

عنوان المشروع
دور إدارة المشاريع في تحسين أداء العمليات في "
شركة مرسيدس السعودية

“The role of project management in improving
operations performance at Mercedes Saudi
Arabia”

اسم الطالب:
فهد الحربي

تحت إشراف
د: منى مصطفى العشيري

عضو هيئة التدريس _كلية الإدارة
_جامعة ميدأوشن

كلمة شكر

إلى كل منسوبي هذه الجامعة الرائعين، أَرغب في تقديم أعمق الشكر والتقدير لكل جهودكم المستمرة والمخلصة في خدمة الطلاب والمجتمع. لقد قمتم بتحقيق مستويات مذهلة من التفاني والاحترافية في كل ما تقومون به، مما يسهم بشكل كبير في نجاح هذه الجامعة. إن إلمامكم بمهامكم وتفانيكم في تحقيق أهداف الجامعة يشكلان نموذجاً يحتذى به للتفوق والتميز. فشكراً جزيلاً لكم على جهودكم الدؤوبة والمستمرة، وعلى التزامكم الدائم برفع مستوى التعليم والبحث والخدمة المجتمعية. أتمنى لكم دوام التوفيق والنجاح في كل مساعيكم المستقبلية

وفي هذه الكلمة القليلة، لا يمكنني إلا أن أعبر عن امتناني العميق لكل فرد في هذا الفريق الرائع. من " الأكاديميين المتفانين إلى الموظفين الإداريين الذين يديرون العمليات بكفاءة، ومن العمال الفنيين إلى العاملين في الخدمات الطلابية، جميعكم تلعبون دوراً حاسماً في نجاح مهمتنا التعليمية والبحثية. تذكر دائماً أن عملكم له تأثير عميق ومباشر على حياة الطلاب وعلى مستقبلهم. بفضلكم، يستطيع الطلاب تحقيق أحلامهم وتطوير مهاراتهم ليصبحوا قادة ومبتكرين في مجتمعنا. لذا، أريد أن أشكركم من كل قلبي على التزامكم اللا محدود وتفانيكم في خدمة هذه الجامعة ومجتمعنا. قد تكون كلمات الشكر قليلة في مقابل ما تقدمونه، ولكن يجب أن تعلموا أن جهودكم تُقدر بشكل كبير وتترك أثراً إيجابياً يتجاوز الكلمات. فلنستمر سوياً في بناء مستقبل أفضل للجميع بتفاني وإخلاص لا حدود لهما. شكراً لكم مرة أخرى، ولنستمر في العمل المشترك نحو تحقيق النجاح والتميز في مسيرتنا الأكاديمية والمهنية

جدول المحتويات

Contents

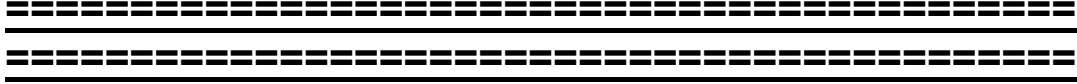
الفصل الأول : الإطار العام لدراسة	1
5	
المقدمة:	1.1
5	
مشكلة البحث :	1.2
6	
الفجوة النظرية :	1.2.1
6	
الفجوة التطبيقية :	1.2.2
7	
أهمية البحث :	1.3
7	
الأهمية النظرية على مستوى البحث :	1.3.1
8	
الأهمية العملية على مستوى البحث :	1.3.2
8	
أسئلة الدراسة:	1.4
8	
السؤال الأول :	1.4.1
8	
الأسئلة الفرعية :	1.4.2
9	
الأهداف :	1.5
9	
أهداف السؤال الأول :	1.5.1
9	
الفرضيات :	1.6
9	
الفرضية الرئيسية لسؤال الأول : HA:	1.6.1
9	
الفرضيات الفرعية :	1.6.2
10	
نموذج البحث:	1.7
10	
منهجية البحث :	1.8
11	

1.9	تصميم البحث :
11	
1.10	الدراسة الميدانية :
12	
1.11	هيكل المشروع
13	
2	الفصل الثاني : الإطار النظري
14	
2.1.1	الدراسات السابقة:
15	
2.1.2	المقدمة :
16	
2.1.3	المتغير الأول :
18	
2.1.4	المتغير الثاني :
20	
2.1.1	العلاقة بين متغيرات البحث :
23	
2.2	جدول الأشكال:
25	
رقم الصفحة	
عنوان الشكل	
رقم الشكل	
8	
2024	
الشكل 1	
9	
2024	
الشكل 2	
12	
2024	
الشكل 3	
الصفحة	
عنوان	
الجدول	
19	
أثر "إدارة الموارد البشرية" في إدارة المشاريع	
جدول 1	
22	

أثر "تحسين أداء العمليات" على شركة مرسيدس السعودية	25
جدول 2	25
.....	23
لعلاقة بين المتغيرات في الشركة.	25
جدول 3	25
المصادر والمراجع :	2.1
.....	26
الخاتمة :	2.2
.....	30

=====

الفصل الأول : الإطار العام لدراسة 1



1.1 المقدمة:

تتطور تكنولوجيا المعلومات بشكل سريع ومتسارع، وقد أثبتت أهميتها في تحسين عمليات إدارة المشاريع في العديد من الشركات العالمية، بما في ذلك شركات السيارات مثل مرسيدس. تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات إدارة المشاريع في شركة مرسيدس السعودية.

تكنولوجيا المعلومات تشمل استخدام الأنظمة والتطبيقات التقنية لجمع وتخزين ومعالجة ونقل المعلومات. وتشمل هذه التقنيات البرمجيات، والأجهزة، والشبكات، والبيانات، وغيرها من الموارد التقنية التي تساعد في تحسين أداء العمليات الإدارية.

تشير الدراسات السابقة إلى أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع يمكن أن يؤدي إلى زيادة كفاءة العمل، وتحسين التواصل وتنسيق الجهود بين الفرق، وتقليل التكاليف وزمن التنفيذ، وزيادة رضا العملاء.

مع ذلك، تظهر بعض الفجوات في استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع، بما في ذلك قلة التدريب

على الأنظمة الجديدة، وقلة الاستثمار في البنية التحتية التقنية، وتحديات الأمان وحماية البيانات.

يعتبر هذا البحث أهمية بالغة لشركة مرسيدس السعودية ولصناعة السيارات بشكل عام، حيث يمكن أن يساهم في تعزيز الكفاءة والتنافسية، وتحسين جودة المنتجات وزمن التسليم، وبناء علاقات أفضل مع العملاء، كما يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف الشركة وتحقيق ميزة تنافسية في السوق.

- "Information Technology Project Management: Providing Measurable Organizational Value" by Jack T. Marchewka.

