوير وجودة الخدمة وأنه عندما يتم توفير التدريب والتطوير للموظفين، فإنهم سيبدلون جهداً أكبر في تقديم جودة خدمة جيدة، وبالتالي تعزيز التصور الإيجابي بين العملاء تجاه المنظمة.

2. دراسة (Abdelhamied, 2019):

The Impact of Training Activities on Quality of Service, Customer Satisfaction and Behavioral Intention"

"أثر الأنشطة التدريبية على جودة الخدمة ورضا العملاء والنية السلوكية"

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الأنشطة التدريبية التي تتم في الفنادق على الجودة الخدمة ومستوى رضا العملاء والنية السلوكية للعملاء. تم جمع البيانات من الموظفين والعملاء في الفنادق المختلفة. أظهرت النتائج قيمة كبيرة للأنشطة التدريبية، وأن الأنشطة التدريبية لها تأثير إيجابي على جودة الخدمة، وتوليد مستوى أعلى من رضا العملاء، والتي يعزز النية السلوكية للعملاء

تقييم الدراسات السابقة:

ان معظم هذه الدراسات اعتمد على المنهج الوصفي والاستبيان كأداة دراسة وهذا يشابه دراستنا الحالية، لكن اختلفت دراستنا بأنها قامت بدراسة العديد من الشركات في حين قامت الدراسات السابقة بدراسة حالة نوعا ما، وهذا يعطي دراستنا إمكانية التعميم بشكل اكبر، كما نلاحظ اختلاف البيئة التي تمت فيها الدراسة عن البيئات التي جرت فيها الدراسات السابقة حيث تمت دراستنا في قطاع شركات الادوية العاملة في طرطوس.

3- مشكلة البحث:

تعتبر شركات الأدوية في طرطوس من الشركات الحديثة على هذه الصناعة، والتي تزايد عددها بشكل كبير في الآونة الأخيرة، وتخضع هذه الشركات بشكل عام لعمل مجموعة من الإدارات والأقسام، وبشكل عام فإن وجود تدريب عالي لمندوبي المبيعات لهذه الشركات سوف ينعكس على جودة الخدمة المقدمة من قبل هذه الشركات، وقد أكد هذه النتيجة الكثير من الباحثين أهمهم (حكيم، مخزن، 2022) و (رفقة، بوخاري، 2018).

وبالتالي يقوم هذا البحث بدراسة واقع تدريب مندوبي المبيعات في شركات الأدوية العاملة في طرطوس، ومن ثم دراسة أثر هذا التدريب على جودة الخدمة في هذه الشركات، وبالتالي يتجسد التساؤل الرئيسي في بحثنا: ما هو أثر تدريب مندوبي المبيعات على جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس.

4- أهمية البحث:

الأهمية العلمية:

على الرغم من أهمية موضوع التدريب للمندوبين وما يحققه من ميزات، إلا أن هذا الموضوع لم ينل حقه الكافي في الدراسة، وتتجلى الأهمية العلمية في التحديد الدقيق لهذا المفهوم.

- مسألة تدريب موظفي الشركات الانتاجية، في ظل تزايد المنافسة ومساهمة تلك الشركات في الاقتصاد الوطني، ودوره في النواحي الاقتصادية والاجتماعية.

- أهمية التدريب على مستوى المنظمات، والأفراد، والاقتصاد، وخاصة أن التدريب يساعد المتدرب على رفع مستواه الإداري، والمهني، والفني، ويساعد في زيادة المهارات، والمعارف، والإدراك.

الأهمية العملية:

أما الأهمية العملية تبرز من خلال تقديم أساس علمي سليم للإدارات العليا وإدارات مستودعات الادوية في شركات الادوية العاملة في طرطوس، يبين لهم واقع تدريب المندوبين في هذه الشركات ، وكذلك أثر هذا التدريب على جودة الخدمة في تلك الشركات.

5- فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تدريب مندوبي المبيعات وجودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس.

6- أهداف البحث:

- 1- التعرف على واقع تدريب مندوبي المبيعات في شركات الادوية العاملة في طرطوس.
- 2- التعرف على أثر برامج تدريب مندوبي المبيعات على جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس.

7- منهجية البحث:

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة فقد اتبعت الباحثة المنهج الوصفي/المسح القائم على استطلاع الرأي والذي يعتمد على دراسة الظاهرة (جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس) كما توجد في الواقع، ووصفها بدقة، وتم إتباعه لأنه يقوم بجمع وتلخيص الحقائق الحاضرة المرتبطة بمجموعة من الظروف أو عدد من الأشياء أو أي نوع من الظواهر، ويعمل على استخلاص الدلالات والمعاني المختلفة التي تنطوي عليها البيانات والمعلومات التي يمكن الحصول عليها، وهذا ما يسهل ربط الظواهر ببعضها، واكتشاف العلاقة بين المتغيرات، وإعطاء التفسير الملائم لذلك. (أوماسيكاران،

8- أدوات جمع البيانات:**البيانات الثانوية:**

تم جمع البيانات النظرية من الأبحاث والدراسات السابقة وإطاريح الماجستير والدكتوراه والمنشورة في مجالات علمية محكمة، او المناقشة من قبل الجامعات الحكومية المعترفة.

البيانات الأولية:

بما أن البحث هو دراسة مسحية فقد تم جمع البيانات الأولية باستخدام الاستبيان، مع إجراء بعض المقابلات مع بعض مدراء مستودعات الادوية نظراً لتفاعلهم المباشر مع مندوبي المبيعات في الشركات، وذلك من أجل القدرة على تفسير النتائج التي تم التوصل لها، ومعرفة واقع هذه الشركات فيما يخص المتغيرات المأخوذة .

