

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي 2

أثر تطبيق إدارة التغيير على الأداء التنظيمي

بالتطبيق على شركة ستارلنكس للخدمات اللوجستية - (دراسة حالة)

حسين أحمد آل حمود

.....

المشروع النهائي- 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

2	الشكر والتقدير.....
3	الإهداء.....
4	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
9	1.3. أهمية الدراسة.....
9	1.3.1. على المستوى النظري:.....
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
10	1.5. أهداف الدراسة.....
10	1.6. فرضيات الدراسة.....
10	1.7. نموذج الدراسة.....
11	1.8. الدراسة الميدانية.....
11	1.9. مخطط المشروع.....
12	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
13	2.1. المقدمة:.....
13	2.2. المتغير المستقل.....
13	2.3. المتغير التابع.....
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
14	2.5. الخاتمة.....
15	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
	3.1. المقدمة.....
	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
	3.3. تصميم البحث.....
	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
	3.5. طريقة جمع البيانات.....
	3.6. أنواع البيانات.....

3.7	إجراءات التحليل الإحصائي	21
3.8	الخاتمة	21
4	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج	21
4.1	المقدمة	21
4.2	توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)	22
4.3	اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات	22
4.4	الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)	22
4.5	اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج	23
4.6	الخاتمة	23
5	الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات	24
5.1	حدود الدراسة والدراسات المستقبلية	24
5.2	توصيات الدراسة	25
5.3	الخاتمة	25
	قائمة المراجع	25
	الملاحق	26

جدول الأشكال

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشمل المقدمة الخمس مراحل لكتابة المقدمة

تكتب المقدمة في صورة فقرات فقط

1.2. مشكلة الدراسة

يتم كتابة مقدمة بسيطة في شكل فقرة
يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

ينتهي هذا الجزء بالسؤال الرئيسي

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. الدراسة الميدانية

1.9. مخطط المشروع

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

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً تفصيلياً للمنهجية التي اعتمد عليها الباحث في تنفيذ هذه الدراسة، والتي تهدف إلى بيان أثر تطبيق إدارة التغيير على مستوى الأداء التنظيمي في شركة ستارلنكس للخدمات اللوجستية. ويستعرض الفصل التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة، وتصميم البحث المتبع، ومجتمع الدراسة وعينها وطرق اختيارها، إضافة إلى أدوات جمع البيانات وأنواعها، وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، بما يضمن اتساق الدراسة وموثوقية نتائجها.

وتأتي أهمية هذا الفصل من كونه يمثل الجسر الذي يربط بين الإطار النظري للدراسة والنتائج التطبيقية التي سيتم استخلاصها في الفصل الرابع، إذ يحدد الأسلوب العلمي الذي سيتم من خلاله جمع البيانات الميدانية وتحليلها، بما يحقق أهداف الدراسة المتعلقة بفهم العلاقة بين ممارسات إدارة التغيير وتحسين الأداء التنظيمي في القطاع اللوجستي، الذي يُعد من أكثر القطاعات تأثراً بالتحويلات التقنية والتشغيلية المتسارعة.

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تُعد التعريفات الإجرائية أساساً ضرورياً لتحديد متغيرات الدراسة بصورة واضحة وقابلة للقياس، بما يضمن اتساق أداة الدراسة مع أهدافها وفرضياتها. وفيما يلي عرض للتعريفات الإجرائية لمتغيري الدراسة:

3.2.1. إدارة التغيير (المتغير المستقل)

التعريف التشغيلي: هي مجموعة من السياسات والخطط والإجراءات المنظمة التي تتبناها المؤسسة بهدف الانتقال من وضعها الحالي إلى وضع مستقبلي مستهدف، وتشمل التخطيط المسبق للتغيير، ووجود قيادة فاعلة تتبنى التغيير وتقوده، وتوافر قنوات تواصل واضحة مع العاملين، إلى جانب إدارة فعالة لمظاهر مقاومة التغيير، بما يحقق التكيف السلس مع المتغيرات البيئية الداخلية والخارجية المحيطة بالشركة.

3.2.2. الأداء التنظيمي (المتغير التابع)

التعريف التشغيلي: هو مدى قدرة الشركة على تحقيق أهدافها التشغيلية والإستراتيجية بكفاءة وفعالية، ويُقاس من خلال مستوى الكفاءة التشغيلية في تنفيذ عمليات النقل والتوزيع، إضافة إلى مستوى رضا العاملين عن بيئة العمل والإجراءات الجديدة المرتبطة بالتغيير.

3.3. تصميم البحث

اعتمد الباحث في تصميم هذه الدراسة على العناصر المنهجية التالية:

- فلسفة البحث: الوضعية.
- منهج البحث: الاستنتاجي.
- إستراتيجية البحث: دراسة الحالة.

- نوع البحث: الكمي.
- الأفق الزمني: المقطعية.
- التقنيات والإجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي.

جدول رقم (1): ملخص عناصر تصميم البحث

عنصر التصميم	الخيار المعتمد
فلسفة البحث	الوضعية
منهج البحث	الاستنتاجي
استراتيجية البحث	دراسة الحالة
نوع البحث	الكمي
الأفق الزمني	المقطعية
أداة جمع البيانات	الاستبيان

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.4.1. مجتمع الدراسة

تتمثل الجهة التي تُطبَّق عليها هذه الدراسة في شركة ستارلنكس، وهي شركة سعودية تعمل في مجال الخدمات اللوجستية وإدارة سلاسل التوريد، وتقدّم حلولاً متكاملة في النقل والتخزين والتوزيع وخدمات الشحن لعملائها من القطاعين الحكومي والخاص. ويبلغ عدد العاملين في الشركة نحو 1000 موظف وموظفة، يتوزعون على عدد من الإدارات الرئيسية، من أبرزها: إدارة العمليات والأسطول، إدارة خدمة العملاء، إدارة الموارد البشرية، إدارة تقنية المعلومات، والإدارة المالية والإدارية.

وتشهد الشركة في الفترة الحالية عدداً من مشروعات التحول التشغيلي والتقني، من أبرزها أتمتة عمليات تتبع الشحنات وإعادة هيكلة بعض الإدارات التشغيلية، وهو ما يجعلها بيئة مناسبة لتطبيق هذه الدراسة.

جدول رقم (2): مجتمع البحث

التصنيفات (الإدارات)	عدد الموظفين
إدارة العمليات والأسطول	110

45	إدارة خدمة العملاء
25	إدارة الموارد البشرية
30	إدارة تقنية المعلومات
90	الإدارة المالية والإدارية

3.4.2. عينة الدراسة

تم اختيار عينة مكونة من 70 موظفاً وموظفة من مختلف إدارات شركة ستارلنكس، شملت العاملين في المستويات الإشرافية والتنفيذية الذين لهم صلة مباشرة بإجراءات التغيير التشغيلي والتقني داخل الشركة.

جدول رقم (3): عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
العاملون في شركة ستارلنكس	60 - 70 موظفاً

3.4.3. طرق وتقنيات أخذ العينة

استخدم الباحث طريقة العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling)، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات تمثل الإدارات الرئيسية في الشركة، ثم تم اختيار عينة عشوائية من كل طبقة بما يتناسب مع حجمها النسبي، نظراً لأن أداة البحث المستخدمة أداة كمية تتطلب تمثيلاً عادلاً لجميع الإدارات المتأثرة بعمليات التغيير.

3.5. طريقة جمع البيانات

اعتمد الباحث على المنهج المسحي في جمع البيانات الكمية عن طريق الاستبيان، وتم تصميم فقرات الاستبيان بالاستناد إلى دراسات سابقة في مجال إدارة التغيير والأداء التنظيمي، باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (1 = غير موافق بشدة، 5 = موافق بشدة).

3.5.1. إدارة التغيير (المتغير المستقل)

يقيس هذا المحور ثلاثة أبعاد رئيسية بإجمالي 13 فقرة، كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (4): أبعاد متغير إدارة التغيير

الأبعاد	عدد العناصر
---------	-------------

4	التخطيط للتغيير
4	القيادة التغييرية
5	التواصل وإدارة مقاومة التغيير
13	المجموع

3.5.2. الأداء التنظيمي (المتغير التابع)

يقيس هذا المحور بُعدين رئيسيين بإجمالي 9 فقرات:

جدول رقم (5): أبعاد متغير الأداء التنظيمي

الأبعاد	عدد العناصر
الكفاءة التشغيلية	5
رضا العاملين عن بيئة العمل	4
المجموع	9

3.6. أنواع البيانات

3.6.1. البيانات الأولية

تشمل البيانات الأولية التي يعتمد عليها الباحث في هذه الدراسة ما يلي:

- استبيانات موجهة للعاملين في شركة ستارلنكس لقياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة التغيير وأثرها على الأداء التنظيمي.
- مقابلات مع بعض المسؤولين عن إدارة العمليات والموارد البشرية للتعرف على واقع التغيير التنظيمي داخل الشركة.
- بيانات تشغيلية داخلية، مثل مؤشرات الأداء التشغيلي قبل وبعد تطبيق إجراءات التغيير (معدلات تسليم الشحنات، زمن الاستجابة لطلبات العملاء).

3.6.2. البيانات الثانوية

تشمل البيانات الثانوية المستخدمة في هذه الدراسة ما يلي:

- تقارير صادرة عن الجهات الحكومية المعنية بقطاع النقل والخدمات اللوجستية في المملكة العربية السعودية.
- تقارير ودراسات صادرة عن شركات استشارية عالمية (مثل ماكنزي وديلويت) حول التحول التشغيلي في قطاع الخدمات اللوجستية.
- أبحاث ودراسات أكاديمية منشورة في مجالات إدارة الأعمال وإدارة التغيير التنظيمي.

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات الميدانية، يقوم الباحث بتحليلها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار 28، ويتضمن التحليل الإجراءات التالية:

- التحليل الوصفي: لوصف خصائص عينة الدراسة الديموغرافية (الجنس، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، الإدارة التي يعمل بها الموظف).
- اختبار صدق الاتساق الداخلي ومتوسط التباين المستخرج (AVE)، للتأكد من أن فقرات الاستبيان تقيس ما وُضعت لقياسه.
- اختبار الثبات (معامل كرونباخ ألفا)، للتحقق من استقرار نتائج الاستبيان.
- تحليل معامل ارتباط بيرسون، لقياس قوة العلاقة بين أبعاد إدارة التغيير وأبعاد الأداء التنظيمي.
- تحليل الانحدار الخطي البسيط، لاختبار فرضيات الدراسة ومدى تأثير إدارة التغيير على الأداء التنظيمي.

3.8. الخاتمة

تناول هذا الفصل عرضاً تفصيلياً للمنهجية المتبعة في الدراسة، بدءاً من التعريفات الإجرائية لمتغيراتها، مروراً بتصميم البحث ومجموعه وعينته وطرق اختيارها، وانتهاءً بأدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها. وبذلك يكون الباحث قد أسس الإطار المنهجي الذي سيبنى عليه التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة في الفصل الرابع، بما يضمن الإجابة الموضوعية عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها المتعلقة بأثر إدارة التغيير على الأداء التنظيمي في شركة ستارلنكس.

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

الملاحق