

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
تحسين العمليات التشغيلية وتأثيرها على كفاءة الشركات الصغيرة
والمتوسطة في المملكة العربية السعودية مدينة جدة

إسم الطالب
محمد إبراهيم ميدي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

28-10-2025- الفصل الدراسي الثالث

جدول المحتويات

3	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	.1
4	المقدمة:	.1.1
5	مشكلة الدراسة	.1.2
5	فجوات على المستوى النظري	.1.2.1
5	فجوات على المستوى التطبيقي	.1.2.2
5	أهمية الدراسة	.1.3
5	على المستوى النظري:	.1.3.1
5	على المستوى التطبيقي:	.1.3.2
6	المراجع	
6	أسئلة الدراسة	.1.4
6	أهداف الدراسة	.1.5
7	فرضيات الدراسة	.1.6
7	نموذج الدراسة	.1.7
7	منهجية الدراسة	.1.8
7	الدراسة الميدانية	.1.9
7	مخطط المشروع المقترح	.1.10
9	قائمة المراجع	.1.11
10	الفصل الثاني: الدراسات السابقة	.10
11	المقدمة:	.10.1
11	المتغير المستقل	.10.2
11	المتغير التابع	.10.3
12	العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	.10.4
12	الخاتمة	.10.5
13	قائمة المراجع	

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعد العمليات التشغيلية من الركائز الأساسية لنجاح أي مؤسسة، حيث تمثل الرابط بين الموارد المتاحة وتحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وجودة. تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة تحديات كبيرة في إدارة هذه العمليات بسبب محدودية الموارد، غياب التخطيط الاستراتيجي الكامل، وغياب تطبيق أساليب التحسين المستمر.

في بيئة الأعمال التنافسية المتسارعة اليوم، لم يعد الاعتماد على الطرق التقليدية في إدارة العمليات كافياً لضمان استدامة الأداء وتحقيق رضا العملاء. إذ أن أي ضعف في العمليات يؤدي إلى زيادة التكاليف، تقليل الإنتاجية، وتأخير في تسليم المنتجات والخدمات.

يهدف هذا البحث إلى دراسة طرق تحسين العمليات التشغيلية وتأثيرها على رفع كفاءة الشركات الصغيرة والمتوسطة، وذلك عبر تحليل الوضع الحالي للعمليات، تحديد نقاط الضعف، وطرح مقترحات تطبيقية تعتمد على أساليب التحسين المستمر مثل Lean و Six Sigma.

كما تهدف الدراسة إلى إبراز أهمية التحسين المستمر للعمليات كأداة استراتيجية لتعزيز الأداء المؤسسي، وتحقيق ميزة تنافسية في الأسواق المحلية والدولية، وذلك عبر دمج الجانب النظري بالدراسات العملية لتقديم رؤية متكاملة عن تحسين العمليات التشغيلية في هذا القطاع.

1.2. مشكلة الدراسة

تعاني الشركات الصغيرة والمتوسطة من صعوبات في إدارة عملياتها التشغيلية بكفاءة، مما ينعكس سلباً على الإنتاجية والتكاليف. وتتمثل مشكلة الدراسة في تحليل واقع هذه العمليات وتحديد أبرز الفجوات التي تحد من تحسينها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود دراسات عديدة تناولت مفهوم تحسين العمليات، إلا أن معظمها ركز على الشركات الكبرى أو القطاعات الصناعية، بينما لم تُعطِ الشركات الصغيرة والمتوسطة في الدول النامية الاهتمام الكافي في هذا المجال. كما أن كثيراً من الأبحاث السابقة لم تدمج بين مفهوم تحسين العمليات ومؤشرات الكفاءة التشغيلية بشكل تطبيقي متكامل.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

في الواقع العملي، ما تزال العديد من الشركات الصغيرة والمتوسطة تعاني من ضعف في توثيق العمليات التشغيلية، وقلة استخدام أدوات التحليل، وغياب نظام متابعة للأداء. هذه الفجوة بين الممارسات المثالية والواقع العملي تمثل الدافع الرئيس لإجراء هذه الدراسة.

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تُسهم الدراسة في إثراء الجانب المعرفي لمفهوم تحسين العمليات التشغيلية، وتوضيح العلاقة بين كفاءة العمليات وأداء المؤسسة. كما تضيف نموذجاً بحثياً يمكن الاستفادة منه في دراسات لاحقة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تساعد نتائج الدراسة الشركات الصغيرة والمتوسطة على فهم نقاط الضعف في عملياتها التشغيلية، وتقديم مقترحات عملية قابلة للتطبيق لتحسين الكفاءة وتقليل الهدر في الوقت والتكاليف.

