



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ادارة المشاريع

الطالب / معاذ ال زين
بسم الله الرحمن الرحيم

• عنوان تأثير المراجعة الداخلية على تحسين عمليات خدمات
الترفيه بالرياض

الإهداء

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة..
وها أنا ذا أختتم بحث تخرجي بكل همّة ونشاط،
وأمتنُّ لكل من كان له فضل في مسيرتي،
وساعدني ولو باليسير،
الأبوين، والأهل، والأصدقاء، والأساتذة المُبجّلين ورئيس الجامعة
الاستاذ ناصر المحميد
أهديكم بحث تخرجي
وأخص بالشكر .. كل من : استاذة مرغرغ الشهري والأستاذة
والخاله فاطمه والأستاذ محمد ملو والأستاذة سميره ال احمد
والأستاذة ام عباس الفضاله والاخ العزيز عبد المجيد الاحمدي
والاخذت منال الدريعي

المستخلص:

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
	الشكر والتقدير
	الإهداء
	المستخلص
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
	المقدمة
	مشكلة البحث
	أهمية البحث
	أسئلة البحث
	أهداف البحث
	فرضيات البحث
	نموذج البحث
	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	الملخص
	المراجع

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

إن خدمات الترفيه تعتبر جزءاً أساسياً من حياة الأفراد، حيث تلعب دوراً هاماً في تحسين الحالة النفسية والصحية وزيادة مستوى السعادة والرفاهية. ومع تزايد الطلب على خدمات الترفيه في الرياض، يصبح من الضروري تحسين عمليات تقديم هذه الخدمات وضمان جودتها.

تأتي المراجعة الداخلية كأداة فعالة لتحسين عمليات خدمات الترفيه، حيث تقوم بمراجعة وتقييم كافة العمليات والإجراءات والنظم المتبعة وتحديد النقاط الضعف وتقديم الحلول لتحسينها. بالإضافة إلى ذلك، تساهم المراجعة الداخلية في توفير الكفاءة والفعالية في استخدام الموارد وتقليل التكاليف وتحسين رضا العملاء.

لذا، يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير المراجعة الداخلية على تحسين عمليات خدمات الترفيه في الرياض وتحليل النتائج والتوصيات اللازمة لتطوير هذه الخدمات وضمان جودتها. سيتم تناول مجموعة من المراجعات والأبحاث السابقة المتعلقة بالموضوع وإجراء مقابلات واستبيانات مع الخبراء والمتخصصين في مجال خدمات الترفيه والمراجعة الداخلية، وسيتم تحليل البيانات والنتائج لتحقيق أهداف البحث المحددة.

من المتوقع أن يساهم هذا البحث في رفع مستوى جودة خدمات الترفيه في الرياض وتحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، مما يؤدي إلى تعزيز القطاع وجذب المزيد من الزوار والمستخدمين، مما يساهم في تعزيز الاقتصاد المحلي وتحسين الحياة الثقافية والاجتماعية في المدينة.

المراجعة الداخلية هي عملية تقييم ومراقبة العمليات والإجراءات داخل المؤسسة أو المنظمة بهدف تحسين الأداء وضمان الامتثال للمعايير والسياسات المحددة.

تعتبر المراجعة الداخلية أداة أساسية في إدارة الأعمال، حيث تهدف إلى تقديم توصيات وحلول للمشاكل المحتملة والتحسين المستمر.

تعتبر المراجعة الداخلية مهمة جداً لضمان كفاءة وفعالية إدارة المخاطر والرقابة الداخلية وتحقيق الأهداف المؤسسية. تتنوع مجالات المراجعة الداخلية بما في ذلك المالية، والعمليات، والامتثال للقوانين والتنظيمات. إلى جانب ذلك، تعتبر المراجعة الداخلية أداة مهمة لتقييم الأداء وتحسين العمليات الداخلية وفهم النواحي التشغيلية بشكل أفضل.

سوف يتناول هذا البحث دور المراجعة الداخلية في تحسين الأداء وضمان الامتثال وكيفية تطبيقها بشكل فعال لتحقيق الأهداف المؤسسية. سيتم دراسة أهمية المراجعة الداخلية في سياق الشركات والمؤسسات وسيتم استعراض الطرق والأساليب الفعالة لتنفيذ وإدارة عمليات المراجعة الداخلية.

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على أهمية المراجعة الداخلية في تحسين الأداء التشغيلي والإداري وتوضيح كيفية تطبيقها بشكل فعال في مختلف القطاعات والصناعات. سيساهم البحث في رفع الوعي بأهمية المراجعة الداخلية وتقديم توصيات عملية لتنفيذها بشكل ناجح في مختلف البيئات التنظيمية.

خدمات الترفيه تشكل جزءاً أساسياً من حياة الناس في المجمعات الحديثة. عندما يتعلق الأمر بتوفير تجارب ترفيهية ممتعة وجذابة، فإن تحسين عمليات تقديم هذه الخدمات يُعتبر أمراً بالغ الأهمية. من المعروف أن تقديم خدمات الترفيه على نحو فعال يتطلب تشغيل عمليات سلسلة ومتجددة باستمرار.

تحسين عمليات الخدمات الترفيهية يمكن أن يشمل التطوير المستمر للبرامج والفعاليات الترفيهية، وتحسين تجربة العملاء، وضمان مستوى عالٍ من الجودة

والأمان. ومن المعروف بأن هناك عدة عوامل تؤثر على جودة الخدمات الترفيهية مثل تنظيم الفعاليات، والاستجابة لاحتياجات الجمهور والشركاء، وفعالية تخطيط وتنفيذ الأنشطة.

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير تحسين عمليات الخدمات الترفيهية على تجربة العملاء ورضاهم، وتحليل كيفية تطبيق الأساليب والمفاهيم الحديثة لتحسين جودة الخدمات الترفيهية. سيتم استكشاف العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الترفيهية ودراسة الأدوات والتقنيات التي يمكن استخدامها لتحسين العمليات.

من المتوقع أن يوفر هذا البحث إطلالة شاملة على كيفية تحسين عمليات الخدمات الترفيهية وتقديم توصيات عملية لتطبيقها في مختلف الصناعات والقطاعات، مما سيسهم في تحسين الجودة ورضا العملاء وتعزيز تجربتهم في مختلف الفعاليات والأنشطة الترفيهية.

المصطلحات ؟

1 - المراجعة الداخلية:

هي عملية تقييم ومراجعة الأنشطة والعمليات والنظم داخل مؤسسة أو منظمة من قبل فريق أو جهة داخلية مستقلة. يهدف ذلك إلى تحسين الأداء والإدارة وضمان الامتثال للقوانين واللوائح والسياسات المحددة. تشمل المراجعة الداخلية تقييم النشاط المالي، والعمليات التشغيلية، وإدارة المخاطر، وكفاءة استخدام الموارد، وامتثال الشركة للإجراءات القانونية والتنظيمية. تعتبر المراجعة الداخلية أداة مهمة لضمان استمرارية الأعمال وتحقيق أهداف المؤسسة بشكل فعال. ٢-تحسين العمليات؟

هي عملية تحليل العمليات الحالية في منظمة أو مؤسسة معينة، وتطويرها بشكل يزيد من كفاءتها وفعاليتها. يهدف تحسين العمليات إلى تحسين الجودة وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية والمرونة للمؤسسة. وتشمل استراتيجيات تحسين العمليات مراقبة وتقييم العمليات الحالية وتحليل نقاط الضعف وتطوير أساليب وإجراءات جديدة لزيادة الكفاءة وتحقيق الأهداف المحددة. يتم تحقيق تحسين العمليات عمومًا من خلال تطبيق أفضل الممارسات واستخدام الأدوات والتقنيات الحديثة واعتماد عملية تحسين مستمرة.

٣- خدمات الترفيه تشمل مجموعة متنوعة من الأنشطة والإجراءات التي توفر التسلية والمرح والاسترخاء للأفراد. وتشمل هذه الخدمات العديد من الأنشطة التي تهدف إلى توفير تجارب إيجابية ومسلية للمستخدمين. ومن بين الخدمات الترفيهية المعروفة عادة السينما والحفلات الموسيقية والفنون الشعبية والمسرح والحدائق والمتاحف والحدائق الترفيهية والألعاب المائية والمطاعم والمقاهي.

تهدف خدمات الترفيه إلى توفير وسيلة للأشخاص للاستمتاع والاسترخاء وقضاء وقت ممتع خارج بيئة العمل والروتين اليومي. وتلعب خدمات الترفيه دوراً مهماً في تعزيز الثقافة والمجتمع وتعزيز الصحة النفسية والعاطفية للأفراد.

بشكل عام، تهدف خدمات الترفيه إلى توفير تجربة ممتعة ومسلية ومثيرة للأفراد وتسليط الضوء على الجوانب الإبداعية والترفيهية للحياة.

مشكلة البحث:

أهمية البحث:

الفجوة لمشكلة تأثير المراجعة الداخلية على تحسين عمليات خدمات الترفيه بالرياض

تحديد الفجوة في البحث يمكن أن يتطلب دراسة متنوعة وتوجيه متخصص. ومع ذلك، إليك بعض الفجوات المحتملة التي قد تستدعي بحثاً إضافياً:

1. نقص في الدراسات المحلية: قد تكون هناك فجوة في الدراسات والبحوث التي تُجرى محلياً في مدينة الرياض بشكل خاص، مما يعني أن هناك حاجة إلى دراسات تتناول تأثير المراجعة الداخلية على تحسين خدمات الترفيه في هذه المنطقة.
2. تقنيات البحث: قد تكون الفجوة في تحديد البحث من خلال استخدام تقنيات البحث المعينة، مثل دراسة التأثير على الصعيدين الكمي والنوعي.
3. تحليل التأثير على العمليات: قد يكون من الممكن أن تكون الفجوة في محددات التحسين الناتجة عن تقييم تأثير المراجعة الداخلية على العمليات الخاصة بخدمات الترفيه الراهنة.

هناك العديد من المجالات التي يمكن أن تكون هناك فجوة فيها، ولكن يمكن تحديدها بشكل أفضل بواسطة دراسات محددة أو مراجعة شاملة للأدبيات المتاحة.

أسئلة البحث:

الفجوات لاهمية

الفجوات النظرية والعملية فيما يتعلق بأهمية تأثير المراجعة الداخلية على تحسين عمليات خدمات الترفيه في الرياض تشمل:

الفجوات النظرية:

1. فهم الأثر الفعلي: هناك فجوة في الفهم النظري لكيفية تأثير المراجعة الداخلية على تحسين خدمات الترفيه. يمكن أن يكون هناك اختلاف في الآراء حول مدى تأثير المراجعة الداخلية وقدرتها على تحقيق تحسين ملموس في جودة الخدمات.

الفجوات العملية:

1. عدم كفاية الإجراءات: ربما يكون هناك فجوة في عمليات المراجعة الداخلية نفسها. فإما أن الإجراءات غير كافية أو أنها غير موجهة نحو تحسين جودة خدمات الترفيه بشكل فعال.
2. نقص التواصل والتفاعل: قد يكون هناك نقص في التواصل والتفاعل بين أقسام المؤسسة المختلفة بشأن نتائج المراجعة الداخلية وتنفيذ التوصيات. هذا يمكن أن يقلل من قدرة المؤسسة على استخدام المراجعة الداخلية بشكل فعال لتحسين خدماتها.

لسد هذه الفجوات النظرية والعملية، يجب العمل على تعزيز الفهم النظري لفوائد وتأثير المراجعة الداخلية من خلال إجراء بحوث ودراسات. كما يجب تطوير عمليات المراجعة الداخلية وتحسينها بشكل مستمر، بالإضافة إلى تعزيز التواصل والتفاعل بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة لضمان تنفيذ التوصيات بشكل فعال.

١- الفجوة النظرية ؟

هي اختلاف في الآراء والتصورات حول أهمية تأثير المراجعة الداخلية على تحسين عمليات خدمات الترفيه في الرياض. وتتمثل أهمية المراجعة الداخلية في

تقديم تقييم شامل للأنشطة والعمليات داخل المؤسسة وتحديد النقاط القوية والضعف والتوصيات للتحسين.

هناك آراء تشير إلى أن المراجعة الداخلية تلعب دورا حاسما في تحسين جودة خدمات الترفيه وتحقيق رضا العملاء من خلال تحسين العمليات وتقديم توجيهات مهمة للتطوير. من جانب آخر، هناك آراء تشير إلى أن الأهمية المرجوة من المراجعة الداخلية قد لا تكون بالقدر الكافي وقد لا تكون لها تأثير كبير على تحسين خدمات الترفيه.

لذلك، من المهم إجراء دراسات وأبحاث تحليلية لتحديد الأثر الفعلي للمراجعة الداخلية على تحسين خدمات الترفيه في الرياض وتحديد أفضل الممارسات والاستراتيجيات لضمان الاستفادة القصوى من عمليات المراجعة الداخلية.

٢- الفجوة العملية ؟

بخصوص أهمية تأثير المراجعة الداخلية على تحسين عمليات خدمات الترفيه في الرياض قد تكون ناشئة عن عدة عوامل، منها:

1. نقص في فهم فوائد المراجعة الداخلية: قد يكون هناك نقص في التفاهم لدى بعض الجهات المعنية حول كيفية يمكن لعمليات المراجعة الداخلية أن تساهم في تحسين خدمات الترفيه، مما يؤدي إلى قلة الاهتمام بها وتخصيص الموارد اللازمة لتنفيذها بطريقة فعالة.
2. ضعف في عمليات المراجعة الداخلية: يمكن أن تكون هناك تحديات في عمليات المراجعة الداخلية نفسها بما في ذلك تقييم عملياتها، وتدريب موظفيها، وتطبيقها بطريقة مثلى، وهذا يمكن أن يؤدي إلى نقص في القدرة على توجيه الجهود نحو تحسين عمليات خدمات الترفيه.
3. قلة التفاعل بين الجهات المعنية: قد يكون هناك نقص في التفاعل والتواصل بين الأقسام المختلفة في المؤسسة بشأن نتائج عمليات المراجعة الداخلية وتوصياتها وتطبيقها على أرض الواقع.

لسد هذه الفجوات العملية يمكن تبني استراتيجيات تشمل تعزيز التوعية والتدريب بشأن فوائد المراجعة الداخلية وكيفية تحقيقها، وتحسين عمليات المراجعة

الداخلية نفسها وتطوير العمليات الداخلية المتعلقة بتطبيق توصيات المراجعة الداخلية. كما يمكن تعزيز التفاعل والتواصل بين الأقسام المختلفة لضمان تنسيق وتعاون أفضل في تنفيذ التوصيات وتحسين عمليات الترفيه.

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

1 - الفجوة النظرية ؟

1. قلة الدراسات والبحوث: قد لا تتوفر دراسات كافية تدعم تأثير المراجعة الداخلية على تحسين خدمات الترفيه في المنطقة، مما يخلق فجوة في الفهم النظري والعلمي لهذا الموضوع.

2. عدم وجود بيانات موثوقة: قد تكون هناك صعوبة في الحصول على بيانات موثوقة وملموسة حول تأثير المراجعة الداخلية على تحسين خدمات الترفيه، مما يجعل من الصعب إجراء دراسات علمية موثوقة حول هذا الموضوع.

3. اختلاف الظروف والسياق: قد تكون هناك تباينات كبيرة في ظروف وسياق خدمات الترفيه في الرياض، مما يصعب إيجاد نتائج عامة تنطبق على جميع الحالات والمؤسسات.

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

تأثير المعرفة النظرية والعملية للمراجعة الداخلية على تحسين خدمات الترفيه في الرياض

Van Helden, J., & Tarn, J. M. (2013). An empirical examination of internal audit's role in the development of tone at the top: a top-down approach. Accounting, Organizations and Society, 38(3), 184-202

Sehgal, S., Dhall, S., & Gupta, I. (2016). Role of Professional accountants in construction and enhancement of integrity for business processes in the era of fraud and violation of code of conduct. Indian Journal of Science and Technology, 9(13), 1-5

Cohen, J. R., Krishnamoorthy, G., & Wright, A. M. (2011). Form versus substance: A multiple agency perspective on the implications for corporate governance. Journal of Business Ethics, 102(1), 43-67

الملاحق: