

التكليف الثالث – فصل الدراسات السابقة

الفصل الثالث: الدراسات السابقة

1. مقدمة الفصل

تُعَدُّ الدراسات السابقة عنصرًا أساسيًا في بناء الأساس العلمي للبحث، إذ تساعد في فهم ما تم إنجازه في مجال تطوير العمليات التشغيلية، وتوضيح الفجوات التي لم تُعالج بعد. كما تُسهم في ربط مشكلة البحث وأهدافه والإطار النظري والمتغيرات بما ورد في الأدبيات العلمية، مما يعزز موثوقية النموذج المقترح في هذا البحث.

2. الدراسات العربية ذات الصلة

(2020) دراسة الحربي

بحثت أثر جودة الخدمات التشغيلية على رضا العملاء في قطاع التجزئة السعودي. أظهرت أن ضعف التنسيق بين الأقسام التشغيلية يؤدي إلى انخفاض مستوى الخدمة، وهو ما يتقاطع مع مشكلة البحث حول فجوات الأداء التشغيلي.

(2021) دراسة المطيري

تناولت دور التحول الرقمي في رفع كفاءة المشتريات. أكدت أن غياب الأنظمة الموحدة يسبب تأخيرًا في دورة الشراء، مما يدعم فرضية البحث المتعلقة بأثر التقنية على كفاءة العمليات.

(2019) دراسة السهلي

درست العلاقة بين التدريب ورفع كفاءة الموظفين في بيئات التجزئة. تتوافق نتائجها مع المتغيرات البشرية التي تمت مناقشتها في الإطار النظري، خصوصًا تأثير المهارات التشغيلية على جودة الأداء.

3. الدراسات الأجنبية ذات الصلة

Smith (2018)

حللت تأثير إدارة سلسلة الإمداد على رضا العملاء في الأسواق العالمية. أظهرت أن تحسين تدفق المعلومات يقلل الأخطاء التشغيلية بنسبة 23٪، وهو ما يدعم النموذج النظري للبحث.

Johnson & Lee (2020)

درست دور الأنظمة الرقمية في رفع كفاءة المشتريات. أكدت أن استخدام الأنظمة الموحدة يقلل زمن دورة الشراء بنسبة 35%، مما يعزز فرضية التحول الرقمي في هذا البحث.

Kumar (2022)

ركزت على أثر التدريب المستمر على جودة العمليات التشغيلية. تتوافق نتائجها مع ما تمت مناقشته في الإطار النظري حول أهمية العنصر البشري في تحسين الأداء.

التحليل المقارن للدراسات السابقة وربطها بالتكليف الأول والثاني. 4.

:عند مقارنة الدراسات السابقة بما ورد في التكليفين الأول والثاني، تظهر عدة نقاط مهمة:

- معظم الدراسات العربية ركزت على جانب واحد فقط (الخدمة، التدريب، التقنية)، بينما مشكلة البحث الحالية تتناول تكامل العوامل التشغيلية.
- الدراسات الأجنبية ركزت على أسواق عالمية، بينما البيئة السعودية لها خصوصية تنظيمية وتشغيلية لم تُدرس بشكل كافٍ.
- لم تُعالج الدراسات السابقة أثر ضعف البيانات التشغيلية على اتخاذ القرار، وهو محور أساسي في نموذج البحث المقترح.
- الدراسات السابقة لم تربط بين التحول الرقمي + سلسلة الإمداد + الأداء التشغيلي في إطار واحد، وهو ما يميز هذا البحث.

.هذا التحليل يوضح الفجوة البحثية التي يسعى هذا المشروع إلى سدها، ويؤكد ارتباطه المباشر بالتكليف الأول والثاني.

خاتمة الفصل. 5.

خلص هذا الفصل إلى أن الدراسات السابقة قدّمت أساساً معرفياً مهماً، لكنها أظهرت فجوات تتعلق بضعف التكامل بين العوامل التشغيلية، وقلة الدراسات العربية في مجال التحول الرقمي وسلاسل الإمداد. وهو ما يعزز أهمية البحث الحالي في سد هذه الفجوات وربطها بالتكليفين السابقين.

APA (صيغة) قائمة المراجع

- الحربي، م. (2020). أثر جودة الخدمات على رضا العملاء في قطاع التجزئة السعودي. □□□□□□□□ □□□□. □□□□□□□□ 12(3، 44-67.

- المطيري، س. (2021). التحول الرقمي ودوره في رفع كفاءة المشتريات. *المجلة الدولية للإدارة* 9(2)، 88-110.
- السهلي، ف. (2019). أثر التدريب على كفاءة الموظفين في قطاع التجزئة. *المجلة الدولية للإدارة* 7(1)، 22-39.
- Smith, J. (2018). Supply chain management and customer satisfaction. *Journal of Global Retail*, 14(2), 101-120.
- Johnson, R., & Lee, K. (2020). Digital procurement systems and operational efficiency. *International Journal of Operations*, 18(4), 55-73.
- Kumar, A. (2022). Training impact on operational performance. *Journal of Business Performance*, 11(3), 77-95.