

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Faculty of Management
Midocean University

تأثير الممارسات الإدارية على كفاءة الأداء وجودة الخدمة في المطاعم والكافيهات بمدينة الرياض

أسم الطالب

رنيم خالد

222000354

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

:

4-7-2025

-

الفصل الدراسي الثاني السنة الدراسية الثالثة.

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٦	١,٢. مشكلة الدراسة
٦	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٦	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٧	١,٣. أهمية الدراسة
٧	١,٣,١. على المستوى النظري:
٧	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٨	١,٤. أسئلة الدراسة
٨	١,٥. أهداف الدراسة
٩	١,٦. فرضيات الدراسة
٩	١,٧. نموذج الدراسة
١٠	١,٨. منهجية الدراسة
١١	١,٩. الدراسة الميدانية
١٢	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
١	
٣	
١٣	٢,١. المقدمة:
١٤	٢,٢. المتغير المستقل
١٤	٢,٣. المتغير التابع
١٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١٤	٢,٥. الخاتمة
١٥	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

يشهد قطاع المطاعم والكافيهات في مدينة الرياض نمواً متسارعاً في السنوات الأخيرة، حيث إنها عاصمة مزدهرة بالزوار، ومعروفة بالكافيهات والمطاعم المتنوعة فيها. يهدف هذا البحث الى دراسة تأثير الإدارة الفعّالة وأهميتها في مجال الكافيهات والمطاعم.

وقد تناولت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين الممارسات الإدارية والأداء المؤسسي، حيث أشارت بعض الأبحاث إلى أن تطبيق أساليب الإدارة الحديثة، مثل القيادة التشاركية، والتدريب المستمر، والتحفيز الداخلي، ينعكس إيجاباً على كفاءة العمليات وجودة المخرجات. ومن بين هذه الدراسات، دراسة ضمان سلامة الأغذية وجودتها التي ربطت بين جودة الخدمة وفعالية الرقابة الداخلية في منشآت تقديم الأغذية. (منظمة الأغذية والزراعة & منظمة الصحة العالمية، بدون تاريخ)

بالرغم من وجود دراسات عدة، تاريخية وحديثة، إلا أنها سلطت الضوء على الشركات العالمية أو الكبرى، بينما القليل منها ركز على كيفية تطبيق هذه الممارسات ونتائجها في الكافيهات والمطاعم المتوسطة والصغيرة بمدينة الرياض بشكل خاص. كما أن كثيراً من الأبحاث تناولت كلاً من "كفاءة الأداء" و"جودة الخدمة" كلٌّ على حدة، ولم تربط بينهما بشكل متكامل ضمن إطار الممارسات الإدارية.

وكبداية يجب التعريف بمفهوم الجودة:

بأنها مقابلة توقعات الزبون وتجاوزها إلى ما هو أحسن منها بالتالي يقوم المستفيد بتحديد ماهية الجودة المطلوبة والتي تلبي رغباته وتحقق رضاه وهنا يكمن التحدي والصعوبة في إرضاء

جميع المستفيدين والذين تختلف اهواءهم ورغباتهم ولهم شخصيات مختلفة وينتمون لطبقات اجتماعية مختلفة. (لينا محمد وفا إبراهيم، ٢٠١١، ص ٣٢)

وأما تعريف كفاءة الأداء:

حسن استغلال الموارد المتاحة لتحقيق أهداف معينة.

هي اصطلاح إداري متعلق بالمصادر المتوفرة لدى المنظمة، أو الطاقة التي يمتلكها الفرد، ومدى ترشيد استخدامها لتحقيق الأهداف. وتتحقق الكفاءة عندما نستخدم أقل كم ممكن من الموارد والمدخلات لإنتاج أكبر كم ممكن من المخرجات والنتائج المرغوبة.

(River Transport ، 2017 ، الفقرة ٣)

ومن هنا نطرح تساؤلات عن النتائج التي تظهر عند ربط كفاءة الأداء وجودة الخدمة، وكيف تأثيرهما في هذا المجال، وهل يمكن أن تفيد الكافيهات والمطاعم المتوسطة أو الكبرى؟

نسعى في هذه الدراسة إلى توضيح أهمية الإدارة الفعالة في قطاع الكافيهات والمطاعم، ومدى تأثيرها على كفاءة الأداء وجودة الخدمة، وتقديم اقتراحات وشروحات.

١,٢. مشكلة الدراسة

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري:

رغم وجود دراسات كثيرة عن كفاءة الأداء وجودة الخدمة، إلا أن معظمها تناول كل موضوع على حدة ولم يربط بينها بشكل واضح ومتكامل. كما أن هذه الدراسات ركزت بشكل أساسي على المطاعم والكافيهات الكبرى، ولم تهتم كثيرًا بالمطاعم والكافيهات المتوسطة والصغيرة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي:

بالرغم من أهمية قطاع المطاعم والكافيهات في الرياض ونموه المستمر، إلا أن معظم الدراسات العملية والتجريبية تركز فقط على المطاعم والكافيهات الشهيرة والعالمية، متجاهلة المطاعم والكافيهات المتوسطة والصغيرة. كما أن قلة الربط بين كفاءة الأداء وجودة الخدمة أدى إلى نقص في الأبحاث التي تجمع بينهما بشكل متكامل في الواقع العملي.

يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيسي الآتي:

ما تأثير الممارسات الإدارية الفعالة على كفاءة الأداء وجودة الخدمة في المطاعم والكافيهات المتوسطة والصغيرة بمدينة الرياض؟

١,٣. أهمية الدراسة

١,٣,١. على المستوى النظري:

يسهم هذا البحث في سد فجوة معرفية تتعلق بكيفية تأثير الممارسات الإدارية على كفاءة الأداء وجودة الخدمة داخل منشآت المطاعم والكافيهات المتوسطة والصغيرة، وهو موضوع لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الأدبيات الإدارية، خصوصاً في السياق السعودي والخليجي.

وبالرغم من وجود دراسات عدة، إلا أن الربط بين كفاءة الأداء وجودة الخدمة لم يُعطَ حقه من التركيز. وتهدف هذه الدراسة إلى بيان أهمية الإدارة الفعّالة في مجال الكافيهات والمطاعم، ومدى تأثيرها على المنشآت المتوسطة والصغيرة، بما يُساهم في ازدهارها. كما توفّر الدراسة أساساً لفهم أعمق للعوامل غير الظاهرة التي تؤثر على فعالية هذه المنشآت، وتفتح المجال أمام دراسات قادمة تتناول هذا النوع من القطاعات.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

تساهم هذه الدراسة في تقديم تجارب عملية تدرس تحت الملاحظة يمكن ان تستفيد منها المنشآت في هذا المجال، من خلال التركيز على الممارسات الإدارية في كفاءة الأداء وجودة الخدمة. فالنتائج في هذه الدراسة قد تساعد أصحاب القرار ومديري التشغيل والمقبلين على هذا المجال خاصة الذين في المناصب الإدارية، تساعد هذه الدراسة في تحديد نقاط الضعف والقوة التي تؤثر على كفاءة الأداء وجدة الخدمة.

ومن هنا تعد الدراسة مساهمة تطبيقية (عملية) تساعد على دعم ونمو وتطور أساليب إدارة المنشآت في قطاع الكافيهات والمطاعم في مدينة الرياض.

١,٤ . أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي: ما تأثير الممارسات الإدارية الفعالة على كفاءة الأداء وجودة الخدمة في المطاعم والكافيهات المتوسطة والصغيرة بمدينة الرياض؟

الأسئلة الفرعية:

كيف تؤثر الممارسات الإدارية الفعالة على كفاءة الأداء؟
ما أهمية التركيز على كفاءة الأداء وجودة الخدمة في مجال المطاعم والكافيهات؟
كيف تؤثر الإدارة الفعالة على تحفيز الموظفين؟
ما هو دور الإدارة الفعالة على الكفاءة وجودة الخدمة في مجال المطاعم والكافيهات؟
ما هو التأثير الذي ينتج على الموظفين عند الاهتمام باتباع إدارة فعالة؟

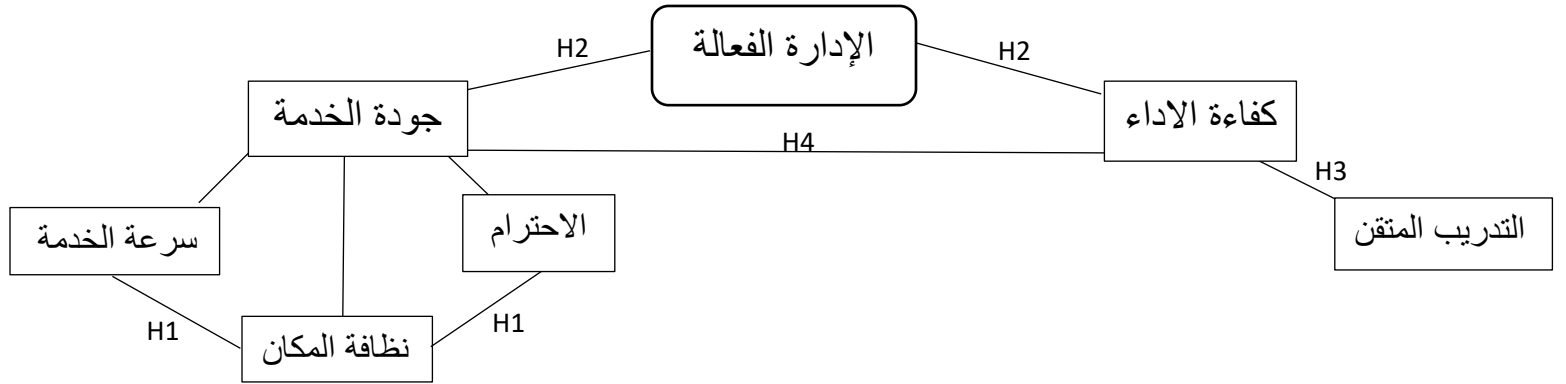
١,٥ . أهداف الدراسة

دراسة مدى تأثير الإدارة الفعالة على الموظفين
التعرف على أهمية تطور كفاءة الأداء وجودة الخدمة في مجال الكافيهات والمطاعم
تقييم مدى تأثير الإدارة الفعالة على تحفيز الموظفين
التعرف على دور الإدارة الفعالة في تطوير كفاءة الأداء وجودة الخدمة
اقتراح توصيات لتحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمة

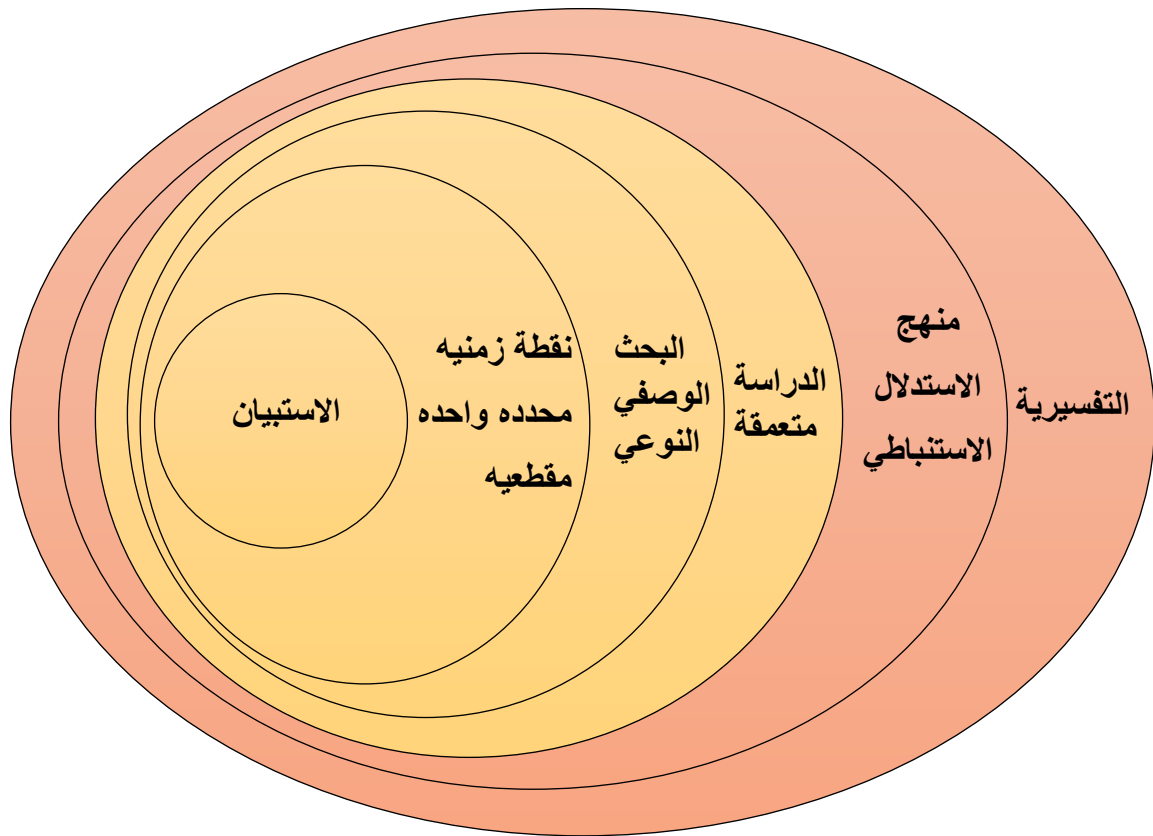
١,٦. فرضيات الدراسة

- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحترام والسرعة والنظافة.
- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الفعالة وجودة الخدمة.
- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الفعالة وكفاءة الأداء.
- زيادة التدريب وكونه متقنا يؤثر بشكل إيجابي ومعنوي على كفاءة الأداء.
- هناك علاقة معنوية بين كفاءة الأداء و جودة الخدمة.

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . منهجية الدراسة



١,٩. الدراسة الميدانية

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الاستنباطي، حيث تم جمع البيانات من الواقع العملي باستخدام أداة الاستبانة. شملت العينة مجموعة من الموظفين العاملين في أحد الكافيهات بمدينة الرياض، تم اختيارهم بشكل عشوائي. تهدف الدراسة إلى فهم كيف تسهم الإدارة الفعالة في تحسين جودة الخدمة ورفع كفاءة الأداء في بيئة العمل داخل الكافيهات والمطاعم. ومن خلال تحليل البيانات الميدانية، سيتم التحقق من مدى ارتباط أساليب الإدارة بمدى رضا العملاء، وتطور مستوى الخدمة المقدمة كما تسعى الدراسة إلى تقديم تصور عملي يعكس واقع العمل في هذا القطاع، ويظهر أثر القرارات الإدارية الفعالة على الأداء العام للموظفين، مما يساعد في تعزيز الجودة والتنافسية في سوق الضيافة السعودي.

دراسات ميدانية سابقة:

"تأثير أبعاد جودة الخدمة على رضا العملاء وولائهم: دراسة حالة لمقاهي القهوة المتخصصة في المملكة العربية السعودية"

تسعى هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الملموسية والتعاطف والتواصل والأجواء على ولاء المستهلك ورضاه. كما بحثت هذه الدراسة دور رضا العملاء كوسيط في الإطار المقترح. كان تصميم الدراسة كمياً. يستخدم الاستبيان مقياس ليكرت من خمس نقاط. تم استخلاص بنود الاستبانة من أبحاث سابقة. تم أخذ عينات عشوائية من عملاء المقاهي للحصول على المعلومات. بلغ معدل الاستجابة القابل للاستخدام للدراسة ٥٨,٥٧ بالمائة. باستخدام Smart PLS 3.3.9، تم تحليل البيانات التي تم جمعها. وفقاً لنتائج الدراسة، يوجد ارتباط إيجابي وذو دلالة إحصائية بين الأجواء والتواصل والتعاطف والملموسية وسعادة المستهلك. بالإضافة إلى ذلك، تم تأكيد وجود ارتباط كبير بين سعادة العملاء وولائهم. تتناول هذه الدراسة ندرة الأبحاث حول أبعاد جودة الخدمة في سياق المقاهي السعودية. هذه النتائج ضرورية للبحوث المستقبلية حول جودة الخدمة في قطاع الخدمات. (المجلة الدولية للعمليات والإدارة الكمية، الخلاصة، ٢٠٢٢).

أثر إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: "دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة"

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى تبني الإدارة العليا بإدارة التعليم بمحافظة جدة لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، والتعرف على تأثير تطبيقات الجودة الشاملة وكل من أبعادها (القيادة، مشاركة الموظفين، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي، إدارة العمليات) على كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم في إدارة التعليم بمحافظة جدة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة بهدف جمع المعلومات من الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة والبالغ عددهم (١١٣٢٠) إداري وإدارية بحسب خطاب من قسم التخطيط بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وقد تم اختيار عينة عشوائية قوامها (٣٧٢) طبقاً لمعادلة ريتشارد جيجر، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أبرزها: أن إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (القيادة، مشاركة الموظفين، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي، إدارة العمليات) لها تأثير على تحسين كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم في إدارة التعليم بمحافظة جدة. (المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، October 2022، ص181-226).

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

تأثير الممارسات الإدارية على كفاءة الأداء وجودة الخدمة في المطاعم والكافيهات بمدينة الرياض	الفصل الأول:
اعداد الإطار النظري: استعراض الدراسات والأبحاث السابقة	الفصل الثاني:
صياغة أهداف وفرضيات الدراسة.	الفصل الثالث:
تصميم نموذج البحث والمنهجية	الفصل الرابع:
اعداد الاستبانة واعتمادها.	الفصل الخامس:
توزيع الاستبانة على العينة	الفصل السادس:
جمع وتحليل البيانات باستخدام SPSS	الفصل السابع:
مناقشة وكتابة النتائج-التوصيات-الخاتمة	الفصل الثامن:
مراجعة وتنسيق البحث النهائي	الفصل التاسع:
تسليم البحث.	الفصل العاشر:

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢. المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥. الخاتمة

قائمة المراجع

منظمة الأغذية والزراعة & منظمة الصحة العالمية. (بدون تاريخ). ضمان سلامة الأغذية وجودتها: خطوط توجيهية لتقوية النظم الوطنية للرقابة على الأغذية

<https://www.fao.org/4/y8705a/y8705a01.htm>

إبراهيم ل، ٢٠١١، الجودة الشاملة في التعليم، ص ٣٢. عمان. الأردن. مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

(٢٠١٧، ١٩ يناير). تعريف الكفاءة والفاعلية والأداء والعلاقة بينهم. كنانة أونلاين .

<https://kenanaonline.com/users/RiverTransport/posts/908202>

المجلة الدولية للعمليات والإدارة الكمية لمجلد ٢٨، العدد ٣ (٢٠٢٢): المجلد ٢٨، العدد ٣، سبتمبر

https://submissions.ijoqm.org/index.php/ijoqm/article/view/139?utm_source=chatgpt.com ٢٠٢٢

المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية ، Volume 6, Issue 24, October 2022, Page 181-226

https://journals.ekb.eg/article_266190.html

