

أثر إدارة المشاريع على جودة الخدمات التشغيلية في شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية

يوسف عارف حجاج

.....

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

02 ابريل 2026- الفصل الدراسي الأول 2026

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	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. مخطط المشروع المقترح	11
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	12
2.1. المقدمة:	13
2.2. المتغير المستقل	13
2.3. المتغير التابع	13
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	13
2.5. الخاتمة	14
قائمة المراجع	15

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد المنظمات المعاصرة تحولات متسارعة في بيئات الأعمال نتيجة اشتداد المنافسة، وتسارع التغيرات التقنية، وتزايد متطلبات العملاء فيما يتعلق بجودة الخدمات المقدمة. وفي هذا السياق، اتجهت العديد من المنظمات إلى الاعتماد على شركات الإسناد التشغيلي لتقديم خدمات تشغيلية متخصصة تساهم في رفع الكفاءة التشغيلية والتركيز على الأنشطة الأساسية. ويعد نجاح هذه الشركات مرهوناً بقدرتها على إدارة مشاريعها التشغيلية بكفاءة وفعالية، بما يضمن تحقيق الأهداف المخططة ضمن الوقت والتكلفة والجودة المحددة.

يُقصد بشركات الإسناد التشغيلي: تلك الشركات التي تتولى تنفيذ وإدارة بعض الأنشطة التشغيلية نيابةً عن الجهات المستفيدة، بهدف تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف والتركيز على الأنشطة الأساسية. وفي هذا السياق، تُعد إدارة المشاريع من الأدوات الإدارية الحديثة التي تلعب دوراً محورياً في تنظيم وتنسيق الموارد، وضمان تنفيذ الأنشطة التشغيلية وفق معايير واضحة، الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على مستوى جودة الخدمات التشغيلية المقدمة للعملاء. كما أن جودة الخدمات التشغيلية أصبحت معياراً أساسياً للحكم على أداء شركات الإسناد التشغيلي، لما لها من تأثير مباشر على رضا العملاء واستمرارية العقود التشغيلية.

وبناءً على ما سبق، وانطلاقاً من أهمية الربط بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات التشغيلية، تبرز الحاجة إلى دراسة أثر ممارسات إدارة المشاريع في تحسين جودة الخدمات التشغيلية داخل شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية، لا سيما في ظل النمو المتزايد الذي يشهده هذا القطاع وما يواجهه من تحديات تشغيلية وإدارية تتطلب حلولاً علمية وتطبيقية مدروسة، بما يساهم في رفع كفاءة الأداء وتحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة وتعزيز رضا العملاء، وتحقيق استدامة التميز التشغيلي في هذا القطاع الحيوي.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من التوسع الملحوظ في نشاط شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية واعتماد العديد من الجهات الحكومية والخاصة عليها، إلا أن مستوى جودة الخدمات التشغيلية المقدمة يختلف من شركة إلى أخرى، مما يشير إلى وجود تحديات إدارية تؤثر على كفاءة الأداء. ويعد ضعف تطبيق ممارسات إدارة المشاريع من أبرز العوامل التي قد تسهم في هذا التباين، الأمر الذي يستدعي دراسة علمية منهجية لتحديد طبيعة هذه المشكلة وأبعادها.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، تشير مراجعة الأدبيات إلى وجود محدودية في الدراسات العربية التي تناولت العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات التشغيلية، خصوصاً في سياق شركات الإسناد التشغيلي. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاعات صناعية أو خدمية أخرى، دون التطرق بشكل مباشر إلى هذا النوع من الشركات، مما يعكس وجود فجوة معرفية واضحة تستدعي إجراء دراسات متخصصة لفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرين بصورة أعمق.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

أما على المستوى التطبيقي، فتواجه بعض شركات الإسناد التشغيلي تحديات عملية تتمثل في ضعف التخطيط للمشاريع التشغيلية، وعدم وضوح الأدوار والمسؤوليات، وقصور المتابعة والتقييم، الأمر الذي ينعكس سلباً على جودة الخدمات المقدمة ورضا العملاء. مما يبرز الحاجة إلى دراسة دور إدارة المشاريع في الحد من هذه التحديات وتحسين مستوى جودة الخدمات التشغيلية.

وانطلاقاً مما سبق، تتمثل مشكلة البحث في السؤال الرئيس الآتي:

ما أثر إدارة المشاريع على جودة الخدمات التشغيلية في شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تتناوله، والمتمثل في تحليل أثر ممارسات إدارة المشاريع على جودة الخدمات التشغيلية في شركات الإسناد التشغيلي، في ظل التوسع المتزايد لهذا القطاع في المملكة العربية السعودية، واعتماد العديد من الجهات الحكومية والخاصة عليه في تنفيذ أعمالها التشغيلية. كما أن تحسين جودة الخدمات التشغيلية يُعد من العوامل الأساسية التي تسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء، مما يستدعي دراسة الدور الذي يمكن أن تؤديه ممارسات إدارة المشاريع في تحقيق هذا الهدف، وذلك من خلال تناول الأبعاد النظرية والتطبيقية وتحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة.

1.3.1. على المستوى النظري:

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من إسهامها في إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة الأعمال من خلال الربط بين مفاهيم إدارة المشاريع وجودة الخدمات التشغيلية، وتسليط الضوء على دور إدارة المشاريع كأحد المداخل الإدارية المؤثرة في تحسين جودة الخدمات داخل شركات الإسناد التشغيلي، لا سيما في ظل خصوصية بيئة الأعمال في المملكة العربية السعودية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية استفادة شركات الإسناد التشغيلي من نتائجها في تحسين ممارسات إدارة المشاريع بما يسهم في رفع مستوى جودة الخدمات التشغيلية، ودعم متخذي القرار في تطوير السياسات والإجراءات التشغيلية، وتحسين رضا العملاء، وتعزيز القدرة التنافسية للشركات العاملة في هذا القطاع، بما ينسجم مع توجهات تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة الخدمات في هذا القطاع الحيوي.

1.4. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر إدارة المشاريع على جودة الخدمات التشغيلية في شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية؟

أسئلة البحث الفرعية:

1. ما مستوى تطبيق ممارسات إدارة المشاريع في شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية؟
2. ما مستوى جودة الخدمات التشغيلية المقدمة في هذه الشركات؟
3. ما طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة المشاريع وجودة الخدمات التشغيلية؟
4. ما أثر التخطيط والمتابعة في إدارة المشاريع على تحسين جودة الخدمات التشغيلية؟
5. ما دور وضوح الأدوار والمسؤوليات في إدارة المشاريع في رفع مستوى جودة الخدمات التشغيلية؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف الرئيسي:

دراسة أثر إدارة المشاريع على جودة الخدمات التشغيلية في شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية.

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على مستوى تطبيق ممارسات إدارة المشاريع في شركات الإسناد التشغيلي.
2. تقييم مستوى جودة الخدمات التشغيلية المقدمة في هذه الشركات.
3. تحليل طبيعة العلاقة بين ممارسات إدارة المشاريع وجودة الخدمات التشغيلية.
4. دراسة أثر التخطيط والمتابعة في إدارة المشاريع على تحسين جودة الخدمات التشغيلية.
5. تحديد دور وضوح الأدوار والمسؤوليات في رفع مستوى جودة الخدمات التشغيلية.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية H1:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المشاريع وجودة الخدمات التشغيلية في شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق ممارسات إدارة المشاريع وجودة الخدمات التشغيلية.

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة الخدمات التشغيلية المقدمة ومستوى رضا العملاء في شركات الإسناد التشغيلي.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسات إدارة المشاريع ومستوى جودة الخدمات التشغيلية.

