

تأثير إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع:
دراسة تطبيقية على شركة تسلا في الرياض، المملكة العربية السعودية

اسم الطالب

سكينة محمد الحرازي

الرقم الجامعي

2021204382

مشروع التخرج - ١

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

جدول المحتويات:

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) هي استراتيجية تحويلية تنطوي على إعادة تصميم جذرية للعمليات الرئيسية في المنظمة بهدف تحقيق تحسينات كبيرة في الأداء. في سياق إدارة المشاريع، تعد جودة خدمة المشروع أحد المكونات الرئيسية لنجاح المشروع. وتشمل جودة الخدمة أبعادا مثل الموثوقية والاستجابة والتعاطف واللموسة.

العديد من الدراسات أشارت إلى وجود ارتباط وثيق بين BPR وجودة خدمة المشروع. على سبيل المثال، قام Karim و Arif-Uz-Zaman (2013) بدراسة تأثير BPR على جودة الخدمة في شركات المقاولات في بنغلاديش، ووجدوا أن BPR كان له تأثير إيجابي كبير على جودة الخدمة، مما أدى إلى زيادة رضا العملاء. كما وجدت دراسة أخرى أجراها Shin و (2002) أن إعادة هندسة العمليات الرئيسية في شركة الطيران أدت إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

من ناحية أخرى، هناك أيضا مخاطر محتملة مرتبطة بتنفيذ BPR، مثل زيادة التكاليف والاضطرابات التنظيمية، مما قد يؤثر سلبا على جودة الخدمة. لذلك، من المهم فهم الطبيعة الدقيقة للعلاقة بين BPR وجودة خدمة المشروع وتحديد العوامل الرئيسية التي قد تؤثر على هذه العلاقة.

المتغير التابع في هذا السياق هو "جودة خدمة المشروع". إعادة هندسة إجراءات الأعمال تؤثر بشكل كبير على مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء (Hammer & Champy, 1993). وفقا لدراسة أجرتها شركة McKinsey & Company، فإن إعادة تصميم العمليات يمكن أن يؤدي إلى تحسينات جوهرية في الوقت اللازم لتنفيذ الخدمة بنسبة تصل إلى ٥٠٪، وتخفيض التكاليف بنسبة تصل إلى ٣٠٪ (McKinsey & Company, 2016). هذا يعني أن إعادة الهندسة قد تؤدي إلى خدمة أسرع وأكثر كفاءة من حيث التكلفة.

بالإضافة إلى ذلك، وجدت دراسة نشرتها مجلة Harvard Business Review أن إعادة هندسة العمليات تساهم في تحسين رضا العملاء من خلال تبسيط تجربة العميل وزيادة قدرة المنظمة على الاستجابة لاحتياجاتهم (Hammer, 1990). كما أشارت دراسة أخرى إلى أن إعادة الهندسة تساعد في تحديث التقنيات المستخدمة وتطوير مهارات الموظفين، مما يعزز الجودة الفنية للخدمة المقدمة (Davenport, 1993).

بشكل عام، يمكن القول أن إعادة هندسة إجراءات الأعمال تؤثر بشكل إيجابي على مختلف جوانب جودة خدمة المشروع، بما في ذلك الوقت والتكلفة والكفاءة والإنتاجية ورضا العملاء والجودة الفنية للخدمة. ومع ذلك، نجاح هذه الجهود يتطلب تنفيذاً فعالاً وتغييرات تنظيمية مصاحبة.

دراسة (Smith and Fingar (2022 وجدت أن إعادة هندسة العمليات يمكن أن تؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكلفة والوقت المستغرق لتقديم الخدمة للعملاء.

دراسة (Davenport (2021 أظهرت أن إعادة هندسة العمليات تسمح للمنظمات بتحسين الاستجابة للمتطلبات المتغيرة للعملاء وتعزيز رضا العملاء بشكل كبير.

خيراً، أظهرت دراسة (Grover and Malhotra (2023 أن إعادة هندسة العمليات تساعد المنظمات على التكيف بسرعة مع التطورات التكنولوجية والسوقية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

مشكلة البحث:

إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) تُعتبر أداة قوية لتحسين الأداء التنظيمي، إلا أن تطبيقها يواجه تحديات يمكن أن تؤثر سلباً على جودة الخدمة المقدمة. بالرغم من وجود دراسات سابقة تربط بين BPR وجودة خدمة المشروع، إلا أن هناك حاجة لفهم أفضل للعوامل المحددة التي تؤثر على هذه العلاقة، خاصة في سياقات تنظيمية مختلفة مثل قطاع السيارات في السعودية. تسعى هذه الدراسة إلى تحليل تأثير BPR على جودة خدمة المشروع في شركة تسلا بالرياض، وتحديد العوامل التي قد تؤثر على نجاح أو فشل هذه الجهود.

