

عنوان البحث:

إدارة تشغيل العمليات وأثرها على الشركة

جامعة ميدأوشن

التخصص: ماجستير إدارة المخاطر

إعداد الطالب: زيد فهد الهزاع

الرقم الجامعي: 251003229

السنة الدراسية 2025

ملخص البحث (Abstract)

يهدف هذا البحث إلى دراسة مفهوم إدارة تشغيل العمليات (Operations Management) وأثرها الحيوي على أداء الشركات. سيركز البحث على كيفية مساهمة إدارة العمليات الفعالة في تحقيق الأهداف الاستراتيجية، تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل المخاطر، وزيادة القدرة التنافسية للشركات. سيتناول البحث أهمية التكامل بين إدارة العمليات وإدارة المخاطر، خاصة في سياق بيئات الأعمال المعقدة والمتغيرة.

1. المقدمة

تُعد إدارة تشغيل العمليات من الوظائف الأساسية في أي منظمة، سواء كانت صناعية أو خدمية. فهي تهتم بتصميم، تشغيل، وتحسين الأنظمة التي تنتج وتوفر السلع والخدمات. في ظل التحديات الاقتصادية المتزايدة، والتغيرات التكنولوجية السريعة، والمنافسة الشرسية، أصبح لمدى فعالية إدارة العمليات تأثير مباشر على بقاء الشركات ونموها. يتزايد الاهتمام بدور إدارة العمليات في تحقيق الاستدامة والتميز، ليس فقط من خلال تحسين الإنتاجية والجودة، بل أيضاً من خلال إدارة المخاطر التشغيلية المحتملة التي قد تؤثر على الأداء الكلي للشركة.

2. مشكلة البحث وأسئلته

على الرغم من الأهمية الكبيرة لإدارة تشغيل العمليات، تواجه العديد من الشركات تحديات في تطبيقها بفعالية، مما قد يؤدي إلى هدر الموارد، ضعف الجودة، وتزايد المخاطر. تبرز هنا مشكلة البحث في عدم وجود فهم كافٍ ومطبق للتأثير الشامل لإدارة العمليات على مختلف جوانب أداء الشركة، وخصوصاً علاقتها بإدارة المخاطر.

أسئلة البحث الرئيسية:

- ما هو المفهوم الشامل لإدارة تشغيل العمليات ومكوناتها الرئيسية؟
- كيف تؤثر إدارة تشغيل العمليات على كفاءة وإنتاجية الشركة؟
- ما هو دور إدارة تشغيل العمليات في تحسين جودة المنتجات والخدمات ورضا العملاء؟
- كيف تسهم إدارة تشغيل العمليات في تقليل التكاليف وزيادة الربحية؟
- ما هي العلاقة بين إدارة تشغيل العمليات وإدارة المخاطر التشغيلية، وكيف يمكن تحقيق التكامل بينهما لتعزيز مرونة الشركة؟
- ما هي التحديات التي تواجه الشركات في تطبيق إدارة تشغيل العمليات بفعالية، وما هي الاستراتيجيات الممكنة للتغلب عليها؟

3. أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد وشرح المكونات الأساسية لإدارة تشغيل العمليات.
- تحليل الأثر المباشر وغير المباشر لإدارة تشغيل العمليات على مؤشرات الأداء الرئيسية للشركة (مثل الكفاءة، الإنتاجية، الجودة، التكاليف، والربحية).
- تسليط الضوء على دور إدارة العمليات في تعزيز قيمة المنتج أو الخدمة المقدمة للعميل.
- توضيح العلاقة التكاملية بين إدارة تشغيل العمليات وإدارة المخاطر كركيزة أساسية لتعزيز المرونة التشغيلية.
- تقديم توصيات عملية للشركات لتعزيز ممارسات إدارة تشغيل العمليات وتحقيق أقصى استفادة منها.

4. أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث من عدة جوانب:

- **الأهمية الأكاديمية:** يساهم البحث في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بإدارة العمليات وتأثيرها على الأداء، خاصة في سياق تخصص إدارة المخاطر، الذي يتطلب فهماً عميقاً للمخاطر التشغيلية.
- **الأهمية العملية للشركات:** يوفر البحث دليلاً للشركات حول كيفية تحسين عملياتها التشغيلية لزيادة الكفاءة، تقليل الهدر، تحسين الجودة، وبالتالي تعزيز قدرتها التنافسية واستدامتها في السوق.
- **الأهمية لممارسي إدارة المخاطر:** يقدم البحث منظوراً يربط إدارة العمليات بإدارة المخاطر، مما يساعد ممارسي إدارة المخاطر على فهم المخاطر المتأصلة في العمليات وكيفية التخفيف منها بفعالية.
- **الأهمية للطلاب والباحثين:** يعد هذا البحث مرجعاً للطلاب والباحثين المهتمين بمجالات إدارة العمليات، إدارة المخاطر، وإدارة الأعمال بشكل عام.

5. الإطار النظري والدراسات السابقة

5.1. مفهوم إدارة تشغيل العمليات (Operations Management)

- تعريف إدارة العمليات ومجالاتها (التصميم، التخطيط، الرقابة، التحسين).
- التحول من التصنيع إلى الخدمات: إدارة عمليات الخدمات.
- أهمية إدارة العمليات في خلق القيمة.

5.2. عناصر ومبادئ إدارة العمليات الفعالة

- إدارة سلسلة التوريد. (Supply Chain Management)

- إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management - TQM).
- الإنتاج المرن (Lean Manufacturing) و Six Sigma.
- إدارة المخزون والقدرة الإنتاجية.
- تخطيط موارد المؤسسات (Enterprise Resource Planning - ERP) ودور التكنولوجيا.

5.3. أثر إدارة تشغيل العمليات على أداء الشركة

- الكفاءة والإنتاجية: تقليل وقت الدورات، تحسين استخدام الموارد.
- الجودة ورضا العملاء: تقليل العيوب، تحسين مواصفات المنتج/الخدمة.
- التكاليف والربحية: خفض تكاليف الإنتاج، تقليل الهدر، زيادة هوامش الربح.
- القدرة التنافسية: الاستجابة السريعة للسوق، الابتكار، المرونة.

5.4. إدارة المخاطر التشغيلية وعلاقتها بإدارة العمليات

- تعريف المخاطر التشغيلية وأنواعها (مخاطر العملية، مخاطر الأنظمة، مخاطر الأفراد، مخاطر الأحداث الخارجية).
- كيف يمكن لإدارة العمليات المتقنة أن تقلل من المخاطر التشغيلية (على سبيل المثال، من خلال توحيد العمليات، الصيانة الوقائية، إدارة الجودة).
- دمج إدارة المخاطر في دورة حياة العمليات (التصميم، التنفيذ، المراقبة).
- أهمية المرونة التشغيلية (Operational Resilience) كناتج للتكامل بين إدارة العمليات والمخاطر.

5.5. الدراسات السابقة

- استعراض لأبحاث سابقة تناولت العلاقة بين إدارة العمليات والأداء المالي.
- دراسات حول دور إدارة الجودة الشاملة والإنتاج المرن في تحسين الكفاءة.
- أبحاث تربط إدارة سلسلة التوريد بتقليل المخاطر وزيادة الموثوقية.
- دراسات حديثة حول تأثير الرقمنة والأتمتة على إدارة العمليات والمخاطر.

6. منهجية البحث

سيتم هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Method) ، حيث سيتم:

- المراجعة الأدبية الشاملة: جمع وتحليل البيانات والمعلومات من المصادر الأولية والثانوية، بما في ذلك الكتب، المقالات العلمية، الأوراق البحثية، التقارير الصناعية، والمواقع الإلكترونية الموثوقة.