بالنسبة للاستبيان فقد تم تعديله من قبل الباحثة خصيصاً ليناسب قياس أثر تدريب مندوبي المبيعات على جودة الخدمة في شركات الأدوية العاملة في طرطوس ، وذلك بناء على الاستبيان المصمم من قبل (حكيم، مخنن، 2022) حيث أجرت عليه الباحثة السابق كافة اختبارات الصدق والصلاحية اللازمة للتأكد من سلامته.

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي ، وذلك من أجل الإجابة على الأسئلة.

9- مجتمع وعينة البحث:

يتكون مجتمع البحث من جميع مندوبي المبيعات العاملين في شركات الادوية العاملة في محافظة طرطوس.

عينة البحث:

قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان لأكبر عدد من مندوبي المبيعات وذلك باستخدام عينة ميسرة، حيث تم التوزيع الى 50 شخصاً من مندوبي المبيعات العاملين في شركات الأدوية محل الدراسة، وبلغ عدد الاستبانات الصحيحة والكاملة 35 استبيان، وتعتبر ممثلة جداً للمجتمع، تم إدخالها الى الحاسب، وتحليلها باستخدام برنامج SPSS.

10- حدود البحث:

- اقتصرت الدراسة على دراسة متغير تدريب مندوبي المبيعات وما هو أثره على جودة الخدمة في شركات الأدوية محل الدراسة.

- اقتصرت الحدود الزمنية للبحث على الثلث الأخير من عام 2023.

- اقتصرت الحدود المكانية للبحث على شركات الادوية العاملة في طرطوس وهي (غولدن فارما الذهبية، هيومن فارما، سيفارما، زين فارما، كنده الدوائية، جينا الدوائية، غرين فارما).

11- أدبيات البحث:**- مفهوم التدريب:**

تعددت الآراء التي وضعت آرائها في مفهوم التدريب وتعريفه، فقد عرّف التدريب: على أنه نشاط مخطط يهدف إلى تنمية القدرات والمهارات الفنية والسلوكية للأفراد العاملين لتمكينهم من أداء فاعل ومثمر يؤدي لبلوغ أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمة بأعلى كفاءة ممكنة (مصطفى، 1990).

كما عرّف على أنه: "تلك الجهود الهادفة إلى تزويد الأفراد بالمعلومات والمعارف التي تكسبه مهارة في أداء العمل أو تنمية وتطوير مهاراته ومعارفه وخبراته بما يزيد من كفاءته في أداء عمله الحالي والمستقبلي" (جودة، 2001).
وعرّف على أنه: جهود إدارية وتنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف إجراء تغيير مهاري ومعرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية والمستقبلية لكي يتمكن من الإيفاء بمتطلبات عمله أو أن يطور أداءه العملي والسلوكي بشكل أفضل (العزاوي، 2012).

فالتدريب نشاط يركز على تغيير مستوى الأداء الفردي ويساهم في تحسين وتطوير المعارف وأداء المهام بشكل فعال وزيادة قدرة الوسيلة الفعالة التي تمكن الفرد من استغلال إمكانياته وطاقاته الكامنة، وهو نشاط مخطط ومستمر يهدف إلى إحداث تغييرات في معلومات وخبرات وطرق وآراء وسلوك واتجاهات الفرد والجماعات بما يجعلهم أكفاء لمزاولة أعمالهم بطريقة منتظمة وإنتاجية عالية تكون العامل الأساسي في تحقيق أهداف الأجهزة التي يعملون فيها (حبيش، 1991).
وعلى الرغم من تعدد التعاريف حول مفهوم التدريب، إلا أنها اتفقت جميعها على عدد من النقاط المشتركة بين تلك التعاريف، منها:

1. التدريب نشاط مخطط ومنظم ومستمر بهدف رفع قدرات الفرد وإمكاناته.
2. تطوير منظم للمعرفة والمهارات والاتجاهات التي يحتاج إليها الفرد حتى يتمكن من القيام بأداء واجباته بكفاءة.
3. التدريب يؤدي إلى تعديل معلومات الفرد وخبراته وتغيير في سلوكه واتجاهاته بما يحسن أداءه وجودة عمله.
4. يؤدي التدريب إلى تزويد الأفراد بالخبرات الجديدة والمهارات اللازمة لتحسين أعمالهم من جهة وتحسين أداء المنظمة من جهة أخرى نتيجة رفق المنظمة بالأفراد الأكفاء القادرين على التأقلم مع طبيعة الأعمال التي يؤديونها، وهو ما تسعى إليه المنظمات الحديثة أي الارتقاء بأعمالها بما يسهم بإدخالها في سجل الجودة (الحيدري، 2015).

وبذلك يمكن القول: إن التدريب هو نشاط منظم ومستمر ومبني على أسس علمية يهدف إلى تدعيم كفاءات الأفراد في مختلف المستويات التنظيمية وتوسيع معارفهم ومهاراتهم وتوجيه سلوكهم باتجاه تحقيق أهداف الفرد والمنظمة بأن واحد.

- أهمية التدريب:

تتعلق أهمية التدريب في المؤسسات أنها تحقق العديد من المزايا والفوائد لكل من المنظمة والعاملين وذلك من خلال (حسن، 2009)، (السالم والصالح، 2002)، (صلاح، 2022):
- زيادة ثقة العاملين بأنفسهم نتيجة اكتساب معلومات وخبرات وقدرات جديدة.
- اكتساب خبرات جديدة تؤهلهم لتحمل مسؤوليات أكبر في العمل وإتاحة الفرصة للترقية، بما يجعلهم أكثر أماناً في العمل.

- تزويدهم بالمعلومات والمفاهيم والأفكار المتجددة في مجال عملهم، وكيفية تطبيقها بكفاءة وفاعلية.
- اشباع حاجات الأفراد للمعرفة والتعليم المستمر، ومن ثم الشعور بالأمان المعرفي والثقافي.
- اعداد وتهيئة جيل من العاملين لشغل الوظائف القيادية في المنظمة وتحسين مستويات الجودة.
- زيادة قدرة المنظمة على اتخاذ القرارات وعلاج المشكلات التي تعيق سير العملية الانتاجية.
- تخفيض التكاليف في شتى المجالات وزيادة أرباح المنظمة.

وتكمن أهمية تدريب مندوبي المبيعات في (منير، 2016):

- زيادة مبيعات رجال البيع وتقصير المدة التي يغطيها رجل البيع إلى المستوى العادي المطلوب منه.

- تقليل معدل تغيير رجال البيع ينتج عنه تخفيض للتكاليف التي تتفهمها الشركة في اختيار وتعيين وتدريب رجال البيع لديها.
- رجل البيع المدرب على أساليب البيع الميدانية يضمن تكرار تعامل العملاء معه لأنه يحاول اتباع أساليب الضغط البيعي معهم ولا يبيع سلع معيبة وبالأحجام الغير مناسبة.
- التدريب يقلل من أخطاء رجال البيع وهذا ما يقلل من عدد الصفقات التي تضيع على المؤسسة كما يحفظ لها سمعتها ومكانتها.
- التدريب يقلل من عدد جال البيع الذين تحتاجهم المؤسسة ويسهل من مهمة الاشراف عليهم.
- **مراحل العملية التدريبية:**

تتمثل مراحل العملية التدريبية في:

- 1- تحديد الاحتياجات التدريبية: هي مجموع التغييرات والتحسينات المطلوب إحداثها في معلومات ومهارات واتجاهات العاملين بقصد التغلب على المشكلات التي تعترض سير العمل، وتحول دون تحقيق أهداف المنظمة من ناحية ومسايرة متطلبات التقدم وتحقيق التنمية على المدى الاستراتيجي للمنظمة من ناحية أخرى (برهوم وآخرون، 2007).
- 2- تصميم البرامج التدريبية: يقصد بها العملية التي بموجبها يتم تحويل الاحتياجات التدريبية إلى خطوات عملية من خلال تصميم برنامج يلبي ما حددته الاحتياجات من نقص معلوماتي أو مهاراتي أو سلوكي. وتتضمن عدة موضوعات أهمها تحديد الأهداف التدريبية، ومحتوى البرنامج التدريبي، وأساليبه وتقنياته وتهيئته مستلزماته (عمار، الهاشمي، 2018)
- 3- تنفيذ البرامج التدريبية: وهو التطبيق العملي لما تم التحضير له، حيث تتحدد عملية التنفيذ في ضوء معطيات محتويات البرنامج ذاته وأهدافه والتي تتضمن مواقف وإجراءات تعليمية تدريبية تهدف إلى تطوير معارف ومهارات وقيم سلوكية لدى المتدرب. ويتضمن تنفيذ برنامج التدريب أنشطة مهمة مثل تحديد الجدول الزمني لتنفيذ البرنامج، وتحديد مكان التدريب، والمتابعة اليومية لإجراءات تنفيذ البرنامج. (عمار، الهاشمي، 2018)
- 4- تقييم برنامج التدريب: وهو عملية قياس الأعمال المنجزة ومقارنتها بما يجب أن يقيم وفقاً للتخطيط المعد سابقاً للعملية التدريبية لاكتشاف نقاط الضعف والقوة في البرامج التدريبية (برهوم وآخرون، 2007).

- جودة الخدمة:

ان جودة الخدمة هي أداة استراتيجية تتحقق من خلالها كفاءة الشركة وتحسين أدائها، كما أصبح مفهوم جودة الخدمة عنصراً حرجاً لنجاح الشركة لارتباطه برضا العملاء والحصول على ولائهم وخاصة في قطاع الخدمات، لذلك أصبحت الشركات تتبنى جودة الخدمة كمصدر للحصول على الميزة التنافسية التي تسعى الشركة للحصول عليها حيث جودة الخدمة تزيد من درجة الاحتفاظ بالعملاء وتؤثر في تكرار سلوكهم الشرائي مما ينعكس بصورة إيجابية في زيادة الحصة السوقية للشركة وعوائدها.

- **مفهوم جودة الخدمة:** إن إعطاء مفهوم للجودة في مجال الخدمات يعتبر أمر صعب مقارنة بالمجال السلعي، كون الخدمة تتصف بصفة التجريد بالإضافة إلى أنها لا تتصف بالديمومة، متميزة وصعبة القياس (خثير، 2017)، حيث يعتبر مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم التي أثارت اهتمام الباحثين في الفكر الإداري في الآونة الأخيرة انسجاماً مع شيوع الرأي القائل بان العصر الحالي هو عصر الخدمات

- ❖ وتعرف أيضاً على أنها أداة قياس مرجعية وتشخيصية وصفية قوية، حيث الاختلاف بين توقعات العملاء وتصوراتهم يحدد الجودة، إذا كانت هذه الجودة المتصورة تلبي التوقعات، فإن العميل غير راضٍ، وإذا كانت تفوق التوقعات العميل راضٍ ومن ثم، فإنه يأتي من مقارنة العميل لتوقعاته والأداء المتصور، تعكس التوقعات رغبات المستهلكين (AbuTayeh,et,al,2016).
- ❖ تلبية لاحتياجات العملاء بطريقة تفوق توقعاتهم ويمكن أن تكون موضوعية أو ذاتية، فالجودة الموضوعية هي درجة الامتثال لمجموعة محددة مسبقاً من المعايير بينما الجودة الذاتية هي مستوى القيمة المتصورة كما ذكرها الشخص الذي يستفيد من سلعة أو خدم (WAIRIMU,2014).
- ❖ جودة الخدمة على أنها المقارنة الناشئة عن ما يشعر العملاء أنه من المفترض أن تقدمه الشركة وأداء الخدمة الفعلي للشركة .

