

الموضوع

التنظيم الإداري وأثره على تحقيق التميز المؤسسي "دراسة تطبيقية على شركة
عبداللطيف جميل"

أسم الطالب

(فؤاد وجيه خجا)

الرقم الجامعي

٢٠٢١٢٠٥٠٤٥

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

بسم الله الرحمن الرحيم

جدول المحتويات:

	صفحة الغلاف
١	جدول المحتويات
٢	قائمة الأشكال
٣	قائمة الجداول
٤	المقدمة
٦	مشكلة البحث
٧	أهمية البحث
٨	أسئلة البحث
٩	أهداف البحث
٩	فرضيات البحث
١٠	نموذج البحث
١١	منهجية البحث
	الدراسة الميدانية
١٣	مخطط المشروع
	الدراسات السابقة والإطار النظري
	المراجع

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة
١	نموذج البحث	١٠
٢	منهجية البحث	١١

قائمة الجداول:

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول

المقدمة:

يعتبر التنظيم أحد العناصر الرئيسية في النشاط الإداري لجميع المؤسسات بغض النظر عن طبيعة عملها أو نشاطها. والمراد بالتنظيم الإداري تقسيم الأعمال والمسؤوليات في الجهاز الإداري وتخصيصها في إدارات وأقسام ووحدات إدارية رئيسية وفرعية تختلف في أعدادها وأحجامها من منظمة لأخرى، وتوزيع هذه الأعمال والمسؤوليات على أفراد فريق العمل لأدائها حسب ضوابط الأداء الوظيفي المعتمدة في اللوائح التنظيمية للمؤسسة وتحديد العلاقات التنظيمية بينهم بما يضمن تحقيق أهداف المؤسسة. والتنظيم ليس عملية ثابتة تتوقف عند مرحلة التأسيس فهو عملية مستمرة ومتطورة تحتاج للتجديد كلما دعت الضرورة لذلك (حريز، ٢٠٠٨، ص ١١).

ومما لا يدع مجالا للشك أن التنظيم الجيد الذي يستند إلى مبادئ علمية متعارف عليها ويناسب أعمال المنظمة ونشاطاتها له أثر كبير على نجاحها في إنجاز مهامها المحددة، ويساعدها في تحسين وتسهيل سير العمل فيها، ويحقق الانسجام والتنسيق بين إداراتها المختلفة، ويحقق أقصى استفادة ممكنة من قدرات وإمكانات العاملين وإمكانات المؤسسة. ولا تخفى أهمية وجود تنظيم إداري جيد لدى المؤسسات باعتبارها مؤسسات واسعة تتعامل مع العنصر البشري وتتعدد فيها المشكلات الإدارية وتتنوع فيها الأنشطة.

أضحى التميز المؤسسي موضع النقاش والاهتمام الواسع من قبل الباحثين في عصر الانفتاح والعولمة والذي يميز عالم اليوم، وذلك لأن عصر المعرفة والمعلومات لم يعد يعترف بعمالة نمطية تحكمها المواصفات الوظيفية التقليدية التي كانت سائدة في الهرم البيروقراطي القديم، وإنما تعتمد على العناصر التي تتسم بالتميز وتعدد المعارف وتنوعها كرؤساء ومروسين، ويوفر التميز المؤسسي نهجا متوازنا لإدارة المنظمات لتلبي إحتياجات عملائها، كما يوفر كذلك الأساس لدورة لا تنتهي من التحسين المستمر، والتميز عملية يقوم الناس من خلالها على تحسين منظماتهم تدريجيا على مدى فترة زمنية كما تحتاج المنظمات إلى بناء فلسفة تتسم بالبراعة الإدارية والتنظيمية لما تقدمه للمجتمع من خدمات وبرامج كي تتمكن بما تمتلكه من موارد وإمكانات مادية بشرية والقيام بترجمتها إلى آليات وهياكل وبرامج من أجل تحقيق رؤيتها المستقبلية من أجل تحقيق أهدافها بصورة واقعية وكي تحظى المنظمات الاجتماعية بقدرات وفرص في تحقيق الميزة التنافسية لا بد لها من إعادة النظر في الأنماط الإدارية التقليدية وتعديل الأعمال الوظيفية النمطية ومراعاة تنويع وتجديد الخدمات وتدعيم الخدمات اللوجستية

لها وبناء أنظمة معلومات حديثة وقواعد معلومات متطورة وتدبير مصادر متنوعة للتمويل والاهتمام بخدمة العميل وإتباع الأساليب الحديثة في الإدارة.

