

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
أثر التحول الرقمي في إدارة العمليات التشغيلية في مجال تجارة
قطع غيار السيارات

أسم الطالب
عثمان محمد ناصر حنش

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	10
قائمة المراجع	10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد العمليات التشغيلية من المحاور الجوهرية في نجاح المؤسسات، حيث تشمل جميع الأنشطة والمهام اليومية التي تساهم في تقديم المنتج أو الخدمة للمستهلك. وتتطلب إدارتها بكفاءة عالية تحقيق توازن بين الجودة والتكلفة والزمن. في قطاع تجارة قطع غيار السيارات، تلعب العمليات التشغيلية دورًا بالغ الأهمية في ضمان توفر القطع المناسبة في الوقت والمكان المناسبين، هذا بدوره يؤثر بشكل كبير على رضا العملاء واستمرارية النشاط التجاري. ومع تطور التقنيات الرقمية أصبحت هذه المؤسسات مطالبة بإعادة هيكلة عملياتها التشغيلية بما يتماشى مع متطلبات التقنيات الرقمية لتقليل الهدر وتبسيط الإجراءات وتحقيق أقصى قدر من الكفاءة التشغيلية.

تناولت بعض الدراسات أثر التحول الرقمي على العمليات التشغيلية في قطاعات متعددة. يشير الباحث Rani (2022) في دراسته "Exploring the Role of Technology in Enhancing Operations Management" إلى أن استخدام التقنيات الرقمية ساهم في تحسين سلسلة الإمداد، وتقليل التكاليف التشغيلية بنسبة وصلت إلى 30٪ في بعض المنشآت الصناعية. بينما رأى Creswell (2014) في كتابه Research Design أن نجاح العمليات التشغيلية لا يتوقف على توفر التقنية فقط، بل على مدى تكاملها في البيئة المؤسسية. ومن جهة أخرى، أشار Avolio & Yammarino (2013) في دراستهما حول القيادة الرقمية أن القيادة التنظيمية تلعب دورًا مكملًا لنجاح التحول الرقمي، مما يؤثر على العمليات التشغيلية بشكل غير مباشر. من خلال هذا التنوع في الآراء، يتبين أن التحول الرقمي له تأثير واضح على العمليات، لكن درجة التأثير وطرقه تختلف بحسب نوع القطاع والبيئة التشغيلية.

بالرغم من وجود هذه الدراسات إلا أن أغلبها ركز على القطاعات الصناعية والخدمية الكبرى، بينما لم تحظى تجارة قطع الغيار – خصوصًا في السوق السعودي – باهتمام بحثي كافٍ. كما أن العديد من الدراسات لم تتناول العلاقة بشكل مباشر بين التحول الرقمي وتحسين العمليات التشغيلية، بل تناولت كل منهما كموضوع مستقل. وهذا ما يخلق فجوة علمية تستوجب البحث، خصوصًا في ظل توسع تطبيقات التجارة الإلكترونية وانتشار منصات بيع قطع الغيار عبر الإنترنت.

بناءً على ما سبق، فإن مشكلة البحث الحالي تتلخص في: هل أسهم التحول الرقمي فعلياً في تحسين العمليات التشغيلية في قطاع تجارة قطع الغيار؟ وهل كان لهذا التحول أثر ملموس على كفاءة الأداء، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وسرعة الاستجابة؟ هذه التساؤلات تبرز في ظل ملاحظات ميدانية على استمرار بعض المشكلات التشغيلية رغم توفر أنظمة رقمية في المؤسسات العاملة في هذا القطاع.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يُسلط الضوء على قطاع حيوي يرتبط بشكل مباشر بقطاع النقل والخدمات اللوجستية، ويسهم في تحسين أداء التطبيقات والمنصات التي تعتمد على مؤسسات تجارة قطع الغيار. كما يقدم

البحث إضافة علمية من خلال سد فجوة قائمة في الأدبيات، ويوفر توصيات عملية لأصحاب القرار ومديري العمليات لتحسين الأداء عبر استثمار التقنيات الرقمية بشكل فعال.

1.2. مشكلة الدراسة

في ظل التوسع المتسارع في تطبيقات التجارة الإلكترونية بقطاع تجارة قطع غيار السيارات، تتزايد الحاجة إلى تطوير العمليات التشغيلية لتلبية توقعات العملاء وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمة. ورغم إدخال أنظمة رقمية حديثة، لا تزال العديد من المنشآت تعاني من تحديات تشغيلية تتعلق بسرعة الإنجاز وإدارة المخزون وتكامل العمليات مما يطرح تساؤلات حول فاعلية التحول الرقمي في تحسين الأداء التشغيلي فعلياً.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

أظهرت مراجعة الدراسات السابقة وجود تركيز كبير على التحول الرقمي كعامل تقني أو استراتيجي بحت، دون التوسع الكافي في دراسة تأثيره المباشر على العمليات التشغيلية في سياقات تجارية محددة. فمعظم البحوث مثل دراسة Rani (2022) تناولت التحول الرقمي في إطار عام لتحسين سلسلة الإمداد، في حين ركزت دراسات أخرى مثل Creswell (2014) على مفاهيم التصميم البحثي دون الربط العميق بين الرقمنة وكفاءة العمليات التشغيلية في القطاعات التجارية المتخصصة. كما أن العلاقة السببية بين التحول الرقمي (كمدخل) والعمليات التشغيلية (كنتاج) لم تعالج ضمن نماذج تفسيرية دقيقة في الأدبيات الحالية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

رغم أن المملكة العربية السعودية تشهد تحولات رقمية كبيرة ضمن رؤية 2030، إلا أن قطاع تجارة قطع غيار السيارات تحديداً لم يدرس بشكل كافٍ من ناحية الأثر التشغيلي للتحول الرقمي. فهناك غياب واضح للأبحاث التطبيقية التي تتناول هذه العلاقة في السياق السعودي، وخاصة في المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تمثل شريحة كبيرة من سوق تجارة قطع غيار السيارات. وتبرز الحاجة إلى دراسات تطبيقية محلية تسلط الضوء على هذه العلاقة ضمن بيئة الأعمال السعودية لتقديم حلول مناسبة لواقع السوق المحلي.

سؤال البحث الرئيسي:

ما مدى تأثير التحول الرقمي على كفاءة إدارة العمليات التشغيلية في قطاع تجارة قطع غيار السيارات في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يسلط الضوء على قطاع حيوي يرتبط بشكل مباشر بقطاع النقل والخدمات اللوجستية، ويسهم في تحسين أداء التطبيقات والمنصات التي تعتمد على مؤسسات تجارية قطع غيار السيارات. كما يُقدم البحث إضافة علمية من خلال سد فجوة قائمة في الأدبيات، ويوفر توصيات عملية لأصحاب القرار ومديري العمليات لتحسين الأداء عبر استثمار التقنيات الرقمية بشكل فعال.

1.3.1. على المستوى النظري:

تكمن الأهمية النظرية للدراسة في كونها تسد فجوة معرفية في الأدبيات العلمية المتعلقة بالعلاقة بين التحول الرقمي وكفاءة العمليات التشغيلية، خاصة في قطاع تجارة قطع غيار السيارات الذي لم يحظ باهتمام كافٍ من الباحثين. ومن خلال هذا البحث، يمكن اقتراح نموذج تفسيري أو إطار عمل مفاهيمي يربط بوضوح بين مستوى تبني الرقمنة وتحسين مؤشرات الأداء التشغيلي (مثل سرعة تنفيذ الطلبات، تقليل الأخطاء، كفاءة المخزون). كما تسهم الدراسة في إثراء نظرية إدارة العمليات الرقمية بتقديم مؤشرات قابلة للقياس تساعد الباحثين مستقبلاً في دراسة هذه العلاقة في بيئات مشابهة.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية التطبيقية، فإن نتائج هذا البحث ستكون ذات فائدة مباشرة لمديري العمليات في المؤسسات العاملة في قطاع قطع غيار السيارات، خصوصاً في السعودية، حيث ستمكنهم من تقييم الأثر الفعلي للتحول الرقمي على أداء مؤسساتهم التشغيلية. كما يستفيد منها مطورو الأنظمة الرقمية في تحسين تصميم الحلول التقنية بما يتماشى مع احتياجات العمليات اليومية، إلى جانب دعم صناع القرار الحكومي في رسم سياسات تحفيزية رقمية موجهة للقطاعات التجارية. وقد تسهم النتائج أيضاً في تقليل التكاليف التشغيلية، وتسريع الخدمات اللوجستية، وتعزيز تجربة العملاء.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

Avolio, B. J., & Yammarino, F. J. (2013). *Transformational and charismatic leadership: The road ahead*. Emerald Group Publishing.

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approach* (4th ed.). SAGE Publications.

Rani, N. (2022). Exploring the role of technology in enhancing operations management. *International Journal of Operations & Production Management*, 42(3), 489–507.