- Womack, J., & Jones, D. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation* (pp. 1–350). Simon & Schuster.
- Hammer, M., & Stanton, S. (2005). *The reengineering revolution: A handbook* (pp. 22–260). Harper Business.
- Deming, W. E. (2006). *Out of the crisis* (pp. 45–520). MIT Press.
- Hassan, S., & Omar, R. (2020). Lean practices and operational performance in SMEs. *International Review of Business Studies*, 8(1), 75–92.
- Al-Khalil, M. (2021). Operational improvement and efficiency in service firms. *Journal of Business Management*, 15(2), 45–60.
- Abdulrahman, F., & Al-Zahrani, T. (2022). The impact of continuous improvement on operational performance in SMEs. *Arab Journal of Management Studies*, 10(3), 130–147.
- Slack, N., & Brandon-Jones, A. (2023). *Operations management* (10th ed., pp. 12–540). Pearson Education.
- Khan, M., & Rahman, S. (2024). Lean and Six Sigma integration for operational excellence in small enterprises. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(1), 90–110.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما أبرز التحديات التي تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة في إدارة عملياتها التشغيلية؟
- ما أثر تطبيق منهجيات التحسين المستمر على الكفاءة التشغيلية؟
- كيف يمكن تقليل الهدر وتحسين الإنتاجية من خلال تحسين العمليات؟

1.5. أهداف الدراسة

- تحليل واقع العمليات التشغيلية في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- تحديد الفجوات التشغيلية التي تؤثر على الأداء.
- اقتراح حلول عملية لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- دراسة العلاقة بين تحسين العمليات وتقليل التكاليف.

1.6. فرضيات الدراسة

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق منهجيات التحسين المستمر وتحسين الكفاءة التشغيلية.
- يؤثر تحسين العمليات التشغيلية إيجاباً على خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية.

1.7. نموذج الدراسة

يتضمن النموذج العلاقة بين:

- المتغير المستقل: تطبيق منهجيات التحسين المستمر مثل (Lean و Six Sigma)
- المتغير التابع: الكفاءة التشغيلية للشركات الصغيرة والمتوسطة.

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بالعمليات التشغيلية في الشركات الصغيرة والمتوسطة، باستخدام أدوات مثل الاستبيانات والمقابلات وتحليل الوثائق التشغيلية.

1.9. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق الدراسة ميدانياً على مجموعة من الشركات الصغيرة والمتوسطة في منطقة محددة، لجمع البيانات وتحليلها بهدف تحديد الفجوات التشغيلية ووضع حلول مناسبة لتحسين الأداء.

1.10. مخطط المشروع المقترح

يعتمد المشروع على مجموعة من المراحل المتسلسلة التي تضمن تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة. ويمكن تلخيص المخطط المقترح للمشروع في المراحل التالية:

- **تحديد مشكلة الدراسة وصياغتها**
تتضمن تحديد أوجه القصور في كفاءة العمليات التشغيلية في المنشآت وتحديد فجوات المعرفة التي تسعى الدراسة لمعالجتها.
- **تحديد أهداف وأسئلة الدراسة**
تشمل صياغة السؤال الرئيس وأسئلة فرعية تربط بين تحسين العمليات ورضا العملاء.
- **تطوير الإطار النظري والمفاهيم الأساسية**
مراجعة أدبيات تحسين العمليات، إدارة الجودة، وأساليب رفع رضى العملاء.
- **جمع الدراسات السابقة وتحليلها**
تقييم نتائج الدراسات السابقة المحلية والدولية، وتحديد نقاط الالتقاء والاختلاف، واستخلاص ما يدعم مشكلة الدراسة.
- **إعداد النموذج النظري للدراسة**
تحديد المتغيرات (المستقل: تحسين العمليات – التابع: رضا العملاء) والعلاقة بينهما.
- **تحديد منهجية البحث**
اختيار المنهج الوصفي التحليلي، تحديد مجتمع الدراسة، اختيار عينتها، وتصميم أداة جمع البيانات (مثل: الاستبيان).
- **جمع البيانات الميدانية**
توزيع أداة الدراسة، جمع الاستجابات، والتأكد من صلاحية البيانات للتحليل.
- **تحليل البيانات إحصائياً**
استخدام الأساليب الإحصائية لاختبار الفرضيات وتفسير النتائج.
- **استخلاص النتائج وربطها بالدراسات السابقة**
تحديد مدى تأثير تحسين العمليات على رضا العملاء، مقارنة النتائج بالدراسات الأخرى.
- **تقديم التوصيات والمقترحات**
وضع توصيات قابلة للتنفيذ لتحسين العمليات ورفع مستوى رضا العملاء في المنشآت.
- **كتابة التقرير النهائي للمشروع**
تنظيم الفصول، مراجعة الصياغة، والتأكد من صحة الاقتباسات وتنسيق قائمة المراجع حسب APA.