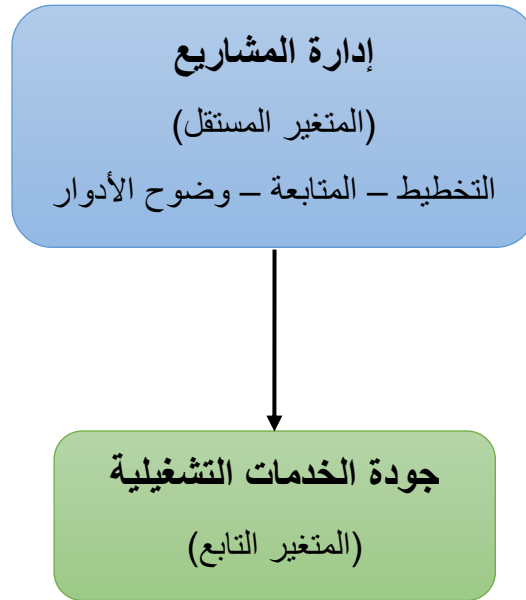
الفرضية الفرعية الرابعة Hd:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لعمليتي التخطيط والمتابعة في إدارة المشاريع على تحسين جودة الخدمات التشغيلية.

الفرضية الفرعية الخامسة He:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لـ وضوح الأدوار والمسؤوليات في إدارة المشاريع على رفع مستوى جودة الخدمات التشغيلية.

1.7. نموذج الدراسة



الشكل (1): نموذج الدراسة المقترح

المصدر: إعداد الباحث

يوضح هذا الشكل نموذج الدراسة الذي يبين العلاقة بين متغيراته، حيث تمثل إدارة المشاريع المتغير المستقل بأبعاده (التخطيط، المتابعة، وضوح الأدوار والمسؤوليات)، بينما تمثل جودة الخدمات التشغيلية المتغير التابع، ويفترض النموذج وجود تأثير مباشر لممارسات إدارة المشاريع على مستوى جودة الخدمات التشغيلية في شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية.

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية

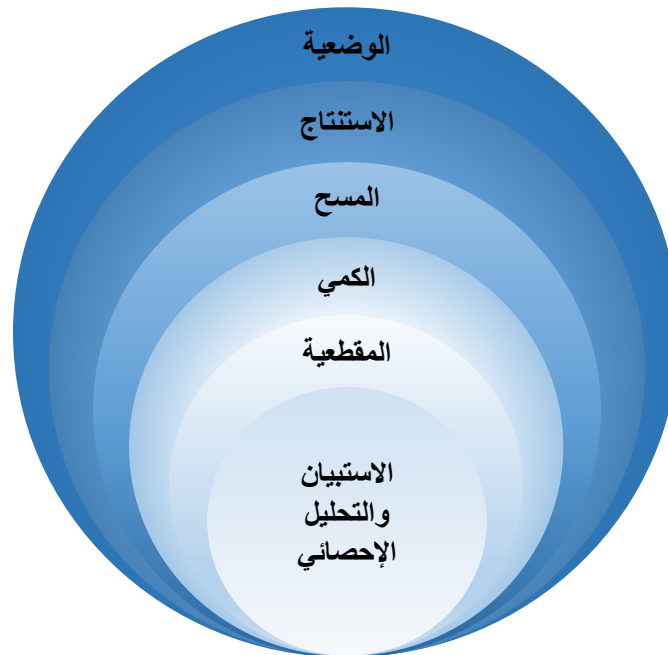
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: مسح

نوع البحث: كمي

الأفق الزمني: مقطعي

أدوات جمع وتحليل البيانات: الاستبيان والتحليل الإحصائي



الشكل (2): تصميم البحث

المصدر: إعداد الباحث

1.9. الدراسة الميدانية

سيتم تطبيق الدراسة ميدانيًا على عينة من العاملين في شركات الإسناد التشغيلي في المملكة العربية السعودية، وخاصة الموظفين المرتبطين بإدارة المشاريع أو تقديم الخدمات التشغيلية. وسيتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، بهدف قياس مستوى تطبيق ممارسات إدارة المشاريع، ومستوى جودة الخدمات التشغيلية، وتحليل العلاقة بينهما، بما يساهم في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

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

Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: Sustainability and supply chain management*. Pearson Education.

Kerzner, H. (2017). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling*. John Wiley & Sons.

Mir, F. A., & Pinnington, A. H. (2014). Exploring the value of project management: Linking project management performance and project success. *International Journal of Project Management*, 32(2), 202-217.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Project Management Institute (PMI). (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). Project Management Institute.

Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2019). *Operations management*. Pearson Education.

Zwikael, O., & Smyrk, J. (2019). *Project management for the creation of organizational value*. Springer.