

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير الإدارة

## تحليل اثر القرارات الإدارية على نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية

إعداد الطلاب:

قائد الفريق / سلمان عابد الرفاعي

أمني محمد نورمان شاه

إشراف/ د. وليد سليمان

د. الفيصل

العام الدراسي:

2023

## فهرس المحتوى

|    |                                       |     |
|----|---------------------------------------|-----|
| 1  | المخلص                                | -1  |
| 2  | المقدمة                               | -2  |
| 3  | مشكلة الدراسة                         | -3  |
| 4  | اهمية الدراسة                         | -4  |
| 5  | اهداف الدراسة                         | -5  |
| 6  | الدراسات السابقة                      | -6  |
| 7  | المنهجية وطرق البحث                   | -7  |
| 8  | أدوات الدراسة ( أدوات جمع البيانات )  | -8  |
| 9  | مجالات الدراسة ( بشري، مكاني، زماني ) | -9  |
| 10 | مجتمع الدراسة                         | -10 |

قائمة الجداول:

تاريخ البحث

تسليم المقترح

10 نوفمبر 2023

تسليم البحث

كلمات مفتاحية

النقل العام ، الحافلات ،  
قرارات إدارية ، قياس ، نجاح

#### المستخلص : Abstract

تهدف الدراسة الحالية الى معرفة اثر جودة القيادة الادارية و اتخاذ القرارات الادارية و اثرها على نجاح مشروع النقل العام بالمملكة العربية السعودية وبدراسة عوامل مختلفة مثل الكفاءة التشغيلية و رضا ومعنويات الموظفين ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واجراء دراسة تطبيقية على مستوى شركات النقل العام بالمملكة العربية السعودية بالتحديد ( مكة المكرمة – المدينة المنورة – الرياض ) ولعل أهمية هذا الموضوع تظهر من خلال ابراز المشاكل التي تعترض المؤسسات و تقديم الحلول باتصالات دائمة بين الرؤساء و المرؤوسين من اجل علاقات انسانية طيبة تخدم عمليات اتخاذ القرار .

#### Abstract:

The current study aims to know the impact of the quality of administrative leadership and administrative decision-making and its impact on the success of the public transportation project in the Kingdom of Saudi Arabia and by studying various factors such as operational efficiency, satisfaction and morale of employees. To achieve this goal, reliance was placed on the descriptive analytical approach and an applied study was conducted at the level of public transportation companies. In the Kingdom of Saudi Arabia specifically (Mecca - Medina - Riyadh), the importance of this topic appears through highlighting the problems facing institutions and providing solutions through permanent communications between superiors and subordinates for the sake of good human relations that serve decision-making processes.

-

## الفصل الأول

## المقدمة:

تعد شركات النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية احدى اهم مشاريع النقل العام المطلوبة لتنفيذها كونها احد مشاريع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 لخدمات نقل الركاب داخل المدن . ويقع على عاتق نجاح هذا المشروع النهوض بالمجتمع , لمواكبة المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية ، وتكمن اهميتها ايضا في تسهيل النقل لجميع سكان المدينة للوصول الى جميع المرافق والمنشآت وتوفير سهولة الحصول على ارتفاع النهوض الاقتصادي والاجتماعي . ويعتمد نجاح المشروع بشكل عام في تحقيق اهدافها على عدد من القرارات الادارية والمتغيرات التنظيمية وبطريقة مناسبة تتمثل في البيئة التي تحفز العاملين على تحقيق اداء وظيفي فعال .

## مشكلة الدراسة:

تتلخص مشكلة الدراسة الحالية في تحليل اثر القرارات الادارية و علاقتها المباشرة في نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية و نظرا لأن المشروع يعتبر ناشئ من نوعه و يواجه تحديات مختلفة مرتبطة بالصورة النمطية لاستخدام الحافلات خاصة في منطقة المشاعر المقدسة ( مكة المكرمة – المدينة المنورة) نظرا لارتباط استخدامها بشكل مباشر مع الشعائر الدينية ( الحج – العمرة) في مواسم رمضان والحج ، كذلك لاستخدامه كواجهة رئيسية في دعم البرامج السياحية و مواسم السياحة في المملكة العربية السعودية ( موسم الرياض – جدة – الطائف – ابها .. الخ )

لتحقيق المزيد من التقدم يعد تحديا كبيرا و يتطلب تكاتف جهود من يعملون في هذه البيئة لاثبات اهمية نقل سكان المدينة والتنقل بسهولة في ارجائها وايصال الهدف المنشود من المشروع لجميع فئات المجتمع .

تحاول الدراسة الحالية قياس مستوى جودة القرارات على استمرارية نجاح هذه المشاريع الناشئة والسريعة التطور والخدمة المستدامة ويتم ذلك بالاجابة على السؤال الرئيسي الآتي : هل يؤثر اي قرار اداري على نجاح مشروع النقل العام ام لا ؟

### أهمية الدراسة.

تتلخص أهمية الدراسة في تقديم فائدة علمية أكاديمية عن طريق قياس جودة القرارات الإدارية في المملكة العربية السعودية وتطورها و من ثم فإن هذه الدراسة تتمحور في تقديمها لفائدتين على النحو الآتي :

### الأهمية النظرية :

- 1- تنبئ على المساهمة في زيادة الاثراء المعرفي بالحقول الدراسية المتعلقة باثر قياس القرارات الادارية في نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية.
- 2- الاستفادة من المؤشرات البحثية الناتجة عن تحليل بيانات استقصاء هذه الدراسة من خلال الفائدة العلمية والاكاديمية بما يتوقع ان تضيفه نتائجها الى المعرفة وتقليص الفجوة القائمة في المعلومات نتيجة لندرة الدراسة حول قياس جودة القرارات الادارية بنجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية .

### الأهمية التطبيقية :

- 1- تساعد نتائج الدراسة المهتمين والمعنيين ومتخذي القرار في المملكة على التزود ببعض النتائج والتوصيات التي قد تثرى رغبتهم مما يساعدهم على اتخاذ القرار المناسب.
- 2- يتوقع ان تكون هذه الدراسة دليلاً يسترشد بها متخذو القرار في المؤسسات المختلفة العاملة في مجال النقل العام - في مختلف قطاعات النقل منها ( الحافلات - السيارات - القطارات .. الخ )

### أهداف الدراسة.

تهدف الدراسة الى ما يأتي

- 1- تحديد مستوى قياس جودة القرارات الادارية ( قرارات العمل ) في نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية.
- 2- تحديد مستوى قياس جودة القرارات الادارية ( القرارات المادية ) في نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية.
- 3- تحديد مستوى قياس جودة القرارات الادارية ( قرارات علاقات الموظفين ) في نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية.
- 4- استيضاح اراء عينة الدراسة حول قياس بيئة العمل المحفزة في مشاريع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية وفقاً لمتغيرات : الجنس والمشروع والمسعى الوظيفي والدرجة الوظيفية والمؤهل العلمي والخبرة.
- 5- تقديم مقترحات وحلول لتطوير جودة القرارات الادارية وتحسينها بما يساهم في تحفيزهم على تقديم اداء متميز ونجاحات مستمرة.

تساؤلات الدراسة (الفروض).

- التساؤل الاول عن مستوى قياس جودة القرارات الادارية ( قرارات العمل ) في نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية .

تحليل اجابات اسئلة المقابلات الشخصية مع الادارات العليا وهي كالتالي :

- 1- من وجهة نظرك ماهو السبب الرئيسي لنجاح مشروع النقل العام في المملكة العربية السعودية ؟
- 2- من وجهة نظرك هل ترى ان يكون القرار مركزي في الشركة و ذات بنية هيكلية رأسية ؟ ام خلاف ذلك ؟
- 3- معيار اختلاف اهمية مدينة او بلد المشروع هل يعتبر معيار اساسي لنجاح المشروع أم لا ؟
- 4- ماهي اهمية ومميزات موقع انشاء المبنى الاساسي لمواقف الحافلات و ورش الصيانة والمبنى الاداري على ان يكون على اطراف المدينة عن وسطها ؟
- 5- ماهو اثر قرار اختيار شراء نوع الحافلات على نجاح المشروع واستدامتها خلال فترة تعاقد المشروع ؟
- 6- ماهو اثر قرار اختيار شراء انواع الممتلكات والاصول الثابتة في الشركة على نجاح المشروع واستدامتها خلال فترة تعاقد المشروع ؟
- 7- ماهو اثر الشراكات الاجنبية في نجاح المشروع ؟
- 8- هل ترى ان طريقة مشاريع المملكة العربية السعودية من ناحية استخدام القروض البنكية مؤثرة بشكل ناجح لنجاح واستمرارية المشروع ؟
- 9- ماهي اهم التحديات التي تواجه المملكة العربية السعودية في انشاء مشاريع النقل العام ؟

قياس طريق قياس حساب النسبة المئوية لاجابات افراد عينة الدراسة عن عبارات المحاور التالية :

- 10- هناك علاقة مباشرة في قرار المسؤولين في الشركة بتحسين جودة العمل.
- 11- تتيح الشركة للموظفين امكانية مشاركة ارائهم والتعبير عن وجهات النظر حول القرارات التنظيمية لتحسين بيئة العمل.
- 12- هناك حرص على تقديم رأي ادارة القسم حول اداء الموظف بصورة دورية بما يضمن تحسين الاداء الوظيفي لهم.
- 13- دائما ماتكون السياسات واللوائح واضحة و سهلة الوصول والاطلاع.
- 14- تخضع السياسات والانظمة لتحديث مستمر ، بما يحقق التطوير والتحسين لجودة العمل واداء المهام بالشركة .
- 15- تقدم الشركة فرص التطوير والابداع لموظفي الشركة لصقل قدراتهم وخبراتهم العلمية والعملية (حصول على فرص تدريبية – حضور مؤتمرات)
- 16- تقدم الادارة التقدير للاداء المتميز مما يشكل حافزا لدى الموظف نحو مزيد من جودة الاداء .

- التساؤل الثاني عن مستوى قياس علاقة القرارات الادارية ( تحسين البيئة المادية ) في نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية .

- 1- تهيئة ادارة الشركة بيئة العمل لتكون صالحة للتطوير والابداع المهني.
- 2- طبيعة العمل الجديدة على المجتمع تعتبر نقطة تحدي في مسيرتي المهنية.
- 3- توفير مواقف السيارات للموظفين و مرافق النظافة بما يساهم في ايجاد بيئة عمل مريحة.

- التساؤل الثالث عن مستوى قياس علاقات العمل في شركات مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية .

- 1- تتسم العلاقة بالاحترام والود والتعاون بين موظفين الشركة من جهة وادارة الشركة من جهة اخرى.
- 2- يغلب طابع التعاون بين زملاء العمل بما يحقق العمل بروح الفريق الواحد تحقيقا لأهداف الشركة.
- 3- هناك حرص على تبادل المعلومات والخبرات بين اعضاء الفريق مما يزيد من جودة ادائهم المهني.
- 4- يشعر منسوبي الشركة بالاعتزاز كونهم منسوبي شركة الحافلات ( النقل العام ) بالمملكة.
- 5- لدى الموظفين جميعهم شعور بالانتماء تجاه الشركة ورضا عن مساهمهم الوظيفي.
- 6- يتمتع صاحب المصلحة ( المدير العام ) بعلاقة صحية مع الجميع بما يخلق محفزا لتقديم الافضل للاداء في الشركة ؟
- 7- يسهل على الموظف طرح اقتراحات على الادارات وتطبيقها على ارض الواقع .
- 8- هناك تبادل للخبرات بين الشركات السعودية الناشئة والاجنبية للاستفادة من التجارب العلمية والخبرات العملية المختلفة.
- 9- تتيح الشركة لمنسوبيها الفرصة لتطوير العلاقات وتخفيف ضغوط العمل فيما بينهم بإقامة الفعاليات الاجتماعية المختلفة داخل الشركة.

#### الدراسات السابقة.

تم عمل دراسات مختلفة فيما يخص النقل العام في المملكة العربية السعودية خاصة مدينة الرياض كونها عاصمة المملكة و المشروع الموافق عليه من قبل هيئة الرياض – كذلك النقل العام بالحافلات في مكة المكرمة ( حافلات مكة ) وسيتم سرد عدة تفاصيل خلال هذا البحث .

### المنهجية وطرق البحث.

سيتم استخدام المنهج الوصفي وتحليل نتائج البحث عن طريق تحليل الآراء والمقارنة والتفسير والتقييم

### أدوات الدراسة ( أدوات جمع البيانات).

سيتم عمل نوعين من انواع تحليل اجابات الاسئلة المباشرة للادارات العليا ، و تحليل نتائج استقصاء عامة لقياس اثر القرارات الادارية في نجاح مشروع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية ، والاستقصاء اداء تتضمن مجموعة من الاسئلة او الجمل الخيرية التي يطلب من المبحوث الاجابة عنها بطريقة يحددها الباحث وفقا لاجراض البحث ، وتتألف الاستقصاء من جزأين , الأول : ( البيانات الشخصية عن المستجيبين ، وتحتوي على بيانات عن (الجنس - الشركة ( المشروع الذي يعمل به ) - الدرجة الوظيفية - سنوات الخبرة - المؤهل العلمي ) ويحتوي الجزء الثاني على محاور اداة الدراسة وستكون عن عدة عبارات تخضع خيارات الاجابة عنها الى عدة مقاييس.

### مجالات الدراسة ( بشري، مكاني، زمني).

تم تحديد مجال الدراسة البشري في كونهم اصحاب مصلحة و مدراء اقسام و موظفين شركات النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية. اما ما يخص المجال المكاني سيتم التركيز على المدن الرئيسية التي تم التعريف عنها رسميا بتوقيع عقود شركات ناشئة في مجال النقل العام بالحافلات ومنها ( مكة المكرمة - الرياض ) حتى الان ابتداء من شهر نوفمبر من عام 2023 م تم التركيز على اتخاذ هذه الفترة والشهور القادمة ، مجال زمني لهذا البحث

### مجتمع الدراسة :

يمكن تعريف مجتمع الدراسة بأنه " جميع الافراد أو الاشخاص الذين يشكلون موضوع مشكلة البحث وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث الى ان يعمم عليها نتائج الدراسة ويشمخ مجتمع الدراسة هنا منسوبي مشاريع النقل العام بالحافلات في المملكة العربية السعودية "

العينة 10 % من اجمالي عدد الموظفين في الشركة بمدينة مكة المكرمة - الرياض بعدد لا يقل عن 50 موظف بالتركيز على اخذ الاجابات من القسم الاداري وجميع الموظفين بالشركة سيتم تحديد 50 % من العينة ستكون من الدرجة الوظيفية الدنيا من العمالة في المنشأة .

Summary: الملخص:

التوصيات:

المراجع والمصادر: