

## المهمة الاولى نقد ورقة بحثية من حيث (الإطار النظري)

### رابط البحث

العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة - دراسة ميدانية

ماجد علي الفلال  
٢١٢١٢٠٠٩١٨

دكتوراه في الإدارة - الفصل الأول ٢٠٢٥

د هبه محمد

الباحث :  
الرقم الجامعي:  
التخصص :

الدكتور المشرف:



## ١. ملاءمة الإطار النظري لموضوع الدراسة

الإطار النظري في الدراسة الحالية حول العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة يظهر مستوى جيداً من الملاءمة مع موضوع البحث. حيث يتناول:

- ❑ **مفهوم إعادة الهندسة (الهندرة):** تم تقديمه بشكل واضح مع استعراض لتعريفاته المختلفة وأهميته في تحسين العمليات الإدارية.
- ❑ **جودة الخدمة:** تم ربطها بشكل مباشر مع إعادة الهندسة، مما يعكس فهماً للعلاقة التبادلية بين تحسين العمليات ورفع مستوى الخدمة.
- ❑ **الدراسات السابقة:** تم توظيفها لإبراز الفجوة البحثية، خاصة فيما يتعلق بغياب الدراسات في القطاع الخاص وشركات إنتاج السلع الكهربائية.

## ٢. شمولية الإطار النظري

الإطار النظري يغطي عدة جوانب رئيسية، ولكنه يحتاج إلى تحسينات في بعض النقاط:

• **التوازن بين الدراسات العربية والأجنبية:** يتضح أن الدراسة اعتمدت على مزيج من المصادر العربية والأجنبية، وهو أمر إيجابي، ولكن هناك ميل أكبر للاستشهاد بالدراسات الأجنبية في بعض الأجزاء، مع عدم تحليل عميق لمقارنتها بالدراسات العربية.

• **التعريفات والمفاهيم:** تمت تغطية مفاهيم إعادة الهندسة وجودة الخدمة بشكل جيد، ولكن بعض التعريفات تحتاج إلى تحليل أعمق وربطها بالسياق التطبيقي للدراسة.

• **غياب التطرق للتحديات:** لم يتطرق الإطار النظري بشكل كافٍ إلى التحديات التي قد تواجه الشركات عند تطبيق إعادة الهندسة، مما قد يقلل من شمولية التحليل.

## "العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة – دراسة ميدانية"

### المبحث الأول: مفهوم الهندرة

الهندرة أو إعادة الهندسة "Reengineering" وضعت من قبل كل من "مايكل هامر" و "جيمس شامي" سنة 1993 وهي إحدى أنواع: التغيير التنظيمي الجذرية الحديثة والتي يمكن أن تستخدمها كل أنواع المؤسسات، من أجل إدخال تغييرات أساسية وجذرية جديدة على عمليات وأساليب وطرق وإجراءات العمل لديها. لعل أشهر تعاريف إعادة الهندسة هو الذي أورده مؤسس إعادة الهندسة مايكل هامر وجيمس شامي في كتابهما إعادة هندسة المؤسسات والذي ينص على النحو التالي: إعادة هندسة هي إعادة التفكير بصورة أساسية وإعادة التصميم الجذري للعمليات الرئيسية لتحقيق نتائج تحسين هائلة في مقاييس الأداء العصرية: "الخدمة والجودة والتكلفة وسرعة إنجاز الأعمال"، يعتبر الباحثان أن إعادة الهندسة عبارة عن تغيير جذري (ريكالي) للعمليات.

### 1- مفهوم الجودة:

يمكننا عرض بعض تعريفات الجودة فيما يلي:

1- قام Cronin and Taylor<sup>(١)</sup> بتعريف الجودة على أنها "مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات، وعليه سيكون العميل راضياً عندما تكون خصائص الخدمة مطابقة لمتطلباته، وفي حالة عدم المطابقة فإن ذلك سوف ينعكس سلباً على مسئولى الرضا".

2- قام ثابت إدريس<sup>(٢)</sup>، بتعريف الجودة على أنها "توقع احتياجات العميل الحالية والمستقبلية، وترجمة هذه الاحتياجات إلى سلع أو خدمة مفيدة، وإيجاد النظام الذى ينتج السلعة أو الخدمة بأقل سعر".

3- فى حين عرف Eraqi<sup>(٣)</sup> الجودة على أنها "تحول فى فكر وثقافة المنشأة لإحداث التحسين المستمر وفق أسس علمية تراعى مصالح العميل الداخلى والعمل الخارجى".

4- وقد عرفت الجمعية الأمريكية للجودة<sup>(٤)</sup> والذي أشار اليه الباحثان Heizer et Render، ووفقاً لهذا التعريف فالجودة هي الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (خدمة أو سلعة) التى تظهر وتعكس قدرته على إشباع حاجات صريحة و أخرى ضمنية<sup>(٥)</sup>.

## "العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة – دراسة ميدانية"

### الفجوة البحثية:

- الدراسات السابقة تشير الي ندرة الدراسات التي تناولت فحص العلاقة بين اعادة الهندسة وجودة الخدمة خاصة في مجال شركات القطاع الخاص.
- كما أن الدراسات التي تناولت دور إعادة هندسة العمليات الإدارية وجودة الخدمة في شركات القطاع الخاص لم تغطي كل المجالات بشكل تفصيلي.

وبالتالي يتضح وجود فجوة بحثية في دراسة واقع إعادة هندسة العمليات وجودة الخدمة في مجال شركات انتاج السلع الكهربائية في القطاع الخاص بمحافظة الاسكندرية والتي يحاول الباحث المساهمة في دراستها في هذه الدراسة.

### ٣. النقد المنهجي

- ❑ **عدم التعمق في تحليل الفجوة البحثية:** بالرغم من أن الدراسة أشارت إلى الفجوة البحثية، إلا أن النقد المنهجي للأبحاث السابقة كان محدوداً، وكان يمكن أن يكون هناك تحليل أعمق لأوجه القصور فيها.
- ❑ **التركيز على الأبعاد النظرية دون تطبيقات عملية كافية:** لم يتم تقديم أمثلة تطبيقية كافية على إعادة الهندسة وتأثيرها على جودة الخدمة في السياقات المشابهة، مما يقلل من البعد التطبيقي للإطار النظري.

### ٤. الاستنتاج والتوصيات

- ❑ **تعزيز التحليل النقدي للدراسات السابقة،** وليس مجرد تلخيص نتائجها.
- ❑ **إضافة أمثلة تطبيقية وحالات دراسية** لتوضيح كيفية تطبيق إعادة الهندسة وتأثيرها على جودة الخدمة.
- ❑ **توضيح التحديات والصعوبات المحتملة** التي تواجه الشركات عند تنفيذ إعادة الهندسة.
- ❑ **مزيد من الربط بين المتغيرات** عبر استخدام نماذج تحليلية توضح العلاقة بين إعادة الهندسة وجودة الخدمة.

الإطار النظري في مجمله جيد وملائم للبحث، لكنه بحاجة إلى تحسينات في التحليل النقدي والتطبيقات العملية لتعزيز شمولية الدراسة.



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY

شكرا لكم

