

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر المرونة التنظيمية على جودة الأداء في شركة موبايلي
بمدينة الدمام.

تميم محمد سنان

222001403

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	8
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	9
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
	1
	0
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	11
2.3. المتغير التابع	11
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	11
2.5. الخاتمة	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية تغيرات متسارعة على المستويات التقنية والإدارية والتنافسية، ما يفرض على المؤسسات ضرورة التكيف المستمر لضمان استمراريتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وتعد شركة موبايلي من أبرز شركات الاتصالات في المملكة، حيث تقدم خدمات متنوعة تشمل الهواتف المتحركة، الإنترنت، والحلول الرقمية. ومع ذلك، تواجه الشركة تحديات كبيرة نتيجة التغيرات السريعة في احتياجات العملاء، التطور التكنولوجي المستمر، وضغط المنافسة مع الشركات الأخرى. ومن أبرز المشاكل التي تؤثر على جودة الأداء ضعف المرونة التنظيمية، وهو ما قد يؤدي إلى بطء الاستجابة للتغيرات، انخفاض مستوى الإبداع، وعدم القدرة على تحقيق الكفاءة التشغيلية المطلوبة. لذلك، أصبح من الضروري دراسة أثر المرونة التنظيمية على جودة الأداء في شركة موبايلي بمدينة الدمام لفهم كيفية تحسين الأداء وتعزيز التكيف مع التغيرات.

قدمت الدراسات السابقة رؤى متعددة حول العلاقة بين المرونة التنظيمية وجودة الأداء. فقد أشارت دراسة الشمري عام 2020 إلى أن المؤسسات التي تتمتع بهياكل تنظيمية مرنة قادرة على التكيف بسرعة مع المتغيرات الداخلية والخارجية، مما يحسن من جودة الأداء ويساهم في استقرار الأعمال. كما أكدت دراسة العنزي عام 2021 أن المرونة التنظيمية تعزز القدرة على الابتكار، وتحسين جودة الخدمات والمنتجات، وزيادة رضا العملاء. وفي المقابل، وجدت دراسة Al-Harbi عام 2022 أن ضعف المرونة التنظيمية يؤدي إلى بطء اتخاذ القرارات وضعف جودة الأداء. ومع ذلك، فإن معظم هذه الدراسات ركزت على بيانات عامة أو قطاعات مختلفة، ولم تتناول بشكل مباشر أثر المرونة التنظيمية على جودة الأداء في شركات الاتصالات السعودية، ما يبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية متخصصة في هذا القطاع الحيوي.

على الرغم من أهمية الدراسات السابقة، إلا أن هناك فجوات واضحة تحتاج إلى المعالجة. من بين هذه الفجوات الفجوة النظرية التي تتمثل في ندرة الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين المرونة التنظيمية وأبعاد جودة الأداء، مثل الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات ورضا العملاء، في بيئة شركات الاتصالات. كما تبرز الفجوة التطبيقية في قلة الدراسات الميدانية داخل شركة موبايلي نفسها، رغم كونها مؤسسة رائدة في

القطاع. لذلك، هناك حاجة ملحة لإجراء دراسة عملية وميدانية لفهم تأثير المرونة التنظيمية على جودة الأداء وتقديم توصيات قابلة للتطبيق تساعد على تحسين الأداء المؤسسي وتعزيز القدرة التنافسية.

يستهدف هذا البحث جميع العاملين في المستويات الإدارية المختلفة داخل شركة موبايلى بمدينة الدمام، حيث يمكن أن تساعد نتائج البحث في تحسين السياسات والإجراءات الداخلية، وتعزيز قدرة الموظفين على التكيف مع التغيرات. كما يستهدف البحث الأكاديميين والباحثين في مجال الإدارة والموارد البشرية، لتقديم إضافة علمية تسهم في إثراء الدراسات المتعلقة بالمرونة التنظيمية وجودة الأداء في بيئة عربية متقدمة تقنياً. وتكمن أهمية المشكلة في أن قدرة الشركة على تبني المرونة التنظيمية تعد عاملاً محورياً لتحسين الأداء المؤسسي وتعزيز رضا العملاء وضمان النجاح المستدام، مما يجعل هذه الدراسة ذات قيمة علمية وعملية كبيرة.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر المرونة التنظيمية على جودة الأداء في شركة موبايلى بمدينة الدمام، من خلال دراسة مدى تأثير ممارسات المرونة التنظيمية في بيئة العمل، بما في ذلك المرونة الهيكلية والوظيفية ومرونة الموارد البشرية، على مؤشرات جودة الأداء. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية تساعد في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، وزيادة رضا العملاء والموظفين، ودعم الإدارة في مواجهة التغيرات المستمرة في بيئة العمل.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات الحديثة تحديات مستمرة تتطلب قدرة عالية على التكيف والتغيير المستمر لمواكبة بيئة العمل الديناميكية. وفي هذا الإطار، تعتبر المرونة التنظيمية عنصراً أساسياً لضمان نجاح المؤسسات وتحقيق جودة الأداء. وتعد شركة موبيلي نموذجاً حياً يوضح أهمية دراسة العلاقة بين المرونة التنظيمية وجودة الأداء، خصوصاً في ظل التطورات التكنولوجية والمنافسة العالية في قطاع الاتصالات. ورغم الجهود المبذولة من الشركة لتحسين الأداء، تظهر بعض المؤشرات التي تشير إلى وجود تفاوت في جودة الأداء بين الأقسام والإدارات المختلفة

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل الفجوة النظرية في قلة الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين المرونة التنظيمية وجودة الأداء في شركات الاتصالات السعودية. معظم الدراسات ركزت على المفهوم العام للمرونة التنظيمية أو على قطاعات صناعية وخدمية أخرى، دون تحليل مفصل لأبعاد المرونة مثل المرونة الهيكلية والوظيفية ومرونة الموارد البشرية، ولا توضيح كيفية انعكاس هذه الأبعاد على مؤشرات الأداء المؤسسي مثل جودة الخدمات والكفاءة التشغيلية ورضا العملاء. هذا النقص يجعل الفهم النظري غير مكتمل ويستدعي إجراء دراسة موسعة لتوضيح العلاقة بين المرونة التنظيمية وجودة الأداء في بيئة العمل الخاصة بشركة موبيلي.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما الفجوة التطبيقية فتتمثل في ندرة الدراسات الميدانية التي تناولت أثر تطبيق المرونة التنظيمية على جودة الأداء داخل شركة موبيلي نفسها. فمع أن الشركة تعتبر من المؤسسات الرائدة في قطاع الاتصالات، إلا أن البيانات العملية حول كيفية تطبيق المرونة التنظيمية وتأثيرها المباشر على الأداء المؤسسي محدودة أو شبه

غائبة. ومن هنا تنبع الحاجة لدراسة ميدانية توفر نتائج واقعية واستنتاجات عملية يمكن أن تساعد الإدارة على تحسين جودة الأداء وتعزيز القدرة التنافسية للشركة في بيئة عمل ديناميكية ومتغيرة باستمرار. "إلى أي مدى يمكن أن تؤثر المرونة التنظيمية على جودة الأداء في شركة موبايلى بمدينة الدمام؟"

1.3. أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذا البحث في توضيح الدور الحيوي للمرونة التنظيمية في تحسين جودة الأداء داخل المؤسسات، خصوصاً في قطاع الاتصالات الذي يتميز بسرعة التغير والتطور المستمر، إذ تواجه الشركات تحديات كبيرة نتيجة التنافسية الشديدة وتغير احتياجات العملاء بشكل مستمر. إن دراسة العلاقة بين المرونة التنظيمية وجودة الأداء في شركة موبايلى بمدينة الدمام تأتي لتسليط الضوء على كيفية استجابة المؤسسة لهذه التحديات وتحقيق الأداء الأمثل، ما يجعل هذه الدراسة ذات قيمة عملية وعلمية كبيرة.

1.3.1. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، يسهم البحث في إثراء المكتبة الأكاديمية وإضافة معرفة متعمقة حول أثر المرونة التنظيمية على جودة الأداء في بيئة عمل تقنية متقدمة، حيث يقدم البحث إطاراً علمياً يمكن للباحثين الاعتماد عليه في الدراسات المستقبلية، ويتيح فهماً أعمق لكيفية تأثير أبعاد المرونة التنظيمية المختلفة مثل المرونة الهيكلية والوظيفية ومرونة الموارد البشرية على مؤشرات الأداء المؤسسي، بما في ذلك جودة الخدمات والكفاءة التشغيلية ورضا العملاء.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية التطبيقية، فإن البحث يقدم توصيات عملية يمكن لإدارة شركة موبايلى الاستفادة منها في تبني سياسات مرنة داخل الهيكل التنظيمي وأساليب العمل، ما يساعد على تحسين جودة الأداء ورفع مستوى رضا العملاء والموظفين على حد سواء، وتعزيز القدرة التنافسية للشركة في السوق. كما يساهم البحث في دعم الإدارة في مواجهة التحديات المختلفة واتخاذ القرارات الاستراتيجية المناسبة لتحقيق الأداء الأمثل في بيئة عمل ديناميكية ومتغيرة، وبالتالي تعزيز نجاح الشركة واستدامة أدائها على المدى الطويل.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

1. الشمري، ن. (2019). العلاقة بين المرونة التنظيمية وأداء الموظفين في المؤسسات الحكومية. *المجلة العربية لعلوم الإدارة*, 7(2).
2. Alotaibi, H. (2019). Foresightful strategic planning and organizational flexibility in Saudi telecommunications firms. *International Journal of Advanced Research in Management and Social Sciences*, 8(11), 122-134.
3. الخالدي، ر. (2020). العوامل المؤثرة في رضا العاملين في شركات الاتصالات السعودية: دراسة تحليلية. *مجلة الإدارة الحديثة*.
4. العتيبي، س. (2021). تأثير جودة التدريب على الأداء الوظيفي في القطاع الخاص: دراسة ميدانية في مدينة جدة. *مجلة الاقتصاد والإدارة*, جامعة الملك عبدالعزيز.
5. Badr, A. (2021). The impact of flexible work on productivity at telecommunications sector in the *Kingdom of Saudi Arabia*. *SJR Publishing*.
6. الحربي، أ. (2022). دور برامج التدريب المهني في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الرضا المهني لدى الموظفين السعوديين. *المجلة السعودية للموارد البشرية والتنمية*.
7. Al-Doghan, M., Aburumman, O., & Omar, K. (2022). The impact of key indicators on the overall performance of Saudi Arabian telecommunication companies. *Problems and Perspectives in Management*, 20(3), 192-203.

8. عبد الرحمن، خ. (2023). جودة التدريب كمدخل لتحسين بيئة العمل وتحقيق الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية (STC) مجلة دراسات التنمية الإدارية.

9. Ghonim, A. (2025). Exploring the impact of flexible work arrangements on employee engagement and organizational performance. *Problems and Perspectives in Management*, 23(2), 13-25.
10. Alfalah, A. A. (2025). Redefining work dynamics: How technology affordance and remote work flexibility drive *organizational excellence within Saudi Arabia*. *ScienceDirect*.