

العنوان باللغة العربية

دور مدير التشغيل في ادارة المشاريع السياحية

إعداد الطالب/ممدوح عماش الحربي

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2026

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور مدير التشغيل في إدارة المشاريع السياحية من خلال تطبيق عملي على مسار بدر التاريخي. تركز الدراسة على معالجة تحديات التنسيق بين الفرق الميدانية وتحسين جودة التنفيذ عبر ممارسات تشغيلية واضحة. تعتمد الدراسة على بيانات تشغيلية يومية وملاحظات ميدانية لتحليل الأداء واتخاذ قرارات مدعومة بالأدلة. تُظهر النتائج تحسناً في سرعة الإنجاز واستقراراً في الأداء نتيجة وضوح توزيع المهام وتعزيز قنوات التواصل.

الفصل الأول: الإطار العام

المقدمة

تسهم المشاريع السياحية في تنويع الاقتصاد الوطني، وتزداد أهميتها في المملكة مع مبادرات رؤية 2030. تتطلب المواقع التاريخية إدارة دقيقة نظراً لحساسيتها وارتباطها بهوية الثقافة والدينية. يبرز دور مدير التشغيل في تنظيم الموارد وضبط العمليات اليومية لضمان تقديم خدمة متسقة للزوار. يتحقق ذلك عبر تخطيط يومي واضح، وإشراف ميداني، ومتابعة مستمرة لمؤشرات الأداء.

مشكلة الدراسة

تواجه العمليات الميدانية تحديات في التنسيق بين الفرق نتيجة ضعف قنوات التواصل وتباين الفهم التشغيلي. ينتج عن ذلك تأخر في تنفيذ بعض المهام وارتفاع احتمالية الأخطاء في نقاط الخدمة. تسعى الدراسة لتحديد العوامل المؤثرة في هذا التحدي واقتراح

ممارسات عملية لمعالجته.

كما تهدف لقياس أثر الحلول على مؤشرات مثل سرعة الإنجاز والالتزام وجودة التشغيل.

أهمية الدراسة

تقدم الدراسة نموذجًا تطبيقيًا يمكن الاستفادة منه في مشاريع سياحية مشابهة.

تدعم النتائج متخذي القرار بمؤشرات قابلة للقياس تساعد في تحسين الكفاءة.

تعزز الربط بين الإطار النظري والتطبيق العملي في بيئة تشغيلية حقيقية.

تسهم في نشر ثقافة الإدارة المبنية على البيانات داخل الفرق الميدانية.

أهداف الدراسة

تحليل دور مدير التشغيل في رفع كفاءة العمليات اليومية.

تقييم أثر توزيع المهام على التنسيق بين الفرق.

قياس تأثير التوجيه المباشر على تقليل الأخطاء.

تحليل دور التقارير اليومية في دعم القرار.

اقتراح توصيات قابلة للتطبيق لتحسين الأداء.

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري

تعنى إدارة العمليات بتنظيم تدفق العمل بما يحقق الاستخدام الأمثل للموارد.

تركّز إدارة الجودة على منع الأخطاء من المصدر وتحسين مخرجات الخدمة.

يسهم التحسين المستمر في مراجعة الإجراءات وتطويرها وفق النتائج المحققة.

تعزز إدارة الموارد البشرية أداء الأفراد عبر التوجيه والتدريب وتوضيح الأدوار.

الدراسات السابقة

أشارت دراسات عدة إلى أن وضوح المسؤوليات يقلل التعارض بين الفرق.

أكدت أبحاث أخرى أن التواصل الفعال يختصر زمن الإنجاز ويحسن تجربة المستفيد.

بيّنت دراسات ميدانية أن استخدام مؤشرات أداء واضحة يساعد في ضبط الأداء.

تُظهر هذه النتائج أهمية تبني منهجيات قياس ومتابعة داخل المشاريع السياحية.

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية

بيئة العمل

يتضمن مسار بدر مواقع متعددة تتطلب تنسيقًا لحظيًا بين فرق متنوعة.

تختلف طبيعة المهام بين تنظيم الحركة والإرشاد وخدمات الزوار. تتغير كثافة العمل حسب أوقات الذروة مما يستلزم مرونة في التوزيع. تفرض طبيعة الموقع الالتزام بإجراءات دقيقة للحفاظ على جودة التجربة.

تحليل المشكلة

تم رصد حالات تأخير مرتبطة بتداخل الأدوار وعدم وضوح المسؤوليات.

أظهرت الملاحظات أن نقل المعلومات بين الفرق لم يكن بالسرعة الكافية.

ساهم ذلك في حدوث ازدواجية في بعض المهام وتفاوت في مستوى التنفيذ.

تم اعتماد تحليل السبب الجذري لتحديد نقاط الخلل الرئيسية.

الحلول التشغيلية

تم تطبيق توزيع مهام واضح لكل فريق وفق جدول تشغيلي محدد. أضيفت آلية توجيه مباشر خلال ساعات التشغيل لمعالجة الانحرافات فوراً.

اعتمدت التقارير اليومية لتوثيق الأداء وتحديد نقاط التحسين. تم توحيد نماذج العمل لتقليل الاجتهاد الفردي وتباين التطبيق.

الفصل الرابع: التحليل والنتائج

تحليل البيانات

تمت مقارنة مؤشرات الأداء قبل وبعد تطبيق توزيع المهام. أظهرت البيانات انخفاضاً في زمن إنجاز المهام وتحسناً في الانضباط. انخفضت الأخطاء في نقاط الخدمة نتيجة وضوح الإجراءات. تحسن التنسيق بين الفرق مع وجود مرجعية واضحة للمسؤوليات.

النتائج

تحقق تحسن ملموس في كفاءة التشغيل عبر تسريع إنجاز المهام. ارتفع مستوى الالتزام بتنفيذ الأدوار المحددة لكل فريق. استقر مستوى الجودة نتيجة تقليل التباين في التطبيق. دعمت التقارير اليومية اتخاذ قرارات تصحيحية في الوقت المناسب.

التوصيات

الاستمرار في تحديث خطط توزيع المهام وفق متغيرات التشغيل.
تعزيز قنوات التواصل الرسمية بين الفرق لضمان سرعة نقل المعلومات.

توسيع استخدام مؤشرات الأداء لمتابعة النتائج بشكل دوري.
تقديم برامج تدريب قصيرة تستهدف توحيد فهم الإجراءات.
التحول التدريجي نحو أدوات رقمية لدعم التقارير والتحليل.

الخاتمة

تؤكد الدراسة أن وضوح الأدوار والتواصل الفعال يشكلان أساس كفاءة التشغيل.

يسهم الإشراف المباشر المدعوم بالبيانات في تقليل الانحرافات بسرعة.

يُعد القياس المستمر للأداء أداة حاسمة لتحسين النتائج على المدى الطويل.

يمكن تعميم الممارسات المقترحة على مشاريع سياحية مشابهة مع مراعاة الخصوصية التشغيلية.

المراجع

Slack, N. (2020). Operations Management.

PMI (2021). PMBOK Guide.

Kerzner, H. (2017). Project Management.

Heizer, J. (2020). Operations Management.

Stevenson, W. (2018). Operations Management