

أثر إدارة سلاسل الامداد على تحسين جودة خدمة ضيوف الرحمن

أسم الطالب

عماد محمد عواض السالمي .

الرقم الجامعي :

2021202378

1 مشروع تخرج-

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

الشكر والتقدير

الإهداء

المستخلص:

جدول المحتويات:

الموضوع	رقم الصفحة
صفحة الغلاف	
الشكر والتقدير	
الإهداء	
المستخلص	
جدول المحتويات	
قائمة الأشكال	
قائمة الجداول	
المقدمة	
مشكلة البحث	
أهمية البحث	
أسئلة البحث	
أهداف البحث	
فرضيات البحث	
نموذج البحث	
منهجية البحث	
الدراسة الميدانية	
مخطط المشروع	
الدراسات السابقة والإطار النظري	
الملخص	
المراجع	

قائمة الأشكال:

قائمة الجداول:

المقدمة:

في عالم العمليات التجارية الحديث، تعتبر سلاسل الإمداد الإلكترونية (E-SCM) لبنة أساسية تدعم استدامة ونجاح العديد من الصناعات، وفي مقدمتها خدمة ضيوف الرحمن، سواء كانوا حجاجاً أو معتمرين. فهذه السلاسل تمثل نظاماً متكاملًا يجمع بين تقنيات التحليل البياني والتوجيه اللوجستي والتنظيم الفعّال للعمليات، لضمان توفير الخدمات الدينية والمساعدات اللازمة لضيوف الرحمن بأعلى مستويات الجودة والكفاءة. وتأتي هذه الأهمية في سياق رؤية ٢٠٣٠ التي تضع تحسين تجربة الحج والعمرة كأحد أولوياتها الرئيسية، حيث حرصت المملكة دائماً على تطوير الخدمات المساعده باعتبارها من أهم مقومات تحقيق أهداف رؤية ٢٠٣٠، فقد سخرت وزارة الحج والعمرة كافة جهودها وطاقتها لتطوير الخدمات المساعدة والنقل حسب معايير الجودة وذلك بعد إطلاقها لوثقّة حقوق الحجاج والمعتمرين، واستمراراً لجهودها في تقديم أرقى الخدمات لضيوف الرحمن ولتعزيز دورها في خدمتهم بسهولة ويسر؛ أطلقت برنامج خدمة ضيوف الرحمن والذي يهدف إلى ثلاثة أهداف استراتيجية أحدها تقديم خدمات ذات جودة عالية للحجاج والمعتمرين والذي يشمل الخدمات الرئيسية للسكن بأسلوب يراعي توفير خيارات متعددة تناسب كل الفئات وبمعايير عالمية تحظى برضى ضيوف الرحمن (الحربي، ٢٠٢١). كما تعتبر إدارة سلاسل الإمداد واحدة من الخطط الرئيسة لخلق ميزة تنافسية لكل المنظمات بما في ذلك التي تقدم خدمات مساعدة لضيوف الرحمن مثل الخدمات الدينية وخدمات النقل وخدمات الإرشاد وخدمات الإسكان والاعاشة (مير عالم، الجزيري، ٢٠٢٢). كما إدارة سلاسل الإمداد لا تقتصر على تسهيل توفير الخدمات فحسب، بل تسهم بشكل كبير في تعزيز التواصل بين الجهات المعنية وتحسين الشفافية والتفاعلية في التفاعل مع ضيوف الرحمن، مما يسهم في بناء سمعة إيجابية وتعزيز الثقة بين الحجاج والمعتمرين والجهات المسؤولة عن خدمتهم.

أخيراً، تضطلع سلاسل الإمداد بدور حيوي في تحقيق التميز التشغيلي وتحسين تجربة العملاء، مما يعكس التزام المملكة بتقديم أفضل الخدمات لضيوف الرحمن، والسعي المستمر نحو تطوير البنية التحتية وتبني التقنيات الحديثة لتحقيق أهدافها الاستراتيجية في خدمة الحجاج والمعتمرين.

مصطلحات البحث:

مفهوم الإستراتيجية:

إستراتيجية العمليات:

مشكلة البحث:

يشهد قطاع الحج والعمرة تطورات غير مسبوقة للعمل على تطبيق منهجية جديدة أساسها الانتقال إلى العمل المستدام، واعتماد التقنية لتطوير الأداء، وتكريس الشفافية، وتطبيق معايير الجودة ومقاييس الأداء لرفع مستوى الخدمات، وتعزيز الكفاءة التشغيلية بما يسهل تحقيق أهداف ومبادرات برامج التحول الوطني؛ لكي تكون رحلة ضيوف الرحمن سهلة وميسرة في جو من السكينة والطمأنينة لتبقى ذكرى مميزة في ذاكرتهم. تعمل الوزارة في أداء مهامها بالتنسيق مع الجهات الحكومية والأهلية لتيسير أداء المناسك وضبط الخدمة وتقنياتها من خلال تطوير الأنظمة وتوظيف التقنية ورفع كفاءة العاملين في خدمة ضيوف الرحمن بهدف توفير خدمات تحظى بمعايير عالمية، ومع هذا التطور المتسارع في قطاع الحج والعمرة، ينشأ تحديات جديدة تتطلب حلولاً فعالة وفعالة. فمن بين هذه التحديات، الحاجة الماسة إلى تبني أساليب حديثة ودقيقة لتحسين الأداء وتحقيق التميز في خدمة ضيوف الرحمن. وبالتالي، فإن تحقيق الراحة والسلامة والسكينة لضيوف الرحمن يعتمد بشكل كبير على قدرة الوزارة والجهات ذات الصلة على التكيف مع التحولات التقنية وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة الحج والعمرة. ومن هنا، تبرز أهمية تطبيق الابتكارات التكنولوجية واستغلال البيانات بشكل فعال لتحسين عمليات الإدارة والتنظيم وتحسين تجربة ضيوف الرحمن وضمان سلامتهم وراحتهم طوال فترة إقامتهم. ومن هذه الابتكارات التكنولوجية، سلاسل الامداد حيث يمكن استخدام سلاسل الإمداد لتحديد نقاط الضعف في العمليات وتحسينها لتحقيق أداء محسن وتوفير تجربة أفضل لضيوف الرحمن. وبالتالي، تسهم سلاسل الإمداد في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لقطاع الحج والعمرة من خلال توفير خدمات محسنة وتحقيق التميز في تجربة ضيوف الرحمن (الحربي، ٢٠٢١).

ومن خلال مت سبق يمكن صياغة مشكلة البحث في السؤال الآتي:

ما أثر إدارة سلاسل الامداد على تحسين جودة خدمة ضيوف الرحمن؟

أهمية البحث:

تتجلى أهمية البحث في الحاجة الملحة إلى تحسين تجربة ضيوف الرحمن في أداء مناسك الحج والعمرة من خلال تبني أساليب حديثة واستخدام التكنولوجيا وتحليل البيانات بشكل فعال، وذلك لتحقيق الراحة والسلامة والسكينة لهم، وتطوير سلاسل الإمداد تعتبر من أهم الوسائل لتحقيق هذه الأهداف، حيث تسهم في تحسين الأداء وتوفير تجربة محسنة للضيوف، وبالتالي تسهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لقطاع الحج والعمرة ورفع مستوى الخدمات المقدمة إلى المستوى العالمي. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للبحث أن يفيد القائمين على المؤسسات التي تقدم الخدمات للحجاج والمعتمرين بشكل عام، من خلال توضيح دور إدارة سلسلة التوريد في تحسين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. فهو يعزز فهمهم لأهمية تطبيق مبادئ إدارة السلسلة اللوجستية والإمداد في تحقيق التميز التشغيلي وتحسين تجربة العملاء. علاوة على ذلك، قد يساعد البحث على تعزيز الوعي لدى مؤسسات الطوافات التي تقدم الخدمات للحجاج والمعتمرين بأهمية الابتكار والتجديد في تقديم الخدمات (الخديدي، ٢٠٢٢). فتحليل دور سلاسل الإمداد يمكن أن يلقي الضوء على الفرص الجديدة لتحسين العمليات وتطوير الخدمات بما يلبي تطلعات واحتياجات ضيوف الرحمن، مما يعزز مكانة المؤسسات ويجعلها مرجعية في تقديم خدمات عالية الجودة والكفاءة

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الدراسات السابقة والإطار النظري:

الملخص:

المراجع:

الخديدي، عبد الإله بن عيضة رده، (٢٠٢٢). دور إدارة سلسلة التوريد في تعزيز جودة الخدمات المقدمة (دراسة ميدانية على مؤسسات الطوافة). المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال- مج (١٢)، ع(٢)، ص ص ١٣٨-١٥٤

<https://doi.org/10.31559/GJEB2022.12.2.1>

مير عالم، محمد صالح، والجزيري، رؤوف محمد، (٢٠٢٢). قياس أثر أداء إدارة سلاسل الإمداد الإلكترونية (E-SCM) في تحسين خدمة ضيوف الرحمن. الملتقى العلمي الـ 21 لأبحاث الحج والعمرة والزيارة، ص ص ٢١٨-٢٣٢

سالم، إمداد بخيت، وجفري، علي بن عمري، (٢٠٢٣). إدارة سلاسل الإمداد في تحسين الخدمات اللوجستية دراسة ميدانية على موظفي إدارة سلاسل الإمداد بمؤسسة البريد السعودي بجيزان، المجلة العربية للإدارة، مج ٤٦، ع ٤، ص ص ١-١٦.

الملاحق: