

تأثير تطبيق إدارة المشاريع على تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمشاريع في شركة هنقرستيشن الناشئة في المملكة العربية السعودية

أسم الطالب

طارق عبدالسلام الدليهان

الرقم الجامعي

2021206068

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني – ٢٠٢٤

جدول المحتويات

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

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تحقيق الأهداف الاستراتيجية يعتبر أساسياً لضمان نجاح واستدامة أي مشروع. الأهداف الاستراتيجية تُمثل الاتجاهات العامة التي ترشد المشروع نحو تحقيق رؤيته المستقبلية، وتحقيق هذه الأهداف يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، تعزيز الميزة التنافسية، وزيادة الربحية. في المملكة العربية السعودية، تُعد رؤية ٢٠٣٠ أحد أبرز الأمثلة على الأهمية القصوى لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، حيث تهدف إلى تنويع الاقتصاد وتقليل الاعتماد على النفط من خلال تعزيز الابتكار ودعم ريادة الأعمال.

تعتبر الشركات الناشئة محركاً رئيسياً للنمو والابتكار في الاقتصادات الحديثة. في السعودية، شهدت السنوات العشر الماضية نمواً ملحوظاً في عدد الشركات الناشئة في مختلف القطاعات. يلعب مكتب إدارة المشاريع (PMO) دوراً محورياً في مساعدة هذه الشركات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال توفير التوجيه والدعم الهيكلي.

على مدى العقد الماضي، أصبحت تطبيقات توصيل الطعام جزءاً أساسياً من الحياة اليومية في السعودية. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير تطبيق مكتب إدارة المشاريع (PMO) على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لشركات توصيل الطعام، مع التركيز على شركة هنقرستيشن كحالة دراسية. يُعد مكتب إدارة المشاريع عنصراً حاسماً في تحسين الأداء التشغيلي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، مما يؤدي إلى تحسين الكفاءة والفعالية في إدارة المشاريع الابتكارية.

توجد دراسات عديدة تناولت تأثير مكتب إدارة المشاريع في مختلف الصناعات. على سبيل المثال، دراسة أجرتها McKinsey (2021) توضح كيف يمكن لمكاتب إدارة المشاريع تحسين الأداء وتنسيق الجهود لتحقيق الأهداف المشتركة في مجال توصيل الطعام. وأيضاً، دراسة في مجلة International Journal of Environmental Research and Public Health (2022) تبرز أهمية تطبيق مكاتب إدارة المشاريع في تحسين كفاءة عمليات توصيل الطعام خلال جائحة COVID-19 وما بعدها. تلك الدراسات تبرز كيف أن تطبيق مكتب إدارة المشاريع يمكن أن يسهم بشكل كبير في تحسين إدارة المشاريع وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

مع ذلك، هناك فجوة واضحة في الأدبيات الحالية فيما يتعلق بتطبيق مكاتب إدارة المشاريع في قطاع توصيل الطعام. قلة الدراسات المتخصصة في هذا المجال تجعل من الصعب الحصول على بيانات كافية وشاملة توضح التأثير الكامل لتطبيق مكاتب إدارة المشاريع في تحسين أداء شركات توصيل الطعام. هذه الفجوة تدفع نحو الحاجة إلى المزيد من الأبحاث المتخصصة لفهم التأثيرات الدقيقة وتحديد أفضل الممارسات.

مشكلة البحث تتعلق بعدم وجود بيانات كافية توضح كيف يمكن لتطبيق مكتب إدارة المشاريع تحسين أداء شركات توصيل الطعام بشكل ملموس. تركز هذه الدراسة على شركة هنقرستيشن كمثال لدراسة تأثير مكتب إدارة المشاريع على تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وذلك من خلال تحليل البيانات المتاحة ومقارنتها مع الأهداف المرجوة.

تكمُن أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور مكتب إدارة المشاريع في تحسين أداء شركات توصيل الطعام، مما يمكن أن يساعد في تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة المشاريع في هذا القطاع الحيوي. ستكون النتائج مفيدة ليس فقط لشركة

هنقرستيشن، ولكن أيضاً لشركات أخرى تسعى لتحسين كفاءتها التشغيلية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تطبيق أفضل ممارسات إدارة المشاريع.

١,٢. مشكلة الدراسة

مشكلة البحث تتعلق بعدم وجود بيانات كافية توضح كيف يمكن لتطبيق مكتب إدارة المشاريع تحسين أداء شركات توصيل الطعام بشكل ملموس. تركز هذه الدراسة على شركة هنقرستيشن كمثال لدراسة تأثير مكتب إدارة المشاريع على تحقيق الأهداف الاستراتيجية، وذلك من خلال تحليل البيانات المتاحة ومقارنتها مع الأهداف المرجوة. غياب الأدلة الدامغة حول دور تطبيق مكتب إدارة المشاريع في تحسين أداء شركات توصيل الطعام يُشهد قطاع توصيل الطعام نمواً هائلاً في ظل التطورات التكنولوجية الحديثة وتغيير نمط الحياة. ولعبت شركات مثل هنقرستيشن دوراً ريادياً في هذا المجال، مُقدمةً خدمات توصيل سريعة وسهلة للعملاء. ومع ذلك، تواجه هذه الشركات تحديات كبيرة في الحفاظ على الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية، خاصةً مع ازدياد الطلب وتعدد الطلبات.

في هذا السياق، يأتي دور مكتب إدارة المشاريع (PMO) كأداة مُحتملة لتحسين أداء شركات توصيل الطعام. يُفترض أن يساهم تطبيق PMO في تنظيم العمليات، وزيادة كفاءة الموارد، وتحسين التواصل بين الفرق، ممّا يؤدي بدوره إلى تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

رغم وجود العديد من الدراسات التي تؤكد على فوائد تطبيق PMO في مختلف القطاعات، إلا أن الدراسات المتعلقة بتأثيره على شركات توصيل الطعام محدودة. تركز هذه الدراسات بشكل أساسي على الجوانب النظرية لمفهوم PMO، دون تقديم أدلة كافية توضح كيف يُمكن تطبيقه بشكلٍ فعّالٍ في هذا المجال.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

تُعاني شركات توصيل الطعام في المنطقة العربية من نقصٍ في الخبرات العملية في تطبيق PMO. ناهيك عن قلة الدراسات التطبيقية التي تُقيّم تأثيره على أدائها. دراسة حالة: شركة هنقرستيشن تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق PMO على أداء شركة هنقرستيشن، كنموذجٍ رائدٍ في مجال توصيل الطعام في المنطقة العربية. سيتم تحليل البيانات المتاحة للشركة، مثل: عدد الطلبات المُنجزّة، وقت توصيل الطلبات، تكلفة التوصيل، رضا العملاء، معدل الشكاوى.

وذلك قبل وبعد تطبيق PMO. سيتم مُقارنة هذه البيانات مع الأهداف الاستراتيجية للشركة، مثل: زيادة حصة السوق، تحسين الربحية، تعزيز رضا العملاء.

من خلال هذه الدراسة، نسعى إلى:

١. تقديم أدلة علمية حول دور PMO في تحسين أداء شركات توصيل الطعام.
 ٢. تحديد أفضل الممارسات لتطبيق PMO في هذا المجال.
 ٣. تقديم توصيات عملية لشركة هنقرستيشن وغيرها من الشركات لتحسين أدائها.
- "إلى أي مدى يمكن لتطبيق مكتب إدارة المشاريع أن يؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لشركات توصيل الطعام؟"

١,٣. أهمية الدراسة

تكمّن أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على دور مكتب إدارة المشاريع في تحسين أداء شركات توصيل الطعام، مما يمكن أن يساعد في تقديم توصيات عملية لتحسين إدارة المشاريع في هذا القطاع الحيوي. ستكون النتائج مفيدة ليس فقط لشركة هنقرستيشن، ولكن أيضًا لشركات أخرى تسعى لتحسين كفاءتها التشغيلية وتحقيق أهدافها الاستراتيجية من خلال تطبيق أفضل ممارسات إدارة المشاريع.

يُشهد قطاع توصيل الطعام نموًا هائلًا، ممّا يُلقي الضوء على الأهمية المتزايدة لإدارة المشاريع الفعّالة لضمان استمرارية النجاح. يأتي مكتب إدارة المشاريع (PMO) كأداة مُحتملة لتحسين أداء شركات توصيل الطعام، من خلال تنظيم العمليات، وزيادة كفاءة الموارد، وتحسين التواصل بين الفرق.

