

المهمة الرابعة

(تحليل أهداف وأهمية رسالة الدكتوراه وتقييمها وفق قاعدة
(SMART

رابط البحث

[article_269699_cdca71fba1f7a9f5f160e19dcc4f3303.pdf](https://www.researchgate.net/publication/354716017/article/figure/fig?figure=fig1&figure_rank=1)

ماجد علي الهلال
٢٠٢٢٠٩١٨

دكتوراه في الإدارة – الفصل الأول ٢٠٢٥

د سنيه سبع

الباحث :
الرقم الجامعي:
التخصص :

الدكتور المشرف:



"العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة دراسة ميدانية الدراسة"

أولاً: أهداف رسالة الدكتوراه

تهدف الرسالة إلى:

١. الكشف عن مدى تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.
٢. تحديد العلاقة بين أبعاد إعادة الهندسة الإدارية وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.
٣. قياس تأثير كل بعد من أبعاد إعادة الهندسة على جودة الخدمة بشكل منفصل.
٤. تقييم أثر إعادة الهندسة على مستوى رضا العملاء والمستفيدين النهائيين من الخدمات.
٥. اقتراح نموذج تحسين الأداء المؤسسي بناءً على نتائج الدراسة.

ثانياً: أهمية رسالة الدكتوراه

- **أهمية نظرية:** تضيف الدراسة معرفة علمية جديدة حول العلاقة بين إعادة الهندسة الإدارية وجودة الخدمة، مما يسد فجوة بحثية في هذا المجال.
- **أهمية تطبيقية:** تساعد المؤسسات في تحسين عملياتها التشغيلية، مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف.
- **أهمية اقتصادية:** تدعم المؤسسات في تحقيق ميزة تنافسية وزيادة حصتها السوقية من خلال تحسين جودة الخدمة.
- **أهمية إدارية:** تقدم إطاراً عملياً يمكن للمؤسسات تبنيه لتطبيق استراتيجيات إعادة الهندسة بكفاءة.

أهداف البحث:

١. الكشف عن مدى تطبيق إعادة الهندسة الإدارية في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.
٢. تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد إعادة الهندسة الإدارية ومستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.
٣. تحديد تأثير إعادة الهندسة على كل بعد منفرداً من أبعاد جودة الخدمة ومعرفة دلالتها وطبيعتها في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.
٤. تحديد أثر إعادة الهندسة الإدارية على مستوى الرضا الوظيفي وتوقعات المواطنين المستفيدين من الخدمات في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.

أهمية البحث:

- تتبنى أهمية الدراسة من تركيزها على معرفة درجة تطبيق بنود إعادة هندسة العمليات على جودة الخدمة في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص ومحاولة معرفة الفوائد عند تطبيق البرنامج الصحيح لإعادة هندسة العمليات:
١. هل استخدام إعادة هندسة العمليات يمكن ان يستخدم كنقطة الانطلاق الأولى والتي يأخذها المدير التنفيذي في الاعتبار لتحقيق الأهداف الاستراتيجية.
 ٢. هل جودة الخدمة و المنافسة و الامكانية على تحقيق الربح وهل زيادة النصيب السوقى هي القضايا التي سوف تحظى بالاهتمام الأكبر للمدير التنفيذي فى برنامج إعادة هندسة العمليات.
 ٣. هل مجهودات إعادة هندسة العمليات تقع بين دائرتين وهما العمل عبر الإدارات الوظيفية والاجماع من ناحية وفهم الأسواق والعملاء من ناحية أخرى، وهل يعتبر ذلك من أكثر العمليات أهمية لمهندسى إعادة تصميم العمليات.

"العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة
دراسة ميدانية الدراسة"

تقييم الأهداف وفق قاعدة SMART

الهدف	Specific (محدد)	Measurable (قابل للقياس)	Achievable (قابل للتحقيق)	Relevant (ذو صلة)	Time-bound (محددة بوقت)
الكشف عن مدى تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في شركات إنتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص.	يركز على مدى تطبيق إعادة الهندسة في قطاع محدد.	يمكن قياسه من خلال تحليل بيانات الشركات والاستبيانات.	يمكن تحقيقه من خلال جمع البيانات الميدانية من الشركات.	ذو صلة بتحسين الأداء المؤسسي.	لم يُحدد إطار زمني، لكن يمكن تحديد فترة جمع البيانات مثل (٦ أشهر).
تحديد العلاقة بين أبعاد إعادة الهندسة الإدارية وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.	يركز على العلاقة بين متغيرين محددين.	يمكن قياسه باستخدام تحليل الارتباط والانحدار الإحصائي.	يمكن تحقيقه عبر تحليل البيانات المجمعة من الشركات.	مهم لفهم تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة.	لم يُحدد إطار زمني، ويمكن تحديده مثل (٣-٦ أشهر للتحليل).
قياس تأثير كل بعد من أبعاد إعادة الهندسة على جودة الخدمة بشكل منفصل.	يحدد تأثير كل بعد على حدة.	يمكن قياسه باستخدام النماذج الإحصائية مثل تحليل التباين.	ممكن التطبيق في بيئة البحث من خلال تحليل بيانات الشركات.	يساعد في تقديم فهم أكثر تفصيلاً لعوامل التأثير.	يمكن تحديد مدة مثل (٤ أشهر لإجراء التحليلات التفصيلية).
تقييم أثر إعادة الهندسة على مستوى رضا العملاء والمستفيدين النهائيين من الخدمات.	يحدد تأثير إعادة الهندسة على رضا العملاء.	يمكن قياسه عبر استبيانات، مقابلات، وتحليل بيانات رضا العملاء.	يمكن تحقيقه بجمع البيانات من المستفيدين النهائيين.	ذو أهمية في تحسين جودة الخدمة في الشركات.	يمكن تحديد مدة (٣-٥ أشهر لجمع وتحليل بيانات رضا العملاء).
اقتراح نموذج تحسين الأداء المؤسسي بناءً على نتائج الدراسة.	يهدف إلى تطوير نموذج واضح بناءً على البيانات.	يمكن قياس نجاحه من خلال اختبار فعاليته عملياً أو تقديمه كإطار عمل.	ممكن تحقيقه بعد تحليل نتائج البحث واستخلاص التوصيات.	مهم لتقديم حلول تطبيقية للشركات والمؤسسات.	يمكن تحديد فترة (٣ أشهر لتصميم النموذج النهائي وتقديمه).

➤ النتيجة: الأهداف تتوافق مع معايير SMART، لكن يمكن تحسينها بتحديد الإطار الزمني لكل مرحلة من مراحل البحث.

الفرق بين أهمية الدراسة وأهداف الدراسة

العنصر	التوضيح
الأهداف	تركز على "ما الذي سيتم تحقيقه؟"، مثل تحليل تأثير إعادة الهندسة على جودة الخدمة.
الأهمية	توضح "لماذا هذه الدراسة مهمة؟"، مثل تحسين الأداء المؤسسي وتقديم حلول تطبيقية.

الفرق الأساسي: الأهداف تحدد الاتجاه والمنهجية، بينما الأهمية تبرز التأثير العملي والنظري للدراسة.

أهداف وأهمية بحثية مقترحة لأطروحتك المستقبلية

أهداف البحث المقترح (كمثال على أطروحة مستقبلية في تحسين أداء عقود التشغيل والصيانة والالتزام)

١. تحليل أثر تحسين إجراءات التشغيل والصيانة على كفاءة تنفيذ العقود.
٢. دراسة دور مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في تقييم الالتزام بمتطلبات التشغيل والصيانة.
٣. اقتراح نموذج حوكمة فعال لضمان الالتزام بنود العقود وتحقيق الأهداف التشغيلية.
٤. قياس رضا العملاء والمستفيدين النهائيين عن أداء شركات التشغيل والصيانة.
٥. تقييم أثر استخدام التقنيات الذكية والرقمنة في تحسين عمليات التشغيل والصيانة.

الهدف	Specific (محدد)	Measurable (قابل للقياس)	Achievable (قابل للتحقيق)	Relevant (ذو صلة)	Time-bound (محددة بوقت)
١. تحليل أثر تحسين إجراءات التشغيل والصيانة على كفاءة تنفيذ العقود.	يحدد العلاقة بين تحسين الإجراءات وكفاءة العقود.	يمكن قياسه عبر مقارنة أداء العقود قبل وبعد تحسين الإجراءات.	ممكن من خلال جمع بيانات من شركات التشغيل والصيانة.	مهم لضمان تنفيذ أكثر كفاءة للعقود.	يمكن تحديد إطار زمني (٦ أشهر لجمع البيانات وتحليلها).
٢. دراسة دور مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في تقييم الالتزام بمتطلبات التشغيل والصيانة.	يركز على دور مؤشرات الأداء في الالتزام بالعقود.	يمكن قياسه من خلال تحليل مؤشرات الأداء في العقود الحالية.	قابل للتحقيق عبر دراسة حالات من شركات متعددة.	يساعد في تطوير معايير قياس واضحة للالتزام.	يمكن تحديد إطار زمني (٤ أشهر للتحليل والتقييم).
٣. اقتراح نموذج حوكمة فعال لضمان الالتزام بنود العقود وتحقيق الأهداف التشغيلية.	يهدف إلى تصميم نموذج حوكمة محدد.	يمكن تقييمه عبر مقارنة أداء الشركات قبل وبعد تطبيقه.	ممكن من خلال تحليل النماذج الحالية وتصميم نموذج محسن.	يساهم في تحسين إدارة العقود وتحقيق أهدافها التشغيلية.	يمكن تحديد إطار زمني (٦ أشهر للتطوير والتقييم).
٤. قياس رضا العملاء والمستفيدين النهائيين عن أداء شركات التشغيل والصيانة.	يحدد مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة.	يمكن قياسه عبر استبيانات ومقابلات وتحليل البيانات.	ممكن التحقيق بجمع البيانات من المستفيدين النهائيين.	يساعد في تحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء.	يمكن تحديد إطار زمني (٣ أشهر لجمع البيانات وتحليلها).
٥. تقييم أثر استخدام التقنيات الذكية والرقمنة في تحسين عمليات التشغيل والصيانة.	يركز على العلاقة بين التقنيات الحديثة وتحسين الأداء.	يمكن قياسه عبر مقارنة أداء الشركات التي تعتمد الرقمنة مع غيرها.	قابل للتحقيق من خلال تحليل البيانات والنتائج الميدانية.	مهم في تطوير استراتيجيات رقمية مستدامة في التشغيل والصيانة.	يمكن تحديد إطار زمني (٥ أشهر للتحليل والتقييم).

أهمية البحث المقترح

١. أهمية إدارية: يوفر إطاراً عملياً لإدارة عقود التشغيل والصيانة بفعالية.
٢. أهمية تطبيقية: يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الأعطال التشغيلية.
٣. أهمية اقتصادية: يساعد في تقليل تكاليف التشغيل والصيانة وزيادة كفاءة استخدام الموارد.
٤. أهمية اجتماعية: يعزز جودة الخدمات المقدمة ويساهم في تحقيق رضا العملاء.



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكرا لكم

