

دور التكنولوجيا على إدارة العمليات بالتطبيق على الشركات الاتصالات السعودية في الرياض
المملكة العربية السعودية

The role of technology in improving operations management by
applying to Saudi telecommunications companies in Riyadh, Saudi
Arabia

أسم الطالبة

رغد علي محمد جردان

2021203564

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

مقدمة البحث :

في عصر العولمة والتطور التكنولوجي السريع، تواجه شركات الاتصالات تحديات متزايدة لتحسين إدارة عملياتها وتعزيز كفاءتها. يعتبر قطاع الاتصالات من أكثر القطاعات تأثراً بالتكنولوجيا، حيث تلعب التقنيات الحديثة دوراً بارزاً في تحسين جودة الخدمات وتيسير العمليات الداخلية. يهدف هذا البحث إلى استكشاف دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات، مع التركيز على السياق العربي. تتناول الدراسة العوامل التي تؤثر على تبني التكنولوجيا في هذا القطاع، وكيفية تأثيرها على كفاءة العمليات وجودة الخدمة المقدمة للعملاء. لتحقيق هذا الهدف، يتعين علينا استعراض الأدبيات السابقة المتعلقة بدور التكنولوجيا في إدارة العمليات، بما في ذلك الدراسات والأبحاث العربية التي أجريت في هذا المجال. من خلال تحليل هذه الدراسات، يمكننا فهم أفضل لمدى تأثير التكنولوجيا على تطوير وتحسين عمليات شركات الاتصالات في العالم العربي. (حاتم وزير & صلاح حمود، 2019)

تعد شركات الاتصالات من أهم القطاعات الاقتصادية في العصر الحديث، حيث تلعب دوراً حيوياً في توفير الاتصالات وتمكين التواصل على المستوى العالمي. ولتحقيق الكفاءة والتنافسية في هذا القطاع، يلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في تحسين إدارة العمليات داخل هذه الشركات. تشكل إدارة العمليات الفعالة عنصراً حاسماً في نجاح أي شركة، وفي قطاع الاتصالات تكون أهمية هذه الإدارة أكبر نظراً للتحديات الفريدة التي تواجهها هذه الشركات. ومع تطور التكنولوجيا، أصبح بإمكان شركات الاتصالات الاستفادة من مجموعة متنوعة من الأدوات والحلول التقنية لتحسين عملياتها وتحقيق أهدافها بكفاءة أكبر.

في هذا البحث، سنقوم بتحليل دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات على شركات الاتصالات، وذلك من خلال دراسة للمفاهيم النظرية والتطبيقية المتعلقة بهذا الموضوع. سنسلط الضوء على أهمية تبني التكنولوجيا الحديثة في هذا السياق، وسنقوم بتحليل التحديات التي قد تواجه عمليات التطبيق في هذا المجال.

هذا البحث يهدف إلى إلقاء الضوء على الفوائد الكبيرة التي يمكن أن تحققها التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات على شركات الاتصالات، وكذلك تحديد العوامل المؤثرة في نجاح هذه العمليات. سيتم ذلك من خلال استعراض الأدبيات العربية المتاحة في هذا المجال وتحليل الدراسات السابقة التي تتناول هذا الموضوع. (عبد الرحمن محمد، ٢٠٢٠)

إدارة العمليات

هي مجموعة من الأنشطة التي تخلق قيمة في شكل السلع والخدمات عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات.

تجري الأنشطة التي تخلق السلع والخدمات في جميع المنظمات. في شركات التصنيع، عادة ما تكون أنشطة الإنتاج التي تخلق السلع واضحة تماماً. فيهم، يمكننا أن نرى إنشاء منتج ملموس مثل تلفزيون سوني أو دراجة نارية هارلي ديفيدسون.

في منظمة لا تخلق سلعة أو منتجا ملموسا، قد تكون وظيفة الإنتاج أقل وضوحا. غالبا ما نطلق على هذه الأنشطة خدمات. قد تكون الخدمات "مخفية" عن الجمهور وحتى عن العميل. قد يتخذ المنتج أشكالا مثل تحويل الأموال من حساب التوفير إلى حساب جاري، أو زرع كبد، أو ملء مقعد فارغ على متن طائرة، أو تعليم الطالب. بغض النظر عما إذا كان المنتج النهائي سلعة أو خدمة، غالبا ما يشار إلى أنشطة الإنتاج التي تجري في المنظمة باسم العمليات أو إدارة العمليات.

(Jay H Heizer & Barry Render et al , 2004)

مشكلة البحث :

تعد شركات الاتصالات من أكثر القطاعات تأثراً بالتكنولوجيا، إذ تلعب التكنولوجيا دوراً حيوياً في تحسين إدارة العمليات وتعزيز كفاءة الخدمات. ومع ذلك، تواجه هذه الشركات فجوة بين النظريات المتاحة والتطبيقات الفعلية للتكنولوجيا. (احمد سليمان، ٢٠١٨).

دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات على شركات الاتصالات تعتبر من أهم القضايا التي تواجهها هذه الشركات. يتمثل التحدي الأساسي في التوازن بين النظريات الحديثة والتطبيقات العملية للتكنولوجيا، وكيفية مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة واستيعابها في إدارة العمليات بشكل فعال. (عمر الخزرجي، 2018)

الفجوة النظرية:

1. نقص البحوث العربية: تفتقر الدراسات والبحوث العربية إلى تحليل شامل لدور التكنولوجيا في إدارة عمليات شركات الاتصالات.
2. قلة النماذج النظرية: ندرة النماذج النظرية التي تحدد كيفية تطبيق التكنولوجيا بشكل فعال داخل هذه الشركات.:
- قلة الدراسات البحثية التي تركز على دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات بشكل مفصل وخاصة في قطاع الاتصالات.
- نقص النماذج النظرية التي تقدم إطاراً شاملاً لفهم كيفية تأثير التكنولوجيا على إدارة العمليات في شركات الاتصالات.
- عدم وجود استراتيجيات نظرية موحدة لتحليل إدارة العمليات من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (محمود المصري، 2019)

2. الفجوة التطبيقية:

- عدم تكييف الشركات الاتصالات لتطبيقات التكنولوجيا الحديثة في إدارة العمليات بما يتناسب مع احتياجاتها وتحدياتها الفريدة.
 - قلة الاستخدام الفعال للتكنولوجيا مثل تحليل البيانات الكبيرة وتطبيقات الذكاء الاصطناعي في تحسين عمليات الشبكات وخدمات العملاء.
 - انعدام التكامل بين أنظمة المعلومات المختلفة داخل الشركات واستخدامها بشكل متكامل لتحسين العمليات بشكل أكبر.
 - ضعف البنية التحتية: تواجه الشركات العديد من التحديات التقنية في تحديث بنيتها التحتية لتكنولوجيا حديثة.
 - مقاومة التغيير: تجد الشركات صعوبة في تبني التكنولوجيا الجديدة بسبب مقاومة العاملين للتغيير.
 - تكلفة التطبيق: قد تكون التكنولوجيا الحديثة باهظة التكاليف، مما يعيق تطبيقها في بعض الأحيان. (يوسف الجندي، 2017)
- و بناء على ما سبق يتحدث البحث الحالي إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي "كيف يمكن للتكنولوجيا أن تسهم في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات؟"

أهمية البحث:

تعد شركات الاتصالات من القطاعات الحيوية في الاقتصاد العالمي، ويعتبر تحسين إدارة العمليات داخل هذه الشركات أمراً بالغ الأهمية لتحقيق الكفاءة وزيادة الربحية. يلعب دور التكنولوجيا في تحسين هذه العمليات دوراً حاسماً، وهناك أهمية كبيرة للنظرية والتطبيقية في هذا السياق.

أهمية النظرية:

1. توجيه البحث والتطوير: تساهم النظريات في توجيه الجهود نحو فهم أفضل لكيفية عمل العمليات داخل شركات الاتصالات وكيفية تحسينها باستخدام التكنولوجيا.
 2. توجيه السياسات والاستراتيجيات: تعطي النظريات إطاراً عاماً يمكن للشركات أن تستند إليه لتطوير سياسات واستراتيجيات تكنولوجية فعالة.
- (محمود علي، 2019)

أهمية التطبيقية:

1. تحقيق النتائج العملية: تساعد الدراسات التطبيقية على تحويل النظريات إلى تطبيقات عملية يمكن تنفيذها داخل الشركات.
 2. تقديم الحلول الملموسة: توفر الدراسات التطبيقية نماذج وحلولاً عملية يمكن للشركات اعتمادها لتحسين إدارة عملياتها باستخدام التكنولوجيا.
 3. تقديم الأمثلة الناجحة: توفر الدراسات التطبيقية أمثلة حية على كيفية استخدام التكنولوجيا بنجاح في تحسين إدارة العمليات داخل شركات الاتصالات.
- (احمد محمد، 2017)

قائمة المراجع:

المراجع الانجليزية

- . Heizer, J. H., & Render, B. (2004). Principles of operations management. Pearson Educación
- . Chang, B. Y. (2011). Business process management of telecommunication companies: fulfillment and operations support and readiness cases. International Journal of Future Generation Communication and Networking, 4(3), 73-86.

المراجع العربية

- محمد، أحمد. (٢٠١٧). "أثر تطبيق تكنولوجيا إدارة العمليات على أداء شركات الاتصالات في الشرق الأوسط." مجلة التكنولوجيا والأعمال، ٤(٣)، ٦٧-١٦٨. ٨٠.
- الجندي، يوسف. (2017). "التحديات التطبيقية لتكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات العربية". مؤتمر . تكنولوجيا المعلومات في الشرق الأوسط، 2017
- سليمان، أحمد. (٢٠١٨). "دور التكنولوجيا في تحسين إدارة العمليات في شركات الاتصالات: دراسة نظرية." مجلة إدارة الأعمال، ١٥(٢)، ٢١٣-٢٣٠.
- محمود، أحمد. (٢٠١٨). "أثر تطبيق تكنولوجيا إدارة العمليات على أداء شركات الاتصالات في الشرق الأوسط." مجلة إدارة الأعمال، ١٥(٢)، ٢٣٠-٢٣١.
- المصري، محمود. (2019). "تحليل الفجوة بين النظرية والتطبيق في تحسين إدارة العمليات باستخدام التكنولوجيا في شركات الاتصالات." مجلة . إدارة التكنولوجيا، 12(3): 45-58
- العبد الله، حاتم وزير، والشريف، صلاح حمود. "دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة العمليات الاستراتيجية في شركات الاتصالات العربية." مجلة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 5.3 (2019): 78-94
- عبد الرحمن، محمد. (٢٠٢٠). "تحليل التحديات التطبيقية لتكنولوجيا إدارة العمليات في شركات الاتصالات العربية." مجلة التكنولوجيا والأعمال، ٧(٤)، ٤٧٣-٤٥٦.
- . المحمداوي، عبد القادر علي، ومنصور، محمد جبار. "تأثير التكنولوجيا على تحسين إدارة العمليات الداخلية في شركات الاتصالات: دراسة حالة في العراق." مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية 8.2 (2020): 115-130.