- أنواع جودة الخدمة:

خدمة الجودة المتصورة: يشير مفهوم الجودة المتصورة إلى التقارب بين تلك العناصر التي يتوقعها العملاء وتلك التي يختبرونها، و يقوم العملاء بتقييم جودة الخدمات من خلال مقارنة ما يريدون أو يتوقعونه بما يتلقونه بالفعل أو يفهمون أنه يتم تقديمهم ، وأي انحراف عن الخدمة المتوقعة عن جودة الخدمة المتصورة يمثل "فجوة" في الجودة (Anastasia,2017)

خدمة الجودة المتوقعة: هناك إشارات للجودة تعرف على أنها أي حافز إعلامي يمكن التحقق منه من خلال الحواس قبل الاستهلاك لا يمكن التلاعب بالإشارات الجوهرية دون تغيير طبيعة المنتج في حين أن العناصر الخارجية مرتبطة بالمنتج ولكنها ليست جزءاً مادياً منه (مثل السعر) والجودة المتوقعة والوفاء المتوقع لدوافع الشراء هي النتائج الإيجابية التي يتوقعها المستهلكون من شراء منتج غذائي ، ويتم تعويضها مقابل النتائج السلبية في شكل تكاليف مختلفة ، وأن الجودة المتوقعة هي الوسيط بين إدراك الإشارات والوفاء بدوافع الشراء المتوقعة، والتي بدورها تتوسط بين الجودة المتوقعة ونية الشراء (Papanagiotou,et,al,2013).

- **أبعاد جودة الخدمة:** يعد قياس وتعريف جودة الخدمة أمراً صعباً بسبب الطبيعة غير الملموسة لعروض الخدمة وتتركز الأبحاث المتعلقة بجودة الخدمة بشكل عام على نموذج جودة الخدمة الذي طوره (Parasuraman وآخرون 1985 و 1988 و 1991) الذي حدد جودة الخدمة المتصورة في خمسة أبعاد: الملموسة، والموثوقية، والاستجابة والضمان، والتعاطف (Sudhakar,et,al,2011).

الموثوقية: هي القدرة على أداء الخدمة الموعودة بطريقة موثوقة ودقيقة (Ball and Millen,2003)، وأن الشركات تؤدي خدمة بشكل صحيح في المرة الأولى، وتسعى جاهدة لتحقيق الوعود والاهتمام بالنتائج وقد تم تصنيف الموثوقية على أنها البعد الأول لنموذج جودة الخدمة (Kazaz,al,et,2005)

الملموسية: تتكون المواد الملموسة من المرافق المادية والمعدات ومظهر الأفراد وغالباً ما يثق العملاء في الدليل الملموس الذي يحيط بالخدمة عند تقديم خدمات الإحساس بالعناصر الفيزيائية والعناصر الخارجية (Nair et al,2010).

الاستجابة: هي مدى سرعة استجابة مقدمي الخدمة لاستفسارات العملاء / استعداد مقدمي الخدمة لمساعدة العملاء وتقديم خدمات سريعة (Johnson,2018,p5)، و يركز هذا البعد على فكرة المرونة والقدرة على تخصيص الخدمة لاحتياجات العملاء، و يرتبط الأداء المحدد بالمتصل به إلى العميل بطول الفترة الزمنية التي يتعين عليهم انتظارها للحصول على المساعدة أو إجابات الأسئلة أو الاهتمام بالمشكلات (Johnson,2018).

الضمان: (بما في ذلك الكفاءة واللباقة والمصداقية والأمن) هو معرفة الموظفين ومجاملتهم وقدرتهم على إلهام الثقة والثقة بالنفس (WAIRIMU,2014).

التعاطف: (بما في ذلك الوصول والتواصل وفهم العميل) بالرعاية والاهتمام الشخصي الذي يدفعه الموظفون للعملاء (Gorla,2011) وهو الاهتمام اللطيف والفردى الذي تقدمه الشركة لعملائها (WAIRIMU,2014).

12- النتائج والمناقشة

الشركات المضمنة في الدراسة:

تم تضمين جميع شركات الأدوية العاملة في محافظة طرطوس، وهي: (غولدن فارما الذهبية، هيومن فارما، سيفارما، زين فارما، كندة الدوائية، جينا الدوائية، غرين فارما)

أولاً: الإحصاءات الوصفية Descriptive Statistics:

- دراسة الإحصاءات الوصفية التحليلية لمتغيرات الدراسة الأساسية:

لدراسة الإحصاءات الوصفية، وتقييم المتوسطات الحسابية الخاصة بمتغيري تدريب مندوبي المبيعات وجودة الخدمة، وذلك باستخدام المتوسط المرجح الموضح بالجدول التالي، حيث تم حساب طول خلايا المقياس المستخدم كما يأتي: $4/5 = 0.80$ ، وقد حسبت على أساس أن الأرقام الخمسة 1 و2 و3 و4 و5 قد حصرت فيما بينها 4 مسافات.

جدول (1) درجات تطبيق الأبعاد الخاصة بالمتغيرات

مدى المتوسطات	مستوى التطبيق / درجة الموافقة
من 4.21 حتى 5	مرتفع جداً (موافق بشدة)
من 3.41 حتى 4.20	مرتفع (موافق)
من 2.61 حتى 3.40	متوسط (محايد)
من 1.81 حتى 2.60	منخفض (غير موافق)
من 1 حتى 1.80	منخفض جداً (غير موافق بشدة)

صدق المقياس:

الصدق البنائي (Structure Validity): يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

الجدول (2) معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للمجالات

م	الفقرة	معامل الارتباط بيرسون	القيمة الاحتمالية (SIG)
1	تدريب مندوبي المبيعات	711.0	**0,000
2	جودة الخدمة	168.0	**0,000

** الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.05 . المصدر: من مخرجات spss25

يوضح الجدول معامل الارتباط بين كل مجال من مجالات الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات الاستبانة Reliability :

وقد تحققت الباحثة من ثبات استبانة الدراسة من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ كالتالي:

جدول (3) معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المجال	معامل ألفا كرونباخ
1	تدريب مندوبي المبيعات	0.937
2	جودة الخدمة	0.853

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال النتائج الموضحة نستنتج أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل مجال، وتتراوح بين (0.937, 0.796) لكل مجال من مجالات الاستبانة وهي أكبر من (0.60)، وبذلك تكون الباحثة قد أكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

- توزع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجدول (4) يوضح توزع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	31	86.1	88.6	88.6
	انثى	4	13.9	11.4	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (4) أن غالبية العينة كانت من الذكور، حيث بلغ عددهم الى 31، وهو ما نسبته الى 86.1 من حجم العينة التي تم التوزيع لها، بالتالي نلاحظ أن غالبية مندوبي المبيعات في شركات الادوية هي من نصيب العنصر الذكوري، وفي مقابلة مع مدير مستودع الباسل في طرطوس أكد لنا أن الذكور هم أقدر على تحمل مسؤوليات وصعوبات مثل هكذا وظيفة، وخاصة في مثل هذا النوع من الشركات.

توزع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول (5) يوضح توزع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بكلوريا	2	5.7	5.8	5.7
	جامعة	31	88.57	88.6	94.3
	ماجستير	2	5.7	5.8	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (5) أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم من حملة الاجازة الجامعية، حيث بلغ عددهم 31 ونسبتهم 88.5% من إجمالي العينة، حيث أن أغلب المندوبين إما من حملة شهادة إدارة الاعمال او الصيدلة او الطب اي من ذوي الاختصاص ممن لديهم القدرة والوعي لمقتضيات المهنة، كما بلغ عدد الحاصلين على درجة الماجستير 2 من إجمالي العينة الموزع لها.

ثانياً: الإحصاءات الاستنتاجية **Inferential Statistics**:

الجدول (6) يوضح متوسطات فقرات المحور الأول "تدريب المندوبين"

N	Mean	Std. Deviation
---	------	----------------

تهتم الشركة بتحديد الاحتياجات التدريبية لمندوبي المبيعات فيها بشكل دقيق.	35	4.14	.692
توجد في الشركة بيئة محفزة للتدريب.	35	3.80	.933
تتابع الشركة مدى التقدم الحاصل في تطور أداء مندوبيها بعد التدريب.	35	4.14	.430
تستخدم الشركة معايير محددة في قياس تطور أداء مندوبيها بعد التدريب.	35	3.40	.812
تهتم الشركة بعقد جلسات للعصف الذهني للمندوبين فيها.	35	2.63	.877
تخصص الشركة جزءاً كبيراً من مواردها لعملية التطوير والتدريب.	35	3.54	1.010
Valid N (listwise)	35	3.60	.792

الجدول من اعداد الباحثة بالاعتماد على النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق:

- أن أعلى متوسط حصلت عليه الفقرتين "تهتم الشركة بتحديد الاحتياجات التدريبية لمندوبي المبيعات فيها بشكل دقيق." و "تتابع الشركة مدى التقدم الحاصل في تطور أداء مندوبيها بعد التدريب." حيث بلغ 4.14، وبانحراف معياري ضعيف 0.692، و 0.430 على التوالي وهذا يقابل درجة موافق جداً على مقياس ليكرت، وهذا يدل على أن لدى هذه الشركات الاهتمام الواضح بعملية التدريب لمندوبيها واكسابهم الخبرات اللازمة للمهنة، ومتابعة مدى تقدم مندوبيها، وقد أكد ذلك مدير مستودع اسيا، حيث أكد أن هناك حاجة عالية لتدريب مندوبي المبيعات واهتمام بالغ من قبل شركات الادوية بذلك، ويتم ذلك بأشرافهم الفعلي على المندوبين، وإقامة دورات تدريبية خاصة عند دخول العمل، ومتابعة مدى التقدم من خلال تقارير شهرية تراقب من المسؤولين عنهم.
- ثاني أعلى متوسط عليه الفقرة "توجد في الشركة بيئة محفزة للتدريب." حيث بلغ 3.80، وبانحراف معياري ضعيف 0.933، وهذا يقابل درجة موافق على مقياس ليكرت، وبالتالي هناك بيئة محفزة على التدريب في شركات الادوية، وقد أكد مدير مستودع الباسل على أن هناك حوافز من اغلب الشركات بشكل خاص لمندوبي المبيعات.
- ثالث أعلى متوسط عليه الفقرة "تخصص الشركة جزءاً كبيراً من مواردها لعملية التطوير والتدريب" حيث بلغ 3.54، وبانحراف معياري عالي 1.010، وهذا يقابل درجة موافق على مقياس ليكرت، اذاً تعمل هذه الشركات على تخصيص جزء كبير من مواردها لعملية التطوير والتدريب، ولكن هناك تشتت كبير في البيانات، وقد أكد مدير مستودع سي فارما أن السبب يعود الى ان هناك عدد من الشركات توجه جهود عالية جداً للمبيعات اما باقي الشركات فلا توجه كل الجهود.
- أدنى متوسط حصلت عليه الفقرة "تهتم الشركة بعقد جلسات للعصف الذهني للمندوبين فيها" بمتوسط 0.877، أي ما يقابل درجة محايد، وبانحراف معياري 0.877، وبالتالي كانت إجابات افراد العينة محايدة على اهتمام

الشركات بجلسات العصف الذهني مع المندوبين، وقد اك معظم المندوبين أن اغلب الشركات تعتمد التقارير وقرائنتها ولا تلجأ الى العصف الذهني الا قليلاً".

من خلال ما سبق نلاحظ أنه تراوحت المتوسطات ما بين 2.63 و4.14، وبحساب المتوسط الإجمالي لهذا المحور، نلاحظ أنه بلغ الى 3.60، وهذا يدل على موافقة العينة على جميع اسئلة هذا المحور، وبالتالي موافقة جميع أفراد العينة في هذه الشركات على أنها تقوم بعملية تدريب المندوبين والاهتمام بمتابعة عملية تدريبهم.

الجدول (7) يوضح متوسطات فقرات المحور الثاني "جودة الخدمة"

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تهتم الشركة بتلبية متطلبات الزبون.	35	2	5	4.06	.684
لدى مندوبي مبيعات الشركة مهارات وكفاءات لازمة.	35	2	5	4.03	.664
تبدي الشركة اهتماماً "إيجابياً" في التعامل مع شكاوي الزبون.	35	2	5	4.03	.664
في حالة مواجهتك لمشكلة فإن مندوب المبيعات يسعى لحلها بجدية.	35	3	5	4.00	.686
آلات وتجهيزات الشركة حديثة لتقديم خدماتها.	35	1	5	2.31	.796
يهتم مندوب المبيعات بتقديم خدمات خالية من المشاكل.	35	3	5	4.20	.719
الفترة الزمنية للحصول على الخدمة لا تعتبر طويلة.	35	1	5	2.57	1.037
يشعر الزبون بالأمان خلال التعامل مع الأقسام المختلفة للشركة.	35	1	5	3.86	1.061
تلتزم الشركة بوعودها للعميل.	35	1	5	4.06	.938
تحتوي الشركة على المرافق الضرورية لإنجاز الخدمات.	35	1	5	2.26	.980
لا يميز مندوب المبيعات بين الزبائن من حيث المعاملة والاهتمام.	35	2	5	4.20	.868
يستقبل مندوب المبيعات الزبون برحابة صدر وإبتسامة.	35	2	5	4.06	.906
يستجيب مندوب المبيعات بسرعة لشكاوي الزبون واستفساراته وتساؤلاته.	35	2	5	4.06	.873
يهتم مندوب المبيعات بمظهرهم وأناقتهم.	35	1	5	3.83	.822
أوقات دوام عمل الشركة مناسبة للزبون.	35	2	5	4.09	.702
مكاتب وأقسام الشركة منظمة، مما يسهل الحصول على الخدمة.	35	1	4	2.63	.808

Valid N (listwise)	35	1	5	3.64	0.825
--------------------	----	---	---	------	-------

الجدول من اعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق:

- أن أعلى متوسط حصلت عليه الفقرة " يهتم مندوب المبيعات بتقديم خدمات خالية من المشاكل" و "لا يميز مندوب المبيعات بين الزبائن من حيث المعاملة والاهتمام" حيث بلغ 4.20، وبانحراف معياري ضعيف 0.868، 0.719 وهذا يقابل درجة موافق جداً على مقياس ليكرت، وهذا يدل على أن شركات الأدوية في طرطوس تقوم بالاهتمام بالعمل بشكل كبير وتقديم خدمات عالية له.
- ثاني أعلى متوسط عليه الفقرة "أوقات دوام عمل الشركة مناسب للزبون" حيث بلغ 4.09، وبانحراف معياري ضعيف 0.702، وهذا يقابل درجة موافق جداً على مقياس ليكرت، وبالتالي تعتبر أوقات دوام عمل شركات الادوية مناسبة للزبائن.
- أدنى متوسط حصلت عليه الفقرة "تحتوي الشركة على المرافق الضرورية لإنجاز الخدمات" بمتوسط 26.2، أي ما يقابل درجة محايد، وبانحراف معياري 0.980، وبالتالي ابدى افراد العينة الحياء حول توفر المرافق الضرورية لانجاز الخدمات في شركات الادوية في طرطوس، وقد أكد مدير مستودع الشاطئ على اختلاف أهمية ذلك من شركة الى أخرى.

من خلال ما سبق نلاحظ أنه تراوحت المتوسطات ما بين 2.26 و 4.20، وبحساب المتوسط الإجمالي لهذا المحور، نلاحظ أنه بلغ الى 3.64، وهذا يدل على موافقة العينة على جميع اسئلة هذا المحور، وبالتالي نلاحظ أن جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس عالية بشكل عام، وقد أكد ذلك جميع مدراء مستودعات الادوية، حيث تولي هذه الشركات اهتمام عالي بموضوع جودة الخدمة المقدمة للزبائن.

اختبار الفرضيات:

- الفرضية الرئيسية: ((لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تدريب المندوبين وجودة الخدمة لشركات الادوية العاملة في طرطوس.))

الجدول رقم (8) ملخص النموذج وفقاً لطريقة إنتر (Enter)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.020 ^a	.000	-.030	7.991

a. Predictors: (Constant), p

يتضح من الجدول رقم (8) أن المتغير المستقل المتضمن بالدراسة وهو: تدريب مندوبي المبيعات غير مرتبط بالمتغير التابع (جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس) حيث كانت النسبة (0.02)، كما نلاحظ بأن معامل التحديد قد بلغ 0.00، أي أن المتغير المستقل تدريب مندوبي المبيعات لا يفسر أي نسبة من التغير الحاصل في المتغير التابع (جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس) وأن جميع الأثر يعود الى عوامل أخرى تؤثر في جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس ولم يتم تضمينها في النموذج الحالي.

الجدول رقم (9) يوضح اختبار أنوفا وفقاً لطريقة إنتر (Enter)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.825	1	.825	.013	.910 ^b
	Residual	2107.347	33	63.859		
	Total	2108.171	34			

a. Dependent Variable: p2

b. Predictors: (Constant), p

المصدر من النتائج الإحصائية لتحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS

من الجدول رقم (9) نلاحظ أن قيمة ال sig بلغت الى 91% وهي اعلى من 5%. وبالتالي نقبل فرضية العدم القائلة بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تدريب المندوبين وجودة الخدمة لشركات الادوية العاملة في طرطوس). ونرفض الفرضية البديلة على النحو التالي: ((يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تدريب المندوبين وجودة الخدمة لشركات الادوية العاملة في طرطوس)).

13- الاستنتاجات والتوصيات:

بناء على ما سبق يمكن التوصل إلى الاستنتاجات التالية:

- 5- تهتم شركات الادوية العاملة في طرطوس بتحديد الاحتياجات التدريبية لمندوبي المبيعات فيها بشكل دقيق.
- 6- تتابع شركات الادوية العاملة في طرطوس مدى التقدم الحاصل في تطور أداء مندوبيها بعد التدريب.
- 7- ضعف اهتمام شركات الادوية العاملة في طرطوس بعقد جلسات للعصف الذهني للمندوبين فيها.
- 8- تقوم شركات الادوية العاملة في طرطوس بعملية تدريب المندوبين والاهتمام بمتابعة عملية تدريبهم.
- 9- يهتم مندوبي مبيعات شركات الادوية العاملة في طرطوس بتقديم خدمات خالية من المشاكل.
- 10- لا يميز مندوب المبيعات بين الزبائن من حيث المعاملة والاهتمام. وأوقات دوام عمل شركات الادوية العاملة في طرطوس مناسب للزبون.
- 11- عدم احتواء شركات الادوية العاملة في طرطوس على المرافق الضرورية لإنجاز الخدمات.
- 12- جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس عالية بشكل عام.
- 13- المتغير المستقل تدريب مندوبي المبيعات لا يفسر أي نسبة من التغير الحاصل في المتغير التابع (جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس) وأن جميع الأثر يعود الى عوامل أخرى تؤثر في جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس ولم يتم تضمينها في النموذج الحالي.

- 14- تدريب مندوبي المبيعات غير مرتبط بالمتغير التابع جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس.
- 15- عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين تدريب المندوبين وجودة الخدمة لشركات الادوية العاملة في طرطوس.

اعتماداً على ما توصلت إليه هذه الدراسة من استنتاجات يمكن تقديم التوصيات التالية:

- 1- تدعيم شركات الادوية العاملة في طرطوس للنقاط الإيجابية في عملية تدريب مندوبي المبيعات، حيث أظهرت نتائج عالية في عملية تدريبهم ومتابعة التدريب.
- 2- معالجة نقاط الضعف التي أعطت مؤشرات ضعيفة في مجال تدريب مندوبي المبيعات مثل ضعف اهتمام شركات الادوية العاملة في طرطوس بعقد جلسات للعصف الذهني للمندوبين فيها، و عدم احتواء شركات الادوية العاملة في طرطوس على المرافق الضرورية لإنجاز الخدمات.
- 3- لقد بينت النتائج ان جودة الخدمة عالية في شركات الادوية، لكن لم يكن هناك اثر لتدريب مندوبي المبيعات على هذه الجودة، لذلك توصي الباحثة بالبحث في الأسباب التي تؤثر في هذه الجودة من قبل إدارات هذه الشركات وذلك من اجل الحفاظ عليه وتدعيمها.
- 4- توصي الباحثة باجراء أبحاث في مجال العوامل المؤثرة على جودة الخدمة في شركات الادوية العاملة في طرطوس من قبل الباحثين وطلاب الدراسات العليا.

مقارنة نتائج البحث مع نتائج الأبحاث السابقة:

بالمقارنة مع الدراسات السابقة نلاحظ عدم تشابه نتائج الدراسة مع دراسة (رفقة، بوخاري، 2018) و (حكيم، مخزن، 2022) التي وصلت الى نتيجة وجود اثر بين التدريب وجودة الخدمة في الشركات محل التطبيق، أما دراستنا فقد أعطت نتائج مغايرة حيث لم يكن هناك أي أثر.

14- المراجع العربية:

- اوماسيكاران (2006). طرق البحث في الإدارة-مدخل لبناء المهارات البحثية. تعريب اسماعيل بسيوني، السعودية: دار المريخ للنشر.
- برهوم، أديب وآخرون (2007): " أثر التدريب على جودة الخدمات الصحية في مستشفيات وزارة التعليم العالي"، مجلة جامعة تشرين للدراسات العلمية، المجلد 29، العدد الثاني.
- جودة، محفوظ أحمد (2001). تحديد احتياجات التدريب وأثره في إدارة الجودة الشاملة. جامعة الجزائر.
- حسن، عبد العزيز علي: " الإدارة المتميزة للموارد البشرية - تميز بلا حدود"، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2009.

