

عنوان البحث:

أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية
(دراسة تطبيقية على برامج خدمة ضيوف الرحمن)

إعداد الطالب:

علي أحمد عسوان

الرقم الجامعي: ٢٥٣٠٠١٢٨٢

إشراف:

أ.د: الفيصل عبدالحميد محمد

أ.د: فاير علي جراد

العام الدراسي

2026م

المقدمة:

تُعد البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية من البرامج التي تتسم بطبيعة تشغيلية خاصة، حيث يتم تنفيذها خلال فترة زمنية محدودة تتطلب مستوى مرتفعاً من التنظيم الإداري والتنسيق بين مختلف عناصر العمل. وتتميز هذه البرامج بكونها تعتمد على تنفيذ عدد كبير من المشاريع والأنشطة والخدمات خلال فترة قصيرة نسبياً، وتزداد أهمية البرامج الموسمية في الجمعيات التي تقدم خدمات مباشرة للمستفيدين، وفق الخطة المعتمدة. وتبرز الإدارة التشغيلية في هذا السياق بوصفها الإطار الإداري الذي يتم من خلاله تنظيم العمليات اليومية وضمان سير العمل بصورة منتظمة تحقق أهداف البرنامج.

وتشمل الإدارة التشغيلية مجموعة من الممارسات الإدارية والتنظيمية التي تهدف إلى تحقيق الانسجام بين مختلف عناصر العمل داخل البرنامج، وإدارة الوقت، وتنسيق الموارد البشرية والمادية، إضافة إلى متابعة تنفيذ المشاريع والأنشطة ومعالجة التحديات التي قد تظهر أثناء التنفيذ. حيث تتسم هذه البرامج بارتفاع أعداد المستفيدين وتنوع احتياجاتهم، إضافة إلى الحاجة إلى تقديم الخدمات بكفاءة عالية خلال فترة زمنية محدودة. كما أن هذه البرامج غالباً ما تعتمد على مشاركة فرق عمل متعددة تشمل الموظفين والمتطوعين، الأمر الذي يتطلب وجود نظام إداري واضح لتنظيم العمل وتنسيق الجهود بين جميع المشاركين في تنفيذ البرنامج.

ومن خلال الخبرة الميدانية في إدارة عدد من البرامج الموسمية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، يتضح أن نجاح تنفيذ البرامج لا يعتمد فقط على وجود خطط عامة لتنفيذ الأنشطة، بل يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة إدارة العمليات اليومية داخل البرنامج، مثل تنظيم العمل وتوزيع المهام، ومتابعة تنفيذ الأنشطة، والتعامل مع التحديات التشغيلية التي قد تطرأ أثناء التنفيذ.

وتتميز البرامج الموسمية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن بطبيعة تشغيلية تتطلب قدرًا عاليًا من المرونة والقدرة على التكيف مع المتغيرات التي قد تطرأ أثناء التنفيذ، مثل تغير أعداد المستفيدين أو اختلاف الظروف التشغيلية في مواقع تقديم الخدمات. ولذلك فإن الإدارة التشغيلية الفعالة تمثل أحد العوامل الأساسية التي تساهم في ضمان تنظيم العمل وتحقيق التكامل بين مختلف الأنشطة والخدمات المقدمة خلال هذه البرامج.

وانطلاقاً من ذلك، تأتي هذه الدراسة لتحليل أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية تهدف إلى فهم العلاقة بين الممارسات التشغيلية اليومية ومستوى كفاءة تنفيذ البرامج، بما يساهم في تقديم رؤية علمية تساعد على تطوير أساليب إدارة البرامج الموسمية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

كما تستند هذه الدراسة إلى الدمج بين الجانب النظري والخبرة الميدانية للباحث، بما يساهم في تقديم نتائج أكثر واقعية وقابلة للتطبيق.

فهرس المحتويات

٢	مقدمة:
٤	مشكلة الدراسة
٤	أهمية الدراسة:
٥	أهداف الدراسة
٦	تساؤلات الدراسة
٦	فروض الدراسة:
٩	الدراسات السابقة:
١٣	الفجوة البحثية:
١٣	المنطلقات النظرية للدراسة:
١٦	المنهجية وطرق البحث:
١٦	مجتمع وعينة الدراسة
١٨	أدوات الدراسة
١٩	أساليب التحليل الإحصائي
١٩	حدود الدراسة
٢١	المراجع

مشكلة الدراسة:

تسعى المنظمات غير الربحية إلى تنفيذ العديد من البرامج الموسمية التي تهدف إلى تقديم خدمات متنوعة للمستفيدين، إلا أن تنفيذ هذه البرامج يواجه في كثير من الأحيان مجموعة من التحديات التشغيلية المرتبطة بتنظيم العمل وإدارة الموارد خلال فترة زمنية محدودة.

ورغم أن هذه البرامج يتم إعداد خطط عامة لها قبل بدء التنفيذ، إلا أن مستوى كفاءة تنفيذها قد يختلف من برنامج إلى آخر ومن موسم إلى آخر، حيث قد تظهر بعض التحديات المرتبطة بتنظيم العمل أو توزيع المهام بين فرق العمل المختلفة أو إدارة الموارد المتاحة أثناء تنفيذ البرنامج.

كما قد يلاحظ في بعض الحالات وجود تفاوت في مستوى الالتزام بالجدول الزمني لتنفيذ الأنشطة، إضافة إلى اختلاف جودة تنفيذ بعض البرامج، وكذلك تفاوت مستوى التنسيق بين فرق العمل المشاركة في التنفيذ. ويشير ذلك إلى احتمال وجود عوامل مرتبطة بإدارة العمليات التشغيلية تؤثر في مستوى كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.

وتزداد أهمية دراسة هذه المشكلة في البرامج المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، حيث تتطلب هذه البرامج مستوى عاليًا من التنظيم والتنسيق بين مختلف الجهات المشاركة في التنفيذ، إضافة إلى الحاجة إلى تقديم الخدمات بكفاءة عالية خلال فترة زمنية قصيرة.

وعلى الرغم من أهمية الإدارة التشغيلية في هذا النوع من البرامج، فإن العديد من الدراسات السابقة ركزت على موضوعات مثل التخطيط الاستراتيجي أو إدارة المشاريع بشكل عام، بينما لم يتم التركيز بشكل كافٍ على دراسة دور إدارة العمليات التشغيلية في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية.

وبناءً على ما سبق، تسعى هذه الدراسة إلى معالجة هذه المشكلة من خلال محاولة الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية؟

أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تتناوله، والمتعلق بدور الإدارة التشغيلية في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية داخل المنظمات غير الربحية، حيث تسعى هذه الدراسة إلى تقديم تحليل علمي يساعد في فهم العلاقة بين الممارسات التشغيلية اليومية ومستوى كفاءة تنفيذ البرامج.

الأهمية العلمية:

تسهم هذه الدراسة في دعم الدراسات العلمية المرتبطة بإدارة العمليات التشغيلية في المنظمات غير الربحية، حيث تقدم تحليلاً للعلاقة بين الممارسات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية، وهو موضوع لم يحظ بالاهتمام الكافي في العديد من الدراسات السابقة.

الأهمية التطبيقية:

يمكن أن تسهم نتائج هذه الدراسة في تطوير أساليب إدارة البرامج الموسمية داخل المنظمات غير الربحية، من خلال تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين تنظيم العمل وتنسيق الجهود بين فرق العمل المختلفة.

الأهمية المهنية:

تكتسب هذه الدراسة أهمية خاصة للباحث نظرًا لارتباط موضوعها بطبيعة عمله في إدارة البرامج الموسمية، حيث يمكن الاستفادة من نتائجها في تطوير الممارسات التشغيلية وتحسين آليات تنفيذ البرامج خلال المواسم القادمة.

الأهمية المجتمعية:

تسهم هذه الدراسة في دعم الجهود المبذولة لتحسين جودة البرامج والمشاريع المقدمة لضيوف الرحمن، وذلك من خلال تطوير أساليب إدارة البرامج الموسمية داخل المنظمات غير الربحية. كما تبرز أهمية هذه الدراسة من كونها تتناول موضوعًا يرتبط بجودة التنفيذ الميداني للبرامج والمشاريع، وليس فقط بجوانب التخطيط النظري. وهذا يمنح الدراسة قيمة عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء اليومي للبرامج الموسمية، خاصة في البيئات التي تعتمد على سرعة الإنجاز وكثافة الأنشطة وتنوع فرق العمل.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على البرامج والمشاريع المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، بهدف فهم العلاقة بين أساليب الإدارة التشغيلية اليومية ومستوى كفاءة تنفيذ البرامج. كما تسعى الدراسة إلى بناء تصور أكثر وضوحًا حول الكيفية التي يمكن من خلالها توظيف الإدارة التشغيلية في رفع مستوى الكفاءة داخل البرامج الموسمية، وذلك من خلال الربط بين الجوانب الإدارية والتنظيمية وبين النتائج الفعلية المتحققة أثناء تنفيذ البرامج. وتم اشتقاق تساؤلات الدراسة من أهدافها، بحيث تعكس كل مجموعة من التساؤلات أحد الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها.

الهدف العام للدراسة:

يتمثل الهدف العام للدراسة في التعرف على أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية.

الأهداف الفرعية للدراسة

- ولتحقيق الهدف العام للدراسة، تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الفرعية، من أبرزها ما يلي:
١. التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة العمليات التشغيلية في البرامج الموسمية داخل المنظمات غير الربحية.
 ٢. تحليل طبيعة العمليات التشغيلية المستخدمة في إدارة البرامج الموسمية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن.
 ٣. قياس مستوى كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية من حيث الالتزام بالجدول الزمني وجودة تنفيذ المشاريع.
 ٤. دراسة أثر تنظيم العمل وتوزيع المهام بين فرق العمل في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.
 ٥. تحليل دور إدارة الوقت وإدارة الموارد في دعم تنفيذ البرامج الموسمية بكفاءة.

٦. التعرف على دور المتابعة والرقابة التشغيلية في تحسين جودة تنفيذ البرامج وتقليل الأخطاء التشغيلية.
٧. دراسة أثر التدريب والتأهيل في رفع مستوى جاهزية فرق العمل المشاركة في تنفيذ البرامج الموسمية.
٨. تحديد أبرز التحديات التشغيلية التي قد تواجه تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية، واقتراح سبل معالجتها.

تساؤلات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها، تسعى هذه الدراسة للإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي تهدف إلى تحليل أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية. وتنبع أهمية هذه التساؤلات من أنها لا تقتصر على توصيف الواقع القائم، بل تمتد إلى فهم طبيعة العلاقة بين الممارسات التشغيلية اليومية ومستوى كفاءة تنفيذ البرامج، بما يساعد على الوصول إلى نتائج أكثر عمقاً يمكن البناء عليها في تطوير الأداء المؤسسي.

السؤال الرئيس للدراسة:

ما أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية؟

التساؤلات الفرعية للدراسة:

- وللإجابة عن السؤال الرئيس، تسعى الدراسة إلى الإجابة عن عدد من التساؤلات الفرعية، من أبرزها ما يلي:
١. إلى أي مدى يتم تطبيق إدارة العمليات التشغيلية في البرامج الموسمية داخل المنظمات غير الربحية؟
 ٢. ما طبيعة العمليات التشغيلية المستخدمة في إدارة البرامج الموسمية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن؟
 ٣. ما مستوى كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية من حيث الالتزام بالوقت وجودة تنفيذ الأنشطة؟
 ٤. ما أثر تنظيم العمل وتوزيع المهام بين فرق العمل على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية؟
 ٥. ما مدى إسهام إدارة الوقت في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية بكفاءة؟
 ٦. ما أثر المتابعة والرقابة التشغيلية في تحسين جودة تنفيذ البرامج وتقليل الأخطاء التشغيلية؟
 ٧. كيف يسهم التدريب والتأهيل في رفع مستوى جاهزية فرق العمل المشاركة في تنفيذ البرامج الموسمية؟
 ٨. ما أبرز التحديات التشغيلية التي قد تواجه تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية؟

فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، تسعى هذه الدراسة إلى اختبار مجموعة من الفروض التي تساعد في تحليل العلاقة بين إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية. وتستند هذه الفروض إلى ما تشير إليه الأدبيات الإدارية من وجود ارتباط وثيق بين جودة التنظيم التشغيلي وبين مستوى الأداء التنفيذي، حيث يفترض أن تؤدي الإدارة التشغيلية الفعالة إلى رفع مستوى الكفاءة وتحسين جودة النتائج المتحققة في البرامج الموسمية.

وتمت صياغة فروض الدراسة بناءً على تساؤلات الدراسة، بحيث يقابل كل تساؤل فرض علمي يتم اختباره للتحقق من العلاقة بين متغيرات الدراسة.

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية.

الفروض الفرعية:

- وينبثق عن الفرضية الرئيسية عدد من الفروض الفرعية التي تسعى الدراسة إلى اختبارها، وهي على النحو الآتي:
1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح تنظيم العمل وتوزيع المهام بين فرق العمل وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.
 2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الوقت وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.
 3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الموارد البشرية والمادية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.
 4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتابعة والرقابة التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.
 5. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التدريب والتأهيل لفرق العمل وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.
 6. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى التنسيق والتواصل بين فرق العمل المختلفة وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.
 7. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة العمليات التشغيلية ومستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في البرامج الموسمية.

متغيرات الدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على متغيرين رئيسيين يتم من خلالهما تحليل العلاقة بين الإدارة التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية، وهما المتغير المستقل والمتغير التابع. ويُعد تحديد متغيرات الدراسة خطوة أساسية في بناء الإطار العلمي للبحث، إذ يساعد على توضيح طبيعة العلاقة التي تسعى الدراسة إلى اختبارها، كما يساهم في تحديد الجوانب التي سيتم قياسها وتحليلها ميدانيًا من خلال أداة الدراسة. المتغير المستقل: إدارة العمليات التشغيلية ويقصد به في هذه الدراسة مجموعة الممارسات والإجراءات التنظيمية التي يتم من خلالها إدارة العمليات اليومية داخل البرامج الموسمية، بما يشمل تنظيم العمل وتوزيع المهام، وإدارة الوقت، وإدارة الموارد، والمتابعة التشغيلية، إضافة إلى تدريب فرق العمل المشاركة في تنفيذ البرامج. وتتمثل أبعاد إدارة العمليات التشغيلية في هذه الدراسة في:

- تنظيم العمل وتوزيع المهام

- إدارة الوقت
- إدارة الموارد البشرية والمادية
- المتابعة والرقابة التشغيلية
- التدريب والتأهيل

النموذج المفاهيمي للدراسة:

تستند هذه الدراسة إلى نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين إدارة العمليات التشغيلية كمتغير مستقل وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية كمتغير تابع، حيث تفترض الدراسة أن كفاءة التنفيذ تتأثر بدرجة تطبيق ممارسات الإدارة التشغيلية، والتي تشمل تنظيم العمل وتوزيع المهام، وإدارة الوقت، وإدارة الموارد، والمتابعة التشغيلية، والتدريب، والتأهيل.

المتغير التابع: كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية:

ويقصد به مستوى نجاح البرامج الموسمية في تحقيق أهدافها وفق الخطط المحددة، مع الالتزام بالجدول الزمني للبرنامج، وتحقيق جودة مناسبة في تنفيذ الأنشطة، إضافة إلى الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

تعريف مصطلحات الدراسة:

إدارة العمليات التشغيلية:

يقصد بها في هذه الدراسة مجموعة الإجراءات التنظيمية اليومية التي يتم من خلالها تنظيم العمل وتوزيع المهام وإدارة الوقت والموارد ومتابعة تنفيذ الأنشطة داخل البرامج الموسمية.

كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية:

يقصد بها قدرة البرامج الموسمية على تحقيق أهدافها وفق الجدول الزمني المحدد مع تحقيق جودة مناسبة في تنفيذ الأنشطة والاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وتحقيق رضا المستفيدين.

البرامج الموسمية:

هي البرامج التي يتم تنفيذها خلال فترة زمنية محدودة خلال مواسم محددة مثل مواسم الحج والعمرة.

التعريف الإجرائي لإدارة العمليات التشغيلية:

يُقصد بها في هذه الدراسة مجموعة الإجراءات والممارسات اليومية التي يتم من خلالها تنظيم العمل وتوزيع المهام وإدارة الوقت والموارد ومتابعة تنفيذ الأنشطة داخل البرامج الموسمية بهدف تحقيق أعلى مستوى من الكفاءة في التنفيذ.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى:

أجرى Slack (2019) دراسة بعنوان إدارة العمليات وأثرها في تحسين الأداء التنظيمي، هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة العمليات التشغيلية في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من مجموعة من العاملين في المؤسسات الخدمية من خلال استبانة صممت لقياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة العمليات التشغيلية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها أن التنظيم الجيد للعمليات التشغيلية يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الأداء المؤسسي، كما تبين أن وضوح توزيع المهام بين العاملين يسهم في تقليل الأخطاء التشغيلية ويعزز كفاءة تنفيذ الأعمال. وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بإدارة العمليات التشغيلية باعتبارها أحد العوامل الأساسية في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في توضيح أهمية إدارة العمليات التشغيلية في تحسين الأداء، إلا أنها تختلف عنها في كونها تركز على البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية.

الدراسة الثانية:

أجرى Kerzner (2017) دراسة بعنوان إدارة المشاريع ودورها في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج، هدفت إلى دراسة العلاقة بين ممارسات الإدارة التنظيمية وكفاءة تنفيذ المشاريع داخل المؤسسات الخدمية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من مديري المشاريع والمشرفين التنفيذيين في عدد من المؤسسات. وأظهرت نتائج الدراسة أن وجود نظام واضح لإدارة العمليات اليومية يسهم في تحسين كفاءة تنفيذ المشاريع، كما أكدت الدراسة أن التنسيق بين فرق العمل والمتابعة المستمرة لمراحل التنفيذ يمثلان عنصرين أساسيين في نجاح تنفيذ المشاريع. كما أوضحت الدراسة أن ضعف الإدارة التشغيلية قد يؤدي إلى تأخر تنفيذ الأنشطة وانخفاض مستوى جودة الأداء.

وتفيد هذه الدراسة في إبراز العلاقة بين العمليات التشغيلية وكفاءة التنفيذ، وهو ما يتقاطع مع موضوع الدراسة الحالية.

الدراسة الثالثة:

أجرى Drucker (1954) دراسة حول إدارة المؤسسات غير الربحية، حيث ركزت الدراسة على أهمية الإدارة الفعالة للموارد والعمليات التشغيلية في تحقيق أهداف المؤسسات غير الربحية. وأكدت الدراسة أن نجاح المنظمات غير الربحية لا يعتمد فقط على وضوح الأهداف، بل يعتمد أيضًا على كفاءة إدارة العمليات اليومية داخل المؤسسة. وأوضحت الدراسة أن وجود نظام واضح لتوزيع المهام وإدارة الوقت يسهم في تحسين كفاءة الأداء التنظيمي، كما أن التنسيق الفعال بين العاملين يمثل عاملاً أساسياً في نجاح البرامج والأنشطة التي تنفذها المؤسسات غير الربحية.

وتشير هذه الدراسة إلى أهمية الإدارة التشغيلية في تحقيق كفاءة الأداء، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى تحليله في سياق البرامج الموسمية.

الدراسة الرابعة:

أجرى الزعبي (2023) دراسة بعنوان إدارة العمليات وأثرها على الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية، وهدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين ممارسات إدارة العمليات التشغيلية ومستوى الأداء التنظيمي داخل المؤسسات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبانة على عدد من العاملين في المؤسسات الخدمية، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين مستوى تطبيق ممارسات الإدارة التشغيلية وكفاءة الأداء المؤسسي، كما بينت النتائج أن وضوح الإجراءات التنظيمية والمتابعة المستمرة للأعمال يساهمان في تحسين جودة الأداء وتقليل الأخطاء التشغيلية.

وتؤكد هذه الدراسة أهمية الإدارة التشغيلية في تحقيق كفاءة الأداء، وهو ما يتفق مع موضوع الدراسة الحالية.

الدراسة الخامسة:

أجرى Hill (2020) دراسة بعنوان *Operational Management and Service Efficiency*. هدفت الدراسة إلى تحليل دور الإدارة التشغيلية في تحسين كفاءة تقديم الخدمات داخل المؤسسات الخدمية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من مجموعة من العاملين في المؤسسات الخدمية. وأظهرت نتائج الدراسة أن كفاءة إدارة العمليات التشغيلية تؤثر بشكل مباشر في جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين، كما تبين أن التنسيق بين فرق العمل والمتابعة المستمرة للعمليات التشغيلية يساهمان في تحسين كفاءة الأداء. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أساليب إدارة العمليات التشغيلية داخل المؤسسات الخدمية من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين.

الدراسة السادسة:

أجرى Bryson (٢٠١٨) دراسة بعنوان

Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations، هدفت الدراسة إلى تحليل دور التخطيط والتنظيم الإداري في تحسين أداء المنظمات غير الربحية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل مجموعة من البرامج التي تنفذها المنظمات غير الربحية في عدد من الدول. وتوصلت الدراسة إلى أن وجود نظام إداري واضح لتنظيم العمليات اليومية يساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج والأنشطة داخل المنظمات غير الربحية، كما أظهرت النتائج أن التنسيق الفعال بين فرق العمل يعد من العوامل الأساسية في نجاح تنفيذ البرامج الخدمية.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير أنظمة الإدارة التشغيلية داخل المنظمات غير الربحية بما يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

الدراسة السابعة:

أجرى Stevenson (٢٠١٨) دراسة بعنوان Operations Management:

هدفت إلى تحليل دور إدارة العمليات في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات الخدمية. واعتمدت الدراسة على تحليل مجموعة من النماذج الإدارية المرتبطة بتنظيم العمليات التشغيلية. وأظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الفعالة للعمليات التشغيلية تساعد في تحسين مستوى التنسيق بين الأنشطة المختلفة داخل المؤسسة، كما تساهم في تحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر في الوقت والجهد. كما أكدت الدراسة أن وضوح الإجراءات التنظيمية وتوزيع المسؤوليات بين العاملين يمثلان عنصرتين أساسيتين في تحقيق كفاءة الأداء المؤسسي.

الدراسة الثامنة:

أجرى Heizer & Render (٢٠٢٠) دراسة بعنوان

Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management.

هدفت الدراسة إلى تحليل دور إدارة العمليات في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل المؤسسات الخدمية. واعتمدت الدراسة على تحليل عدد من النماذج التطبيقية لإدارة العمليات داخل المؤسسات، حيث ركزت على دور التنظيم الجيد للعمليات التشغيلية في تحسين جودة الأداء. وأظهرت نتائج الدراسة أن الإدارة الفعالة للعمليات التشغيلية تساهم في تحسين كفاءة تنفيذ الأنشطة داخل المؤسسات، كما تساعد في تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

الدراسة التاسعة:

أجرى العلاق (٢٠١٨) دراسة بعنوان

إدارة المنظمات غير الربحية، هدفت الدراسة إلى تحليل طبيعة الإدارة داخل المنظمات غير الربحية ودورها في تحسين كفاءة البرامج التي تقدمها هذه المنظمات. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تحليل عدد من البرامج التي تنفذها المؤسسات غير الربحية في مجالات العمل الخيري والخدمات الاجتماعية. وأظهرت نتائج الدراسة أن نجاح البرامج التي تنفذها المنظمات غير الربحية يعتمد بشكل كبير على كفاءة الإدارة التنظيمية للعمليات اليومية، كما أكدت الدراسة أن وضوح توزيع المهام والتنسيق بين فرق العمل يساهمان في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج.

الدراسة العاشرة:

أجرى Bryman (٢٠١٧) دراسة بعنوان Social Research Methods

هدفت الدراسة إلى تحليل دور الإدارة التنظيمية في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج الاجتماعية داخل المؤسسات الخدمية. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل مجموعة من البرامج الاجتماعية التي تقدمها المؤسسات غير الربحية. وأظهرت نتائج الدراسة أن وجود نظام واضح لإدارة العمليات التشغيلية يساهم في تحسين كفاءة تنفيذ البرامج، كما يساعد في تعزيز التنسيق بين فرق العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أن إدارة العمليات التشغيلية تمثل أحد العوامل الأساسية التي تساهم في تحسين كفاءة الأداء داخل المؤسسات، سواء كانت مؤسسات ربحية أو غير ربحية. فقد أشارت العديد من الدراسات إلى أن تنظيم العمل وتوزيع المهام وإدارة الوقت والمتابعة المستمرة تعد من العوامل المهمة التي تساهم في رفع مستوى كفاءة تنفيذ البرامج والمشاريع داخل المؤسسات المختلفة.

كما بينت بعض الدراسات أن الإدارة الفعالة للعمليات التشغيلية تساهم في تحسين جودة الأداء المؤسسي وتعزيز مستوى التنسيق بين فرق العمل، إضافة إلى تحسين استخدام الموارد المتاحة وتقليل الأخطاء التشغيلية التي قد تحدث أثناء تنفيذ الأنشطة والبرامج.

وتشير هذه الدراسات كذلك إلى أن وضوح الإجراءات التنظيمية وتحديد المسؤوليات بين العاملين يساهمان في رفع مستوى كفاءة تنفيذ البرامج، خاصة في المؤسسات الخدمية التي تعتمد بشكل كبير على تقديم خدمات مباشرة للمستفيدين.

وعلى الرغم من أهمية النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات، إلا أن معظمها ركز على المؤسسات الخدمية بشكل عام أو على إدارة المشاريع في المؤسسات الربحية، في حين لم تتناول بشكل مباشر أثر إدارة العمليات التشغيلية في كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية داخل المنظمات غير الربحية، وخاصة البرامج المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن التي تتسم بخصوصية تنظيمية وتشغيلية تتطلب مستوى عاليًا من التنسيق والإدارة التشغيلية الفعالة.

كما يتضح من خلال مراجعة هذه الدراسات أن الإدارة التشغيلية لم تعد تقتصر على الجانب التنظيمي الداخلي فحسب، بل أصبحت تمثل عنصرًا مؤثرًا في جودة الخدمات المقدمة ودرجة رضا المستفيدين، وهو ما يعزز أهمية دراستها في البيئات التي تتطلب سرعة في الإنجاز ودقة في التنفيذ.

ومن هنا تأتي أهمية الدراسة الحالية، حيث تسعى إلى تحليل هذه العلاقة في سياق البرامج الموسمية داخل المنظمات غير الربحية، من خلال دراسة تطبيقية تهدف إلى توضيح دور الإدارة التشغيلية في تحسين كفاءة تنفيذ هذه البرامج. وتتميز الدراسة الحالية بأنها تركز على بيئة البرامج والمشاريع الموسمية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، وهو مجال لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات السابقة.

أوجه الاتفاق والاختلاف:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تأكيد أهمية الإدارة التشغيلية في تحسين الأداء المؤسسي، إلا أنها تختلف عنها في تركيزها على البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن.

الفجوة البحثية:

على الرغم من وجود عدد من الدراسات التي تناولت إدارة العمليات التشغيلية وأثرها على الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية، إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على المؤسسات الربحية أو المشاريع طويلة الأجل التي تتميز باستقرار نسبي في بيئة العمل.

في المقابل، لم تحظ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية باهتمام كافٍ في الأدبيات العلمية، خاصة البرامج المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن التي تتسم بخصوصية تنظيمية وتشغيلية تختلف عن البرامج التقليدية، حيث تعتمد على فترة زمنية محدودة، وكثافة عالية في الأنشطة، وتنوع كبير في فرق العمل والمتطوعين.

كما أن هذه البرامج تتطلب مستوى عاليًا من التنسيق وإدارة العمليات اليومية لضمان تنفيذ الأنشطة بكفاءة خلال فترة زمنية قصيرة، وهو جانب لم يتم تناوله بشكل كافٍ في الدراسات العلمية.

وتؤكد هذه الفجوة البحثية بصورة أكبر عند النظر إلى البرامج الموسمية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، نظرًا لخصوصية هذا المجال من حيث كثافة المستفيدين، وضيق الوقت، وتعدد المهام، والحاجة إلى درجة عالية من الجاهزية الميدانية والتنسيق المستمر بين فرق العمل.

ومن هنا تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة البحثية من خلال تحليل أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية، وذلك من خلال دراسة تطبيقية على البرامج المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن.

وبناءً على ذلك، تم بناء نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على مجموعة من المنطلقات والنظريات الإدارية التي تسهم في تفسير العلاقة بين إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية. وتستند الدراسة إلى عدد من المفاهيم والنماذج الإدارية التي تؤكد أهمية تنظيم العمليات اليومية داخل المؤسسات باعتبارها عاملاً أساسياً في تحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الأداء.

ولا تقتصر أهمية المنطلقات النظرية في هذه الدراسة على تقديم تفسير علمي للعلاقة بين المتغيرات، بل تمتد أيضًا إلى توفير أساس مفاهيمي يساعد في فهم طبيعة الإدارة التشغيلية في البيئات الموسمية، وربطها بالأداء التنفيذي الفعلي داخل المنظمات غير الربحية.

وتتمثل أبرز المنطلقات النظرية التي تعتمد عليها الدراسة فيما يلي:

أولاً: نظرية إدارة العمليات (Operations Management Theory) :

تعد إدارة العمليات من المفاهيم الأساسية في علم الإدارة، حيث تهتم بتنظيم وتنسيق العمليات التشغيلية داخل المنظمات الغير ربحية بهدف تحقيق أعلى مستوى ممكن من الكفاءة في استخدام الموارد المتاحة. وتشمل إدارة العمليات مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تحويل المدخلات مثل الموارد البشرية والمادية إلى مخرجات تتمثل في الخدمات أو المشاريع المقدمة للمستفيدين.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن الإدارة الفعالة للعمليات التشغيلية تسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الأداء المؤسسي، حيث تساعد على تنظيم العمل وتحديد المسؤوليات وتوزيع المهام بين العاملين بصورة واضحة. كما تسهم إدارة العمليات في تحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر في الوقت والجهد.

وفي سياق البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية، تكتسب إدارة العمليات التشغيلية أهمية خاصة نظراً لطبيعة هذه البرامج التي تعتمد على فترة زمنية محدودة وكثافة عالية في المشاريع والمهام، مما يتطلب مستوى عاليًا من التنظيم والتنسيق بين فرق العمل.

ثانيًا: نظرية النظم (Systems Theory):

تستند هذه الدراسة أيضًا إلى نظرية النظم التي تنظر إلى المنظمة باعتبارها نظامًا متكاملًا يتكون من مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل معًا لتحقيق أهداف مشتركة. ووفقًا لهذه النظرية، تتكون المنظمة من مجموعة من المدخلات والعمليات والمخرجات، حيث يتم تحويل المدخلات من خلال العمليات التشغيلية إلى مخرجات تمثل النتائج النهائية للأنشطة.

وفي إطار البرامج الموسمية، يمكن النظر إلى البرنامج باعتباره نظامًا يتكون من:

المدخلات: الموارد البشرية، المتطوعون، الإمكانيات المادية.

العمليات: التنظيم، التنسيق، المتابعة، إدارة الوقت والمهام.

المخرجات: جودة تنفيذ البرامج، رضا المستفيدين، تحقيق أهداف البرنامج.

وبناءً على ذلك، فإن أي خلل في العمليات التشغيلية قد يؤدي إلى ضعف في المخرجات، مما ينعكس على مستوى كفاءة تنفيذ البرامج.

ثالثًا: نظرية الكفاءة التنظيمية:

تؤكد نظرية الكفاءة التنظيمية على أن نجاح المنظمات يعتمد على قدرتها على استخدام الموارد المتاحة بطريقة فعالة لتحقيق الأهداف المرجوة. وتشير هذه النظرية إلى أن المنظمات التي تتمتع بأنظمة تنظيمية واضحة وإدارة تشغيلية فعالة تكون أكثر قدرة على تحقيق مستويات عالية من الأداء.

وفي سياق البرامج الموسمية، تتجلى أهمية هذه النظرية في ضرورة تحقيق التوازن بين الموارد المتاحة والأنشطة المطلوب تنفيذها خلال فترة زمنية محدودة، حيث يتطلب ذلك إدارة تشغيلية فعالة قادرة على تنظيم العمل وتنسيق الجهود بين فرق العمل المختلفة.

رابعاً: مفهوم كفاءة التنفيذ:

يشير مفهوم كفاءة التنفيذ إلى قدرة الجهات على تنفيذ البرامج والمشاريع وفق الخطط المحددة مع تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. ويتضمن ذلك الالتزام بالجدول الزمني المحدد، وتحقيق جودة عالية في تنفيذ الأنشطة، إضافة إلى تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

وفي البرامج الموسمية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، تمثل كفاءة التنفيذ عنصراً أساسياً في نجاح البرامج، نظراً لحساسية هذه البرامج وأهميتها في تقديم خدمات متميزة للمستفيدين خلال فترات زمنية محدودة.

خامساً: العلاقة بين الإدارة التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج:

تشير العديد من الدراسات الإدارية إلى وجود علاقة وثيقة بين مستوى كفاءة الإدارة التشغيلية ومستوى كفاءة تنفيذ البرامج. فكلما كانت العمليات التشغيلية منظمة وواضحة، زادت قدرة فرق العمل على تنفيذ المشاريع والأنشطة بكفاءة عالية.

كما أن وضوح توزيع المهام، وإدارة الوقت بشكل فعال، والمتابعة المستمرة لسير العمل، تمثل عناصر أساسية في تحسين جودة التنفيذ وتقليل الأخطاء التشغيلية.

وفي ضوء ذلك، تفترض الدراسة الحالية وجود علاقة إيجابية بين مستوى إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية.

الإطار المفاهيمي للدراسة:

تعتمد الدراسة الحالية على نموذج مفاهيمي يوضح العلاقة بين إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية.

ويفترض هذا النموذج أن مستوى كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية يتأثر بدرجة تطبيق ممارسات الإدارة التشغيلية داخل البرنامج، والتي تشمل عدة عناصر أساسية مثل تنظيم العمل وتوزيع المهام، وإدارة الوقت، وإدارة الموارد، والمتابعة التشغيلية، والتدريب، والتأهيل.

وتؤثر هذه العناصر التشغيلية بشكل مباشر في مستوى جودة تنفيذ المشاريع والأنشطة، والالتزام بالجدول الزمني للبرنامج، إضافة إلى تحقيق رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.

وبناءً على ذلك، تفترض الدراسة وجود علاقة إيجابية بين مستوى كفاءة إدارة العمليات التشغيلية ومستوى كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية.

ويُظهر هذا الإطار المفاهيمي أن كفاءة التنفيذ لا تُعد نتيجة مستقلة عن الواقع التشغيلي، بل ترتبط بدرجة فاعلية العمليات اليومية داخل البرنامج، وهو ما يجعل الإدارة التشغيلية محورياً رئيسياً في تفسير مستوى نجاح البرامج الموسمية.

المنهجية وطرق البحث:

تعتمد الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة. كما تم الاستفادة من الخبرة التطبيقية الميدانية في تفسير النتائج وتحليلها وربطها بالواقع العملي.

أولاً: نوع الدراسة:

تندرج هذه الدراسة ضمن الدراسات التطبيقية التي تهدف إلى تحليل واقع ظاهرة معينة في بيئة العمل الفعلية، وذلك من خلال دراسة العلاقة بين إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية داخل المنظمات غير الربحية. وتسعى الدراسة إلى الاستفادة من الخبرة التطبيقية الميدانية في إدارة البرامج الموسمية، إضافة إلى جمع البيانات من العاملين والمتطوعين المشاركين في تنفيذ هذه البرامج، بهدف تحليل الواقع التشغيلي للبرامج وتحديد العوامل التي تؤثر في كفاءة تنفيذها.

ثانياً: منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو أحد المناهج العلمية المستخدمة في الدراسات الإدارية والاجتماعية، حيث يهدف إلى وصف الظواهر وتحليل العلاقات بين المتغيرات المختلفة. ويُستخدم هذا المنهج في هذه الدراسة من خلال:

- وصف واقع إدارة العمليات التشغيلية في البرامج الموسمية.
 - تحليل مستوى كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.
 - دراسة العلاقة بين إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج.
- كما يتيح هذا المنهج إمكانية تحليل البيانات الميدانية التي سيتم جمعها من المشاركين في الدراسة للوصول إلى نتائج علمية يمكن الاستفادة منها في تطوير إدارة البرامج الموسمية. كما تعتمد الدراسة على المنهج الكمي باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها.

ثالثاً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين والمتطوعين المشاركين في البرامج الموسمية، والذين يقدر عددهم بنحو (٢٠٠) مشارك تقريباً خلال الموسم. والتي تقدم مجموعة من البرامج المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن. ويشمل مجتمع الدراسة عدة فئات من المشاركين في تنفيذ البرامج، من أبرزها:

- مديري البرامج
- المشرفين الميدانيين
- منسقي البرامج
- الموظفين الموسميين
- المتطوعين المشاركين

ويمثل هؤلاء الأفراد الفئة الأكثر ارتباطاً بالعمليات التشغيلية اليومية للبرامج، مما يجعل آرائهم ذات أهمية كبيرة في تحليل واقع إدارة العمليات التشغيلية داخل هذه البرامج.

مكان الدراسة:

أُجريت هذه الدراسة في إحدى الجمعيات الخيرية العاملة في مجال خدمة ضيوف الرحمن بمدينة مكة المكرمة في المملكة العربية السعودية، حيث تنفذ هذه الجمعية عددًا من البرامج والمشاريع الموسمية التي تستهدف خدمة الحجاج والمعتمرين والزوار، وذلك من خلال تقديم مجموعة من البرامج التوعوية والإرشادية والعناية بضيوف الرحمن. وتعتمد هذه البرامج في تنفيذها على فرق عمل متنوعة تشمل العاملين الدائمين في الجمعية، إضافة إلى عدد من المتطوعين المشاركين والموظفين الموسميين في تنفيذ الأنشطة خلال المواسم المختلفة. وتتميز هذه البرامج بطبيعتها التشغيلية المكثفة التي تتطلب مستوى عاليًا من التنظيم والتنسيق بين فرق العمل المختلفة، لضمان تقديم الخدمات بجودة عالية خلال فترة زمنية محدودة.

وقد تم اختيار هذه الجمعية كميدان للدراسة نظرًا لارتباطها المباشر بتنفيذ برامج موسمية تخدم ضيوف الرحمن، إضافة إلى توفر بيئة تشغيلية مناسبة لدراسة أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج.

رابعاً: عينة الدراسة:

نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة، سيتم اختيار عينة من العاملين والمتطوعين المشاركين في تنفيذ البرامج الموسمية بطريقة العينة العشوائية، وذلك بهدف الحصول على بيانات تمثل مجتمع الدراسة بشكل مناسب. ومن المتوقع أن يتجاوز عدد المشاركين في الدراسة (100-120) مشاركًا تقريباً من العاملين والمتطوعين في البرامج الموسمية، حيث سيتم توزيع الاستبانة عليهم بهدف جمع البيانات المتعلقة بمستوى إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج.

خامساً: إجراءات الدراسة:

ستمر الدراسة بعدة مراحل رئيسية يمكن تلخيصها فيما يلي:

١. مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.
٢. إعداد الإطار النظري للدراسة.
٣. تصميم أداة الدراسة (الاستبانة).
٤. توزيع الاستبانة على أفراد العينة.
٥. جمع البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.
٦. تفسير النتائج ومناقشتها في ضوء أهداف الدراسة.
٧. تقديم التوصيات والمقترحات بناءً على نتائج الدراسة.

أدوات الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، وذلك بهدف التعرف على آرائهم حول مستوى إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية. وتُعد الاستبانة من أكثر الأدوات استخدامًا في الدراسات الإدارية والاجتماعية، لما تتميز به من قدرة على جمع البيانات من عدد كبير من المشاركين خلال فترة زمنية قصيرة، إضافة إلى إمكانية تحليل البيانات إحصائيًا للوصول إلى نتائج علمية دقيقة.

وتم تصميم فقرات الاستبانة بناءً على متغيرات الدراسة وأبعادها، بحيث تغطي جميع الجوانب المتعلقة بإدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج.

أولاً: تصميم الاستبانة:

تم تصميم الاستبانة بعد مراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة المرتبطة بموضوع إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج، حيث تم إعداد مجموعة من العبارات التي تقيس متغيرات الدراسة. وقد اشتملت الاستبانة على عدد من المحاور الرئيسية التي تعكس أبعاد متغيرات الدراسة، والمتمثلة في إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.

ثانياً: محاور الاستبانة:

تتكون الاستبانة من مجموعة من المحاور الرئيسية التي تمثل أبعاد متغيرات الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

المحور الأول: تنظيم العمل وتوزيع المهام:

ويتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس مدى وضوح توزيع المهام بين فرق العمل داخل البرامج الموسمية.

المحور الثاني: إدارة الوقت:

ويهدف إلى قياس مستوى تنظيم الوقت والالتزام بالجدول الزمني أثناء تنفيذ المشاريع.

المحور الثالث: إدارة الموارد:

ويتناول مدى كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية في تنفيذ البرامج.

المحور الرابع: المتابعة والرقابة التشغيلية:

ويهدف إلى قياس مستوى المتابعة والإشراف على تنفيذ المهام خلال البرنامج.

المحور الخامس: التدريب والتأهيل:

ويقاس مدى توفر التدريب المناسب لفرق العمل والمتطوعين المشاركين في تنفيذ البرامج.

المحور السادس: كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية:

ويتضمن مجموعة من العبارات التي تقيس مستوى كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية من حيث جودة التنفيذ، والالتزام بالوقت، وكفاءة استخدام الموارد، ومستوى رضا المستفيدين.

ثالثاً: مقياس الاستبانة:

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة على عبارات الاستبانة، حيث تم تحديد درجات الإجابة على النحو الآتي: (أوافق بشدة، أوافق، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة)، وذلك لقياس اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

رابعاً: صدق وثبات الأداة:

سيتم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال الإدارة للتأكد من صدقها الظاهري ومناسبتها لأهداف الدراسة. كما سيتم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) للتأكد من مدى اتساق العبارات داخل كل محور من محاور الاستبانة. وقد تم صياغة عبارات الاستبانة بأسلوب واضح ومباشر، بما يسهم في تسهيل فهمها من قبل أفراد العينة وضمان دقة الاستجابات.

أساليب التحليل الإحصائي:

تعتمد الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، وذلك باستخدام برنامج SPSS، حيث سيتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لوصف البيانات، ومعامل الارتباط (بيرسون) لقياس العلاقة بين المتغيرات، إضافة إلى تحليل الانحدار لتحديد أثر المتغير المستقل على المتغير التابع. وتهدف هذه الأساليب إلى الوصول إلى نتائج دقيقة تسهم في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

حدود الدراسة:

تحدد هذه الدراسة بمجموعة من الحدود التي توضح نطاقها العلمي والتطبيقي، ويمكن توضيح هذه الحدود على النحو الآتي:

أولاً: الحدود المكانية:

تقتصر هذه الدراسة على البرامج الموسمية التي تنفذها إحدى المنظمات غير الربحية العاملة في مجال خدمة ضيوف الرحمن داخل المملكة العربية السعودية، والتي تقدم مجموعة من البرامج والمشاريع الموجهة للحجاج والمعتمرين والزوار.

ثانياً: الحدود الزمنية:

تقتصر الدراسة على البرامج الموسمية التي يتم تنفيذها خلال موسم عام 2026م، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها خلال هذه الفترة الزمنية.

ثالثاً: الحدود الموضوعية:

تتناول هذه الدراسة موضوع أثر إدارة العمليات التشغيلية على كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية، حيث تركز على دراسة العلاقة بين ممارسات الإدارة التشغيلية مثل تنظيم العمل وإدارة الوقت وإدارة الموارد والمتابعة التشغيلية، وبين مستوى كفاءة تنفيذ البرامج الموسمية.

رابعاً: الحدود البشرية:

تقتصر الدراسة على العاملين والمتطوعين المشاركين في تنفيذ البرامج الموسمية داخل المنظمة محل الدراسة، ويشمل ذلك مديري البرامج والمشرفين والمنسقين والمتطوعين المشاركين في تنفيذ المشاريع. وتساعد هذه الحدود في تفسير نتائج الدراسة ضمن نطاقها المحدد دون تعميمها على جميع المنظمات غير الربحية.

الإسهام المتوقع للدراسة:

من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في تقديم تحليل علمي يوضح العلاقة بين إدارة العمليات التشغيلية وكفاءة تنفيذ البرامج الموسمية في المنظمات غير الربحية. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في تطوير أساليب تنظيم العمل داخل البرامج الموسمية المرتبطة بخدمة ضيوف الرحمن، وتحسين آليات التنسيق بين فرق العمل المختلفة، إضافة إلى تعزيز كفاءة استخدام الموارد المتاحة أثناء تنفيذ البرامج.

ومن المتوقع أيضاً أن تساعد نتائج الدراسة متخذي القرار داخل المنظمات غير الربحية في تطوير الخطط التشغيلية للبرامج الموسمية بما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما يمكن أن تسهم الدراسة في تقديم أساس علمي يمكن الاستفادة منه في دراسات لاحقة تتناول الإدارة التشغيلية في مجالات خدمية وموسمية مشابهة، مما يعزز القيمة العلمية والتطبيقية للبحث في بيئات العمل غير الربحية. كما تسهم هذه الدراسة في دعم توجهات التحول نحو تحسين جودة الخدمات المقدمة لضيوف الرحمن بما يتماشى مع مستهدفات رؤية المملكة ٢٠٣٠.

المراجع:

المراجع العربية:

- الزعي، أحمد بن محمد. (2023). إدارة العمليات وأثرها على الأداء المؤسسي في المؤسسات الخدمية .عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- العلاق، بشير عباس. (2018). إدارة المنظمات غير الربحية .عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- العميان، محمود سلمان. (2019). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال .عمان: دار وائل للنشر.
- الخضيرى، محسن أحمد. (2017). إدارة العمليات والإنتاج .القاهرة: مجموعة النيل العربية.
- الحريري، رافع بن حسين. (2020). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية .الرياض: مكتبة العبيكان.
- النجار، فريد توفيق. (2018). إدارة المؤسسات الخدمية .القاهرة: الدار الجامعية.

المراجع الأجنبية:

- Drucker, P. (1954). The Practice of Management. New York: Harper & Row.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2019). Operations Management. Pearson Education Limited.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. Pearson.
- Kerzner, H. (2017). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. Wiley.
- Stevenson, W. (2018). Operations Management. McGraw-Hill Education.
- Bryson, J. (2018). Strategic Planning for Public and Nonprofit Organizations. Jossey-Bass.
- PMI. (2021). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide). Project Management Institute.