1.11. قائمة المراجع

2. Womack, J., & Jones, D. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation* (pp. 1–350). Simon & Schuster.
3. Hammer, M., & Stanton, S. (2005). *The reengineering revolution: A handbook* (pp. 22–260). Harper Business.
4. Deming, W. E. (2006). *Out of the crisis* (pp. 45–520). MIT Press.
5. Hassan, S., & Omar, R. (2020). Lean practices and operational performance in SMEs. *International Review of Business Studies*, 8(1), 75–92.
6. Al-Khalil, M. (2021). Operational improvement and efficiency in service firms. *Journal of Business Management*, 15(2), 45–60.
7. Abdulrahman, F., & Al-Zahrani, T. (2022). The impact of continuous improvement on operational performance in SMEs. *Arab Journal of Management Studies*, 10(3), 130–147.
8. Slack, N., & Brandon-Jones, A. (2023). *Operations management* (10th ed., pp. 12–540). Pearson Education.
9. Khan, M., & Rahman, S. (2024). Lean and Six Sigma integration for operational excellence in small enterprises. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 73(1), 90–110.

10. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

10.1. المقدمة:

يهدف هذا الفصل إلى استعراض وتحليل أبرز الدراسات السابقة التي تناولت موضوع تحسين العمليات التشغيلية وأثره على الكفاءة التشغيلية في المؤسسات، مع التركيز على الشركات الصغيرة والمتوسطة. ويسهم هذا الاستعراض في بناء إطار نظري يدعم الدراسة الحالية ويحدد موقعها من الأبحاث السابقة.

10.2. المتغير المستقل

تناولت العديد من الدراسات مفهوم تحسين العمليات التشغيلية بوصفه مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى تقليل الهدر وتحسين تدفق العمل ورفع جودة الأداء. فقد أشار Womack & Jones (2003) إلى أن تطبيق مبادئ Lean يسهم في تبسيط العمليات وتحقيق كفاءة أعلى. كما أوضحت دراسة Hammer & Stanton (2005) أن إعادة هندسة العمليات تؤدي إلى تحسينات جوهرية في الوقت والتكلفة.

10.3. المتغير التابع

تُعرّف الكفاءة التشغيلية بأنها قدرة المؤسسة على استغلال مواردها المتاحة بأفضل صورة ممكنة لتحقيق أهدافها بأقل تكلفة وأعلى جودة. وأكد Deming (2006) أن التحسين المستمر وجودة العمليات عنصران أساسيان في رفع الكفاءة التشغيلية. كما بينت دراسة Hassan & Omar (2020) أن تطبيق أساليب تحسين العمليات يرتبط بارتفاع مؤشرات الكفاءة التشغيلية.

10.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين تحسين العمليات التشغيلية والكفاءة التشغيلية. حيث توصلت دراسة Al-Khalil (2021) إلى أن المؤسسات التي تطبق أساليب التحسين تحقق خفضاً في التكاليف وزيادة في الإنتاجية. كما أكدت دراسة Abdulrahman & Al-Zahrani (2022) أن التحسين المستمر يسهم مباشرة في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية.

10.5. الخاتمة

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة أن تحسين العمليات التشغيلية يمثل عاملاً رئيسياً في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحقيق الميزة التنافسية، خاصة في الشركات الصغيرة والمتوسطة، مما يدعم توجه الدراسة الحالية وأهميتها التطبيقية.

- Womack, J. P., & Jones, D. T. (2003). *Lean thinking: Banish waste and create wealth in your corporation*. Simon & Schuster.
- Hammer, M., & Stanton, S. (2005). *The reengineering revolution: A handbook*. Harper Business.
- Deming, W. E. (2006). *Out of the crisis*. MIT Press.
- Hassan, S., & Omar, R. (2020). Lean practices and operational performance in SMEs. *International Review of Business Studies*, 8(1), 75–92.
- Al-Khalil, M. (2021). Operational improvement and efficiency in service firms. *Journal of Business Management*, 15(2), 45–60.
- Abdulrahman, F., & Al-Zahrani, T. (2022). The impact of continuous improvement on operational performance in SMEs. *Arab Journal of Management Studies*, 10(3), 130–147.