

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

اثر اساليب التنظيم الاداري على فعالية الاداء في المطاعم متعددة الفروع في المدينه المنوره

ذكرى قدرة الله نعمة الله

222000373

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني -2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	9
1.6. فرضيات الدراسة	10
1.7. نموذج الدراسة	11
1.8. منهجية الدراسة	12
1.9. الدراسة الميدانية	14
1.10. مخطط المشروع المقترح	15
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
	6
2.1. المقدمة:	17
2.2. المتغير المستقل	17
2.3. المتغير التابع	17
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	17
2.5. الخاتمة	18
قائمة المراجع	18

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد قطاع المطاعم في المدينة المنورة نموًا متسارعًا وملحوظًا، خاصةً مع تزايد عدد المطاعم التي تعمل بنظام الفروع المتعددة داخل المدينة. هذا التوسع يفرض تحديات إدارية كبيرة تتمثل في الحاجة إلى تنظيم العمليات بشكل فعال، وضمان التنسيق بين الفروع المختلفة لتقديم خدمات موحدة وعالية الجودة. ومع ذلك، تفتقر الكثير من هذه المؤسسات إلى تطبيق أساليب تنظيم إداري متطورة، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في فعالية الأداء، سواء من حيث كفاءة الموارد البشرية، أو جودة الخدمة، أو قدرة المطاعم على الاستجابة للطلب المتزايد والتغيرات التشغيلية السريعة. هذه الإشكالية تشكل دافعًا رئيسيًا لإجراء دراسة علمية متخصصة في هذا الجانب الإداري الحاسم.

تناولت العديد من الدراسات العلاقة بين التنظيم الإداري وفعالية الأداء. ففي دراسة السعدي (2018) تم التأكيد على أن الهياكل التنظيمية المرنة تسهم في تحسين الاتصال الإداري وسرعة اتخاذ القرار في بيئة العمل. كما بيّنت دراسة العبيدي (2020) التي أجريت على منشآت تجارية أن استخدام التنظيم الوظيفي يرفع من الكفاءة التشغيلية ويقلل من نسبة الأخطاء. وفي دراسة الزهراني (2022) التي تناولت مطاعم في مدينة جدة، تبين أن التنظيم الشبكي يمنح الفروع مرونة أكبر في التفاعل مع المستجدات. ومع ذلك، لم تنطرق هذه الدراسات بشكل مباشر إلى قطاع المطاعم متعددة الفروع في المدينة المنورة، ما يشير إلى وجود فجوة بحثية حقيقية.

على الرغم من وجود عدد من الدراسات التي ناقشت التنظيم الإداري وفعالية الأداء في قطاعات متعددة، إلا أن هناك قصورًا واضحًا في الأدبيات فيما يتعلق بالمطاعم متعددة الفروع، وخاصة في المدينة المنورة التي تشهد تنوعًا في الخدمات الغذائية وتنافسًا عاليًا. بالإضافة إلى ذلك، لم يتم تحليل أثر الأساليب التنظيمية المختلفة (مثل التنظيم الهرمي أو الوظيفي أو الشبكي) بشكل تفصيلي على الأداء الفعلي داخل هذا السياق المحلي. وهذه الفجوة تبرر أهمية القيام بدراسة ميدانية تركز على هذا النوع من المؤسسات في هذه المدينة تحديدًا.

تستهدف هذه الدراسة القائمين على إدارة وتشغيل المطاعم متعددة الفروع، وصنّاع القرار الإداري، ومديري الموارد البشرية، والباحثين في مجالات الإدارة والتطوير المؤسسي. وتكمن أهمية المشكلة في أن ضعف التنظيم الإداري يؤدي إلى تراجع الكفاءة التشغيلية، وظهور ازدواجية في المهام، وضعف التنسيق، مما يؤثر سلبًا على الأداء العام للمطعم، ويقلل من رضا العملاء. لذا فإن البحث في هذا المجال لا يخدم فقط المجتمع الأكاديمي، بل يقدم حلولاً عملية تدعم المؤسسات الغذائية في تحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر أساليب التنظيم الإداري على فعالية الأداء في المطاعم متعددة الفروع في المدينة المنورة، مع التركيز على تحليل مختلف الأساليب التنظيمية المطبقة وتحديد أيها الأكثر تأثيرًا في تحسين جودة العمل، وتقليل الهدر الإداري، ورفع مستوى الأداء العام داخل الفروع المتعددة.

1.2. مشكلة الدراسة

مع التوسع المتسارع لقطاع المطاعم في المدينة المنورة، أصبح من الضروري الاعتماد على أنظمة تنظيم إداري حديثة لضمان تحقيق التناغم بين الفروع المختلفة. إلا أن الواقع العملي يُظهر تفاوتًا في أساليب التنظيم، حيث تعتمد بعض المطاعم على تنظيم تقليدي يفتقر إلى المرونة، مما يؤدي إلى مشكلات في توزيع الأدوار، وسوء التنسيق بين العاملين، وضعف فعالية الأداء بشكل عام. هذا التفاوت يسلط الضوء على إشكالية محورية تتطلب دراسة علمية معمقة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم تناول العديد من الدراسات لموضوع التنظيم الإداري، إلا أن هناك نقصًا واضحًا في الدراسات التي تدمج بين أساليب التنظيم الإداري المختلفة وفعالية الأداء تحديدًا في قطاع المطاعم. كما أن الأدبيات السابقة لم تتناول التأثير المقارن بين الأساليب التنظيمية المتعددة مثل التنظيم الوظيفي والهرمي والشبكي في قطاع يتطلب مرونة وسرعة استجابة عالية مثل قطاع المطاعم.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تفتقر العديد من المطاعم في المدينة المنورة إلى تطبيق أساليب تنظيمية مبنية على أسس علمية، بل إن الكثير منها يعتمد على أساليب إدارية تقليدية أو فردية، مما يؤدي إلى انخفاض فعالية الأداء وظهور مشكلات تشغيلية مستمرة. هذه الفجوة في التطبيق العملي تبرز أهمية إجراء دراسة ميدانية ترصد واقع التنظيم الإداري في هذه المؤسسات وتقتراح حلولاً قابلة للتنفيذ.

كيف تؤثر أساليب التنظيم الإداري على فعالية الأداء في المطاعم متعددة الفروع في المدينة المنورة؟

1.3. أهمية الدراسة

تتزايد الحاجة إلى فهم العلاقة بين التنظيم الإداري والأداء الفعّال في ظل بيئة العمل الديناميكية التي تتميز بها المطاعم متعددة الفروع. فالدراسة الحالية تساهم في تقديم تحليل علمي لواقع التنظيم الإداري وتحديد أوجه القصور التي تؤثر في كفاءة الأداء.

1.3.1. على المستوى النظري:

تضيف هذه الدراسة إلى الحقول المعرفية في الإدارة العامة وإدارة الأعمال من خلال تسليط الضوء على جانب قلّما تم التركيز عليه في السياق المحلي، وهو علاقة الأساليب التنظيمية بفعالية الأداء في قطاع الغذاء والخدمات. كما أنها تقدم نموذجًا يمكن استخدامه في دراسات مماثلة مستقبلاً في قطاعات خدمية أخرى.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

توفر نتائج الدراسة مرجعًا عمليًا مهمًا يمكن أن تستفيد منه إدارات المطاعم متعددة الفروع في المدينة المنورة وغيرها من المدن السعودية. من خلال النتائج، سيكون بالإمكان تقديم توصيات إدارية مبنية على بيانات ميدانية تساهم في تحسين الأداء، وتقليل التكاليف الناتجة عن سوء التنظيم، وتعزيز رضا الموظفين والعملاء على حد سواء.

1.4. أسئلة الدراسة

تعد الأسئلة البحثية من الركائز الأساسية التي تُبنى عليها الدراسة، حيث تساعد على توجيه الباحث نحو الأهداف المرجوة وتوضح مسار التحليل والتفسير. وبالنظر إلى طبيعة موضوع الدراسة الحالية "أثر أساليب التنظيم الإداري على فعالية الأداء في المطاعم متعددة الفروع في المدينة المنورة"، فقد تم صياغة مجموعة من الأسئلة التي تراعي عدة معايير علمية أبرزها: الملاءمة، الوضوح، الخصوصية، الجدوى، والارتباط الوثيق بموضوع البحث.

1. إلى أي مدى تؤثر أساليب التنظيم الإداري (الهيكلي، الوظيفي، الشبكي) على فعالية الأداء التشغيلي في المطاعم متعددة الفروع في المدينة المنورة؟

2. كيف يسهم اختيار الأسلوب التنظيمي المناسب في تحسين رضا الموظفين واستقرارهم الوظيفي داخل تلك المطاعم؟

3. ما مدى تأثير التنظيم الإداري على مستوى جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء في الفروع المختلفة؟

4. ما الأساليب التنظيمية الأكثر استخدامًا في المطاعم متعددة الفروع، وكيف تنعكس على استمرارية العمل وتدفق العمليات؟

جميع هذه الأسئلة تتسم بالوضوح والارتباط المباشر بموضوع الدراسة، كما أنها قابلة للقياس والتحليل وفق منهجية علمية كمية ونوعية.

1.5. أهداف الدراسة

إن أهداف الدراسة تمثل البوصلة التي توجه الباحث في جميع مراحل البحث، بدءًا من اختيار المشكلة وحتى مرحلة التحليل والاستنتاج. وفي ضوء مشكلة الدراسة وسياقها، تم تحديد الأهداف التالية:

1. دراسة تأثير أساليب التنظيم الإداري المختلفة (الهيكلية، الوظيفية، الشبكية) على فعالية الأداء التشغيلي في المطاعم متعددة الفروع بمدينة المنورة.

2. التعرف على مدى مساهمة الأساليب التنظيمية في رفع كفاءة العاملين وتحسين رضاهم واستقرارهم داخل البيئة التشغيلية.

3. تقييم العلاقة بين التنظيم الإداري وجودة الخدمات المقدمة للعملاء ومدى رضاهم عنها.

4. اقتراح أفضل الممارسات التنظيمية الملائمة لواقع المطاعم متعددة الفروع بما يساهم في تعزيز فعالية الأداء.

5. توليد رؤى تحليلية من واقع ميداني تدعم أصحاب القرار في تطوير الهياكل الإدارية بما يتناسب مع تطورات القطاع الخدمي في المدينة المنورة

1.6. فرضيات الدراسة

تُبنى الفرضيات العلمية بهدف اختبار العلاقة بين المتغيرات، وتُمثل في ذات الوقت تصورات مبدئية عن العلاقة التي سيتم فحصها ضمن الدراسة. وبالاستناد إلى الدراسات السابقة والإطار النظري، يمكن صياغة الفرضيات التالية:

H1 (الفرضية الصفرية): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب التنظيم الإداري وفعالية الأداء في المطاعم متعددة الفروع في المدينة المنورة.

H2 (الفرضية البديلة): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب التنظيم الإداري وفعالية الأداء في تلك المطاعم.

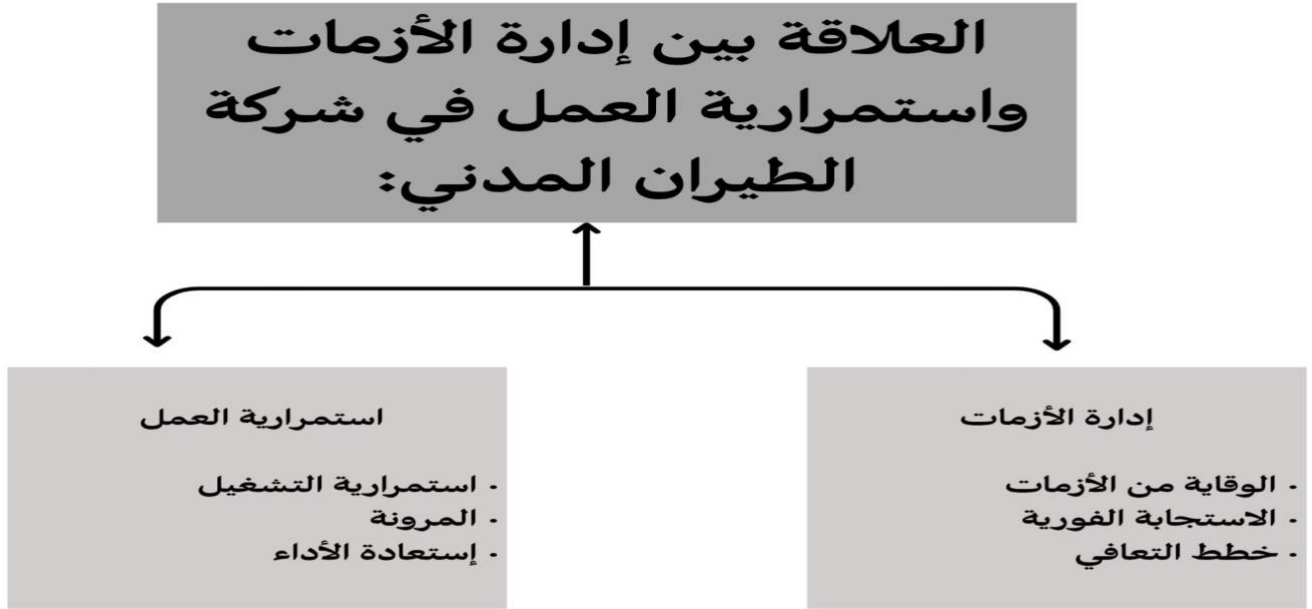
H3 (الفرضية الاتجاهية): تتسبب بعض الأساليب التنظيمية (كالهيكل الوظيفي) في تحقيق أداء أفضل مقارنة بأساليب تنظيمية أخرى (كالهيكل الشبكي أو المركزي).

H4 (الفرضية غير الاتجاهية): تختلف فعالية الأداء في المطاعم متعددة الفروع باختلاف أسلوب التنظيم الإداري المطبق، دون تحديد اتجاه العلاقة.

تُعد هذه الفرضيات أساساً لتحليل النتائج لاحقاً باستخدام أدوات التحليل الإحصائي الكمي واختبارات العلاقات بين المتغيرات.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة المفاهيمي على تحليل العلاقة بين متغير مستقل يتمثل في "أساليب التنظيم الإداري"، ويتضمن ثلاثة مكونات رئيسية: الهيكل الوظيفي، الهيكل الشبكي، والهيكل المركزي، وبين متغير تابع يتمثل في "فعالية الأداء". وتشمل مؤشرات فعالية الأداء كلاً من: رضا الموظفين، جودة الخدمة، وكفاءة العمليات الداخلية.



يركّز النموذج على بيان كيف تؤثر هذه الأساليب التنظيمية على النتيجة التشغيلية النهائية للمطاعم متعددة الفروع، مع احتمال وجود متغير وسيط مثل "الاستقرار الوظيفي" الذي قد يؤثر على العلاقة. سيتم رسم هذا النموذج لاحقاً بشكل بياني لتوضيح مسارات التأثير بين المتغيرات.

1.8. منهجية الدراسة

تستند هذه الدراسة إلى نموذج البصلة الذي يُستخدم كأداة لتوضيح الخطوات المنهجية في البحث العلمي بطريقة منطقية ومنظمة. ويضم هذا النموذج ستة مستويات مترابطة تُبنى من الخارج إلى الداخل، بدءًا من الفلسفة العامة التي يتبناها الباحث، وصولًا إلى أدوات جمع البيانات وتحليلها. وفيما يلي تفصيل كل عنصر وفق تسلسل البصلة:

1. فلسفة البحث:

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism)، وهي فلسفة تُركز على الملاحظة الموضوعية والقياس الكمي للظواهر، وهي الأنسب في البحوث الإدارية التي تهدف إلى تحليل علاقات السبب والنتيجة. تهدف الفلسفة الوضعية إلى تقديم نتائج قابلة للتعميم مبنية على بيانات واقعية. ونظرًا لأن هذه الدراسة تسعى إلى قياس أثر أساليب التنظيم الإداري على فعالية الأداء، فإن تبني هذه الفلسفة يعزز من مصداقية النتائج ودقتها.

2. منهج البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث، وهو منهج يسمح بوصف الظاهرة المدروسة وتحليلها بشكل متعمق من خلال أدوات كمية. المنهج الوصفي مناسب لدراسة العلاقات بين المتغيرات، كما يُمكن من فحص الظاهرة الحالية (التنظيم الإداري) كما هي دون تدخل من الباحث، وتحليل تأثيرها على الأداء المؤسسي بشكل موضوعي ومنهجي.

3. استراتيجية البحث:

تم اعتماد استراتيجية دراسة الحالة (Case Study Strategy)، حيث سيتم اختيار مجموعة من المطاعم متعددة الفروع في المدينة المنورة كحالة تطبيقية. تساعد هذه الاستراتيجية على إجراء تحليل دقيق ضمن بيئة محددة، ما يمنح الدراسة عمقاً واقعياً وخصوصية في الفهم، خصوصاً في بيئة خدمية كالمطاعم التي تتطلب تنسيقاً إدارياً عالياً.

4. نوع البحث:

تندرج هذه الدراسة ضمن البحوث التطبيقية الكمية، حيث تسعى إلى تقديم حلول واقعية لمشكلة عملية تتمثل في انخفاض فعالية الأداء الناتج عن ضعف التنظيم الإداري. تعتمد الدراسة على جمع بيانات كمية من عينة من العاملين والإداريين، وتحليلها إحصائياً لاختبار الفرضيات.

5. الأفق الزمني:

تعتمد الدراسة على الأفق الزمني المستعرض (Cross-sectional Time Horizon)، حيث يتم جمع البيانات خلال فترة زمنية محددة واحدة، دون تتبع التغيرات على مدى طويل. هذا النوع من الأفق مناسب لدراسة العلاقات القائمة بين متغيرين أو أكثر في فترة معينة، مما يسهم في سرعة الحصول على النتائج دون تعقيدات زمنية.

6. طرق جمع وتحليل البيانات:

تعتمد الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين والإداريين في المطاعم متعددة الفروع. تم تصميم الاستبيان بأسئلة مغلقة موجهة لقياس أبعاد التنظيم الإداري (مثل توزيع الصلاحيات، الهيكل التنظيمي، التنسيق الإداري) ومدى ارتباطها بمؤشرات الأداء (مثل رضا العملاء، سرعة الخدمة، الإنتاجية).

وسيتم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS لاستخلاص العلاقات، والتحقق من دلالة الفرضيات، وتقديم نتائج دقيقة تساعد في تفسير أثر التنظيم الإداري على فعالية الأداء

1.9. الدراسة الميدانية

في إطار دعم الدراسة الحالية بنتائج سابقة، تبرز العديد من الأبحاث الميدانية التي تناولت العلاقة بين أساليب التنظيم الإداري وفعالية الأداء في القطاعات الخدمية، وعلى وجه الخصوص قطاع المطاعم متعدد الفروع. ومن أبرز هذه الدراسات، ما قدمته الباحثة (Alrashidi 2019) في دراستها التي هدفت إلى تحليل العوامل المؤثرة في نجاح تشغيل المطاعم داخل المملكة العربية السعودية، حيث طبقت الدراسة على عينة شملت 150 من العاملين والمديرين في مطاعم مختلفة بالرياض وجدة، واعتمدت على استبانة ميدانية مركزة. كشفت النتائج عن أن وضوح الهيكل الإداري وتحديد الصلاحيات بدقة من أبرز المحددات التي تؤثر إيجاباً في الكفاءة التشغيلية وتحقيق أهداف المطاعم. كما أوضحت الدراسة أن المطاعم ذات التنظيم الشبكي أظهرت مرونة عالية في التعامل مع الأزمات والإدارة اليومية.

كما أجرت (Bhatti & Nawaz 2024) دراسة ميدانية مستفيضة بعنوان "تحسين أداء الموظف من خلال الرضا الوظيفي: دراسة حالة لمطاعم هندية متعددة الفروع في الرياض، المملكة العربية السعودية". استهدفت هذه الدراسة عينة مكونة من 120 موظفاً يعملون في سلسلة مطاعم، وتم استخدام أداة استبيان مبنية على مقياس ليكرت الخماسي. بينت النتائج أن التنظيم الإداري يلعب دوراً حيوياً في رفع الرضا الوظيفي، وأن نمط التنظيم اللامركزي يعزز من استقلالية الموظف وبالتالي ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمطاعم.

وفي دراسة ميدانية محلية أخرى ذات صلة، أعدها (Al-Harbi 2021) في المدينة المنورة، استهدفت دراسة العلاقة بين الهياكل التنظيمية ومستوى فعالية الأداء في مطاعم الوجبات السريعة. شملت العينة 85 موظفاً ومدير فرع، واستخدم الباحث أسلوب تحليل التباين ANOVA والانحدار الخطي البسيط لتحليل البيانات. أظهرت النتائج أن التنظيم الإداري المستند إلى توزيع واضح للمهام والمسؤوليات ساعد على رفع

الكفاءة التشغيلية، وتقليل الأخطاء اليومية في العمل، كما أن التنظيم الوظيفي كان الأنسب في بيئة المطاعم متوسطة الحجم.

1.10. مخطط المشروع المقترح

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

1. Sohail, M. S., & Jang, J. (2018). The Impact of Internal Marketing on Employee Job Satisfaction and Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Restaurant Industry of Saudi Arabia. https://www.researchgate.net/publication/323213971_The_Impact_of_Internal_Marketing_on_Employee_Job_Satisfaction_and_Customer_Satisfaction_Empirical_Evidence_from_Restaurant_Industry_of_Saudi_Arabia
2. Al Shahtani, A. M., Al Ghamdi, A. A., & Al Harbi, H. A. (2023). Linking Human Resources Management Practices and Organizational Performance: Evidence from Private Food Industrial Companies in Jeddah, KSA. European Journal of Business and Management Research, 8(2), 1221. <https://www.ejbmr.org/index.php/ejbmr/article/view/2341>
3. Bhatti, M. A., & Nawaz, M. A. (2024). Enhancing Employee Performance through Job Satisfaction: A Case Study of Indian Restaurants in Riyadh,

Saudi Arabia https://www.researchgate.net/publication/389977860_Enhancing_Employee_Performance_through_Job_Satisfaction_A_Case_Study_of_Indian_Restaurants_in_Riyadh_Saudi_Arabia

4. Alaaraj, R., & Nawaz, M. (2024). The effect of knowledge management processes on organizational performance in Saudi Arabian service organisations: Focusing on quality and operational performance. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 55–70. <https://www.nature.com/articles/s41599-024-02876-y>
5. Ayad, T. H., & Al-Sabi, S. M. (2025). Effect of sustainable leadership practices on sustainable organizational performance in the hospitality sector: Does organizational culture matter? *Journal of Tourism and Services*, 16(30), 278–295. <https://www.jots.cz>