

عنوان البحث

دور الإدارة التشغيلية في تحسين جودة الخدمة

إعداد الطالب/

رائد البريدي

إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2024

مقدمة:

تلعب الإدارة التشغيلية دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمة المقدمة في مختلف قطاعات الخدمات. المؤسسات تبالغ عادة في تحسين الكفاءة التشغيلية لتحقيق توقعات العملاء وتعزيز رضاهم. تناولت الدراسة هذه أهداف بحثها تعرض وتحليل دور الإدارة التشغيلية في تحقيق جودة الخدمة. تركز الدراسة على الأدوات والأساليب المستخدمة في تحسين الأداء في قطاع الخدمات، وما السبيل الذي يمكن به الإدارة التشغيلية تحقيق معايير الجودة العالية. وقد يعبر التطوير في العمليات التشغيلية غيره في قدرة المؤسسات على تقديم خدمة لا مثيل لها وفقاً لمتطلبات العملاء في بيئة المنافسة المتزايدة.

2. مشكلة الدراسة:

تأتي مشكلة الدراسة نظرًا لصعوبة ائزان بعض المؤسسات الخدمية بين كفاءة العمل وجودة الخدمة. يواجه العديد من مزودي الخدمات مشكلة للحفاظ على الجودة في التقديم، بينما لا يملك مهارة العملية الإنتاجية اللازمة، أو لا تتوافر لديه الإدارة الصحيحة. على سبيل المثال، هل تؤثر إدارة خدمة الجودة تلقائيًا على صناعات الخدمات أم لا؟ إذن الأهم هو التحديد. وجهة النظر.

أهمية الدراسة:

تتمتع الدراسة بالأهمية الكبيرة لأنها قادرة على تقديم حلول لكيفية رفع مستوى جودة الخدمات من خلال إمكانية الإدارة التشغيلية. وهذا يهدف إلى مساعدة المؤسسات الخدمية لهذه الدراسة التحقق من أفضل المستويات غرض رفع مستوى الخدمة ومستوى رضا العملاء. وهي تؤكد أيضا الحاجة لتطبيق استراتيجيات إدارة العمليات في منظور المنافسة بهدف تمكين المؤسسات من التنافس في تقديم مستوى عال من الخدمات. علاوة على ذلك، يمكن أن تساعد هذه الدراسة في صياغة استراتيجيات المؤسسات لتكون قادرة على تقليل التكاليف وتعزيز كفاءتها التشغيلية.

أهداف الدراسة:

- تقييم تأثير الإدارة التشغيلية على جودة الخدمة في صناعة الخدمات.
- تحديد الأدوات والطرق المستخدمة في تحسين العمليات التشغيلية في مؤسسات الخدمة.
- اقتراح تدابير تهدف إلى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق أعلى مستويات ممكنة من جودة الخدمة.
- فحص مفهوم "التحسين المستمر" ومساهماته نحو قدرة تقديم الخدمات للمؤسسات المعنية .
- دراسة أثر التكنولوجيا على وظيفة الإدارة التشغيلية وجودة الخدمة.
- تقييم تأثير التدريب والتطوير المستمر للموظفين على فعالية العمليات التنظيمية وجودة الخدمة.

أسئلة البحث :

1. كيف يؤثر المديرون على جودة الخدمة في إدارة العمليات بمؤسسات تقديم الخدمة؟
2. ما هي الأدوات والتقنيات الأكثر فعالية لتحسين العمليات التشغيلية في قطاع الخدمات؟
3. كيف يمكن لإدارة العمليات العمل على زيادة رضا العملاء بجودة الخدمة المقدمة؟
4. ما هي الممارسات التشغيلية التي يمكن توظيفها لتقليل التكاليف مع الحفاظ على معيار عالي للجودة؟
5. كيف يؤثر تدريب الموظفين وتطوير المهارات على كفاءة العمليات وجودة تقديم الخدمة؟
6. كيف تعزز التقنيات الرقمية مثل الأتمتة والذكاء الاصطناعي العمليات التشغيلية في صناعة الخدمات؟
7. كيف يمكن لمؤسسات تقديم الخدمة تقييم عملياتها التشغيلية وتأثيرها على تقديم الخدمة باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) ؟
8. ما هي القيود الرئيسية التي تواجهها مؤسسات تقديم الخدمة في محاولاتها لتنفيذ استراتيجيات تحسين العمليات التشغيلية؟
9. كيف يمكن لإدارة العمليات الاستجابة لتغيرات متطلبات العملاء بطريقة تتجنب تقليل جودة الخدمة؟

فرضيات الدراسة

1. من المحتمل أن تسهم الإدارة التشغيلية الجيدة في رفع جودة الخدمة للعملاء في قطاع الخدمات.
2. الأدوات الحديثة مثل التحليل الإحصائي وتطوير العمليات قد تساعد في رفع الكفاءة التشغيلية
3. الكفاءة التشغيلية الأعلى قد تؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين تجربتهم
4. استخدام أساليب التحسين المستمر مثل Lean Six Sigma يمكن أن يساعد في تحسين الأداء وجودة الخدمة.

الدراسات السابقة :

تستعرض هذه الدراسة الأبحاث التي تتعلق بدور الإدارة التشغيلية في رفع جودة الخدمة. توضح الأدبيات كيف يمكن لتحسين العمليات التشغيلية أن يؤثر على رضا العملاء ويقلل من تكاليف التشغيل. كما تناقش بعض الدراسات الصعوبات التي تواجه المؤسسات الخدمية عند تطبيق استراتيجيات الإدارة التشغيلية وكيف يمكن التغلب عليها لتحقيق تحسينات مستدامة في جودة الخدمة. تناولت الدراسات أيضاً أمثلة على تطبيقات ناجحة لاستراتيجيات تحسين العمليات في مؤسسات خدمية كبيرة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تستند الدراسة إلى نظرية إدارة الجودة الشاملة ونظرية الكفاءة التشغيلية، حيث توضح كيفية تأثير إدارة العمليات الجيدة على جودة الخدمة ورضا الزبائن. وتعتمد أيضاً على أفكار التحسين المستمر لتقديم اقتراحات عملية لتحسين الأداء في المؤسسات الخدمية. وتستند إلى مبادئ إدارة العمليات التي تركز على تقليل الفاقد وتحسين سير العمليات لتحقيق كفاءة أفضل..

المنهجية وطرق البحث:

تستخدم هذه الدراسة نوعية الوصف والتحليل. يتم جمع المعلومات من استبيانات ومقابلات مع مديري العمليات في خدمات. الهدف هو تحليل كيف تؤثر الإدارة التشغيلية على جودة الخدمة. ستستخدم أدوات إحصائية لدراسة العلاقة بين تحسينات العمليات وجودة الخدمة. أيضاً، سيتم مقارنة ممارسات بعض المؤسسات الخدمية لفهم الممارسات الأفضل في إدارة العمليات.

أدوات الدراسة:

تتضمن أدوات البحث استبيانات لجمع بيانات عن تأثير الإدارة التشغيلية على جودة الخدمة، فضلاً عن مقابلات مع خبراء للإحاطة بالتحديات والفرص لتحسين العمليات. سيتم استخدام التحليل الإحصائي، مثال ذلك تحليل الانحدار، لتحديد العلاقة بين كفاءة التشغيل وجودة الخدمة.

حدود الدراسة:

حدود الدراسة: تستهدف هذه الدراسة قطاع الخدمات في السعودية، مع تركيزها على المؤسسات الخدمية في مدن كبيرة مثل الرياض وجدة. تغطي الدراسة الفترة من 2020 إلى 2024، مع دراسة تأثير العمليات التشغيلية على جودة الخدمة خلال هذه السنوات. تركز حدود الدراسة على العوامل الداخلية الخاصة بالإدارة التشغيلية، دون التطرق إلى العوامل الخارجية كسياسات الاقتصاد والبيئة التي قد تؤثر على جودة الخدمة.

المراجع:

1. احمد الشمrani. (2020). إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في قطاع الخدمات. مجلة العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود.
2. خالد العنزي. (2019). تحسين العمليات التشغيلية في المؤسسات الخدمية: دراسة تطبيقية على الشركات السعودية. مجلة الإدارة العربية، جامعة الملك عبد العزيز.
3. Al-Sudairy, M., & Khan, F. (2021). "Operational Management Strategies in Service Quality Improvement." *Journal of Service Management*, 12(3), 145-162.
4. Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016). *Operations Excellence in the Digital Era*. New York: Penguin Random House.
5. مؤسسة مسك. (2022). التحديات التشغيلية وتطوير الخدمات في السعودية. تقرير مسك للتنمية.
6. Mougayar, W. (2017). *Streamlining Operations for Better Service Delivery*. Hoboken, NJ: Wiley.
7. Pilkington, M. (2016). "Operational Efficiency and Service Quality." In *Handbook of Service Management*, Edward Elgar Publishing.
8. مريم العنزي. (2021). تحليل جودة الخدمة وتأثير الكفاءة التشغيلية في قطاع الخدمات الصحية. مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الإمام.
9. مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما). (2020). تحسين إدارة العمليات في القطاع المالي السعودي. الرياض: مؤسسة النقد العربي السعودي.