وفي عصر العولمة والانفتاح الذي يميز عالمنا اليوم ومما يترتب على ذلك من ضرورة التحول من البناء الإداري الهرمي التقليدي إلى البناء والنمط الديمقراطي المشارك والأكثر مرونة وانفتاحاً، فقد أضحى التميز المؤسسي موضع اهتمام ونقاش واسع من قبل الباحثين، وذلك لأن عصر المعرفة والمعلومات لم يعد يعترف بعمالة نمطية تحكمها المواصفات الوظيفية التقليدية التي كانت سائدة في الهرم البيروقراطي القديم، وإنما يعتمد على العناصر التي تتسم بالتميز وتعدد المعارف وتنوعها كرؤساء ومروّسين، حيث إن تحقيق المنظمة لتميز الأداء يتطلب من أعضائها الابتعاد عن جميع ما هو نمطي وروتيني في الأداء والسلوك لدى معظم المنظمات وتبنيها لنظم

حيوية وفاعلة (إبراهيم، ٢٠١٤).

ينصب الاهتمام الرئيس في التنظيم على تجزئة العمل المراد القيام به، وتحديد جماعة العمل، وتشكيل مراتب السلطة وإيجاد توازن بين السلطة والمسؤولية. ويتضمن التنظيم تأسيس علاقات بين نشاطات النظام التي سيتم ممارستها، ومستخدميه الذين سيمارسونها ويقومون بها وكذلك بين العوامل المادية والتسهيلات اللازمة لممارسة هذه النشاطات. وحتى ينظم الإداري المصادر المتوافرة وينسق بينها ينبغي له تصميم بناء رسمي للمهام ولعلاقات السلطة التي يتطلبها تحقيق فاعل وكفاء للأهداف.

ولذا أصبح من الصعب على المؤسسات الراغبة في البقاء والريادة، أن تقبل تحدى الدخول في حلبة الصراع لتحقيق التميز المؤسسي. وأصبحت هناك رغبة لدى غالبية الحكومات إلى تبني برامج تهدف إلى تشجيع المؤسسات وخاصة المؤسسات العامة لتحقيق مستويات عالية من التميز المؤسسي.

مشكلة البحث:

يعد وجود المؤسسات أمر هام وضروري في وقتنا الحالي ولا يمكن ان نستغني عنه، حيث أن أهمية هذه المؤسسات تكمن في تقديم العديد من الخدمات للأفراد وتسهيل عليهم أموراً كثيرة متعلقة بحياتهم اليومية، وكذلك تعمل على توسيع أفق ومدارك الأفراد العاملين حول الأحداث التي تحدث في المحيط الذي يعملون به، وللأسباب السابقة الذكر يتضح أن للمؤسسة دور كبير وهام في حياة الأفراد ولكنه وبالرغم من ذلك تبقى هناك حقيقة لا يمكن تفاديها وهي أن عامة المؤسسات اليوم تتطلب وجود تنظيم إداري لتسييرها وذلك تفادياً للمشكلات التي قد تتعرض لها، وذلك لن يتحقق الأمن خلال مجموعة من الأهداف تضعها المؤسسة والتي أهمها هدف البقاء والاستمرارية مع مواكبة التطورات الحاصلة طيلة سنوات بقائها.

من هنا يمكننا القول بأن التنظيم الإداري الجيد للمؤسسات أضحى من بين المتطلبات الأساسية التي تركز عليها حيث أنها تستخدمه لأغراض عديدة ليعلم العاملون مهامهم الموكلة اليهم والا لكان هناك فوضى في إطار المؤسسة ولن يتحقق الشرط الأساسى من العملية التنظيمية وهو تحقيق مجموعة من الأهداف، وذلك لأن المقياس الحقيقي للمؤسسات اليوم لم يعد بتوافر مواردها المادية والبشرية فيها كعدد آلاتها أو مدى إنتشارها في أماكن مختلفة بل تعدى ذلك إلى مدى تحقيقها للتسيير الجيد عن طريق تنظيمها الإداري الموجود بالمؤسسة ومدى فعالية أدائها وتحقيق أهدافها التي أنشئت من أجلها.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- تتبع أهمية الدراسة من حيوية موضوعها الذي تناولته وهو اثر التنظيم الاداري على التميز المؤسسي، حيث يؤمل الباحث ان تسهم الدراسة في سد الفجوة في الدراسات السابقة المرتبطة بالموضوع، فهذه الدراسة تعتبر دراسة علمية منظمة، كما يتيح التنظيم الاداري للموظفين فرصة اكتساب الخبرات مما يحقق التميز المؤسسي.
- زيادة درجة الوعي لدى العنصر البشري داخل المؤسسة، باعتباره ممثل أساس ي في المعادلة التنظيمية مهما كانت مكانته في الهيكل التنظيمي. لذا لابد من خلق التنظيم الذي يعمل على تحفيزه و إدماجه لتحقيق مستوى عال من الفعالية التنظيمية لتحقيق التميز المؤسسي.
- تقديم أنموذج معرفي وميداني يبين أثر التنظيم الاداري على التميز المؤسسي .

أسئلة البحث:

انطلاقاً من الاهتمام المتزايد للمؤسسات بتحقيق مستويات عالية من التميز، وعلى ضوء أهمية التنظيم الإداري والذي يعتبر سر نجاح المؤسسات والداعم لاستمراريتها يمكننا طرح الإشكالية التالية: إلى أي حد يمكن أن يؤثر التنظيم الإداري في تحقيق التميز المؤسسي؟ و منها تأتي الأسئلة الفرعية:

- ١- ما مستوى التنظيم الإداري في شركة عبد اللطيف جميل؟
- ٢- ما مستوى التميز المؤسسي في شركة عبد اللطيف جميل؟
- ٣- ما اثر التنظيم الإداري في تحقيق الميز المؤسسي في شركة عبد اللطيف جميل من وجهة نظر العاملين؟
- ٤- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات افراد العينة تجاه التنظيم الإداري في تحقيق التميز المؤسسي لدى العاملين في شركة عبد اللطيف جميل؟

أهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

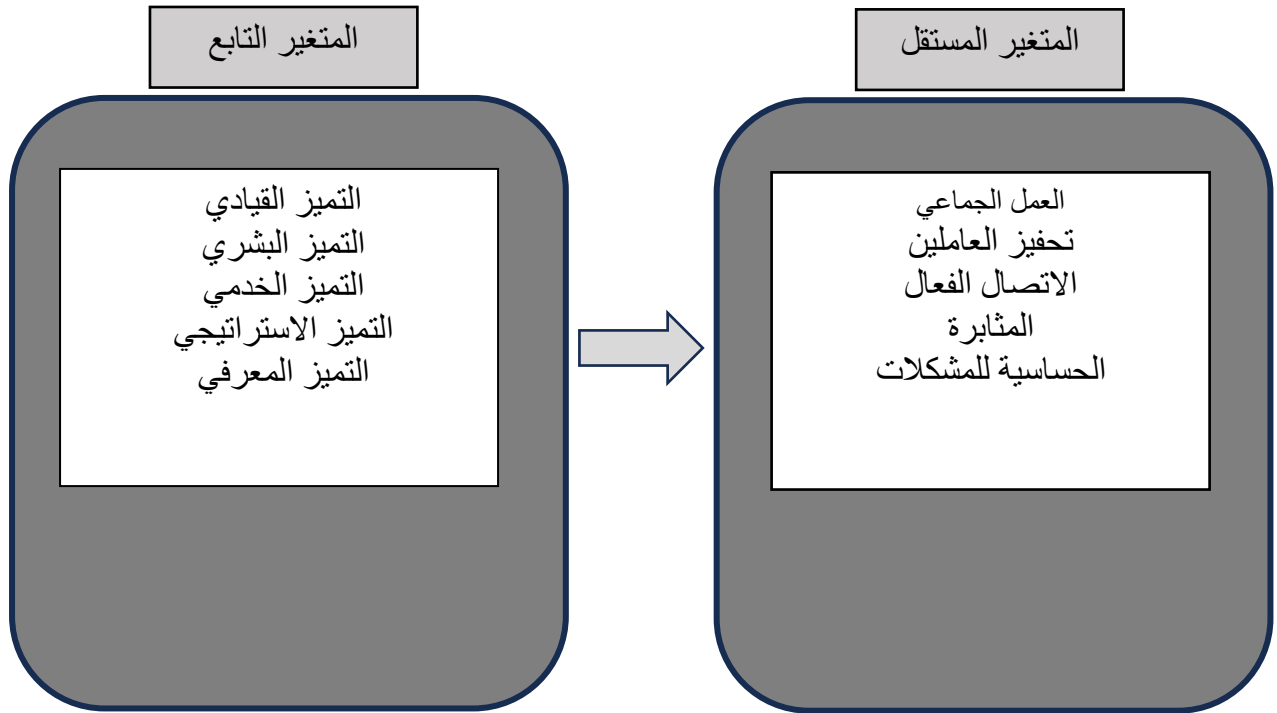
- ١ - بيان مفهوم وأهمية التنظيم الإداري.
- ٢ - معرفة مبادئ وخصائص التنظيم الإداري.
- ٣ - التعرف على دوافع التميز المؤسسي وكيفية تحقيقه.
- ٤ - التعرف على التحديات الإدارية التي تواجه التميز المؤسسي في المؤسسات.