١,٣,١. على المستوى النظري:

يكمّن البعد النظري لأهمية هذا البحث في سدّ الفجوة الموجودة في الدراسات السابقة حول دور PMO في هذا المجال. حيث تُقدّم الدراسات الحالية مفاهيم محدودة حول آلية تطبيق PMO في شركات توصيل الطعام، ممّا يؤدي إلى نقص في الفهم العلمي لدوره في تحسين الكفاءة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

يسعى هذا البحث إلى:

١. تطوير إطار عمل نظري مُتكامل يوضح مفهوم PMO وكيفية تطبيقه بشكلٍ فعّالٍ في شركات توصيل الطعام.
٢. تحليل العوامل المؤثرة على نجاح تطبيق PMO في هذا المجال، بما في ذلك: العوامل التنظيمية مثل هيكل الشركة وثقافتها، العوامل التكنولوجية مثل أنظمة المعلومات والاتصالات، العوامل الإنسانية مثل مهارات الموظفين ودافعيتهم.
٣. تحديد أفضل الممارسات لتطبيق PMO في شركات توصيل الطعام، مُستندةً إلى أفضل الممارسات العالمية ودراسات الحالة المُتاحة.

من خلال هذه المساهمات النظرية، يُساعد هذا البحث على:

١. تطوير المعرفة العلمية حول دور PMO في تحسين أداء شركات توصيل الطعام.
٢. تقديم أساس نظري مُتقدّم لبحوثٍ مستقبليةٍ في هذا المجال.
٣. دعم عملية صنع القرار في شركات توصيل الطعام فيما يتعلق بتطبيق PMO.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:

يكمّن البعد التطبيقي لأهمية هذا البحث في تقديم توصيات عملية مُستندةً إلى الأدلة العلمية تُساعد شركات توصيل الطعام على:

١. تحسين إدارة المشاريع من خلال تطبيق PMO بشكلٍ فعّال.
 ٢. زيادة كفاءة العمليات وتقليل التكاليف.
 ٣. تحسين رضا العملاء وتعزيز الميزة التنافسية.
 ٤. تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة على المدى الطويل.
 ٥. تشمل الفوائد المُتوقعة لتطبيق توصيات هذا البحث ما يلي: تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، ممّا يؤدي إلى زيادة رضاهم وولائهم، تعزيز كفاءة استخدام الموارد، ممّا يؤدي إلى خفض التكاليف وتحسين الربحية، تخفيض مخاطر المشاريع، ممّا يؤدي إلى ضمان نجاحها وتحقيق أهدافها، تحسين التواصل والتنسيق بين مختلف أقسام الشركة، ممّا يؤدي إلى بيئة عملٍ أكثر فعاليةً، تطوير القدرات ومهارات الموظفين في مجال إدارة المشاريع.
- بالإضافة إلى ذلك، تُساهم نتائج هذا البحث في نشر الوعي بأهمية PMO في شركات توصيل الطعام، ممّا يُشجّع على تبنيّه بشكلٍ أوسع.

يُعدّ هذا البحث ذا أهميةٍ نظريةٍ وتطبيقيةٍ كبيرةٍ لشركات توصيل الطعام وللمجتمع ككل.

من خلال سدّ الفجوة المعرفية حول دور PMO في هذا المجال، يُساهم هذا البحث في تحسين أداء هذه الشركات وتحقيق أهدافها الاستراتيجية، ممّا يؤدي بدوره إلى تنمية الاقتصاد وخلق فرص عملٍ جديدة.

١,٤. أسئلة الدراسة

السؤال الرئيسي:

"إلى أي مدى يمكن لتطبيق مكتب إدارة المشاريع أن يؤثر على تحقيق الأهداف الاستراتيجية لشركات توصيل الطعام؟"

أسئلة الدراسة:

كيف يمكن لتطبيق مكتب إدارة المشاريع تحسين فعالية العمليات التشغيلية في شركات توصيل الطعام؟

لماذا يعتبر اعتماد تطبيق مكتب إدارة المشاريع ضرورياً في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لشركات توصيل الطعام؟

ماذا يشمل تأثير تطبيق مكتب إدارة المشاريع على رضا العملاء في شركات توصيل الطعام؟
كيف يؤثر تطبيق مكتب إدارة المشاريع على كفاءة استخدام الموارد في شركات توصيل الطعام؟
ماذا تكون التحديات الرئيسية التي تواجهها شركات توصيل الطعام عند تطبيق مكتب إدارة المشاريع؟

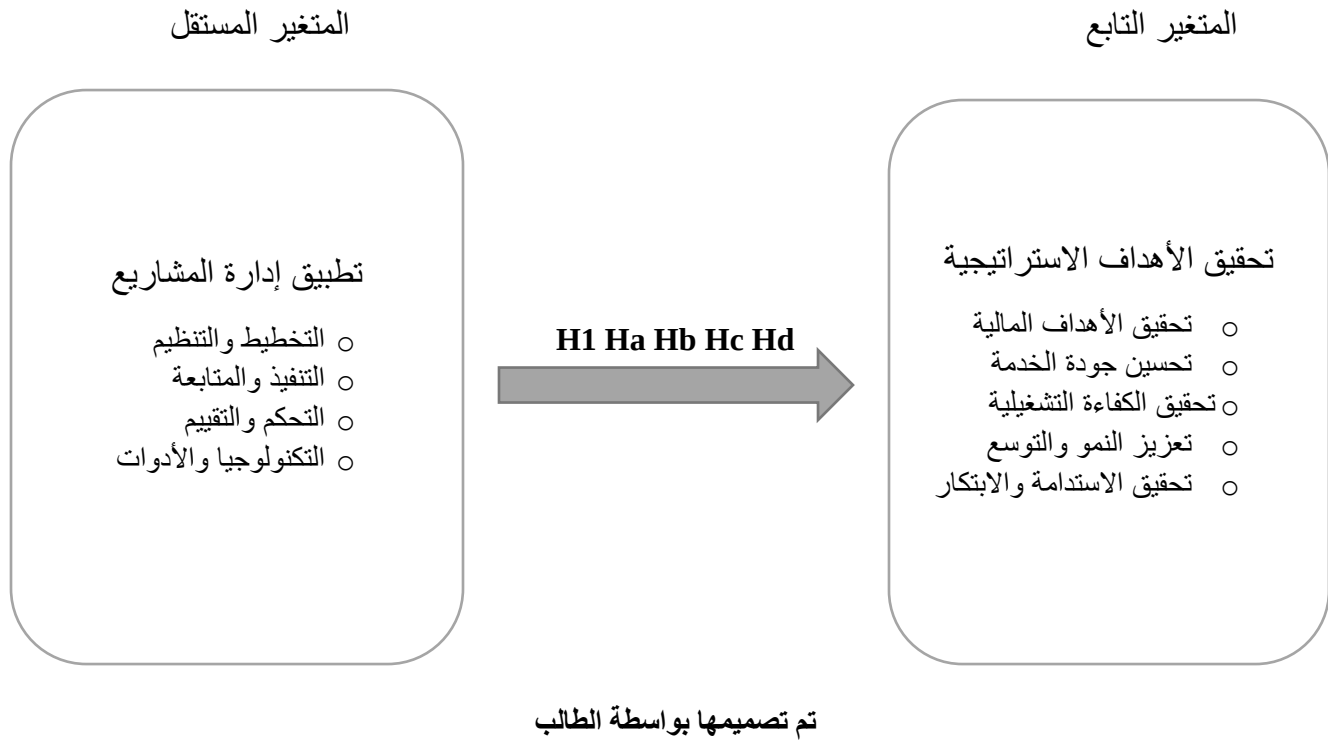
١,٥. أهداف الدراسة

تحليل كيف يمكن لتطبيق مكتب إدارة المشاريع تحسين فعالية العمليات التشغيلية في شركات توصيل الطعام.
استكشاف أهمية اعتماد تطبيق مكتب إدارة المشاريع لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لشركات توصيل الطعام.
تقييم تأثير تطبيق مكتب إدارة المشاريع على رضا العملاء في شركات توصيل الطعام.
دراسة تأثير تطبيق مكتب إدارة المشاريع على كفاءة استخدام الموارد في شركات توصيل الطعام.
تحليل التحديات التي تواجهها شركات توصيل الطعام عند تطبيق مكتب إدارة المشاريع وكيفية التغلب عليها.

١,٦. فرضيات الدراسة

H1 من المتوقع أن يؤدي تطبيق مكتب إدارة المشاريع إلى تحسين كبير في فعالية العمليات التشغيلية في شركات توصيل الطعام، مما يساهم في تحسين الأداء العام لهذه الشركات.
Ha يُفترض أن اعتماد تطبيق مكتب إدارة المشاريع يعتبر ضرورياً لتحقيق الأهداف الاستراتيجية لشركات توصيل الطعام، حيث يوفر أدوات وتقنيات تساهم في التخطيط والتنفيذ الفعال.
Hb يُتوقع أن يكون لتطبيق مكتب إدارة المشاريع تأثير إيجابي على رضا العملاء في شركات توصيل الطعام من خلال تحسين دقة التسليم وجودة الخدمة.
Hc من المتوقع أن يساهم تطبيق مكتب إدارة المشاريع في زيادة كفاءة استخدام الموارد داخل شركات توصيل الطعام من خلال تحسين توزيع وتخصيص الموارد.
Hd يُفترض أن تواجه شركات توصيل الطعام تحديات متعددة عند تطبيق مكتب إدارة المشاريع، مثل مقاومة التغيير أو التكاليف المرتفعة، ولكن يمكن التغلب عليها من خلال استراتيجيات ملائمة وإدارة فعالة.

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: الوضعية.

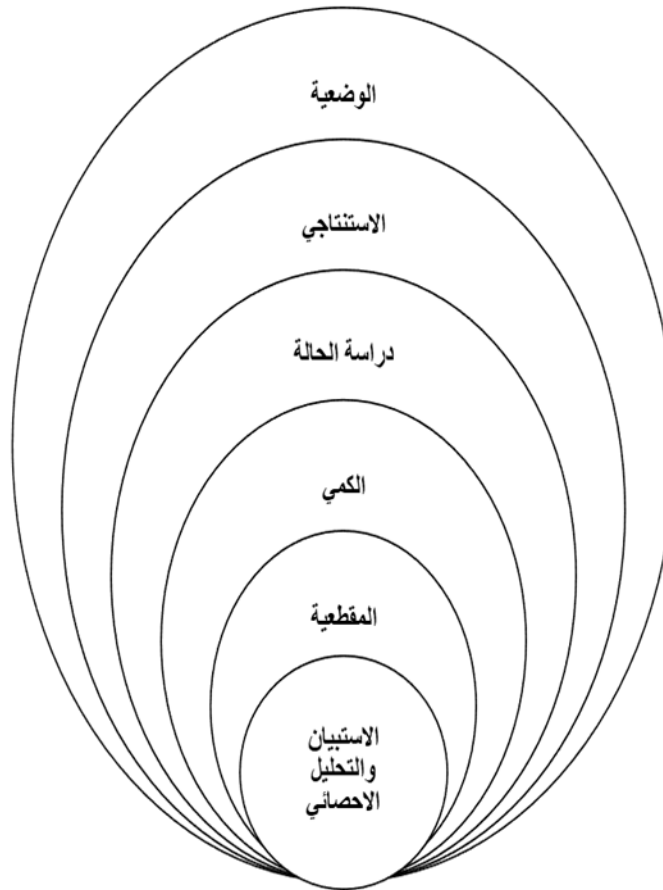
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل ٢: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

١,٩. الدراسة الميدانية

تأسس تطبيقنا في عام ٢٠١٢ ليكون أول تطبيق سعودي لخدمات توصيل الطعام في المملكة العربية السعودية، ومنذ ذلك الحين، استمرت منصتنا في النمو والتطور، محافظة على مكانتها الرائدة في هذا المجال. نحرص دائماً على تقديم تجربة متكاملة للمستخدمين من خلال واجهة سهلة الاستخدام، وتوفير عروض ترويجية وخصومات يومية، بالإضافة إلى خدمة التوصيل في أسرع وقت ممكن!

خدماتنا تشمل اليوم أكثر من ١٠٢ مدينة في المملكة، بالإضافة إلى شراكات ناجحة مع أكثر من ٥٥,٠٠٠ شريك من المطاعم والسوبرماركت والصيدليات والمخابز ومحلات الورود، والكثير من المتاجر المحلية والعالمية.

يعتبر هنقرستيشن أشهر التطبيقات العاملة في مجال التوصيل للطلبات في السعودية والبحرين، يضم الفريق العديد من الأشخاص في كل مكان، يقوم على توفير الكثير من المميزات المختلفة، والتي تعمل على كسب عملاء جدد دائماً العديد من العملاء لشراء من مناطق مختلفة، ومع هذا توجد العديد من الشروط التي يجب أن تعرفها في حال كنت تريد إضافة مطعمك مع هنقرستيشن.

تحتفل شركة هنقرستيشن الشركة الرائدة في قطاع التقنية والمختصة بتسهيل عمليات توصيل الطلبات، بمرور عشر سنوات على إطلاق خدماتها، وذلك عبر حملة إعلامية تستعرض رحلتها في القطاع.

تعد رحلة شركة هنقرستيشن في قطاع توصيل الطلبات من الرحلات المليئة بالتحديات، كون التطبيق هو الأول من نوعه في المملكة العربية السعودية، حيث بدأت الشركة خدماتها منذ عام ٢٠١٢ قبل ١٠ سنوات في فترة كان القطاع فيه مستجد و لم تحدد فيه التشريعات والسياسات والمرجعية الحكومية، ولم تكن البيئة مهيأة لنشاطات تقنية مشابهة بل كانت مليئة بصعوبات تواجه القطاع ككل، كالتواصل بين العميل والمطعم، ومحدودية الخيارات، وتأخر عملية وصول الطلب، وعدم وجود طريقة واضحة لاستعراض ما يقدمه المطعم من وجبات، والعديد من المشاكل والصعوبات التي ساهمت الشركة في حلها وتمهيد الطريق لغيرها، واليوم تصل خدمات الشركة إلى أكثر من ١٠٠ مدينة وقرية حول مناطق المملكة، ليمتد نجاحها خليجياً وعالمياً.

١,١٠. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

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

<https://hungerstation.com/sa-ar/about-us>

<https://www.sapaad.com/ar/%d9%83%d9%8a%d9%81%d9%8a%d8%a9-%d8%aa%d8%b3%d8%ac%d9%8a%d9%84-%d9%85%d8%b7%d8%b9%d9%85%d9%83-%d9%85%d8%b9-%d9%87%d9%86%d9%82%d8%b1%d8%b3%d8%aa%d9%8a%d8%b4%d9%86-hungerstation-%d8%9f/>

<https://sabq.org/saudia/%D8%B4%D8%B1%D9%83%D8%A9-%D9%87%D9%86%D9%82%D8%B1%D8%B3%D8%AA%D9%8A%D8%B4%D9%86-%D8%AA%D8%AD%D8%AA%D9%81%D9%84-%D8%A8%D9%85%D8%B1%D9%88%D8%B1-%D8%B9%D8%B4%D8%B1-%D8%B3%D9%86%D9%88%D8%A7%D8%AA-%D8%B9%D9%84%D9%89-%D8%A5%D8%B7%D9%84%D8%A7%D9%82-%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA%D9%87%D8%A7-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D9%85%D9%85%D9%84%D9%83%D8%A9>

1. Saudi Vision 2030. (2024). Vision 2030. [Vision 2030 Official
<https://www.vision2030.gov.sa/en>
2. McKinsey & Company. (2021). "Ordering in: The rapid evolution of food delivery."
Retrieved from [McKinsey]
<https://www.mckinsey.com/industries/technology-media-and-telecommunications/our-insights/ordering-in-the-rapid-evolution-of-food-delivery>
3. Shroff, A., Shah, B. J., & Gajjar, H. (2022). "Online food delivery research: a systematic literature review." International Journal of Contemporary Hospitality Management, 34(8), 2852-2883. Retrieved from [Emerald Insight]
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-10-2021-1273/full/html>
4. Osman, S., Zainudin, N., & Sabri, M. F. (2022). "A Thematic Review on Using Food Delivery Services during the Pandemic: Insights for the Post-COVID-19

Era." International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(22), 15267. Retrieved from [MDPI]

<https://www.mdpi.com/1660-4601/19/22/15267>