

أثر استخدام التكنولوجيا على الأعمال الإدارية بالتطبيق على
الشركة الوطنية للمساندة الأرضية للطيران في مدينة جدة

اسم الطالب:

عوض محمد قشعر

هوية الطالب:

1090636596

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

مقدمة

إن الإدارة الحديثة سعت إلى تغيير نواحي كثيرة في المؤسسات منها العامل البشري، أي طريقة التعامل مع الجمهور سواء الداخلي أو الجمهور الخارجي وهذا باستقبال رد الفعل والاهتمام بأرائهم وأفكارهم ووجهات نظرهم المختلفة بالإضافة إلى التسويق للمنتج سواء المنتج المادي أو غير المادي، كما ونذكر سرعة الإنتاجية والتنافسية بين المؤسسات المختلفة والتكنولوجيا، كتكنولوجيا الإعلام والاتصال التي اقتحمت الإدارات بمختلف تقنياتها وأجهزتها (سعال، 2022).

فأشار البحيصي(2005) في دراسته إلى أن نظم المعلومات والتكنولوجيا الحديثة تعد عاملاً أساسياً في نجاح أو فشل المؤسسات، وتنبثق هذه الأهمية من كون المعلومات تُستخدم باعتبارها أداة للتنسيق، ودعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات، وكذلك تعد أداة للتواصل بين المنظمة والبيئة المحيطة بها، فمع التوسع الجغرافي والتنوع الإنتاجي أصبحت هناك حاجة ملحة للوصول إلى مناطق جغرافية مختلفة بأقل وقت وجهد لإتمام عمليات التسويق والتمويل وحتى الحاجة للموارد البشرية، فالجانب الإداري في المؤسسات تربطه علاقة وثيقة بنظم المعلومات وتزداد هذه العلاقة كلما زادت الحاجة إلى الثقة بالقرارات الإدارية ومعرفة نتائجها المتوقعة.

ويذكر إلياس (2021) أن تكنولوجيا المعلومات الحديثة تلعب دوراً رئيساً في إحداث التغييرات المختلفة على العمل الإداري، حيث ساهمت في تطوير الكثير من وظائف العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل التكاليف.

فإن التقنية أحدثت نوعاً من التغييرات في شتى مجالات الحياة، ويمكن القول إنها غيرت شكل العالم بأكمله، فنلاحظ ذلك من خلال النظر في تأثير التكنولوجيا في الإدارة، إذ نستطيع من خلال التكنولوجيا تخزين البيانات وتنظيمها وجمعها ومساعدة الإداريين على الوصول إلى بيانهم بأقل جهد ووقت، كما أن مع التطور التكنولوجي ساعد ذلك العديد من المؤسسات على إدارة مختلف الأقسام وعلى المستويات المتعددة بشكل أفضل، وأي مؤسسة تتخلف عن مواكبة التطور التكنولوجي ستبدأ بالتراجع والانهيار، فهناك حاجة ماسة إلى النظر في الدراسات التطبيقية التي تساهم في بيان مدى أهمية مواكبة هذا التطور في الأعمال الإدارية ولا سيما في مجال الطيران.

فإدخال تكنولوجيا المعلومات والحاسب الآلي والاتصالات يعد ثورة حقيقية في عالم الإدارة، وذلك من خلال تحويل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى إلكترونية وظهور إدارة إلكترونية تعمل على حماية الكيان الإداري والارتقاء به، ويتضح لنا ذلك من خلال تقديم خدمة بسرعة عالية ودقة متناهية، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في تبسيط الإجراءات الإدارية وتسهيل وتسريع عملية صنع القرار، وتمكين الإدارات من التخطيط بكفاءة وفعالية وتقديم جودة الخدمات الإلكترونية وفق معايير فنية وتقنية تواكب العصر؛ لذا كان من الضروري التفات المؤسسات لإدخال التكنولوجيا في الأعمال الإدارية وعمل دراسات تطبيقية توضح ذلك.

مشكلة البحث

أدركت المؤسسات أن التكنولوجيا تعد مصدرًا قويًا؛ إذ تساهم في تحقيق فوائد استراتيجية، وتحقيق الميزة التنافسية التي تساعد على تطوير عملياتها ومنتجاتها، والوصول إلى عملائها، فركزت على الاستعانة بهذه التقنيات المختلفة بأنماط متعددة، ولا سيما في المجال الإداري، وإن توفر التكنولوجيا لا يعني بالضرورة تطبيقها بالصورة المثلى ما لم يكن هنالك قبول لهذه التكنولوجيا، وتوفر المتطلبات اللازمة لنجاحها؛ ولذا فقد برزت الحاجة إلى دراستها دراسة تطبيقية لمعرفة مدى تطبيقها بداخل المؤسسات ومدى الاستفادة منها في تحسين أداء الأعمال الإدارية.

2.1 الفجوات النظرية

التكامل المحدود للتكنولوجيا والأعمال الإدارية مما يؤدي إلى كثرة أعباء المهام الروتينية على الموظفين في الجانب الإداري: حملت الصناعات التكنولوجية المتطورة طابع الابتكار والتطور والمرونة في التعامل، وخلقت قنوات اتصال جديدة من خلال شبكات الحاسبات والاتصالات سواء على مستوى المنظمة أو على المستوى القومي أو العالمي مما أدى إلى زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات وتطوير أساليب إدارية تساعد المديرين على التخلص من أعباء المهام الروتينية، فعدم الاستفادة من المزايا التي تقدمها التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يؤدي إلى كثرة الأعباء على العاملين.

2.2 الفجوات التطبيقية

الاستكشاف المحدود لاعتماد التكنولوجيا في الأعمال الإدارية: إن التكنولوجيا ووسائلها عامل مهم في إدارة واختزال الوقت، ولا بد من إحسان استعمالها حتى لا يكون ذلك مضيعة للوقت؛ لذا لا بد من توظيف كل ميزة في الجانب المناسب.

قلة الدراسات التطبيقية في مجال توظيف التكنولوجيا في الأعمال الإدارية ولا سيما في شركات الطيران مما أدى إلى حاجة ماسة لمزيد من البحوث في هذا المجال.

سؤال البحث الرئيس

بناء على ما سبق، فقد جاءت هذه الدراسة لتجيب عن التساؤل الرئيس الآتي: إلى أي مدى ساهمت التكنولوجيا في تيسير أداء الأعمال الإدارية؟

أهمية الدراسة

تتبع الأهمية النظرية والتطبيقية للبحث من أن التقنية أحدثت نوعاً من التغييرات في شتى مجالات الحياة، ويمكن القول إنها غيرت شكل العالم بأكمله، فنلاحظ ذلك من خلال النظر في تأثير التكنولوجيا في الإدارة، إذ نستطيع من خلال التكنولوجيا تخزين البيانات وتنظيمها وجمعها ومساعدة الإداريين على الوصول إلى بياناتهم بأقل جهد ووقت، كما أن مع التطور التكنولوجي ساعد ذلك العديد من المؤسسات على إدارة مختلف الأقسام وعلى المستويات المتعددة بشكل أفضل، وأي مؤسسة تتخلف عن مواكبة التطور التكنولوجي ستبدأ بالتراجع والانحسار، فهناك حاجة ماسة إلى النظر في الدراسات التطبيقية التي تساهم في بيان مدى أهمية مواكبة هذا التطور في الأعمال الإدارية ولا سيما في مجال الطيران، ومن هنا يمكن الإشارة إلى الأهمية النظرية والأهمية التطبيقية فيما يأتي:

3.1 الأهمية النظرية

تتبع أهمية الدراسة من أهمية العمل الإداري ودوره الفعال بداخل المؤسسات إضافة إلى أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في الأعمال الإدارية بداخل المؤسسات مما يساهم في تقليل التكاليف الإدارية؛ لضمان استمرارية حياة المؤسسات.

جاءت هذه الدراسة لملء الفجوة في موضوع علاقة التكنولوجيا بالأعمال الإدارية لإثراء مكتبة الدراسات الإدارية.

3.2 الأهمية العملية

تتجلى أهمية الدراسة في الربط بين التكنولوجيا والأعمال الإدارية مما يساهم في قياس أثر سهولة استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية بكافة أنواعها.

تتمثل أهمية الدراسة التطبيقية في تقديم نتائج أقرب ما تكون إلى الصحة؛ باعتبار أنها مبنية على دراسة تطبيقية من أرض الواقع، وسنُذيل الدراسة بتوصيات مبنية على تلك النتائج ويمكن الاستفادة منها في الشركة التي ستقوم عليها الدراسة التطبيقية.

قائمة المراجع

- إلياس، ناصر. (2021). أثر الثورة التكنولوجية للمعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري بالجزائر. المجلة الجزائرية للأمن والتنمية، مج10، ع1، 220-233.
- البحيصي، عصام محمد. (2005). تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال- دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني. مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية) مج14، ع1.
- سعال، سومية. (2022). تكنولوجيا الإعلام والاتصال في ظل الإدارة الحديثة. مجلة التراث، مج12، ع4، 67 - 83.