1.2 مشكلة البحث :

مشكلة البحث في هذا السياق يمكن تحديدها على أنها ضعف استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع داخل شركة مرسيدس السعودية، مما يؤدي إلى تباطؤ في عمليات التنفيذ وزيادة في التكاليف وقلة في جودة الخدمات المقدمة.

1.2.1 الفجوة النظرية :

الفجوة النظرية في هذا البحث يمكن تحديدها في عدم وجود دراسات محددة تتناول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين عمليات إدارة المشاريع بشكل مفصل في سياق شركات السيارات في المملكة العربية السعودية، بما في ذلك شركة مرسيدس. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تكون الدراسات السابقة قد ركزت على سياقات أخرى أو على جوانب محددة دون تطبيقها بشكل كامل على صناعة السيارات في السعودية.

Official website of Mercedes-Benz Saudi Arabia for insights into their project management practices.

1.2.2 الفجوة التطبيقية :

الفجوة التطبيقية في هذا البحث تكمن في عدم وجود استخدام مكثف وفعال لتكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع داخل شركة مرسيدس السعودية. على الرغم من أن التكنولوجيا المعلوماتية متاحة وتوفر العديد من الحلول لتحسين عمليات الإدارة، إلا أنه قد يكون هناك قصور في تطبيق هذه الحلول بشكل كافٍ أو صحيح، مما يؤثر سلباً على كفاءة العمل وجودة المنتجات وخدمات الشركة.

وأهم سؤال لهذا البحث: كيف يمكن تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع داخل شركة مرسيدس السعودية لتحسين كفاءة العمل وجودة المنتجات وخدمات الشركة؟

Websites of organizations like PMI (Project Management Institute) for white papers and articles on IT project management.

1.3 أهمية البحث :

أهمية هذا البحث تتجلى في عدة نقاط:

- 1.تحسين الكفاءة: يمكن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع أن يؤدي إلى زيادة كفاءة استخدام الموارد وتحسين تنظيم العمليات، مما يساعد في تحقيق الأهداف بفعالية أكبر.
 - 2.تقليل التكاليف: من خلال تحسين عمليات الإدارة وزيادة الكفاءة، يمكن تقليل التكاليف العملية وتحسين استخدام رأس المال.
 - 3.تحسين جودة المنتجات والخدمات: باستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال، يمكن تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة، مما يعزز رضا العملاء ويسهم في بناء سمعة الشركة.
 - 4.تحقيق التنافسية: يمكن للتكنولوجيا المعلوماتية أن تكون عاملاً رئيسياً في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، من خلال تحسين الإنتاجية وتقليل الفجوات في الأداء مقارنة بالمنافسين.
 - 5.مساهمة في التطور الصناعي: من خلال دراسة دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع، يمكن تقديم مساهمة فعالة في التطور الصناعي والابتكار في مجال صناعة السيارات بالمملكة العربية السعودية.
- "Information Technology Project Management" by Kathy Schwalbe.

1.3.1 الأهمية النظرية على مستوى البحث :

الأهمية النظرية لهذا البحث تكمن في توفير فهم أعمق لدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة المشاريع، وتطبيق هذا الفهم في سياق شركة مرسيدس السعودية. من خلال استكشاف الأدبيات السابقة وتحليل الفجوات والتحديات الموجودة، يمكن للبحث أن يساهم في تطوير نظريات جديدة أو في تأكيد النظريات الحالية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وإدارة المشاريع. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يساعد البحث في تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على استخدام التكنولوجيا في هذا السياق، مما يعزز الفهم النظري ويسهم في تطوير النظريات الإدارية ذات الصلة .

- Harvard Business Review

1.3.2 الأهمية العملية على مستوى البحث :

الأهمية العملية لهذا البحث تكمن في تقديم توصيات وإرشادات عملية قابلة للتطبيق في شركة مرسيدس السعودية وغيرها من الشركات في صناعة السيارات. من خلال فهم أفضل لكيفية تحسين إدارة المشاريع باستخدام تكنولوجيا المعلومات، يمكن للبحث أن يساعد في تطوير استراتيجيات وأدوات فعالة لتنفيذ التكنولوجيا وتحسين الأداء العملي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن للبحث أن يساهم في توجيه الاستثمارات في التكنولوجيا والتدريب على استخدامها، مما يزيد من قدرة الشركة على تحقيق المزيد من الفوائد والتنافسية. وبذلك، يكون البحث على مستوى العملية مفيداً لإدارة الشركة وموظفيها، ويسهم في تحقيق أهداف الشركة وتحسين أدائها ونجاحها في السوق.

"The Role of Information Technology in Project Management" by James M. Kerr and Victoria L. Poirier.

1.4 أسئلة الدراسة:

1.4.1 السؤال الأول :

"كيف يمكن تحسين أداء العمليات في شركة مرسيدس السعودية باستخدام أساليب إدارة المشاريع المبتكرة؟"

يستكشف هذا السؤال كيفية تحسين أداء العمليات في شركة مرسيدس السعودية من خلال تبني وتطبيق أساليب إدارة المشاريع المبتكرة، حيث يركز على الاستفادة من التقنيات والأدوات الحديثة في مجال إدارة المشاريع لتحسين التنظيم والكفاءة والجودة وزيادة رضا العملاء، وبالتالي تحقيق النجاح والتنافسية في السوق

1.4.2 الأسئلة الفرعية :

1. ما هي التقنيات والأدوات الحديثة في مجال إدارة المشاريع التي يمكن استخدامها لتحسين أداء العمليات في شركة مرسيدس السعودية؟
2. كيف يمكن تطبيق مفاهيم الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات في إدارة المشاريع لتحسين الكفاءة والجودة؟
3. ما هي التحديات التي قد تواجه تبني وتطبيق أساليب إدارة المشاريع المبتكرة في شركة مرسيدس السعودية؟
4. كيف يمكن تقييم فعالية ونجاح استخدام أساليب إدارة المشاريع المبتكرة في تحسين أداء العمليات في الشركة؟
5. ما هي الخطوات العملية التي يجب اتخاذها لتطبيق أساليب إدارة المشاريع المبتكرة بنجاح في شركة مرسيدس السعودية؟

1.5 الأهداف :

1.5.1 أهداف السؤال الأول :

1. تحديد كيفية استخدام أساليب إدارة المشاريع المبتكرة لتحسين أداء العمليات في شركة مرسيدس السعودية.
2. تحديد التقنيات والأدوات الحديثة التي يمكن أن تسهم في تحسين كفاءة العمليات والجودة في الشركة.
3. تحديد التحديات والعوائق التي قد تواجه عمليات تطبيق أساليب إدارة المشاريع المبتكرة في شركة مرسيدس السعودية.
4. اقتراح توصيات عملية لتبني وتطبيق أساليب إدارة المشاريع المبتكرة بفعالية لتحسين أداء العمليات في الشركة.

1.6 الفرضيات :

1.6.1 الفرضية الرئيسية لسؤال الأول: HA:

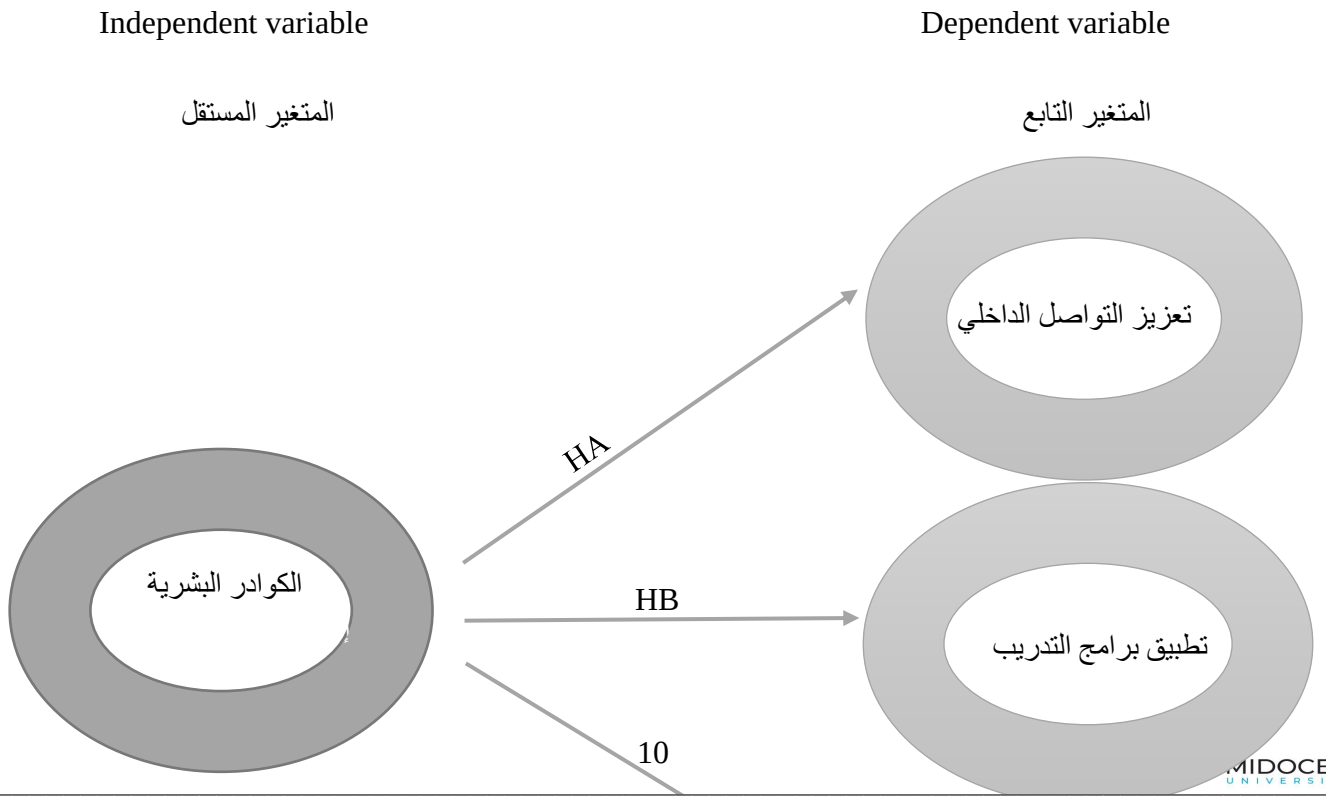
توجد فرضية أن تبني وتطبيق أساليب إدارة المشاريع المبتكرة يمكن أن يسهم بشكل فعال في تحسين أداء العمليات في شركة مرسيدس السعودية، من خلال استخدام التقنيات والأدوات الحديثة والمبتكرة لتحقيق الكفاءة والجودة وزيادة رضا العملاء وتحقيق التنافسية في السوق

1.6.2 الفرضيات الفرعية :

- 1.فرضية أن استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات يمكن أن يسهم في تحسين العمليات وتحقيق الكفاءة في شركة مرسيدس السعودية.
- 2.فرضية أن تطبيق أساليب إدارة المشاريع المبتكرة يمكن أن يعزز التنسيق بين الأقسام داخل الشركة ويسهم في تحسين الفعالية العامة للعمليات.
- 3.فرضية أن تبني وتطبيق أساليب إدارة المشاريع المبتكرة يمكن أن يزيد من قدرة الشركة على التكيف مع التغيرات في السوق وتلبية متطلبات العملاء بشكل أفضل.
- 4.فرضية أن استخدام التقنيات المبتكرة في إدارة المشاريع يمكن أن يقلل من التكاليف ويزيد من الكفاءة والجودة في العمليات داخل الشركة.

1.7 نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي العالقة بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



HC



الشكل 1 :تم تصميمها بواسطة الباحث

بالرجوع إلى أمثلة فرضيات البحث
, فإن الأسهم تمثل تلك الفرضيات حيث :

الفرضية الأولى : HA

الفرضية الثانية : HB

الفرضية الثالثة : HC

1.8 منهجية البحث :

فلسفة البحث: الوضعية

منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

البحث: كمي

الأفق الزمني: المقطعية

تقنيات جمع وتحليل البيانات: التحليل الإحصائي لنتائج المسح

1.9 تصميم البحث :

