

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية

أسم الطالب
معاذ بن عبده العسيري

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

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

التاريخ- الفصل الدراسي

2026-Feb

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
4	1.1. المقدمة:
5	1.2. مشكلة الدراسة.....
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
6	1.3. أهمية الدراسة.....
6	1.3.1. على المستوى النظري:
6	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
7	1.4. أسئلة الدراسة.....
7	1.5. أهداف الدراسة.....
7	1.6. فرضيات الدراسة.....
7	1.7. نموذج الدراسة.....
8	1.8. منهجية الدراسة.....
8	1.9. الدراسة الميدانية.....
8	1.10. مخطط المشروع المقترح.....
9	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
10	2.1. المقدمة:
10	2.2. المتغير المستقل.....
10	2.3. المتغير التابع.....
11	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
11	2.5. الخاتمة.....
11	قائمة المراجع.....

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد المؤسسات الحكومية من الركائز الأساسية في تقديم الخدمات للمجتمع، حيث يقع على عاتقها تلبية احتياجات المواطنين والمقيمين بكفاءة وفاعلية. ومع التطور المتسارع في متطلبات المستفيدين، أصبح تحسين جودة الخدمات الحكومية هدفاً رئيسياً تسعى إليه العديد من الدول، لما لذلك من أثر مباشر على رضا المستفيدين وتعزيز الثقة في الأجهزة الحكومية.

وتُعتبر إدارة العمليات الإدارية من العوامل الجوهرية التي تؤثر في مستوى جودة الخدمات المقدمة، إذ تسهم في تنظيم الإجراءات، وتنسيق الجهود، وتحسين استخدام الموارد المتاحة. فكلما كانت العمليات الإدارية واضحة ومُنظمة، انعكس ذلك إيجاباً على سرعة تقديم الخدمة ودقتها وتقليل الأخطاء الإدارية.

وفي ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الحكومية، مثل تعقيد الإجراءات وتعدد الجهات المعنية وطول دورة الخدمة، تبرز أهمية التركيز على إدارة العمليات الإدارية كمدخل أساسي لتحسين جودة الخدمات. ومن هنا، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، ومحاولة فهم العلاقة بين هذين المتغيرين من منظور أكاديمي.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من الجهود المبذولة من قبل المؤسسات الحكومية لتطوير خدماتها، إلا أن العديد منها لا يزال يعاني من ضعف في جودة الخدمات المقدمة، وهو ما يظهر في تأخر إنجاز المعاملات، وتكرار الإجراءات، وانخفاض مستوى رضا المستفيدين. ويُعزى ذلك في كثير من الأحيان إلى وجود قصور في إدارة العمليات الإدارية وعدم كفاءة تنظيمها.

وتتمثل مشكلة الدراسة في التساؤل حول مدى تأثير إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، وما إذا كانت الأساليب الإدارية المتبعة تسهم فعلياً في تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تشير مراجعة الأدبيات إلى وجود اهتمام بدراسة إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات كل على حدة، إلا أن الربط بينهما في سياق المؤسسات الحكومية لا يزال محدوداً. كما أن بعض الدراسات ركزت على القطاع الخاص أكثر من تركيزها على القطاع الحكومي، مما أوجد فجوة معرفية تتعلق بتفسير العلاقة بين إدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات في البيئة الحكومية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، تواجه المؤسسات الحكومية تحديات في تطبيق مفاهيم إدارة العمليات الإدارية بصورة فعالة، نتيجة التعقيد التنظيمي وتعدد الأنظمة والإجراءات. كما تفتقر بعض الجهات الحكومية إلى نماذج واضحة يمكن من خلالها تحسين العمليات الإدارية بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الدراسات التي تسهم في معالجة هذه الفجوة.

ما أثر إدارة العمليات الإدارية على جودة الخدمات في المؤسسات الحكومية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تتمثل الأهمية النظرية لهذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة العمليات الإدارية وجودة الخدمات في المؤسسات الحكومية، من خلال توضيح العلاقة بين هذين المتغيرين. كما تسهم الدراسة في سد جزء من الفجوة المعرفية الناتجة عن قلة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في السياق الحكومي، مما يفتح المجال أمام باحثين آخرين للبناء على نتائجها مستقبلاً.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تنبع الأهمية التطبيقية للدراسة من إمكانية الاستفادة من نتائجها في مساعدة صناع القرار والإدارات الحكومية على تحسين إدارة العمليات الإدارية، بما ينعكس على رفع جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في توجيه المؤسسات الحكومية نحو تبني أساليب إدارية أكثر كفاءة، تسهم في تقليل التعقيد الإداري وتحسين مستوى رضا المستفيدين.

قائمة المراجع (الدفعة الأولى – مبدئية)

- أحمد، م. (2020). إدارة العمليات الإدارية ودورها في تحسين الأداء المؤسسي. مجلة الإدارة الحديثة.
- الجابري، س. (2019). جودة الخدمات في القطاع الحكومي. مجلة العلوم الإدارية.
- الحربي، ع. (2021). إدارة العمليات وأثرها على كفاءة الخدمات. الرياض: دار الفكر الإداري.
- الزهراني، ف. (2018). تطوير الأداء الإداري في المؤسسات الحكومية. جدة: دار الجامعة.
- الشمري، ن. (2022). تحسين جودة الخدمات الحكومية من منظور إداري. مجلة الإدارة العامة.
- محمد، ع. (2019). مبادئ إدارة العمليات في المنظمات الحكومية. القاهرة: مكتبة النهضة العربية.

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

