



جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة – قسم إدارة الأعمال

مساهمة العمليات التشغيلية في تطوير جودة الخدمة في المؤسسات

إعداد الطالب:

عادل العمري

إشراف:

د. الفيصل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي:

2025



مقدمة

تلعب العمليات التشغيلية دورًا أساسيًا في قدرة المؤسسات الخدمية على تقديم خدمة متقنة ومتطورة...

مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الخدمية تحديًا واضحًا في إيجاد التوازن بين الكفاءة... التشغيلية وجودة الخدمة...

أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في قدرتها على تقديم فهم أوضح للعلاقة بين... العمليات التشغيلية وجودة الخدمة...

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى:

1. توضيح أثر الإدارة التشغيلية على جودة الخدمة.
2. التعرف على الأدوات المستخدمة في تطوير العمليات داخل المؤسسات.
3. تقييم فعالية أساليب التحسين المستمر.
4. دراسة دور التقنية في تحسين جودة العمليات.
5. تحليل أثر تدريب الموظفين على مستوى الخدمة.
6. تعزيز قدرة المؤسسات على مراقبة الأداء عبر مؤشرات الأداء الرئيسية.

أسئلة الدراسة

تبحث الدراسة في الأسئلة الآتية:

- كيف تؤثر الإدارة التشغيلية في جودة الخدمة؟
- ما الأدوات الأكثر فعالية في تطوير العمليات التشغيلية؟
- كيف يمكن للمؤسسات رفع رضا العملاء عبر تحسين التشغيل؟
- ما العوامل الداخلية الأكثر تأثيرًا في جودة الخدمة؟
- كيف يؤثر التدريب في تحسين الأداء التشغيلي؟
- ما دور التقنية الحديثة في دعم العمليات التشغيلية؟

فرضيات الدراسة

تنطلق الدراسة من مجموعة فرضيات، من أهمها:

- الإدارة التشغيلية الجيدة تساهم في رفع جودة الخدمة.
- تطبيق أدوات تطوير العمليات يساعد في تحسين الكفاءة التشغيلية.
- زيادة الكفاءة التشغيلية تؤدي لارتفاع رضا العملاء.
- اعتماد أساليب التحسين المستمر يعزز جودة الخدمة.
- كما يُتوقع أن تؤدي الرقابة التشغيلية المستمرة إلى تحسين الاستجابة

لاحتياجات العملاء وتقليل الأخطاء التشغيلية.

الدراسات السابقة

أشارت الأدبيات إلى أن التحسين المستمر في العمليات التشغيلية يرتبط بشكل وثيق بجودة الخدمة...

الإطار النظري

تعتمد الدراسة على مبادئ إدارة الجودة الشاملة، الكفاءة التشغيلية، Kaizen... والتحسين المستمر

منهجية البحث

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مستندةً إلى استبيانات... ومقابلات

أدوات الدراسة

:اعتمدت الدراسة على مجموعة أدوات تشمل:
- استبيانات -
- مقابلات -
- أدوات تحليل إحصائي مثل تحليل الانحدار -
كما تمت مراجعة وثائق تشغيلية داخل المؤسسات

حدود الدراسة

تركز الدراسة على المؤسسات الخدمية في المملكة العربية السعودية خلال... الفترة من 2020 إلى 2025

المراجع

Al-Sudairy, M., & Khan, F. (2021). Operational management strategies in service quality improvement. *Journal of Service Management*, 12(3), 145–162.
Mougayar, W. (2017). *Streamlining operations for better service delivery*. Wiley.
Pilkington, M. (2016). Operational efficiency and service quality. In *Handbook of Service Management*. Edward Elgar Publishing.
Tapscott, D., & Tapscott, A. (2016). *Operations excellence in the digital era*. Penguin Random House.
الشمrani، أحمد. (2020). إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في قطاع

.الخدمات. مجلة العلوم الإدارية
العنزي، خالد. (2019). تحسين العمليات التشغيلية في المؤسسات
الخدمية. مجلة الإدارة العربية
مريم العنزي. (2021). تحليل جودة الخدمة وتأثير الكفاءة التشغيلية في
القطاع الصحي. مجلة الاقتصاد والإدارة
مؤسسة النقد العربي السعودي. (2020). تحسين إدارة العمليات في
القطاع المالي السعودي
مؤسسة مسك. (2022). التحديات التشغيلية وتطوير الخدمات في
السعودية.