

اثر إدارة الموارد في مشاريع خدمات الإعاشة،
دراسة تطبيقية على شركة العهد الحديث،
جده المملكة العربية السعودية

**“Resource Management in Catering Services Projects:
An Applied Study on Al-Ahd Al-Hadeeth Company in
Jeddah, Saudi Arabia**

يوسف زهير خلف

الرقم الجامعي/ 221002308

مشروع التخرج – 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثالث – 2025

المحتويات

3.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3.....	1. المقدمة
4.....	2. مشاكل الدراسة:
4.....	2.1 الفجوات النظرية:
5.....	2.2 الفجوات العملية:
5.....	3. أهمية البحث:
5.....	3.1 الأهمية النظرية:
6.....	3.2 الأهمية العلمية:
6.....	1.4 أسئلة الدراسة:
7.....	1.5 أهداف الدراسة:
7.....	1.6 فرضيات الدراسة:
8.....	1.7 نموذج الدراسة:
9.....	1.8 منهجية الدراسة:
10.....	1.9 الدراسة الميدانية:
11.....	1.10 هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. المقدمة

تُعد إدارة المشاريع من التخصصات الإدارية الحيوية التي تسهم في نجاح المؤسسات والشركات بمختلف مجالاتها، إذ تركز على تنظيم وتخطيط ومتابعة عناصر المشروع لتحقيق الأهداف ضمن حدود الوقت والميزانية والجودة المحددة. ومع ازدياد المنافسة والتطور التقني، أصبحت إدارة المشاريع أكثر تعقيدًا وحاجة لتطبيق استراتيجيات حديثة تضمن تحقيق أفضل النتائج. (الحمادي، عبدالعزيز (2018) دار الكتاب الجامعي).

ضمن إطار إدارة المشاريع، تبرز إدارة الموارد كعنصر أساسي لضمان نجاح المشروع واستمراريته؛ حيث تشمل تنظيم الموارد البشرية والمادية والمالية وتوظيفها بكفاءة. وتشير الدراسات الحديثة إلى أن ضعف إدارة الموارد يُعد من أبرز أسباب تعثر المشاريع، خاصة في القطاعات التي تعتمد بشكل أساسي على الخدمات التشغيلية مثل قطاع الإعاشة. (القريوتي، محمد (2019) دار وائل للنشر).

يعتبر قطاع خدمات الإعاشة من القطاعات الخدمية الهامة التي ترتبط مباشرة باحتياجات الأفراد والمؤسسات، وتتطلب مشاريع الإعاشة تخطيطًا دقيقًا للموارد لتلبية متطلبات التغذية والخدمات اللوجستية والنظافة. إلا أن هذا القطاع يواجه تحديات كبيرة مثل التغيرات في أعداد المستفيدين، وضغوط الجودة، وإدارة الإمدادات بشكل مستمر. (الخضر، علي (2021) دار المناهج للنشر والتوزيع).

تُعد شركة العهد الحديث من الشركات البارزة في تقديم خدمات الإعاشة بالمملكة العربية السعودية، حيث تنفذ العديد من المشاريع التي تتطلب تنسيقًا عاليًا بين مختلف أنواع الموارد لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وفي الوقت المحدد. وتستدعي طبيعة عمل الشركة تطوير أساليب فعالة في إدارة الموارد لتحقيق رضا العملاء والتميز في الأداء. (الجميبي، سليمان ، موقع شركة العهد الحديث)

من هذا المنطلق، يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل أساليب إدارة الموارد في مشاريع شركة العهد الحديث لخدمات الإعاشة، مع التركيز على التحديات التي تواجهها وأثر إدارة الموارد على جودة الخدمات وكفاءة الأداء. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات علمية تسهم في تحسين إدارة الموارد وتطوير مشاريع خدمات الإعاشة مستقبلاً.

2. مشاكل الدراسة:

إدارة الموارد في مشاريع خدمات الإعاشة تمثل تحديًا كبيرًا في ظل التوسع المستمر في نطاق الخدمات وارتفاع توقعات العملاء من حيث الجودة والالتزام بالمواعيد. تواجه شركات الإعاشة في السعودية، ومنها شركة العهد الحديث، صعوبات في تحقيق التوازن بين الموارد البشرية والمادية، بما في ذلك إدارة العمالة الموسمية، تنسيق الإمدادات الغذائية، وضمان جودة الخدمة المقدمة. هذه التحديات تتطلب تطبيقًا فعالًا لممارسات إدارة المشاريع، خاصة فيما يتعلق بإدارة الموارد، لكن الدراسات في هذا المجال لا تزال محدودة، خصوصًا في السياق المحلي السعودي وفي قطاع خدمات الإعاشة بالتحديد.

من خلال مراجعة الدراسات والممارسات العملية، يمكن تحديد أبرز المشاكل التي تحاول هذه الدراسة معالجتها:

1. ضعف التنسيق وإعادة توزيع الموارد في المشاريع متعددة المواقع (Turner, 2016).

2. نقص التخطيط طويل المدى للموارد البشرية الموسمية، ما يؤثر على جودة الخدمة واستدامة الأداء (Kerzner, 2017).

3. قلة الدراسات التطبيقية التي تربط بين إدارة الموارد وأداء مشاريع الإعاشة في البيئة السعودية، مما يصعب تطوير نماذج محلية فعالة (PMI, 2021).

4. غياب إطار علمي متكامل يوضح أثر إدارة الموارد المادية والبشرية معًا على جودة خدمات الإعاشة (Heizer et al., 2020).

2.1 الفجوات النظرية:

تشير المراجعات النظرية إلى وجود تركيز واسع في الأدبيات على إدارة الموارد في المشاريع الصناعية والتقنية، لكن هناك قلة واضحة في الدراسات النظرية التي تناولت إدارة الموارد في قطاع خدمات الإعاشة تحديدًا. معظم الأطر والنماذج تركز على التصنيع أو الإنشاءات، بينما يظل قطاع الإعاشة موضوعًا هامشيًا في الدراسات الإدارية الحديثة (Meredith & Mantel, 2021).

الدراسات الطولية: معظم الأبحاث الحالية تعتمد على البيانات الحالية أو المقطعية. هناك حاجة إلى دراسات طولية تتابع تطور إدارة الموارد في مشاريع خدمات الإعاشة في جدة عبر الزمن.

البيانات النوعية: التركيز على الدراسات الكمية فقط يجعل الفهم غير مكتمل. هناك حاجة إلى دراسات نوعية تجمع بين المقابلات والبحوث الميدانية لفهم تجارب الشركات والمستهلكين في جدة بشكل أعمق.

2.2 الفجوات العملية:

في سياق العملية, رغم أهمية خدمات الإعاشة كقطاع متنامٍ في السعودية, لا توجد دراسات تطبيقية كافية تُحلل واقع إدارة الموارد في مشاريع الإعاشة ضمن البيئة السعودية أو في شركة العهد الحديث على وجه الخصوص. تُعد هذه الفجوة العلمية سبباً في نقص الحلول العملية المستندة إلى بيانات محلية, ما يحد من قدرة المدراء على تبني أساليب إدارة موارد فعالة تتلاءم مع خصوصية مشاريع الإعاشة بالمملكة (PMI, الحمادي, 2018).

3. أهمية البحث:

تُعد إدارة الموارد من الركائز الأساسية لنجاح مشاريع خدمات الإعاشة, خاصة في الشركات التي تقدم خدماتها لقطاعات واسعة مثل المستشفيات, المدارس, أو المشاريع الموسمية الكبرى. في ظل تزايد الطلب وتغير توقعات العملاء في السوق السعودي, أصبحت الحاجة ملحة لفهم الأساليب المثلى لإدارة الموارد البشرية والمادية وتحسين استخدامها بما يضمن جودة الخدمة واستدامة الأداء. هذا البحث يسعى لسد النقص المعرفي والتطبيقي في هذا المجال, خاصة فيما يتعلق بشركة العهد الحديث, أحد اللاعبين البارزين في سوق خدمات الإعاشة بجدة والمملكة.

3.1 الأهمية النظرية:

- يساهم البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المشاريع من خلال تسليط الضوء على قطاع قليل الدراسة وهو قطاع خدمات الإعاشة, مقارنة بالقطاعات الصناعية أو التقنية التي ركزت عليها أغلب الدراسات السابقة. (Turner, 2016)
- يقدم البحث إضافة نظرية عبر تحليل العلاقة بين إدارة الموارد وجودة الخدمات في بيئة مشاريع خدماتية معقدة, مما يوسع الفهم الأكاديمي لنماذج إدارة الموارد التي يمكن تطبيقها في قطاعات مماثلة.
- يوفر إطاراً علمياً يمكن البناء عليه مستقبلاً في أبحاث إدارة المشاريع الخاصة بالقطاعات الخدمية بالمملكة العربية السعودية ودول الخليج. (Kerzner, 2017)

3.2 الأهمية العلمية:

- يُعد هذا البحث خطوة عملية نحو تشخيص واقع إدارة الموارد في شركة العهد الحديث، مما يساعد الإدارة العليا والمشرفين على المشاريع على اكتشاف نقاط القوة والضعف في عمليات إدارة الموارد لديه
- يقدم البحث توصيات قابلة للتطبيق لتحسين فعالية توزيع الموارد البشرية واللوجستية بما يضمن رفع مستوى جودة خدمات الإعاشة وتقليل الهدر في الوقت والتكاليف.
- يساهم في دعم صناع القرار ومدراء المشاريع في القطاع الخاص بالمملكة، عبر توفير بيانات ومؤشرات مبنية على دراسة حالة ميدانية، يمكن الاستفادة منها في تحسين إدارة المشاريع بشكل عام.