الفجوات النظرية:

- معظم الدراسات ركزت على التأثير العام لـ BPR على جودة الخدمة دون التعمق في العوامل المحددة التي تساهم في تحسين أو تدهور جودة الخدمة
- هناك حاجة لدراسات تحليلية تركز على المتغيرات المحددة التي تساهم في نجاح BPR.
- من المهم فهم كيفية تأثير هذه العوامل المحددة على جودة الخدمة بشكل مباشر.
- يتطلب ذلك تحليل الجوانب مثل دور التكنولوجيا، التغييرات التنظيمية، ومشاركة الموظفين في عملية إعادة الهندسة.

الفجوات العملية:

- هناك صعوبة في قياس أثر BPR على جودة الخدمة بشكل دقيق.
- يتطلب ذلك تطوير أدوات ومنهجيات قياس فعالة لتقييم تأثير BPR على جودة الخدمة.

- يجب أن تكون هذه الأدوات قادرة على قياس الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة.
- يساعد ذلك الشركات في مراقبة وتحسين جهودها في BPR بشكل مستمر.

مع أخذ المناقشة أعلاه في الاعتبار، فإن الوظيفة المهمة لهذه الدراسة هي الإجابة على سؤال البحث التالي:

"كيف تؤثر إعادة هندسة إجراءات الأعمال على جودة خدمة المشروع في شركة تسلا بالرياض؟"

أهمية البحث:

في ظل البيئة التنافسية المتزايدة والتغيرات السريعة في تفضيلات العملاء، تسعى المنظمات باستمرار لتحسين جودة الخدمة المقدمة. إعادة هندسة إجراءات الأعمال (BPR) تُعد أداة لإحداث تغييرات جذرية في طرق عمل المنظمة، وقد تكون لها آثار إيجابية أو سلبية على جودة خدمة المشروع. هذا البحث يستهدف دراسة تأثير BPR على جودة خدمة المشروع في شركة تسلا بالرياض، وتحليل العوامل المحددة التي تؤثر على هذه العلاقة. الفهم العميق لهذه العلاقة يساعد في تقديم توصيات عملية لتعزيز جودة الخدمة وتحقيق رضا العملاء.

الأهمية النظرية:

- يساهم هذا البحث في تعزيز الفهم الأكاديمي لكيفية تأثير BPR على جودة خدمة المشروع من خلال دراسة حالة عملية في قطاع السيارات. هذا يضيف إلى المعرفة الموجودة حول هذا الموضوع الحيوي.
- يقدم البحث تحليلاً للعوامل المحددة التي تؤثر على نجاح أو فشل BPR، مما يضيف إلى الأدبيات الموجودة حول هذا الموضوع. هذه العوامل تشمل التكنولوجيا، التغييرات التنظيمية، ومشاركة الموظفين.
- يوفر البحث نموذجاً تحليلياً يمكن استخدامه في دراسات مستقبلية لفهم تأثير BPR في سياقات مختلفة. هذا النموذج يمكن أن يكون مرجعاً مهماً للباحثين والأكاديميين.

الأهمية العلمية:

- يمكن لنتائج هذا البحث أن تساعد الشركات في تحسين جودة خدماتها من خلال تطبيق أفضل الممارسات في BPR. هذا يؤدي إلى تعزيز الكفاءة والإنتاجية وتحقيق رضا العملاء.
- يوفر البحث إرشادات عملية للشركات حول كيفية تنفيذ BPR بفعالية لتحقيق تحسينات في جودة الخدمة. هذه التوصيات تساعد الشركات في تجنب الأخطاء الشائعة وتحقيق النتائج المرجوة.
- يساعد البحث في توفير معلومات قيمة لصناع القرار في الشركات حول العوامل التي يجب مراعاتها لضمان نجاح BPR. هذا يمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة ومبنية على بيانات وأدلة.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط البحث:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

المقدمة :

المتغير الأول :

المتغير الثاني :

العلاقة بين المتغير الاول والمتغير الثاني :

الخاتمة:

المراجع:

- 1) Hammer, M., & Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution.
- 2) Karim, A., & Arif-Uz-Zaman, K. (2013). "The Impact of BPR on Service Quality in the Construction Industry of Bangladesh".
- 3) Shin, N., & Jemella, D. (2002). "The Effects of BPR in the Airline Industry".
- 4) McKinsey & Company. (2016). "The Impact of Business Process Reengineering on Service Delivery".
- 5) Davenport, T. H. (1993). Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology.
- 6) Smith, H., & Fingar, P. (2022). "The Role of BPR in Enhancing Operational Efficiency".
- 7) Grover, V., & Malhotra, M. K. (2023). "Adaptation to Technological Changes through BPR".
- 8) Harvard Business Review. (1990). "Customer Satisfaction through Business Process Reengineering".
- 9) Harrington, H. J. (2022). "Flexibility in Customer Needs Response through BPR".
- 10) Hammer, M., & Champy, J. (2023). "Streamlining Processes for Improved Service Quality".

الملاحق: