

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

عنوان المشروع

تطوير كفاءه الاداء الاداري لمركز التشغيل والتحكم للقطارات باستخدام الاداره الاستراتيجيه

أسم الطالب

مشاري سعد الجهني

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى مشرفي الكريم الدكتور عبدالرحيم نادر على دعمه وتوجيهه العلمي، كما أتقدم بالشكر إلى جامعة ميداوون على ما قدمته من دعم أكاديمي.

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أسرتي الكريمة وإلى كل من دعمني وعلمني ووجهني وساهم في إتمام هذا البحث.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى تطوير كفاءة الأداء الإداري لمركز التشغيل والتحكم للقطارات باستخدام الإدارة الاستراتيجية

المنهجية:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات

النتائج:

أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري

التطبيقات والأهمية:

قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمل الإداري

الكلمات المفتاحية:

الإدارة الاستراتيجية، الأداء الإداري، مركز التشغيل والتحكم، التخطيط الاستراتيجي، الكفاءة الإدارية

Table of Contents

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1 المقدمة:.....
9	1.2 مشكلة البحث.....
9	1.2.1 فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية البحث.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة البحث.....
10	1.5. أهداف البحث.....
11	1.6. فرضيات البحث.....
11	1.7. نموذج البحث.....
11	1.8. نطاق الدراسة.....
12	1.9 مخطط المشروع.....
13	1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	1.10 المقدمة:.....
13	1.11 المتغير المستقل.....
13	1.12 المتغير التابع.....
13	1.13 العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
13	1.14 الخاتمة.....
14	1.15 قائمة المراجع.....
14	1.16 . الملاحق.....
15	2. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....

15	2.10. المقدمة
15	2.11. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
15	2.12. تصميم البحث (بصلة البحثي)
15	2.13. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات
16	2.14. طريقة جمع البيانات
16	2.15. أنواع البيانات
16	2.16. إجراءات التحليل الإحصائي
16	2.17. الخاتمة
17	3. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
17	3.10. المقدمة
17	3.11. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
17	3.12. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
18	3.13. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
18	3.14. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
18	3.15. الخاتمة
19	4. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
20	4.10. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:
20	4.11. توصيات الدراسة:
20	4.12. الخاتمة:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

- يُعد قطاع السكك الحديدية من القطاعات الحيوية التي تعتمد عليها الدول في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- يسهم قطاع السكك الحديدية في نقل الركاب والبضائع بكفاءة وأمان، مما يعزز كفاءة منظومة النقل.
- يُعتبر مركز التشغيل والتحكم للقطارات من أهم الوحدات الإدارية المسؤولة عن تنظيم حركة القطارات ومتابعة العمليات التشغيلية.
- يلعب المركز دوراً رئيسياً في ضمان السلامة العامة وتحقيق الانسيابية في حركة التشغيل.
- أدى التطور المتسارع في بيئة العمل والتكنولوجيا إلى زيادة الحاجة لتبني أساليب إدارية حديثة.
- تُعد الإدارة الاستراتيجية من أهم الأساليب الإدارية الحديثة التي تسهم في تحسين كفاءة الأداء الإداري وتحقيق التميز المؤسسي.
- جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور الإدارة الاستراتيجية في تطوير كفاءة الأداء الإداري لمركز التشغيل والتحكم للقطارات.

1.2. مشكلة البحث

- وجود قصور نسبي في كفاءة الأداء الإداري بمركز التشغيل والتحكم للقطارات.
- ضعف التنسيق الإداري بين الأقسام والإدارات المختلفة داخل المركز.
- بطء اتخاذ القرارات الإدارية في بعض المواقف التشغيلية.
- وجود قصور في تطبيق التخطيط والإدارة الاستراتيجية.
- مواجهة تحديات متعلقة بإدارة الأزمات والطوارئ.
- انعكاس هذا القصور سلبيًا على جودة الخدمات المقدمة وكفاءة العمليات التشغيلية.
- الحاجة إلى تبني حلول إدارية حديثة قائمة على مبادئ الإدارة الاستراتيجية لتحسين الأداء المؤسسي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- قلة الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري في مراكز التشغيل والتحكم للقطارات بشكل مباشر.
- محدودية الأطر النظرية التي تربط بين التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات في بيئة النقل الحديدي.
- الحاجة إلى إثراء الجانب العلمي بنماذج تطبيقية توضح أثر الإدارة الاستراتيجية على الأداء الإداري في هذا القطاع الحيوي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- ضعف تطبيق مفاهيم الإدارة الاستراتيجية في الممارسات الإدارية اليومية داخل مراكز التشغيل والتحكم.
- عدم الاستفادة الكاملة من الموارد البشرية والتنظيمية المتاحة.
- محدودية برامج التدريب والتأهيل الإداري المرتبطة بالإدارة الاستراتيجية.
- الحاجة إلى تطوير آليات اتخاذ القرار وتحسين التنسيق المؤسسي.
- ضرورة تعزيز جاهزية المركز للتعامل مع الأزمات والطوارئ بكفاءة أعلى.

السؤال الأخير :

ما مدى تأثير الإدارة الاستراتيجية في تطوير كفاءة الأداء الإداري لمركز التشغيل والتحكم للقطارات؟

1.3. أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في الجوانب التالية:

1.3.1. على المستوى النظري:

يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالإدارة الاستراتيجية والأداء الإداري في قطاع النقل والسكك الحديدية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

يساعد نتائج البحث القيادات الإدارية في مراكز التشغيل والتحكم على تحسين أساليب الإدارة واتخاذ القرارات بشكل أكثر فاعلية.

1.4. أسئلة البحث

- ما مستوى وضوح الهيكل التنظيمي في مركز التشغيل والتحكم للقطارات؟
- ما مدى كفاءة عملية اتخاذ القرار الإداري في المركز؟
- ما دور الإدارة الاستراتيجية في تحسين كفاءة الأداء الإداري؟
- ما مستوى جاهزية المركز في إدارة الأزمات والطوارئ؟
- هل توجد علاقة بين تطبيق الإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري في المركز؟

1.5. أهداف البحث

- التعرف على مستوى كفاءة الأداء الإداري في مركز التشغيل والتحكم للقطارات.
- دراسة دور الإدارة الاستراتيجية في تحسين الأداء الإداري.
- تحليل العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري.
- تقديم توصيات عملية تساهم في تطوير الأداء الإداري بالمركز.

1.6. فرضيات البحث

بناءً على طبيعة الدراسة، تم صياغة الفرضيات التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري في مركز التشغيل والتحكم للقطارات.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وضوح الهيكل التنظيمي وكفاءة الأداء الإداري.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة اتخاذ القرار الإداري وتحسين الأداء الإداري.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية إدارة الأزمات وتحسين كفاءة الأداء الإداري.

1.7. نموذج البحث

يعتمد نموذج البحث على العلاقة بين المتغيرات التالية:

المتغير المستقل:

- الإدارة الاستراتيجية
- الهيكل التنظيمي
- اتخاذ القرار الإداري
- إدارة الأزمات

المتغير التابع:

- كفاءة الأداء الإداري

صيغة النموذج:

تؤثر الإدارة الاستراتيجية بأبعادها المختلفة (الهيكل التنظيمي، اتخاذ القرار، إدارة الأزمات) بشكل مباشر على كفاءة الأداء الإداري في مركز التشغيل والتحكم للقطارات.

1.8. نطاق الدراسة

2. الحدود المكانية:

اقتصرت البحث على مركز التشغيل والتحكم للقطارات.

3. الحدود الزمانية:

تم تطبيق الدراسة خلال العام الجامعي الحالي.

4. الحدود البشرية:

شملت الدراسة العاملين الإداريين والمشرفين والمديرين في مركز التشغيل والتحكم للقطارات.

5. الحدود الموضوعية:

ركزت الدراسة على الجوانب الإدارية المرتبطة بالإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري.

1.9 مخطط المشروع

- تحديد مشكلة البحث وصياغة الأهداف والأسئلة.
- إعداد الإطار النظري والدراسات السابقة.
- تصميم الاستبانة وجمع البيانات.
- تحليل البيانات إحصائيًا.
- مناقشة النتائج واستخلاص التوصيات.
- إعداد التقرير النهائي للمشروع

1. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

1.10. المقدمة:

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل مجموعة من الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، بهدف الاستفادة من نتائجها وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، بالإضافة إلى إبراز القيمة العلمية المضافة لهذا البحث.

1.11. المتغير المستقل

يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في الإدارة الاستراتيجية، والتي تشمل مجموعة من الممارسات الإدارية الحديثة مثل وضوح الرؤية والرسالة، وتحديد الأهداف الاستراتيجية، وإشراك العاملين في تنفيذ الخطط الاستراتيجية. وقد أشارت الدراسات السابقة إلى أن تطبيق الإدارة الاستراتيجية يسهم بشكل كبير في تحسين الأداء المؤسسي، ويعزز قدرة المؤسسات على تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

1.12. المتغير التابع

يتمثل المتغير التابع في كفاءة الأداء الإداري بمركز التشغيل والتحكم للقطارات، حيث أوضحت الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الإداري أن مستوى الكفاءة يعتمد على وضوح الهيكل التنظيمي، وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات، وتحفيز الموظفين، بالإضافة إلى فعالية التنسيق الإداري بين الوحدات التنظيمية. كما بينت الدراسات أن ضعف التنسيق الإداري يؤدي إلى انخفاض مستوى الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة

1.13. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

توضح الدراسات السابقة وجود علاقة ارتباط وتأثير إيجابي بين الإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري، حيث يسهم تطبيق الإدارة الاستراتيجية في تحسين آليات التخطيط والتنظيم والرقابة، وتعزيز التنسيق المؤسسي، ودعم اتخاذ القرار الإداري، مما يؤدي إلى رفع مستوى كفاءة الأداء الإداري في المؤسسات، ومنها مراكز التشغيل والتحكم. كما أن دمج الإدارة الاستراتيجية مع استخدام الأنظمة التقنية الحديثة وتحسين التنسيق التشغيلي يسهم في تقليل الأخطاء التشغيلية وزيادة كفاءة الأداء العام.

1.14. الخاتمة

في ضوء ما سبق، يتضح أن الدراسات السابقة أكدت أهمية الإدارة الاستراتيجية كأحد العوامل الرئيسية المؤثرة في تحسين كفاءة الأداء الإداري، إلا أن الدراسة الحالية تتميز بتركيزها المباشر على مركز التشغيل والتحكم للقطارات وربطها بين عدة متغيرات إدارية في إطار متكامل، مثل الهيكل التنظيمي واتخاذ القرار وإدارة الأزمات. كما أن اعتماد الدراسة الحالية على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من العاملين يسهم في تقديم نتائج أكثر واقعية تعكس بيئة العمل الفعلية، مما يعزز القيمة العلمية والتطبيقية لهذه الدراسة

1.15. قائمة المراجع

- التدريب الإداري وتطوير الأداء الوظيفي. مجلة العلوم الإدارية.
- إدارة الأزمات في المؤسسات الحكومية. الرياض: دار المعرفة.
- أساليب البحث العلمي في العلوم الإدارية. جدة: دار الجامعة.
- ادارہ الازمات والكوارث في الخطوط الحديده السعوديه. سار. الرياض.

1.16. الملاحق

يتضمن هذا الملحق نسخة من الاستبانة المستخدمة في جمع البيانات من العاملين في مركز التشغيل والتحكم للقطارات، والتي تهدف إلى قياس مستوى كفاءة الأداء الإداري ودور الإدارة الاستراتيجية في تحسين الأداء المؤسسي.

الفئة المستهدفة	الغرض منها	الأداة
العاملون في مركز التشغيل والتحكم	قياس كفاءة الأداء الإداري ودور الإدارة الاستراتيجية	الاستبانة
الباحث	دعم الإطار النظري للدراسة	المراجع العلمية

2. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

2.10. المقدمة

يتناول هذا الفصل المنهجية العلمية التي تم اتباعها في إجراء الدراسة، من حيث تصميم البحث، وتحديد مجتمع الدراسة والعينة، وأدوات جمع البيانات، وأنواع البيانات المستخدمة، بالإضافة إلى إجراءات التحليل الإحصائي التي تم الاعتماد عليها للوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة

2.11. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

الإدارة الاستراتيجية:

هي مجموعة العمليات الإدارية التي تشمل التخطيط والتنفيذ والتقييم الاستراتيجي، والتي تهدف إلى تحسين كفاءة الأداء الإداري في مركز التشغيل والتحكم للقطارات

الأداء الإداري:

يقصد به مستوى كفاءة إنجاز الأعمال الإدارية، وجودة القرارات، واستغلال الموارد المتاحة لتحقيق أهداف المركز

الهيكل التنظيمي:

هو الإطار الرسمي الذي يحدد العلاقات الوظيفية وتوزيع الصلاحيات والمسؤوليات داخل مركز التشغيل والتحكم

إدارة الأزمات:

هي الإجراءات والخطط المعتمدة للتعامل مع الحالات الطارئة وضمان استمرارية العمل وتقليل المخاطر التشغيلية

2.12. تصميم البحث (بصلة البحث)

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة البحث الذي يهدف إلى وصف واقع الأداء الإداري وتحليل العلاقة بين الإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري. كما تم استخدام أسلوب المسح الميداني من خلال الاستبانة لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة.

2.13. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

يتكون مجتمع البحث من جميع العاملين الإداريين والمشرفين والمديرين في مركز التشغيل والتحكم للقطارات وقد تم اختيار عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية، بما يحقق موضوعية النتائج وإمكانية تعميمها على مجتمع البحث

2.14. طريقة جمع البيانات

تم جمع البيانات باستخدام الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، حيث تم تصميمها بناءً على محاور البحث، وتم توزيعها على أفراد العينة إما بشكل ورقي أو إلكتروني، ثم جمعها وتحليلها إحصائيًا.

2.15. أنواع البيانات

اعتمدت الدراسة على نوعين من البيانات

البيانات الأولية:

وهي البيانات التي تم جمعها مباشرة من أفراد العينة من خلال الاستبانة

البيانات الثانوية:

وتشمل الكتب العلمية، والأبحاث السابقة، والمقالات العلمية المتعلقة بالإدارة الاستراتيجية والأداء الإداري.

2.16. إجراءات التحليل الإحصائي

لتحليل البيانات، وذلك من خلال

- 1- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية
- 2- إجراء اختبار الصدق والثبات للاستبانة
- 3- تحليل التكرارات والنسب المئوية
- 4- اختبار الفرضيات باستخدام معاملات الارتباط والانحدار البسيط عند الحاجة

2.17. الخاتمة

تم في هذا الفصل توضيح المنهجية العلمية التي تم اتباعها في الدراسة، مما يساهم في ضمان دقة النتائج وموضوعيتها، ويمهد للفصل التالي الخاص بتحليل البيانات ومناقشة النتائج.

3. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

3.10. المقدمة

يتناول هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، من خلال توصيف عينة البحث، واختبار صدق وثبات أداة الدراسة، وتحليل متغيرات البحث، واختبار الفرضيات، وربط النتائج بالدراسات السابقة.

3.11. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

تم توصيف عينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية التالية:

- الجنس
- المؤهل العلمي
- سنوات الخبرة
- المسمى الوظيفي

وقد أظهرت النتائج تنوعاً في خصائص العينة، مما يعكس تمثيلاً مناسباً لمختلف فئات العاملين في مركز التشغيل والتحكم للقطارات.

3.12. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

تم التحقق من صدق الاستبانة من خلال عرضها على مجموعة من المحكمين المختصين في الإدارة العامة والبحث العلمي. كما تم حساب معامل الثبات باستخدام معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) ، حيث أظهرت النتائج أن قيمة الثبات كانت مرتفعة، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة عالية من الموثوقية.

3.13. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

تم تحليل محاور الاستبانة كما يلي:

- **الهيكل التنظيمي:** أظهرت النتائج أن مستوى وضوح الهيكل التنظيمي كان مرتفعاً نسبياً.
- **اتخاذ القرار الإداري:** بينت النتائج أن عملية اتخاذ القرار تتسم بدرجة جيدة من الكفاءة.
- **الإدارة الاستراتيجية:** أظهرت النتائج وجود تطبيق متوسط إلى مرتفع لممارسات الإدارة الاستراتيجية.
- **إدارة الأزمات:** أشارت النتائج إلى وجود حاجة لتطوير خطط الطوارئ والتدريب المستمر.
- **كفاءة الأداء الإداري:** أوضحت النتائج أن مستوى الأداء الإداري جيد مع وجود فرص للتحسين.

3.14. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

تم اختبار فرضيات البحث باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وأظهرت النتائج ما يلي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الاستراتيجية وكفاءة الأداء الإداري.
- وجود علاقة إيجابية بين وضوح الهيكل التنظيمي وتحسين الأداء الإداري.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة اتخاذ القرار الإداري وكفاءة الأداء الإداري.

ربط النتائج بالدراسات السابقة

تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية الإدارة الاستراتيجية في تحسين الأداء المؤسسي. كما تدعم النتائج ما توصلت إليه بعض الدراسات حول دور التدريب الإداري وتطوير الهياكل التنظيمية في رفع كفاءة الأداء

3.15. الخاتمة

تم في هذا الفصل عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، واختبار فرضيات البحث، وربط النتائج بالدراسات السابقة، مما يساعد في استخلاص الاستنتاجات النهائية وبناء التوصيات العملية.