1.4 أسئلة الدراسة:

1. ما مدى كفاءة إدارة الموارد البشرية في مشاريع خدمات الإعاشة داخل شركة العهد الحديث؟
2. كيف تُدار الموارد المادية واللوجستية في مشاريع الشركة، وما أثر ذلك على جودة الخدمة؟
3. ما التحديات التي تواجه شركة العهد الحديث في إدارة الموارد أثناء تنفيذ مشاريع الإعاشة؟
4. ما العلاقة بين فعالية إدارة الموارد وبين مستوى رضا العملاء وجودة الخدمة المقدمة؟
5. إلى أي مدى تلتزم شركة العهد الحديث بتطبيق أسس ومعايير إدارة الموارد وفق مبادئ إدارة المشاريع الحديثة؟
6. ما التوصيات المقترحة لتحسين إدارة الموارد في مشاريع خدمات الإعاشة في ضوء نتائج الدراسة؟

1.5 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى

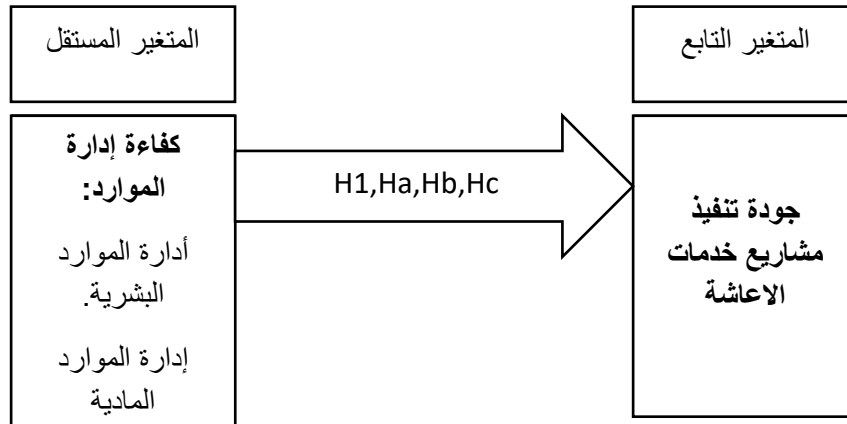
1. تحليل مدى كفاءة إدارة الموارد البشرية والمادية في مشاريع خدمات الإعاشة داخل شركة العهد الحديث.
2. تحديد التحديات والصعوبات التي تواجه الشركة في إدارة الموارد أثناء تنفيذ المشاريع.
3. دراسة العلاقة بين إدارة الموارد وجودة خدمات الإعاشة المقدمة للعملاء.
4. تقييم مدى التزام شركة العهد الحديث بتطبيق مبادئ ومعايير إدارة الموارد وفق منهجيات إدارة المشاريع الحديثة.
5. اقتراح توصيات عملية لتحسين إدارة الموارد بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وجودة الخدمة في مشاريع الإعاشة.

1.6 فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة الموارد البشرية وجودة تنفيذ مشاريع خدمات الإعاشة في شركة العهد الحديث.
2. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة الموارد البشرية ورضا العملاء عن خدمات الإعاشة المقدمة.
3. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة الموارد البشرية والالتزام بالجدول الزمني لمشاريع خدمات الإعاشة.
4. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة الموارد البشرية وتحقيق الأهداف التشغيلية لمشاريع شركة العهد الحديث.
5. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة إدارة الموارد البشرية وتقليل معدلات الهدر والتكاليف في مشاريع خدمات الإعاشة.

1.7 نموذج الدراسة:

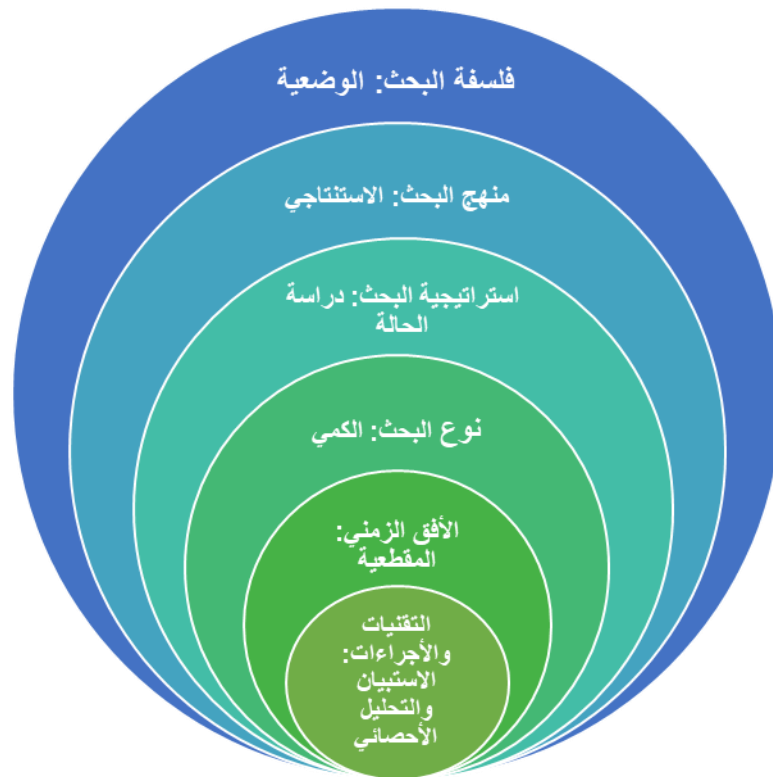
يوضح الشكل التالي العلاقة بين متغيرات البحث والفرضيات البحث كما يلي:



الشكل (1) فرضيات البحث

المصدر: الباحث

1.8 منهجية الدراسة:



الشكل (2) ملخص منهجية البحث

المصدر: الباحث

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهجية البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- نوع البحث: كمي
- الأفق الزمني: مستعرضة
- التقنيات والأجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي

1.9 الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة إدارة الموارد البشرية والمادية في مشاريع خدمات الإعاشة داخل شركة العهد الحديث، وتحليل تأثير هذه الكفاءة على جودة تنفيذ المشاريع ومستوى رضا العملاء. ونظرًا لأن الشركة تعمل في بيئة تشغيلية معقدة تعتمد على التنسيق المستمر بين الموارد المختلفة، فإن فهم واقع إدارة الموارد فيها يمثل خطوة أساسية لتحديد نقاط القوة ومجالات التحسين.

تُعد شركة العهد الحديث لخدمات الإعاشة إحدى الشركات الرائدة في قطاع الإعاشة بالمملكة العربية السعودية، حيث يقع مقرها الرئيسي في مدينة جدة، وتمتد خدماتها إلى عدة مناطق داخل المملكة. تقدم الشركة باقة متنوعة من خدمات الإعاشة والتغذية والنظافة، وتستهدف قطاعات متعددة من ضمنها المؤسسات الحكومية، المدارس، المستشفيات، الشركات والمشاريع الموسمية الكبرى.

تتمتع الشركة بخبرة تشغيلية تمتد لأكثر من 5 سنوات، ويعمل بها حاليًا أكثر من 600 موظف من كوادر مؤهلة تشمل إداريين، طهاة، مشرفين، وعمال تشغيل. وتمتاز الشركة بتطبيقها لنظم جودة صارمة، والتزامها بمعايير الصحة والسلامة الغذائية، إضافة إلى قدرتها على تنفيذ مشاريع ضخمة في وقت قياسي، وهو ما منحها سمعة متميزة في سوق خدمات الإعاشة السعودي.

تتبع أهمية الدراسة الميدانية الحالية من الحاجة إلى تقييم واقع إدارة الموارد البشرية والمادية داخل مشاريع الشركة، وتحليل أثرها المباشر على جودة تنفيذ خدمات الإعاشة، بما يُسهم في تحسين الأداء التشغيلي، وتعزيز الكفاءة في استخدام الموارد، وضمان رضا العملاء.

بناءً عليه، تم تنفيذ هذه الدراسة الميدانية على عينة من موظفي شركة العهد الحديث، بهدف جمع بيانات مباشرة حول ممارسات إدارة الموارد داخل الشركة، وتحليل العلاقة بينها وبين جودة تنفيذ المشاريع. (شركة العهد الحديث)

1.10 هيكل المشروع المقترح:



الشكل (3)

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

المراجع:

الحمادي، عبدالعزيز (2018). إدارة المشاريع: الأسس والمفاهيم والتطبيقات العملية. دار الكتاب الجامعي

القريوتي، محمد (2019). إدارة الموارد البشرية: منظور استراتيجي. دار وائل للنشر

الخضر، علي (2021). إدارة العمليات والإنتاج. دار المناهج للنشر والتوزيع.

ذ:بوابة المعرفة لمجلس إدارة المشاريع

<https://www.projectmanager.com/blog/project-resources>

Kerzner, H. (2017). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. Wile

PMI (2021). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide), 7th ed. Project Management Institut

Meredith, J. R., & Mantel, S. J. (2021). Project Management: A Managerial Approach. Wiley.