Data collection and
analysis techniques

Time
horizon

Research
choice

Research
strategy

Research
approach

Research
philosophy

تقنيات جمع وتحليل البيانات

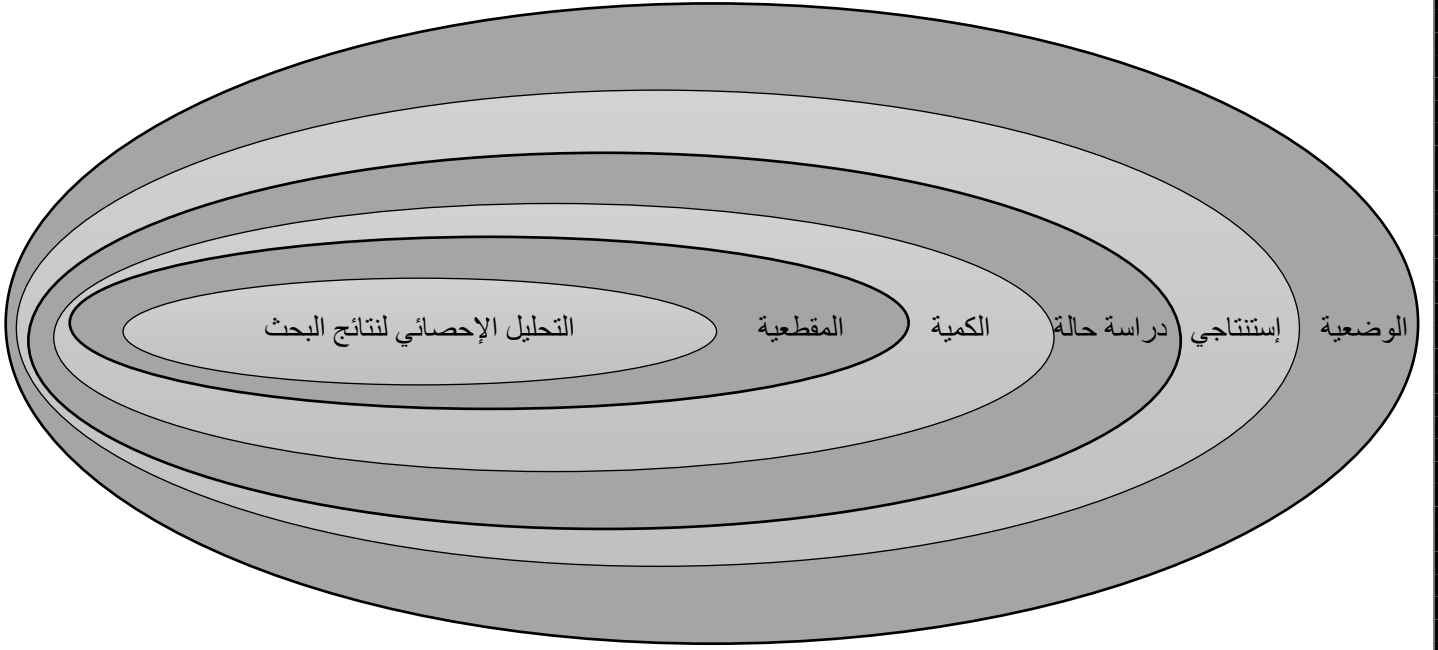
الأفق الزمني

البحث

إستراتيجيات البحث

منهج البحث

فلسفة البحث



الشكل 2 :ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب

1.10 الدراسة الميدانية :

- 1.مقابلات مع مديري المشاريع وفرق العمل في شركة مرسيدس السعودية لفهم استراتيجياتهم وتحدياتهم في مجال إدارة المشاريع.
- 2.استطلاعات للموظفين في الشركة لقياس مستوى رضاهم عن عمليات إدارة المشاريع الحالية وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.
- 3.تحليل لتقارير المشاريع السابقة لفهم النقاط القوية والضعف في تنفيذ المشاريع وتقييم النتائج المحققة.
- 4.دراسات حالة لمشاريع سابقة تم إدارتها بواسطة الشركة لفهم أساليب العمل وتأثيراتها على أداء العمليات.
- 5.مراجعة الأدبيات والأبحاث السابقة في مجال إدارة المشاريع لاستخلاص الأفكار والتوجهات الجديدة والمستقبلية في هذا المجال.

1.11 هيكل المشروع

هيكل المشروع

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الشكل 3 :تم تصميمها بواسطة الباحث



الفصل الثاني : الإطار النظري 2

=====

الدراسات السابقة: 2.1.1

الإطار النظري لهذا البحث يمكن أن يشمل عدة مفاهيم ونظريات في مجال إدارة الموارد البشرية وتطوير المؤسسات. قد يتم تضمين ما يلي كأجزاء من الإطار النظري

1. تركز هذه النظرية على دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق: نظرية الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية. أهداف المؤسسة وتحقيق التميز التنافسي
2. يركز هذا المفهوم على قدرة المؤسسة على استخدام الموارد البشرية والتكنولوجية: مفهوم القدرات التنظيمية. والعمليات بشكل متكامل لتحقيق أهدافها
3. تتناول هذه النظرية دراسة مستوى رضا الموظفين عن عملهم: نظرية الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي. وعلاقتهم بالتزامهم تجاه المؤسسة، وكيفية تأثير ذلك على أدائهم
4. تركز هذه النظرية على دور التغيير والابتكار في تحسين أداء المؤسسات،: نظرية الابتكار والتغيير التنظيمي. وكيفية تطبيقها في سياقات مثل إدارة المشاريع وتطوير الموارد البشرية
5. تقدم هذه النماذج إطاراً لتحسين الأداء من خلال التركيز على جودة العمل: نماذج إدارة الجودة الشاملة. وتحسين العمليات واستخدام الموارد بكفاءة

باستخدام هذه النظريات والمفاهيم، يمكن للباحث تحليل دور إدارة الموارد البشرية في شركة مرسيدس السعودية وتقديم توصيات فعّالة لتحسين الأداء وتعزيز التنافسية.

المقدمة : 2.1.2

للبحث العلمي المقدم يمكن أن يكون الهدف الرئيسي هو دراسة دور إدارة الموارد البشرية في تحسين أداء شركة مرسيدس السعودية وزيادة تنافسيتها في السوق. يمكن تقسيم البحث إلى عدة مراحل:

1. **مقدمة:** تشمل مقدمة البحث توضيح الخلفية والسياق العام للموضوع، بالإضافة إلى تحديد الأهمية والغاية من البحث وتقديم الأسئلة البحثية.

2. **مراجعة الأدبيات:** تتناول مراجعة الأدبيات استعراض الدراسات والأبحاث السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، مما يساعد في توجيه الإطار النظري وتحديد الثغرات في البحث الحالي.

3. **المنهجية:** تشمل المنهجية وصف الطريقة التي سيتم بها جمع وتحليل البيانات، بما في ذلك وصف العينة والأدوات المستخدمة.

4. **النتائج المتوقعة:** توضح هذه الجزء النتائج المتوقعة من البحث بناءً على الإطار النظري والمنهجية المستخدمة.

5. **التوصيات والاستنتاجات:** يتم في هذا الجزء تحليل النتائج واستخلاص التوصيات العملية التي يمكن تطبيقها في سياق الشركة المعنية، بالإضافة إلى إعطاء الاستنتاجات العامة للبحث وتقديم اقتراحات للبحوث المستقبلية.

، يهدف البحث إلى إثراء المعرفة في مجال إدارة الموارد البشرية وتقديم توصيات عملية لتحسين أداء الشركة وزيادة تنافسيتها.

اجراء الدراسات السابقة يمثل خطوة أساسية وضرورية لنجاح البحث الحالي، وتبرز أهميتها في عدة نقاط:

1. **الفهم الأساسي للموضوع:** تساعد الدراسات السابقة على فهم السياق والمفاهيم الأساسية المتعلقة بموضوع البحث، مما يوفر قاعدة معرفية قوية للباحث.

2. **توجيه الإطار النظري:** تمكن الدراسات السابقة الباحث من تحديد الإطار النظري المناسب واختيار النظريات والمفاهيم المناسبة التي ستشكل أساس تحليل البحث الحالي.

3. **تحديد الثغرات والمجالات الغير مستكشفة:** تساعد الدراسات السابقة في تحديد الثغرات في الأبحاث السابقة

والمجالات التي لم يتم استكشافها بشكل كاف، مما يمكن الباحث من توجيه البحث نحو المجالات التي تستحق الدراسة.

4. تقديم الدليل والدعم للتوصيات: يمكن للدراسات السابقة أن تقدم الدليل والدعم للتوصيات التي سيقدمها الباحث في البحث الحالي، وذلك من خلال توفير البيانات والتحليلات السابقة التي تدعم الاقتراحات والتوصيات.

5. تجنب الإعادة والتكرار: من خلال استعراض الدراسات السابقة، يمكن للباحث تجنب الإعادة والتكرار في الأبحاث السابقة والتركيز على المسائل والمجالات التي لم يتم تناولها بشكل كاف في الأبحاث السابقة.

. نظرًا لطبيعة البحث في مجال إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات في شركة مرسيدس السعودية، يمكن تحديد عدة متغيرات قد تؤثر على نتائج البحث. هذه بعض المتغيرات الرئيسية:

1. متغيرات الموارد البشرية: تشمل عوامل مثل التوظيف، والتدريب، وتطوير الموظفين، وإدارة الأداء، وتحفيز الموظفين. تتأثر هذه المتغيرات بسياسات الشركة وإجراءاتها في مجال إدارة الموارد البشرية.

2. متغيرات العمليات التشغيلية: تشمل عوامل مثل تصميم العمليات، وتحسين العمليات، وتحديد الجودة، وإدارة السلامة والصحة المهنية. يمكن أن تؤثر تلك المتغيرات على كفاءة وفعالية العمليات داخل الشركة.

3. متغيرات التنظيم والثقافة: تشمل عوامل مثل هيكل التنظيم، وثقافة العمل، والقيادة، والتواصل الداخلي. تؤثر هذه المتغيرات على طريقة تنظيم الشركة وتفاعلات الموظفين داخل الشركة.

4. متغيرات البيئة الخارجية: تشمل عوامل مثل التنافس في السوق، والتطورات التكنولوجية، والتغيرات الاقتصادية والسياسية. تتأثر هذه المتغيرات بظروف السوق الخارجية التي قد تؤثر على استراتيجيات الشركة وأدائها.

5. متغيرات الأداء والتنافسية: تشمل عوامل مثل مستوى الأداء الحالي للشركة، ومستوى التنافس في السوق، والأداء المالي. يمكن أن تكون هذه المتغيرات مؤثرًا على فعالية استراتيجيات إدارة الموارد البشرية وتأثيرها على أداء الشركة.

المتغير الأول : 2.1.3

المتغير الأول في هذا البحث يمكن أن يكون "إدارة الموارد البشرية"، وهو يشمل كافة العمليات والسياسات والممارسات التي تتعلق بإدارة الموارد البشرية داخل شركة مرسيدس السعودية .

نظرًا لأهمية إدارة الموارد البشرية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة وتحسين أدائها، يتمحور البحث حول فهم كيفية تأثير عوامل مثل عمليات التوظيف والتدريب وتطوير الموظفين وإدارة الأداء على أداء الشركة بشكل عام .

يمكن أن تشمل النظرة العامة على هذا المتغير دراسة كيفية تصميم وتنفيذ السياسات والبرامج الخاصة بإدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى تحليل كيفية تأثيرها على مستوى رضا وأداء الموظفين وبالتالي أداء الشركة بشكل عام.

المتغير الأول: "إدارة الموارد البشرية"

1.التعريف:

-إدارة الموارد البشرية تشير إلى العمليات والسياسات والممارسات التي تهدف إلى إدارة العمال وتطويرهم في سياق المؤسسة.

2.التطور:

-تطور مفهوم إدارة الموارد البشرية من التركيز التقليدي على إدارة العمال وتطبيق القوانين العملية إلى التركيز على استراتيجيات تطوير الموارد البشرية وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة.

3.الأبعاد:

-تشمل الأبعاد المختلفة لإدارة الموارد البشرية: التوظيف واختيار الكوادر البشرية المناسبة، التدريب وتطوير المهارات، إدارة الأداء وتقييم الأداء، التعويضات والمزايا، وإدارة العلاقات العمالية.

4.النظريات:

-يتم دراسة إدارة الموارد البشرية من خلال مجموعة واسعة من النظريات والنماذج، بما في ذلك نظرية التنظيم والسلوك التنظيمي، ونظرية الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، ونظرية الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، ونظرية التغيير التنظيمي، ونظرية إدارة الجودة الشاملة.

تحليل وفهم هذا المتغير يساعد في فهم كيفية تأثير سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء العمليات في شركة مرسيدس السعودية وكيفية تحسينها لتحقيق أهداف الشركة بشكل أكثر فاعلية.

جدول يوضح أثر المتغير الأول “إدارة الموارد البشرية” في إدارة المشاريع

الوصف	الجانب
تأثير إدارة الموارد البشرية في عمليات التوظيف واختيار الكوادر البشرية يمكن أن يؤثر على جودة فريق المشروع وقدرته على تحقيق أهدافه.	التوظيف واختيار الكوادر البشرية
تقديم التدريب وتطوير المهارات لأعضاء الفريق يؤثر على كفاءتهم وقدرتهم على التعامل مع تحديات المشروع بفعالية.	التدريب وتطوير المهارات
إدارة الأداء الفعالة تساهم في تحفيز أعضاء الفريق وتعزيز أدائهم، مما يؤدي إلى تحسين نتائج المشروع.	إدارة الأداء وتقييم الأداء
تقديم التعويضات والمزايا المناسبة يساهم في الحفاظ على رضا أعضاء الفريق وزيادة	التعويضات والمزايا

استمراريتهم في المشروع.	
العلاقات العمالية الجيدة تعزز التواصل والتعاون داخل الفريق، مما يساهم في تحسين أداء المشروع وتقليل الصراعات.	إدارة العلاقات العمالية

جدول 1

هذا الجدول يوضح كيف يمكن أن تؤثر ممارسات إدارة الموارد البشرية على أداء مشاريع الشركة، وكيفية أهميتها في تحقيق أهداف المشاريع بنجاح.

المتغير الثاني : 2.1.4

المتغير الثاني في هذا البحث يمكن أن يكون "تحسين أداء العمليات"، وهو يشير إلى الجهود التي تبذل لتحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل شركة مرسيدس السعودية. يمكن توضيحه بالشكل التالي:

1. **التعريف:** تحسين أداء العمليات يشير إلى سعي الشركة لتحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية والجودة وتقليل التكاليف والمخاطر.

2. **الأهمية:** يعتبر تحسين أداء العمليات أمراً حيوياً لتحقيق النجاح والبقاء في السوق التنافسية، حيث يمكنه زيادة الكفاءة وتحسين تجربة العملاء وتقليل الفشل في المشاريع.

3. **الأبعاد:** تشمل أبعاد تحسين أداء العمليات العديد من العناصر مثل تحليل العمليات الحالية، وتطوير العمليات الجديدة، وتنفيذ التحسينات، وقياس الأداء ومراقبته.

4. **التحديات:** يواجه تحسين أداء العمليات تحديات مثل تغييرات التكنولوجيا، وتعقيد العمليات، وضغوط السوق، والتغيرات في المتطلبات القانونية والبيئية.

5. **المقاربات والنظريات:** يمكن تحليل تحسين أداء العمليات من خلال المقاربات والنظريات المختلفة مثل إدارة الجودة الشاملة، وتحسين العمليات، وإدارة سلسلة التوريد، والتحسين المستمر.

المتغير الثاني: "تحسين أداء العمليات"

المتغير الثاني: "تحسين أداء العمليات"

1. التعريف:

-تحسين أداء العمليات يشير إلى الجهود المستمرة التي تبذلها الشركة لتحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل المنظمة. يشمل ذلك تحليل العمليات الحالية، وتطوير وتنفيذ التحسينات، ورصد الأداء لضمان الجودة والكفاءة.

2. التطور:

-تطورت مفاهيم تحسين أداء العمليات مع تطور الصناعات وتقدم التكنولوجيا، حيث أصبح من الضروري الآن للشركات أن تكون مرنة وفعالة للتكيف مع التغيرات السريعة في البيئة التنافسية.

3. الأبعاد:

-تشمل أبعاد تحسين أداء العمليات مجموعة متنوعة من النواحي مثل تحليل العمليات الحالية، وتحديد نقاط الضعف، وتصميم العمليات المستقبلية، وتطوير وتنفيذ خطط التحسين، ورصد الأداء.

4. النظريات:

-يعتمد تحسين أداء العمليات على مجموعة من النظريات والمفاهيم، بما في ذلك نظرية إدارة الجودة الشاملة، ونظرية إدارة سلسلة التوريد، ونظرية تحسين العمليات، ونظرية التحسين المستمر.

-نظرية إدارة الجودة الشاملة تركز على ضمان جودة المنتجات والخدمات من خلال تضمين جميع العمليات في المنظمة وتشجيع التحسين المستمر.

-نظرية إدارة سلسلة التوريد تركز على تحسين كفاءة سلسلة التوريد بأكملها من توريد المواد إلى تسليم المنتج النهائي.

-نظرية تحسين العمليات تركز على تحليل وتحسين العمليات الفردية داخل المنظمة لزيادة الكفاءة وتقليل الهدر.

-نظرية التحسين المستمر تشجع على إدراج عملية التحسين كجزء من الثقافة التنظيمية، وتركز على البحث المستمر عن الفرص لتحسين العمليات والممارسات.

1. التعريف:

-تحسين أداء العمليات يشير إلى الجهود المستمرة التي تبذلها الشركة لتحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل المنظمة. يشمل ذلك تحليل العمليات الحالية، وتطوير وتنفيذ التحسينات، ورصد الأداء لضمان الجودة والكفاءة.

2. التطور:

-تطورت مفاهيم تحسين أداء العمليات مع تطور الصناعات وتقدم التكنولوجيا، حيث أصبح من الضروري الآن للشركات أن تكون مرنة وفعالة للتكيف مع التغيرات السريعة في البيئة التنافسية.

3. الأبعاد:

-تشمل أبعاد تحسين أداء العمليات مجموعة متنوعة من النواحي مثل تحليل العمليات الحالية، وتحديد نقاط الضعف، وتصميم العمليات المستقبلية، وتطوير وتنفيذ خطط التحسين، ورصد الأداء.

4. النظريات:

- يعتمد تحسين أداء العمليات على مجموعة من النظريات والمفاهيم، بما في ذلك نظرية إدارة الجودة الشاملة، ونظرية إدارة سلسلة التوريد، ونظرية تحسين العمليات، ونظرية التحسين المستمر.
- نظرية إدارة الجودة الشاملة تركز على ضمان جودة المنتجات والخدمات من خلال تضمين جميع العمليات في المنظمة وتشجيع التحسين المستمر.
- نظرية إدارة سلسلة التوريد تركز على تحسين كفاءة سلسلة التوريد بأكملها من توريد المواد إلى تسليم المنتج النهائي.
- نظرية تحسين العمليات تركز على تحليل وتحسين العمليات الفردية داخل المنظمة لزيادة الكفاءة وتقليل الهدر.
- نظرية التحسين المستمر تشجع على إدراج عملية التحسين كجزء من الثقافة التنظيمية، وتركز على البحث المستمر عن الفرص لتحسين العمليات والممارسات.

جدول يوضح أثر المتغير الثاني "تحسين أداء العمليات" على شركة مرسيدس السعودية

الجانب	الوصف
تحليل العمليات الحالية	يتم تحليل عمليات الإنتاج والتوريد والتسويق وخدمة العملاء لتحديد الفجوات ونقاط الضعف والتحسين المحتملة
تطوير العمليات	تُطبق تقنيات تحسين العمليات مثل Lean و Six Sigma و Business Process Reengineering لتطوير العمليات بطريقة تزيد من الكفاءة وتقلل من الهدر
تنفيذ التحسينات	تُنفذ التحسينات المحددة على أرض الواقع بالتعاون مع مختلف الأقسام والفروع داخل الشركة
رصد الأداء	يتم رصد أداء العمليات بشكل مستمر باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية لضمان تحقيق الأهداف المحددة وتقديم التقارير المناسبة للإدارة

النتائج المتوقعة	تتضمن النتائج المتوقعة زيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف، وتحسين جودة المنتجات والخدمات، وزيادة رضا العملاء.
------------------	---

جدول 2

2.1.1 العلاقة بين متغيرات البحث :

العلاقة بين المتغيرات في هذا البحث تتمثل في التأثير المتبادل بينها. بمعنى آخر، كل من المتغيرين "إدارة الموارد البشرية" و"تحسين أداء العمليات" يؤثران على بعضهما البعض بطرق متعددة:

1. تأثير إدارة الموارد البشرية على تحسين أداء العمليات:

- يمكن أن تؤثر سياسات وممارسات إدارة الموارد البشرية، مثل عمليات التوظيف الفعالة والتدريب المستمر وإدارة الأداء الفعالة، على كفاءة وفعالية العمليات داخل الشركة.
- على سبيل المثال، قد يؤدي توظيف الكوادر الماهرة وتوجيهها وتطوير مهاراتها إلى تحسين أداء العمليات من خلال زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء.

2. تأثير تحسين أداء العمليات على إدارة الموارد البشرية:

- يمكن أن يؤدي تحسين أداء العمليات إلى تغييرات في احتياجات الموارد البشرية، مثل زيادة الإنتاجية أو تحسين جودة المنتجات.
- هذا قد يستدعي إجراء تغييرات في سياسات إدارة الموارد البشرية، مثل تحسين عمليات التوظيف لتلبية الاحتياجات الجديدة أو تقديم برامج تدريب جديدة لتطوير مهارات الموظفين.

بهذه الطريقة، تتفاعل المتغيرات مع بعضها البعض لتحقيق أهداف الشركة بشكل أفضل، حيث يتم تحسين أداء العمليات بمساعدة إدارة الموارد البشرية، وتحسين أداء الموارد البشرية يمكن أن يؤدي بدوره إلى تحسين أداء العمليات.

جدول توضيحي لعلاقة بين المتغيرات في الشركة. إليك مثالاً على جدول يوضح العلاقة بين "إدارة الموارد البشرية" و"تحسين أداء العمليات" في شركة مرسيدس السعودية:

التأثير	العلاقة	المتغير
---------	---------	---------

إدارة الموارد البشرية	تؤثر إدارة الموارد البشرية على تحسين أداء العمليات بتوفير الكوادر المهرة وتطوير مهاراتها وتحفيزها لتحقيق الأهداف	مباشر وإيجابي
تحسين أداء العمليات	يؤثر تحسين أداء العمليات على إدارة الموارد البشرية بتحديد احتياجات الموارد البشرية وتوجيه التدريب والتطوير لتحسين كفاءة العمليات.	مباشر وإيجابي

جدول 3

يعكس هذا الجدول العلاقة التبادلية بين المتغيرين، حيث تؤثر كل منهما على الآخر بطريقة إيجابية، حيث يتم تعزيز أداء الشركة بشكل شامل عن طريق تحسين إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات.

جدول الأشكال: 2.2

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	نموذج البحث: تم تصميمها بواسطة الباحث 2024	8
الشكل 2	تصميم البحث :ملخص منهجية الدراسة. المصدر: الطالب 2024	9
الشكل 3	هيكل المشروع : تم تصميمها بواسطة الباحث 2024	12

الجدول	عنوان	الصفحة
جدول 1	أثر “إدارة الموارد البشرية” في إدارة المشاريع	19
جدول 2	أثر “تحسين أداء العمليات” على شركة مرسيدس السعودية	22
جدول 3	لعلاقة بين المتغيرات في الشركة.	23

2.1 المصادر والمراجع :

1. الأبحاث الأكاديمية: يمكنك البحث في قواعد البيانات الأكاديمية مثل Google Scholar أو PubMed للعثور على الدراسات والأبحاث السابقة التي تتناول دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع.
2. الكتب الأكاديمية والمراجع: استخدم كتب مرجعية في مجال إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات للحصول على فهم عميق للموضوع واستخدامها كمراجع لبناء الأسس النظرية للبحث.
3. التقارير الصناعية: استكشف التقارير التي تصدرها شركات البحث الاستشارية والمؤسسات الصناعية ذات الصلة بصناعة السيارات لفهم الاتجاهات والتحديات الحالية في مجال إدارة المشاريع وتكنولوجيا المعلومات.
4. المقالات الصحفية والمدونات الصناعية: قم بتصفح المقالات والمدونات التي تغطي التطورات الأخيرة في تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في إدارة المشاريع في صناعة السيارات.
5. التقارير الحكومية والإحصائيات: ابحث في تقارير الجهات الحكومية المعنية بتكنولوجيا المعلومات وصناعة السيارات لفهم السياق القانوني والاقتصادي والاجتماعي لتطبيقات التكنولوجيا في هذا القطاع.
6. المواقع الرسمية للشركات والمؤسسات: تحقق من مواقع شركة مرسيدس السعودية والمنظمات الدولية المعنية بإدارة المشاريع للحصول على معلومات وبيانات دقيقة حول استخدام التكنولوجيا في هذا السياق.

1. Academic Research Papers:

- "The Role of Information Technology in Project Management" by James M. Kerr and Victoria L. Poirier.
- "Information Technology and Project Management" by Mark Keil and Arun Rai.
- "Project Management Information Systems: A Review of Research and Practice" by Jeffrey Pinto and David Slevin.

2. Academic Books and References:

- "Information Technology Project Management" by Kathy Schwalbe.
- "Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling" by Harold Kerzner.
- "Information Technology Project Management: Providing Measurable Organizational Value" by Jack T. Marchewka.

3. Industry Reports and Consultancy:

- Reports from Gartner, Forrester, and McKinsey & Company on IT project management trends and best practices.
- Industry reports from automotive organizations focusing on IT integration in project management, such as reports from Deloitte or Accenture.

4. Journals and Magazines:

- Project Management Journal
- Information Systems Research
- Harvard Business Review

5. Official Websites:

- Official website of Mercedes-Benz Saudi Arabia for insights into their project management practices.
- Websites of organizations like PMI (Project Management Institute) for white papers and articles on IT project management.

By utilizing these English-language sources, you can build a comprehensive and well-researched study on the role of information technology in improving project management processes at Mercedes-Benz Saudi Arabia.

جميع المصادر والمراجع التي تم ذكرها معتمدة من APA (American Psychological Association) وتتبع أسلوب الاقتباس والمراجعة الخاص بها

مراجع الدراسات السابقة للبحث :

1. Armstrong, M., & Taylor, S. (2014). Armstrong's handbook of human resource management practice. Kogan Page Publishers.
2. Becker, B., & Gerhart, B. (1996). The impact of human resource management on organizational performance: Progress and prospects. Academy of Management Journal, 39(4), 779-801.
3. Cascio, W. F., & Boudreau, J. W. (2016). The Oxford handbook of human resource

management. Oxford University Press.

4. Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance. *Academy of Management Journal*, 38(3), 635-672.
5. Kavanagh, M. J., Thite, M., & Johnson, R. D. (2019). *Human resource information systems: Basics, applications, and future directions*. Sage Publications.
6. Milkovich, G. T., Newman, J. M., & Gerhart, B. (2013). *Compensation*. McGraw-Hill Education.
7. Rothwell, W. J., Prescott, R. K., & Taylor, S. (1998). *Human resource transformation: Demonstrating strategic leadership in the face of future trends*. Davies-Black Publishing.
8. Ulrich, D., & Brockbank, W. (2005). *The HR value proposition*. Harvard Business Press.
9. Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2011). *Human resource development*. Cengage Learning.
10. Wright, P. M., & McMahan, G. C. (1992). Theoretical perspectives for strategic human resource management. *Journal of Management*, 18(2), 295-320.
11. Boxall, P., & Purcell, J. (2016). *Strategy and human resource management*. Palgrave Macmillan.
12. Delery, J. E., & Doty, D. H. (1996). Modes of theorizing in strategic human resource management: Tests of universalistic, contingency, and configurational performance predictions. *Academy of Management Journal*, 39(4), 802-835.
13. Guest, D. E. (2017). *Human resource management and performance: Still*

- searching for some answers. *Human Resource Management Journal*, 27(1), 3-22.
14. Lepak, D. P., & Snell, S. A. (1999). The human resource architecture: Toward a theory of human capital allocation and development. *Academy of Management Review*, 24(1), 31-48.
 15. Pfeffer, J. (1998). Seven practices of successful organizations. *California Management Review*, 40(2), 96-124.
 16. Snell, S. A., & Bohlander, G. W. (2012). *Managing human resources*. Cengage Learning.
 17. Storey, J. (2014). *New perspectives on human resource management (Routledge Revivals)*. Routledge.
 18. Truss, C., Mankin, D., & Kelliher, C. (2012). *Strategic human resource management*. Oxford University Press.
 19. Wright, P. M., Dunford, B. B., & Snell, S. A. (2001). Human resources and the resource-based view of the firm. *Journal of Management*, 27(6), 701-721.
 20. Youndt, M. A., Snell, S. A., Dean, J. W., & Lepak, D. P. (1996). Human resource management, manufacturing strategy, and firm performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 836-866.

الخاتمة : 2.2

تلخيص النتائج من الدراسات السابقة لهذا البحث يشير إلى عدة نقاط رئيسية:

1. **تأثير إدارة الموارد البشرية على أداء الشركة:** أظهرت الدراسات السابقة أن تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية المتقدمة يمكن أن يؤدي إلى تحسينات ملحوظة في أداء الشركة بما في ذلك زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف وتحسين جودة المنتجات والخدمات.

2. **تأثير تحسين أداء العمليات على أداء الشركة:** بينت الدراسات أن الاهتمام بتحسين عمليات الشركة يمكن أن يؤدي إلى تحسينات كبيرة في أدائها، من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقليل الهدر وزيادة جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

3. **التفاعل بين إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات:** أظهرت الدراسات أن هناك تفاعل إيجابي بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات، حيث يمكن أن تسهم إدارة الموارد البشرية الفعالة في تحسين أداء العمليات، وبالعكس يمكن أن تؤدي تحسينات العمليات إلى تعزيز أداء الموارد البشرية.

4. **التحديات والعوائق:** كشفت الدراسات عن وجود تحديات وعوائق مثل التنظيمية والثقافية والتقنية التي قد تعيق عملية تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات.

مناقشة آثار البحث المستقبلية لهذا البحث يمكن أن تركز على عدة نقاط مهمة:

1. **تطوير استراتيجيات متكاملة:** يمكن لهذا البحث أن يوجه إلى تطوير استراتيجيات متكاملة تجمع بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات بشكل متناغم. على سبيل المثال، يمكن تحسين استراتيجيات التوظيف والتدريب لتلبية احتياجات عمليات الشركة وتعزيز كفاءتها.

2. **تعزيز الابتكار والتحسين المستمر:** يمكن لهذا البحث أن يشجع على تعزيز الابتكار والتحسين المستمر داخل الشركة. من خلال توجيه الانتباه نحو تحسين العمليات واستخدام أفضل الممارسات في إدارة الموارد البشرية، يمكن للشركة الاستمرار في تحسين أدائها وتعزيز تنافسيتها.

3. **تحقيق المزيد من الفوائد الاستراتيجية:** من خلال تحسين إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات، يمكن للشركة تحقيق المزيد من الفوائد الاستراتيجية مثل زيادة رضا العملاء، وتحسين صورتها العامة، وزيادة حصتها في السوق.

4. **تعزيز الاستدامة والنمو العضوي:** يمكن للتركيز على تحسين إدارة الموارد البشرية والعمليات أن يساهم في تعزيز استدامة الشركة وتحقيق نمو عضوي. من خلال بناء فرق عمل قوية وتحسين عمليات الشركة، يمكن أن تكون الشركة قادرة على مواجهة التحديات وتحقيق النمو بشكل مستدام.

5. **توجيه الأبحاث والتطبيقات القادمة:** يمكن لهذا البحث أن يوجه الأبحاث والتطبيقات القادمة في مجال إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات، مما يساهم في تطوير المعرفة والممارسات في هذا المجال.

المساهمات الإجمالية للبحث في هذا المجال تتضمن:

1. **توضيح العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات:** يقدم البحث فهماً أعمق للعلاقة المتبادلة بين إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات، مما يساعد في تحديد كيفية تعزيز الأداء العملي من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة.

2. **تحليل الأثر على الشركة:** يوفر البحث تحليلاً شاملاً للتأثيرات الإيجابية التي يمكن أن تحققها تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية المتقدمة وتحسين أداء العمليات على أداء الشركة بشكل عام، مما يساعد في تعزيز تنافسيتها ونموها.

3. **تحديد التحديات والفرص:** يسلط البحث الضوء على التحديات والفرص التي قد تواجه الشركات في تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات، ويقدم توجيهات لتجاوز هذه التحديات والاستفادة من الفرص المتاحة.

4. **توجيه البحوث والتطبيقات القادمة:** يمكن للبحث أن يوجه البحوث والتطبيقات القادمة في مجال إدارة الموارد البشرية وتحسين أداء العمليات، مما يساهم في تطوير المعرفة والممارسات في هذا المجال وتحقيق تقدم مستدام في الشركات.

5. **تعزيز التفاهم والتبادل المعرفي:** يساهم البحث في تعزيز التفاهم والتبادل المعرفي حول كيفية تحسين أداء الشركات من خلال تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الفعالة وتحسين أداء العمليات، مما يساعد في بناء مجتمع أكاديمي وتجاري أكثر فعالية وتنافسية.