

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

أثر تطبيق دليل الإجراءات التشغيلية على الأداء التنظيمي في شركات النقل بالمملكة العربية السعودية

أسم الطالب
عبد الملك عادل الريمي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي- ٢٠٢٦

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
5.....	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:
Error! Bookmark not defined.	1.4. أسئلة الدراسة
Error! Bookmark not defined.	1.5. أهداف الدراسة
Error! Bookmark not defined.	1.6. فرضيات الدراسة
Error! Bookmark not defined.	1.7. نموذج الدراسة
Error! Bookmark not defined.	1.8. منهجية الدراسة
Error! Bookmark not defined.	1.9. الدراسة الميدانية
Error! Bookmark not defined.	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

Error! Bookmark not defined.

Error! Bookmark not defined.	2.1. المقدمة:
Error! Bookmark not defined.	2.2. المتغير المستقل
Error! Bookmark not defined.	2.3. المتغير التابع
Error! Bookmark not defined.	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
Error! Bookmark not defined.	2.5. الخاتمة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تشهد المنظمات المعاصرة بيئة عمل تتسم بدرجة عالية من التعقيد والتنافسية، الأمر الذي يفرض عليها تطوير أنظمتها الإدارية والتشغيلية لضمان تحقيق مستويات مرتفعة من الكفاءة والفعالية. ويُعد توثيق العمليات من خلال دليل الإجراءات التشغيلية أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تهدف إلى توحيد طرق أداء العمل وتقليل التباين في التنفيذ بين الأفراد والوحدات التنظيمية (Ahmed & Hassan, 2020). فالإجراءات الموثقة لا تقتصر أهميتها على تحديد خطوات العمل فحسب، بل تسهم كذلك في تعزيز الشفافية، وضبط المسؤوليات، وتحقيق الاتساق في الأداء المؤسسي.

وتشير الدراسات الحديثة إلى أن وجود إجراءات تشغيلية مكتوبة يسهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل الأخطاء التشغيلية الناتجة عن الاجتهادات الفردية أو غموض الصلاحيات (Ogunyemi & Olatunji, 2021). كما أن توثيق العمليات يمثل أحد المتطلبات الأساسية لأنظمة إدارة الجودة الحديثة، والتي تؤكد على أهمية ضبط العمليات وتحسينها بصورة مستمرة لتحقيق الاستدامة المؤسسية (ISO, 2015).

ومن منظور الأداء التنظيمي، يُنظر إليه بوصفه قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية بكفاءة وفعالية، ويتضمن أبعادًا متعددة مثل الإنتاجية، جودة الخدمات، رضا العملاء، والقدرة على التكيف مع التغيرات البيئية (Huang & Lin, 2021). وقد أكدت دراسات حديثة أن تحسين العمليات الداخلية يعد من أبرز المحددات المؤثرة في رفع مستوى الأداء المؤسسي (Tariq et al., 2022)، حيث ترتبط جودة العمليات التشغيلية ارتباطًا مباشرًا بمستوى المخرجات والنتائج التنظيمية.

وفي سياق قطاع النقل، تتسم العمليات التشغيلية بالحساسية والدقة العالية، نظرًا لاعتمادها على الالتزام بالمواعيد، وإدارة الأسطول، وضبط الجداول الزمنية، والتنسيق بين الإدارات المختلفة. وأظهرت بعض الدراسات التطبيقية في قطاعات خدمية مشابهة أن ضعف توثيق الإجراءات يؤدي إلى تباين في الأداء وارتفاع معدلات الخطأ وانخفاض مستوى رضا العملاء (Da Silva et al., 2024). ومن هنا تبرز أهمية تحليل أثر تطبيق دليل الإجراءات التشغيلية على الأداء التنظيمي في شركات النقل بالمملكة العربية السعودية، خاصة في ظل التوسع المستمر في هذا القطاع.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من التأكيد المتزايد في الأدبيات الحديثة على أهمية توثيق الإجراءات التشغيلية كأداة لتحسين جودة العمليات ورفع الكفاءة المؤسسية (Ahmed & Hassan, 2020) ، إلا أن الدراسات لم تقدم تحليلاً كافياً للعلاقة المباشرة بين تطبيق دليل الإجراءات التشغيلية بوصفه متغيراً تنظيمياً مستقلاً وبين الأداء التنظيمي كمتغير تابع، خصوصاً في البيئات الخدمية ذات الطابع التشغيلي المكثف مثل قطاع النقل.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تشير مراجعة الأدبيات إلى أن معظم الدراسات ركزت على مفاهيم شاملة مثل إدارة الجودة أو التحسين المستمر دون تفكيك الدور المحدد لتوثيق الإجراءات التشغيلية في التأثير على الأداء (Tariq et al., 2022). كما أن بعض الأبحاث تناولت قياس الأداء التنظيمي وأبعاده المختلفة دون تحليل العوامل التشغيلية الدقيقة التي قد تسهم في تحسينه (Huang & Lin, 2021) .

إضافة إلى ذلك، فإن الدراسات التي بحثت في أثر توثيق الإجراءات غالباً ما كانت موجهة إلى قطاعات التصنيع أو القطاع الصحي، بينما لا تزال هناك محدودية في الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في قطاع النقل، خاصة في البيئة العربية (Al-Shammari & Hamdan, 2023) . وبالتالي، توجد فجوة معرفية تتعلق بضعف الربط النظري المباشر بين دليل الإجراءات التشغيلية والأداء التنظيمي في هذا القطاع.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى العملي، تشير تقارير ودراسات حديثة إلى أن العديد من المنظمات الخدمية تواجه تحديات في تحويل الإجراءات المكتوبة إلى ممارسات فعلية داخل بيئة العمل (Da Silva et al., 2024) ففي بعض الحالات، يتم إعداد أدلة إجراءات دون تحديثها أو ربطها بأنظمة قياس الأداء، مما يقلل من فعاليتها في تحسين النتائج المؤسسية.

كما أن الاعتماد على الخبرة الفردية بدلاً من التوثيق الرسمي قد يؤدي إلى تفاوت في أساليب التنفيذ، وضعف في التنسيق بين الإدارات، وارتفاع في معدلات الأخطاء التشغيلية (Ogunyemi & Olatunji, 2021). وفي قطاع النقل، قد ينعكس ذلك على مستوى الالتزام بالمواعيد، وجودة الخدمة، ورضا العملاء، وهي جميعها مؤشرات رئيسية للأداء التنظيمي.

وبناءً على ما سبق، تتحدد مشكلة البحث في التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر تطبيق دليل الإجراءات التشغيلية على الأداء التنظيمي في شركات النقل بالمملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

تبرز أهمية الدراسة في كلا الجانبين العلمي والتطبيقي، وذلك كما يلي:

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين توثيق الإجراءات التشغيلية والأداء التنظيمي، من خلال دمج الأدبيات الحديثة المتعلقة بإدارة العمليات وتحسين الأداء المؤسسي. كما تسهم الدراسة في سد الفجوة البحثية المتعلقة بندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في قطاع النقل، خاصة في البيئة السعودية (Al-Shammari & Hamdan, 2023).

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- تمكين إدارات شركات النقل من إدراك الدور الاستراتيجي لتطبيق دليل الإجراءات التشغيلية في تحسين الأداء المؤسسي.
- دعم تطوير أنظمة العمل الداخلية وربط الإجراءات التشغيلية بمؤشرات قياس الأداء.
- تعزيز جودة الخدمات وتقليل الأخطاء التشغيلية من خلال توحيد العمليات.
- الإسهام في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحقيق الاستدامة التنظيمية.

قائمة المراجع

Ahmed, R., & Hassan, S. (2020). Impact of Standard Operating Procedures on Organizational Performance. *Journal of Management Sciences*, 15(2), 45–62.

Al-Shammari, M., & Hamdan, A. (2023). Documentation and Organizational Performance: Evidence from Gulf Service Sectors. *International Journal of Business & Management*, 18(4), 88–105.

Da Silva, L. F., et al. (2024). Operational Procedures and Performance Consistency in Service Industries. *Operations Management Review*, 22(1), 120–140.

Huang, Y., & Lin, M. (2021). Measuring Organizational Performance: A Multi-Dimensional Approach. *Asia Pacific Journal of Management*, 38(7), 99–115.

ISO. (2015). ISO 9001:2015 Quality Management Systems – Requirements. International Organization for Standardization.

Ogunyemi, A., & Olatunji, O. (2021). Operational Documentation and Service Quality in Transport Services. *International Journal of Transport Management*, 9(3), 67–81.

Tariq, U., et al. (2022). Continuous Improvement and Organizational Performance: A Meta-Analysis. *Journal of Operations and Supply Chain Management*, 15(1), 33–52.