فرضيات البحث:

تتلخص فروض الدراسة في الآتي:

- ١ - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم الإداري وبين التميز المؤسسي.
- ٢ - هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم التخطيط السليم وبين تحقيق التميز المؤسسي.

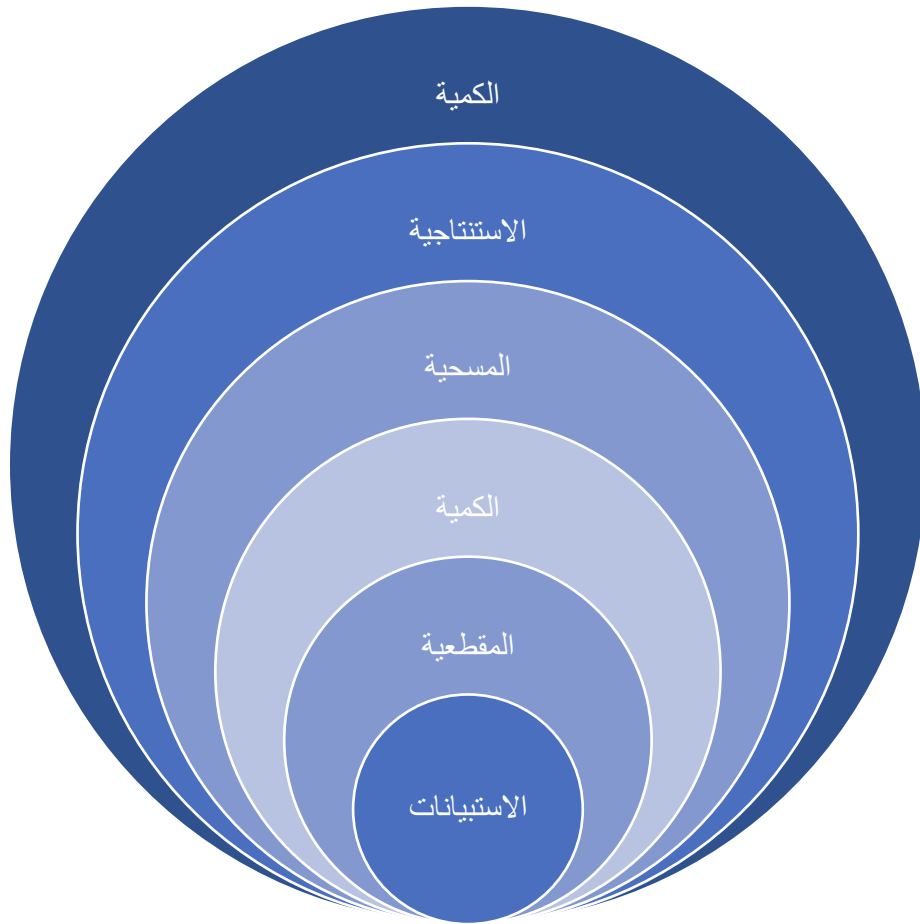
نموذج البحث:



شكل رقم ١

منهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية حيث ان استخدام هذا المنهج سيساعد في التوصل الى الأهداف المرجوة والخروج بتوصيات ومقترحات تفيد في حل المشكلة التي قام عليها البحث وقد اثبت هذا المنهج فعاليته في الوصول الى نتائج جيدة في العديد من المجالات البحثية.



شكل رقم (٢)

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
الفصل الثاني: الإطار النظري	
الفصل الثالث: منهجية البحث	
الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة	

الدراسات السابقة والإطار النظري:

المراجع:

- إبراهيم، يحيى (٢٠١٤) استراتيجيات النجاح وأسرار التميز، ط٢، القاهرة، دارالتوزيع والنشر الإسلامية.
- أحمد، أشرف (٢٠١٤) استراتيجية أمن المعلومات. مصر، القاهرة: دار الفكر العربي
- الأغبري، عبد الصمد (٢٠٠٠م). الإدارة المدرسية: البعد التخطيطي والتنظيمي المعاصر، الرياض: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- الخلف، عبد العزيز بن موسى (١٩٩٧) حول ثلاث التميز: تحسين الجودة، تخفيض التكلفة وزيادة الإنتاجية، مجلة الإدارة العامة، ع١٤.
- السلمي، علي (٢٠٠٧) متطلبات الكفاءة وتحسين العائد على الاستثمار في التدريب، الغرفة التجارية الصناعية بالرياض، ٢٠ فبراير،
- جريدة الرياض، عدد (١٤١٢٩) الصادر بتاريخ ١ مارس.
- السلمي، علي (٢٠٠٢) إدارة التميز-نماذج وتقنيات الإدارة في عصر المعرفة، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- الصباب، أحمد عبدالله وآخرون (٢٠٠٥) أساسيات الإدارة الحديثة، جدة، خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- العمري، هاني (٢٠١٣) معوقات تطبيق برامج الجودة و التطوير المؤسسي في منشآت الأعمال السعودية : دراسة ميدانية، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، (٢٧)(٢) ص ٢٤٥-٣٠٢.
- الغريب، شبل؛ وحسين، سلامة؛ والمليجي، رضا (٢٠٠٥م). الثقافة المدرسية، عمان: دار الفكر.
- القرزعي، مها صالح (٢٠١٨) فلسفة إدارة التميز المؤسس ي في التعليم، نماذج دولية وعربية ومحلي. مصر، الجيزة: مركز الخبرات المهنية بالإدارة (بميك).
- النسور، أسماء (٢٠١٠) أثر خصائص المنظمة المتعلمة في تحقيق التميز المؤسسي، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- بنجر، فاطمة (١٩٩٢م). دراسة ميدانية لواقع مشكلات التنظيم الإداري للمعاهد الصحية الثانوية بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

- توفيق، جميل أحمد (٢٠١٠) إدارة الأعمال، مدخل وظيفي، ط٢، بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- جميل، أحمد؛ وسفير، محمد (٢٠١١) التميز في الأداء: ماهيته وكيف يمكن تحقيقه في المنظمات، مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، (٢٢-٢٣) نوفمبر، الجزائر.
- حريز، سامي محمد هشام (٢٠٠٨) أساسيات إدارة الأعمال "مهارات نظرية وتطبيقية"، ط١، عمان: دارقنديل
- حريم، حسين محمود (٢٠١٦) تصميم المنظمة : الهيكل التنظيمي و اجراءات العمل ، ط٤. الاردن ، دار الحامد للنشر و التوزيع.
- حسام الدين، عمران (٢٠١٧) وظيفة التنظيم ودورها في نجاح العمل الاداري بالمؤسسة الرياضية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، معهد علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، قسم تيسير منشآت رياضية.
- داود، محمد (٢٠٢٠) إدارة التميز والإبداع الادارية. الأردن، عمان: ابن النفيس للنشر والتوزيع.