- حكيم، مخزن(2022). " اثر أنشطة إدارة الموارد البشرية في تعزيز جودة الخدمة لدى المؤسسات الرياضية" رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
- الحيدري، زياد عمر (2015). أيزو التدريب ISO 10015. اتحاد المدربين العرب.
- خثير، محمد، مرايمي، أسماء (2017): " العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال-المجلد 03 -العدد 04.
- درة، عبد الباري إبراهيم (2003). تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات- الأسس النظرية ودلالاتها في البيئة العربية المعاصرة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- رفقة، بوخاري(2018) "دور استراتيجية التدريب في الرفع من جودة الخدمات"، رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية جامعة يحيى فارس المدية، الجزائر.
- السالم، مؤيد سعيد، صالح، عادل: " إدارة الموارد البشرية - دخل استراتيجي"، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
- صلاح، عباس العزي (2022): "دور التدريب في تحسين جودة الخدمات الطبية في المستشفى العسكري بصنعاء"، مجلة جامعة الرازي للعلوم الإدارية الإنسانية، المجلد الثالث، العدد السادس.
- العزاوي، نجم (2012). جودة التدريب الإداري ومتطلبات المواصفة الدولية الأيزو 10015. عمان: دار اليازوري العلمية.
- عمار، بن عيشي، الهاشمي، بن واضح (2018): " دور تدريب الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات الفندقية الجزائرية - دراسة ميدانية"، المجلة العربية للإدارة، المجلد 38، العدد الثاني، ص 191- 210.
- فوزي، حبيش (1991). الإدارة العامة والتنظيم الإداري. بيروت: دار النهضة العربية.
- مصطفى، أحمد سيد (1990). التدريب سبيل المديرين لتنمية لموارد البشرية. مجلة الإدارة، المجلد 3، العدد 1.
- موسي، عبد الرحيم عباس (2019). " أثر التدريب على تحسين جودة الخدمات الصحية في مستشفيات المملكة العربية السعودية - دراسة تطبيقية على مستشفى الملك عبد الله بمحافظة بيشة"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية - المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، العدد الخامس، المجلد الثالث.

المراجع الأجنبية:

- AL refaei. A, AL awi. N, AL samawi. M, ALbahaj. M(2021): "An investigation on the impact of training and development on service quality in the higher education sector", JOURNAL OF CRITICAL REVIEWS, VOL 8, No 3.
- Abdelhamied. H (2019): "The Impact of Training Activities on Quality of Service, Customer Satisfaction and Behavioral Intention", Journal of Tourism and Hospitality Management, Vol. 7, No.1,
- WAIRIMU, NGUYO.(2014),” CAPACITY MANAGEMENT STRATEGIES AND SERVICE QUALITY IN PETROLEUM DISTRIBUTION FIRMS IN KENYA”. THE REQUIREMENT OF MASTERS OF BUSINESS ADMINISTRATION,University of Nairobi
- Johnson,E. Karlay,J.(2018), **Impact of service quality on customer satisfaction. Case study:** Liberia Revenue Authority,university ofGavel,faculty of education business studies,p5
- AbuTayeh,M. Alzyadat,M.(2016), **Using SERVQUAL to assess the quality of service provided by Jordanian telecommunications Sector,** Thecurrentissueandfulltextarchiveofthisjournalisavailableat www.emeraldinsight.com/1056-9219.htm

-
- Anastasia,S.(2017), **Perceived Service Quality and Customer Revisiting Intention: The Case of “all you can eat” Asian Restaurants in Southern Taiwan**, Online at <https://mpra.ub.uni-muenchen.de/88146/> MPRA Paper No. 88146, posted 24 Jul 2018 11:22 UTC
- Papanagiotou, P. [Kalogianni](#),T, [Melfou](#),K.(2012), **Consumers' expected quality and intention to purchase high quality pork meat**, 449-54. doi: 10.1016/j.meatsci.2012.11.024. Epub 2012 Nov 15
- Sudhakar, S. Padmavathi,M. Ravindran,S.(2011), **SERVICE QUALITY GAP ANALYSIS & CUSTOMERS’ PERCEPTION -AN INVESTIGATION**. See discussions, stats, and author profiles for this publication at: <https://www.researchgate.net/publication/313766498>,
- Ball,L. Millen,R,(2003), **Applying SERVQUAL to Web sites: an exploratory study**, International Journal of Quality & Reliability Management · November 2003
- Kazaz,A. Talat Birgonul,M. Ulubeyli,S.(2005),_ **Cost-based analysis of quality in developing countries: a case study of building projects**, Building and Environment, Vol 40, Issue 10, October 2005, Pages 1356-1365.
- Nair, R., Ranjith, P.V., Bose, S. and Shri, C. (2010), “**A study of service quality on banks with SERVQUAL model**”, SIES Journal of Management, Vol. 7 No. 1, pp. 35-45.
- Gorla, N. (2011), “**An Assessment of information systems service quality using SERVQUAL**”, Database for Advances in Information Systems, Vol. 42 No. 3, pp. 46-70

The impact of training sales representatives on the quality of service in pharmaceutical companies operating in Tartous

"A survey study on pharmaceutical companies operating in Tartous"

Khair baik R

ABSTRACT

In the world of contemporary societies and institutions, training is an effective development tool that, if used properly, can achieve efficiency and effectiveness in performance, production, and improve work methods. Training is a process that has an effective impact on the productivity of the human element, as it helps in refining his knowledge and experience within his field of work, in addition to acquiring new experiences that push him to perform his work in an optimal manner, which is reflected in the quality of the service he performs, or the work he does.

Therefore, the current study aimed to identify the impact of training sales representatives on the quality of service in pharmaceutical companies operating in Tartous, The researcher followed the descriptive/survey approach, and the researcher distributed the questionnaire to the largest number of sales representatives for most of these companies, where the distribution was made to 50 people, and the number of correct and complete questionnaires reached 35, and they are considered very representative of society. They were entered into the computer and analyzed using the SPSS program.

Among the most important results reached are:

- 1- The quality of service in pharmaceutical companies operating in Tartous is generally high.
- 2- The independent variable, training sales representatives, does not explain any percentage of the change occurring in the dependent variable (quality of service in pharmaceutical companies operating in Tartous), and the effect is due to other factors that affect the quality of service in pharmaceutical companies operating in Tartous and are not included in the current model.
- 3- Training of sales representatives is not related to the dependent variable, service quality in pharmaceutical companies operating in Tartous.
- 4- There is no statistically significant effect between the training of delegates and the quality of service for pharmaceutical companies operating in Tartous.

Keywords: Training, Sales representatives, Quality of service, Pharmaceutical companies operating in Tartous