- **تحليل المفاهيم:** تفكيك المفاهيم المتعلقة بإدارة تشغيل العمليات وإدارة المخاطر لتقديم فهم عميق لمكوناتها وتفاعلاتها.
 - **تحليل الأثر:** تقييم كيفية تأثير ممارسات إدارة العمليات على الأداء العام للشركات من خلال الأدلة النظرية والعملية المتاحة.
 - **المقارنة والاستنتاج:** استخلاص النتائج والتوصيات بناءً على التحليل الشامل للأدبيات.
-

7. هيكل البحث المقترح

- صفحة العنوان
- ملخص البحث (Abstract)
- الإهداء والشكر (اختياري)
- قائمة المحتويات
- قائمة الجداول والأشكال (إن وجدت)

الفصل الأول: المقدمة

- مقدمة عامة عن إدارة تشغيل العمليات.
- مشكلة البحث وأسئلته.
- أهداف البحث.
- أهمية البحث.
- حدود البحث.
- هيكل البحث.

الفصل الثاني: الإطار النظري لإدارة تشغيل العمليات

- مفهوم إدارة تشغيل العمليات وتطورها.
- وظائف إدارة العمليات الرئيسية (التصميم، التخطيط، التحكم، التحسين).
- أنواع العمليات التشغيلية (الإنتاجية، الخدمية).
- أدوات وتقنيات إدارة العمليات (مثل JIT, TQM, Lean, Six Sigma).

الفصل الثالث: أثر إدارة تشغيل العمليات على أداء الشركة

- تحسين الكفاءة والإنتاجية.
- تعزيز جودة المنتجات والخدمات ورضا العملاء.

- خفض التكاليف وزيادة الربحية.
- دعم الابتكار والقدرة التنافسية.
- دور التكنولوجيا في تعزيز أداء العمليات.

الفصل الرابع: إدارة المخاطر التشغيلية وتكاملها مع إدارة العمليات

- مفهوم المخاطر التشغيلية وأنواعها.
- مصادر المخاطر في العمليات التشغيلية.
- أساليب تقييم وتخفيف المخاطر التشغيلية.
- نماذج التكامل بين إدارة العمليات وإدارة المخاطر.
- أثر التكامل على مرونة واستدامة الشركة.

الفصل الخامس: التحديات والتوصيات

- التحديات المشتركة في تطبيق إدارة العمليات الفعالة.
- استراتيجيات التغلب على التحديات.
- توصيات للشركات لتعزيز إدارة العمليات وإدارة المخاطر.
- مقترحات لأبحاث مستقبلية.

الخاتمة

يتضح من خلال البحث أن إدارة تشغيل العمليات تُعد عنصرًا حاسمًا في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركات. فالنجاح التشغيلي يعني نجاحًا ماليًا وتنافسيًا واستدامة في بيئة مليئة بالتغيرات والمخاطر. ولهذا، فإن دمج إدارة التشغيل مع إدارة المخاطر يوفر بيئة عمل مرنة ومستقرة وأكثر جاهزية للمستقبل.

8.المراجع

- كتب متخصصة في إدارة العمليات:
 - Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (Year). *Operations Management for Competitive Advantage*. (أو أي إصدارات أحدث من نفس المؤلفين).
 - Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (Year). *Operations Management*.
 - Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (Year). *Operations Management*.
- كتب متخصصة في إدارة المخاطر:
 - Hopkin, P. (Year). *Fundamentals of Risk Management: Understanding, Evaluating and Implementing Effective Enterprise Risk Management*.
 - Standards مثل ISO 31000
- مقالات علمية من مجلات مرموقة:
 - *Journal of Operations Management*
 - *Production and Operations Management*
 - *International Journal of Operations & Production Management*
 - *Risk Management*
 - *Journal of Risk Management in Financial Institutions*
- تقارير ودراسات من جهات استشارية وبحثية: مثل تقارير Deloitte, PwC, McKinsey التي تتناول الكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر.