

عنوان البحث

تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية في إدارة المنشآت

إعداد/ اصاله فيصل الصبحي

241001622

إشراف/ د. اسماء ابو عنزة

العام الدراسي:

2024

فهرس المحتويات

الرقم	المحتوى	رقم الصفحة
1	الشكر والتقدير	5
2	المستخلص	6
الفصل الأول		
3	غرض ومشكلة الدراسة	8
4	أهمية الدراسة	10
5	أهداف الدراسة	11
6	أسئلة الدراسة	12
7	فروض الدراسة والنظرية العلمية المتبعة لإعدادها :	14
الفصل الثاني		
8	الدراسات السابقة	19
الفصل الثالث		
9	منهجية الدراسة	23
10	حدود الدراسة	24
الفصل الرابع		
11	أسلوب جمع البيانات	29
12	النتائج والتوصيات	30
13	تحليل ANOVA	40
الفصل الخامس		
14	مفهوم الكفاءة التشغيلية	44
15	العوامل المؤثرة على الكفاءة التشغيلية	46
16	استراتيجيات تحسين الكفاءة التشغيلية	48
17	ادارة الجودة	50
الفصل السادس		
18	التحديات والحلول في تحسين التكفاءة التشغيلية	54
19	الاستنتاج من الكفاءة التشغيلية في المنشآت	57
الفصل السابع		
20	المراجع	61

فهرس الأشكال

الرقم	المحتوى	رقم الصفحة
1	شكل 1	31
2	شكل 2	32
3	شكل 3	32
4	شكل 4	33
5	شكل 5	33
6	شكل 6	34
7	شكل 7	35
8	شكل 8	35
9	شكل 9	36
10	شكل 10	36
11	شكل 11	37
12	شكل 12	37
13	شكل 13	38
14	شكل 14	38
15	شكل 15	39
16	شكل 16	39
17	شكل 17	40

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر والتقدير :

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه والصلاة والسلام على افضل الانبياء والمرسلين سيدنا محمد عليه افضل الصلاة والتسليم نحمد الله سبحانه عز وجل الذي وفقني في اتمام هذا البحث العلمي ووهبني الصبر والعزيمة لأجعل منه علماً ينتفع به .

أما بعد ،

أتقدم بأسمى آيات الشكر الجزيل وأصدق معاني العرفان إلى Midocean University وهي الصرح الذي له الفضل بعد الله في إكمال الدراسة الأكاديمية وتزويدي بالعلوم والمهارات التي تعينني على إستكمال هذا البحث، كما أ. اسماء أبو عنزة على كل ما قدمته من إشراف وتوجيه ساهم في إثراء موضوع البحث ولما قدمته من وقت وجهد له عظيم الأثر في انجازه فلها الشكر والامتنان والشكر مع كل الحب والتقدير لأعضاء فريق الدراسة الذين بذلو كل مافي وسعهم ووقتهم لإتمام ما لديهم من مهام لتتظافر الجهود واخرج هذا العمل الذي اتمنى ان يكون اثراء لمجال البحث وازافة مفيدة لكل مهتم في هذا المجال .

المستخلص : Abstract

- المقدمة :

يتناول البحث تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية في إدارة المنشآت، حيث يُعتبر هذا الموضوع محورياً لزيادة الإنتاجية والربحية في ظل التنافسية العالية.

- توضيح المنهجية :

تم استخدام منهجية جمع البيانات من خلال استبيان تم توزيعه على عينة من العاملين في المنشآت المختلفة لجمع آراءهم حول الكفاءة التشغيلية.

- نتائج البحث بشكل موجز :

أظهرت النتائج أن تحسين الكفاءة التشغيلية يؤدي إلى تقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء، مما يساهم في تعزيز الأداء العام للمنشآت.

- الاستنتاجات :

توصي الدراسة بضرورة تبني استراتيجيات لتحسين الكفاءة التشغيلية، مثل التدريب المستمر للموظفين وتطبيق تقنيات حديثة، لتعزيز القدرة التنافسية للمنشآت.

الفصل الأول

مقدمة :

تعد الكفاءة التشغيلية من العناصر الأساسية لنجاح المؤسسات في العصر الحديث. يواجه المديرون تحديات يومية تؤثر على الكفاءة التشغيلية، سواء كانت تتعلق بإدارة الموارد، أو تنظيم العمل، أو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. يتناول هذا البحث مفهوم الكفاءة التشغيلية في سياق المنشآت ، وأهمية تحسينها، واستراتيجيات التنفيذ، والتحديات التي قد تواجهها، وأمثلة ناجحة على تطبيقها.

تحسين الكفاءة التشغيلية في المنشآت يعتبر من أهم الجوانب التي تسعى الشركات والمؤسسات إلى تحقيقها لضمان البقاء في سوق العمل التنافسي. يتطلب هذا التحسين دراسة شاملة وتحليلية لعمليات المنشأة، والتعرف على النقاط التي يمكن تحسينها من أجل زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف.

في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية السريعة التي يشهدها العالم اليوم، أصبح تحسين الكفاءة تشير إلى القدرة على تنفيذ ,التشغيلية مطلبًا أساسيًا لكل منشأة تسعى إلى النجاح والاستمرارية. العمليات والأنشطة بأعلى مستويات الإنتاجية وبأقل التكاليف الممكنة، مع الحفاظ على جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة.

تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية في إدارة المنشآت يُعتبر من الموضوعات الهامة التي تساهم بشكل مباشر في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنشآت .**المتغير المستقل** في هذه الدراسة هو تحسين الكفاءة التشغيلية، والذي يشمل تطبيق أفضل الممارسات والأنظمة الحديثة التي تهدف إلى زيادة الإنتاجية وتقليل التكاليف والهدر. يعتمد تحسين الكفاءة التشغيلية على عوامل متعددة مثل تبني التكنولوجيا، تحسين العمليات الداخلية، وتنمية مهارات العاملين، وهو ما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء في المنشأة.

أما **المتغير التابع** فهو أداء المنشأة، الذي يمكن قياسه من خلال مؤشرات متعددة مثل زيادة الأرباح، تحسين جودة الخدمات أو المنتجات، ورفع رضا العملاء. أداء المنشأة يتأثر مباشرة بتحسين الكفاءة التشغيلية، إذ أن العمليات الأكثر سلاسة وفعالية تؤدي إلى استغلال أمثل للموارد وبالتالي إلى نتائج إيجابية على المستوى المالي والإداري.

تهدف الدراسة إلى تحليل العلاقة بين المتغيرين؛ أي كيف يؤدي تحسين الكفاءة التشغيلية إلى تعزيز أداء المنشأة، مع تسليط الضوء على أهمية تبني الاستراتيجيات التي تساهم في رفع الكفاءة وتحقيق الأهداف التنافسية في السوق

الفقرة التي تربط بين المتغيرين توضح العلاقة السببية وكيف يؤثر المتغير المستقل (تحسين الكفاءة التشغيلية) على المتغير التابع (أداء المنشأة).

الفقرة الربط: تحسين الكفاءة التشغيلية يلعب دورًا حيويًا في تعزيز أداء المنشآت. فعندما يتم تحسين العمليات التشغيلية وتقليل الهدر واستغلال الموارد بشكل أفضل، ينعكس ذلك مباشرة على أداء المنشأة من خلال زيادة الأرباح، تحسين الإنتاجية، ورفع جودة الخدمات أو المنتجات المقدمة. بعبارة أخرى، الكفاءة التشغيلية العالية تمهد الطريق لرفع مستوى أداء المنشأة وتساعد في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وزيادة قدرتها التنافسية في السوق. هذه العلاقة تجعل من تحسين الكفاءة التشغيلية أداة قوية لتعزيز النمو المستدام والابتكار في المنشآت.

غرض الدراسة هو تحليل هذا التأثير وتقديم أدلة على أن التحسينات التشغيلية تؤدي إلى نتائج ملموسة في أداء المنشآت، مما يساعد صناع القرار في تبني استراتيجيات فعّالة لتحقيق النجاح المؤسسي .

مشكلة الدراسة :

على الرغم من الدعم الكبير الذي تقدمه المملكة , إلا ان هناك الكثير من التحديات التي تواجه الآخرين في تحسين الكفاءة التشغيلية للمنشآت , بعض التحديات قد تزيد من خبرة المنشأة وبعضها قد تعطل . كما أن عملية تحسين الكفاءة التشغيلية في المنشآت هي ليست عملية سهلة وتطلب استمرارية في التطوير والكثير من الجهد .

أهمية الدراسة :

الأهمية العلمية التطبيقية:

1. تقديم استراتيجيات عملية لتحسين الأداء: توضح الدراسة كيف يمكن للمنشآت تطبيق أساليب عملية لتحسين كفاءتها التشغيلية، مما يؤدي إلى تحسين نتائج الأداء الفعلي على مستوى الشركة.
 2. دعم اتخاذ القرار في المؤسسات: توفر الدراسة إطارًا تطبيقيًا يساعد صناع القرار في المؤسسات على تبني حلول تشغيلية فعالة تعزز من قدرة المنشأة على تحقيق أهدافها وتطوير أدائها.
 3. رفع التنافسية في السوق: عبر تقديم نماذج ناجحة لتحسين الكفاءة التشغيلية، يمكن للمنشآت أن تطبق النتائج المستخلصة لتصبح أكثر تنافسية في السوق وتحقق استدامة مالية طويلة الأجل.
 4. تقليل التكاليف التشغيلية: تمنح الدراسة المنشآت الأدوات والإرشادات العملية لتقليل الهدر وتخفيض التكاليف التشغيلية، مما يسهم في تحسين هوامش الربحية.
- في المجمل، تعتبر الكفاءة التشغيلية عنصراً أساسياً لنجاح واستدامة المنشآت في البيئة التنافسية الحالية.

أهداف الدراسة :

- تقديم استراتيجيات لتحسين الكفاءة التشغيلية: الهدف من البحث هو اقتراح استراتيجيات وأساليب يمكن أن تتبناها المنشآت لتحقيق كفاءة تشغيلية أفضل.
- تقييم أثر تحسين الكفاءة التشغيلية على الأداء العام للمنشأة: يسعى البحث إلى قياس كيف تؤثر الكفاءة التشغيلية المحسنة على الأداء المالي والتشغيلي للمنشأة
- تحديد العوامل المؤثرة على تحسين الكفاءة التشغيلية: يهدف البحث إلى دراسة العوامل المختلفة التي تؤثر في كفاءة العمليات داخل المنشآت.

الأهداف المتعلقة بتحسين الكفاءة التشغيلية في المنشآت:

1. توضيح مفهوم الكفاءة التشغيلية:

- شرح ما تعنيه الكفاءة التشغيلية وكيفية تحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد.

2. التعرف على استراتيجيات تحسين الكفاءة التشغيلية:

- استعراض الأساليب المختلفة لتحسين الكفاءة التشغيلية، مثل الأتمتة، إعادة تصميم العمليات، وتحسين استخدام الموارد.

3. تحليل العوامل المؤثرة على الكفاءة التشغيلية:

- تحديد العوامل الأساسية التي تؤثر على الكفاءة التشغيلية داخل المنشآت، مثل التكنولوجيا، الموارد البشرية، وإدارة العمليات.

4. دراسة تطبيقات عملية لتحسين الكفاءة التشغيلية:

- عرض حالات دراسية لمنشآت نجحت في تحسين الكفاءة التشغيلية، مثل شركة تويوتا وأمازون.

5. معالجة التحديات التي تواجه تحسين الكفاءة التشغيلية:

• تحليل الصعوبات التي تواجهها المنشآت في تحسين الكفاءة التشغيلية ووضع حلول فعالة للتغلب عليها.

6. تطبيق أساليب إدارة الجودة في تحسين الكفاءة التشغيلية:

• توضيح دور إدارة الجودة الشاملة (TQM) والمنهجيات مثل Lean و Six Sigma في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر.

اسئلة لدراسة البحث محددة وتعبّر عن موضوع تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية والعلاقات بين المتغيرات :

. ما تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية على زيادة الإنتاجية؟

• كيف يؤثر تحسين الكفاءة التشغيلية في تقليل الفاقد وزيادة الإنتاجية باستخدام نفس الموارد أو موارد أقل؟

2. كيف يمكن أن يساهم تحسين الكفاءة التشغيلية في تقليل التكاليف التشغيلية؟

• ما العلاقة بين تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الهدر في الوقت، المواد، والجهد؟

3. ما دور إدارة الجودة في تحسين الكفاءة التشغيلية؟

• كيف يؤثر تطبيق منهجيات إدارة الجودة الشاملة (TQM) على الكفاءة التشغيلية؟

4. كيف تؤثر التكنولوجيا والأتمتة على تحسين الكفاءة التشغيلية؟

• ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تقليل التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية؟

5. ما العلاقة بين تحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق رضا العملاء؟

• كيف يؤدي تحسين الكفاءة التشغيلية إلى تحسين جودة المنتجات أو الخدمات وزيادة رضا العملاء؟

6. كيف تؤثر تحسينات الكفاءة التشغيلية على القدرة التنافسية للمنشآت في السوق؟

• ما مدى تأثير الكفاءة التشغيلية العالية على تحقيق ميزة تنافسية في الأسعار وجودة الخدمات؟

7. ما دور تحسين الكفاءة التشغيلية في تعزيز الاستدامة البيئية؟

• كيف يساعد تقليل الهدر وتحسين استغلال الموارد في تحقيق أهداف الاستدامة؟

8. ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه المنشآت في تحسين الكفاءة التشغيلية وكيف يمكن التغلب عليها؟

• ما هي العوائق الأكثر شيوعاً التي تواجهها المنشآت في عملية تحسين الكفاءة التشغيلية؟

9. ما هو تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية على رضا الموظفين ومستوى إنتاجيتهم؟

• كيف يساهم تحسين العمليات وتقليل الإجهاد على الموظفين في زيادة رضاهم وتحفيزهم؟

10. كيف يمكن استخدام التحليل البياني لتحسين الكفاءة التشغيلية؟

• ما هي تقنيات تحليل البيانات التي يمكن استخدامها لتحديد نقاط الضعف في العمليات وتحسين الكفاءة التشغيلية؟

أهداف البحث :

1. تحديد العوامل المؤثرة على تحسين الكفاءة التشغيلية: يهدف البحث إلى دراسة العوامل المختلفة التي تؤثر في كفاءة العمليات داخل المنشآت.

2. تقييم أثر تحسين الكفاءة التشغيلية على الأداء العام للمنشأة: يسعى البحث إلى قياس كيف تؤثر الكفاءة التشغيلية المحسنة على الأداء المالي والتشغيلي للمنشأة.

3. تقديم استراتيجيات لتحسين الكفاءة التشغيلية: الهدف من البحث هو اقتراح استراتيجيات وأساليب يمكن أن تتبناها المنشآت لتحقيق كفاءة تشغيلية أفضل.

أسئلة البحث :

1. ما هي العوامل الرئيسية التي تؤثر على الكفاءة التشغيلية في المنشآت؟
2. كيف يمكن قياس أثر تحسين الكفاءة التشغيلية على الأداء العام للمنشأة؟
3. ما هي الاستراتيجيات الفعالة التي يمكن أن تتبناها المنشآت لتحسين كفاءتها التشغيلية؟

فروض دراسة البحث :

1. الفرض الأول: هناك علاقة إيجابية بين تحسين الكفاءة التشغيلية والعوامل التنظيمية داخل المنشأة.
2. الفرض الثاني: تحسين الكفاءة التشغيلية يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للمنشأة.
3. الفرض الثالث: تبني استراتيجيات محددة لتحسين الكفاءة التشغيلية يساهم في تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف.

صياغة الربط:

من خلال أهداف البحث، يمكن التأكيد على أهمية التعرف على العوامل المؤثرة والقياسات اللازمة، مما يتيح فهماً أعمق لتأثير تحسين الكفاءة التشغيلية. كذلك، تسلط أسئلة البحث الضوء على النقاط الرئيسية التي يسعى البحث للإجابة عليها. الفروض تدعم هذه الأهداف والأسئلة من خلال تقديم فرضيات محددة يمكن اختبارها.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث :

❖ تحديد المشكلة البحثية

- تحديد كيفية تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية على الأداء العام للمنشآت.
- صياغة أسئلة بحثية مثل: ما هي العوامل التي تؤثر على الكفاءة التشغيلية؟ وما هي النتائج المترتبة على تحسينها؟

❖ مراجعة الأدبيات

- استعراض الأبحاث والدراسات السابقة المتعلقة بالكفاءة التشغيلية.
- تحليل المفاهيم والنماذج المختلفة المستخدمة في قياس الكفاءة التشغيلية.

❖ صياغة الفرضيات

- بناء فرضيات تستند إلى الأدبيات السابقة مثل:
- "تحسين الكفاءة التشغيلية يؤدي إلى زيادة الإنتاجية."
- "تحسين الكفاءة التشغيلية يقلل من التكاليف التشغيلية."

❖ تصميم البحث :

- اختيار المنهج البحثي (كمي، نوعي، أو مختلط).
- تحديد عينة البحث (عدد المنشآت، نوعها، إلخ).
- تطوير أدوات جمع البيانات (استبيانات، مقابلات، إلخ).

❖ جمع البيانات :

- تنفيذ أدوات جمع البيانات.
- التأكد من موثوقية وصحة البيانات المجمعة.

❖ تحليل البيانات :

- استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل البيانات.
- اختبار الفرضيات باستخدام التحليل الإحصائي.

❖ تفسير النتائج :

- مناقشة النتائج المستخلصة من التحليل.
- ربط النتائج بالفرضيات والمراجعة الأدبية.

❖ التوصيات :

- تقديم توصيات عملية لتحسين الكفاءة التشغيلية في المنشآت بناءً على النتائج.

❖ الاستنتاجات :

- تلخيص النتائج الرئيسية للبحث.
- التأكيد على أهمية تحسين الكفاءة التشغيلية وتأثيرها على أداء المنشآت.

❖ المراجع :

- توثيق جميع المصادر التي تم الاستناد إليها في البحث.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة :

مقدمة :

تعتبر الكفاءة التشغيلية من العوامل الأساسية التي تؤثر على نجاح المؤسسات في مختلف القطاعات. تسعى العديد من الدراسات إلى فهم كيفية تحسين هذه الكفاءة وتأثيرها على الأداء العام للمنشآت. في هذا الإطار، تناولت دراسة حسين (2020) تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية على الأداء المالي في الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث أظهرت النتائج أن هذه التحسينات تؤدي إلى زيادة الربحية وتقليل التكاليف، مما يعزز الأداء المالي بشكل ملحوظ.

أما علي (2019)، فقد ركز على تحليل العوامل المؤثرة على الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الصناعية، مشيرًا إلى أن العوامل التنظيمية مثل التدريب والتحفيز تلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الكفاءة. هذه النتائج تدعم فكرة أن البيئة الداخلية للمؤسسة يمكن أن تؤثر بشكل كبير على أدائها.

في سياق آخر، استكشفت دراسة سالم (2021) أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة التشغيلية، حيث أكدت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل كبير في تسريع العمليات وتقليل الأخطاء، مما يعزز من فعالية الأداء .

وفيما يتعلق بإدارة المشاريع، تناولت مريم (2022) العلاقة بين تحسين الكفاءة التشغيلية واستراتيجيات التميز، موضحة أن تحسين الكفاءة يساعد في تحقيق أهداف المشاريع بشكل أسرع وأقل تكلفة، مما يعزز فرص النجاح والتميز في السوق.

أخيرًا، تناول فؤاد (2023) أثر إدارة الجودة الشاملة على الكفاءة التشغيلية في المنشآت الخدمية، حيث أظهرت الدراسة أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الكفاءة وزيادة رضا العملاء، مما يبرز أهمية الجودة كعامل مؤثر في الأداء العام للمنشآت.

تسهم هذه الدراسات مجتمعة في تقديم رؤى شاملة حول أهمية تحسين الكفاءة التشغيلية وتأثيرها على مختلف جوانب الأداء المؤسسي، مما يفتح المجال لمزيد من البحث والتحليل في هذا المجال الحيوي.

1. حسين، 2020

- الهدف: دراسة تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية على الأداء المالي في الشركات الصغيرة والمتوسطة.
- النتائج: أظهرت الدراسة أن تحسين الكفاءة التشغيلية يؤدي إلى زيادة الربحية وتقليل التكاليف، مما يسهم في تعزيز الأداء المالي للشركات.

2. علي، 2019

- الهدف: تحليل العوامل المؤثرة على الكفاءة التشغيلية في المؤسسات الصناعية.
- النتائج: وجدت الدراسة أن العوامل التنظيمية، مثل التدريب والتحفيز، تلعب دورًا حاسمًا في تحسين الكفاءة التشغيلية.

3. سالم، 2021

- الهدف: استكشاف أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الكفاءة التشغيلية في المنشآت.
- النتائج: أظهرت النتائج أن تكنولوجيا المعلومات تسهم بشكل كبير في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال تسريع العمليات وتقليل الأخطاء.

4. مريم، 2022

- الهدف: دراسة العلاقة بين تحسين الكفاءة التشغيلية واستراتيجيات التميز في إدارة المشاريع.
- النتائج: أكدت الدراسة أن تحسين الكفاءة التشغيلية يساعد في تحقيق أهداف المشاريع بشكل أسرع وأقل تكلفة، مما يعزز من فرص النجاح.

5. فؤاد، 2023

- الهدف: تحليل أثر إدارة الجودة الشاملة على الكفاءة التشغيلية في المنشآت الخدمية.
- النتائج: أظهرت الدراسة أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء .

الفصل الثالث

منهجية الدراسة :

مقدمة :

تعتبر منهجية الدراسة من العناصر الأساسية التي تحدد إطار البحث وتوجهاته. في هذا السياق، تم اختيار المنهج الوصفي التحليلي كمنهج رئيسي للدراسة، حيث يركز هذا المنهج على جمع البيانات وتحليلها لفهم العلاقة بين تحسين الكفاءة التشغيلية وأداء المنشآت. يسعى هذا المنهج إلى دراسة كيفية تأثير العوامل المختلفة على الكفاءة التشغيلية، مما يمكن الباحثين من تحليل النتائج المستخلصة من البيانات المجمعة بشكل دقيق.

❖ منهج الدراسة:

○ المنهج الوصفي التحليلي: يعتمد هذا المنهج على جمع البيانات وتحليلها لفهم العلاقة بين تحسين الكفاءة التشغيلية وأداء المنشآت. يمكن أن يتضمن دراسة كيفية تأثير العوامل المختلفة على الكفاءة التشغيلية وتحليل النتائج المستخلصة من البيانات المجمعة.

❖ مجتمع وعينة الدراسة:

○ مجتمع الدراسة: يشمل جميع المنشآت (الصناعية والخدمية) التي تعمل في منطقة معينة، مثل مدينة أو دولة.

○ عينة الدراسة: تعتمد على عدد المشاركين الذين استجابوا للاستبيان. يمكنك اختيار عينة عشوائية تمثل المجتمع، مثل 100 إلى 200 منشأة، لضمان تنوع البيانات. إذا كان الاستبيان قد تم توزيعه على عدد كبير من المنشآت، يمكنك تحليل الاستجابات بناءً على الفئات (مثل الحجم، القطاع، الموقع).

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية :

- **الموضوع:** يركز البحث على دراسة تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية على الأداء في المنشآت، ويشمل العوامل المؤثرة على الكفاءة مثل استراتيجيات الإدارة، التكنولوجيا، التدريب، وإدارة الجودة.
- **المجالات المدروسة:** يتناول البحث الجوانب المالية والتشغيلية للإدارة، مثل تكاليف الإنتاج، الجودة، ورضا العملاء.
- **استبعاد الموضوعات:** لا يتناول البحث تأثير الكفاءة التشغيلية في القطاع الحكومي أو المنظمات غير الربحية، حيث يركز بشكل رئيسي على المنشآت التجارية.

الحدود البشرية :

- **المشاركون في الدراسة:** يشمل البحث موظفين ومديري المنشآت التي تم جمع البيانات منها، مما يعني أن النتائج قد تعكس آراء وتجارب هذه الفئة فقط.
- **عدد العينة:** يقتصر البحث على عدد محدد من المنشآت التي شاركت في الاستبيان، مما قد يؤثر على تعميم النتائج على جميع المنشآت في المجتمع.

الحدود المكانية :

- **الموقع الجغرافي:** يركز البحث على منشآت تقع في منطقة معينة (مثل مدينة معينة أو دولة معينة)، مما يعني أن النتائج قد لا تكون قابلة للتطبيق على منشآت في مناطق جغرافية أخرى ذات ظروف مختلفة.

الحدود الزمنية :

- الفترة الزمنية: يقتصر البحث على فترة زمنية معينة (مثل العامين الماضيين) لجمع البيانات وتحليلها، مما يعني أن النتائج قد تعكس الظروف الحالية فقط وقد لا تعكس التغيرات المحتملة في المستقبل.

صياغة الحدود :

يمكنك صياغة هذه الحدود بشكل رسمي في قسم الحدود في دراستك، مما يساعد على تحديد نطاق البحث ويوضح للقراء ما يجب أن يتوقعوه من النتائج والاستنتاجات.

من المهم تحديد حدود الدراسة بوضوح. هذه الحدود تساعد في تحديد نطاق البحث وتوجيه النتائج بشكل دقيق ، يمكن تلخيص حدود البحث في النقاط التالية :

○ نطاق الدراسة الجغرافي :

قد تقتصر الدراسة على منطقة جغرافية معينة (مثل مدينة أو دولة)، مما قد يؤثر على إمكانية تعميم النتائج على مناطق أخرى ذات ظروف اقتصادية وثقافية مختلفة.

○ نطاق القطاع :

- يمكن أن تركز الدراسة على قطاع معين (مثل الصناعة أو الخدمات) دون النظر إلى القطاعات الأخرى. هذا قد يؤدي إلى عدم تعميم النتائج على جميع أنواع المنشآت.

○ الزمن :

- قد تكون البيانات المجمعة مرتبطة بفترة زمنية معينة، مما قد يؤثر على مدى دقة النتائج في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية السريعة.

○ نوع البيانات :

- يعتمد البحث على البيانات الكمية والنوعية التي تم جمعها من خلال الاستبيانات والمقابلات. قد تكون هناك قيود في دقة أو موثوقية البيانات المستخلصة، خاصة إذا كانت تعتمد على آراء المشاركين.

○ العوامل المؤثرة :

- قد لا تشمل الدراسة جميع العوامل المؤثرة على الكفاءة التشغيلية، مثل الثقافة التنظيمية، القيادة، والبيئة الاقتصادية. التركيز على بعض العوامل قد يؤدي إلى إغفال جوانب مهمة.

○ أدوات القياس :

- تعتمد الدراسة على أدوات قياس معينة لتقييم الكفاءة التشغيلية والأداء. قد تكون هذه الأدوات غير كافية لقياس جميع الأبعاد المعقدة لهذه المفاهيم.

○ المشاركون في الدراسة :

- قد يقتصر البحث على عينة محددة من المنشآت، مما يعني أن النتائج قد لا تعكس تجارب جميع المنشآت في المجتمع المدروس.

○ التحليل الإحصائي :

- قد تكون الأساليب الإحصائية المستخدمة محدودة في قدرتها على تفسير العلاقات المعقدة بين المتغيرات، مما يؤثر على دقة الاستنتاجات.

○ التوجهات المستقبلية :

- لا تتناول الدراسة التوجهات المستقبلية المحتملة لتحسين الكفاءة التشغيلية، مما قد يحد من القدرة على تقديم توصيات استراتيجية طويلة الأجل.

○ الخاتمة :

تحديد حدود البحث يعد خطوة أساسية لفهم نطاق الدراسة وأبعادها. من خلال الاعتراف بهذه الحدود، يمكن للباحثين والممارسين استخدام النتائج بشكل أكثر فعالية وتطوير استراتيجيات قائمة على الأدلة لتحسين الكفاءة التشغيلية في إدارة المنشآت.

الفصل الرابع

❖ أسلوب جمع البيانات:

- الاستبيان: تم نشر استبيان لجمع البيانات، والذي يتضمن أسئلة مغلقة ومفتوحة تتعلق بتحسين الكفاءة التشغيلية والعوامل المؤثرة على الأداء. يمكن أن يتضمن الاستبيان:
 - أسئلة حول الاستراتيجيات المستخدمة لتحسين الكفاءة التشغيلية.
 - أسئلة حول تأثير هذه الاستراتيجيات على الأداء المالي والتشغيلي.
 - أسئلة حول التحديات التي تواجه المنشآت في تحسين الكفاءة التشغيلية.

اداة جمع البيانات في بحث تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية :

في إطار البحث حول تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية، تم استخدام أداة جمع البيانات الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات من المشاركين. تم تصميم الاستبيان بعناية ليشمل مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى قياس آراء وتجارب الأفراد فيما يتعلق بالكفاءة التشغيلية في مؤسساتهم.

لقد تم توزيع الاستبيان على عينة من 90 مشاركاً، يمثلون فئات عمرية متنوعة، مما يضمن تنوع وجهات النظر والآراء. تتراوح أعمار المشاركين بين 20 سنة إلى 50 سنة وما فوق ، مما يعكس تجارب مختلفة في بيئات العمل. هذا التنوع يساعد في الحصول على رؤى شاملة حول كيفية تأثير تحسين الكفاءة التشغيلية على الأداء المؤسسي.

تعتبر الاستبيانات أداة فعالة لجمع البيانات الكمية والنوعية، حيث تسمح للمشاركين بالتعبير عن آرائهم بحرية، كما أنها تسهل تحليل البيانات بشكل منهجي. من خلال تحليل النتائج المستخلصة من الاستبيان، يمكن الوصول إلى استنتاجات دقيقة حول العلاقة بين تحسين الكفاءة التشغيلية وأداء المؤسسات.

باستخدام هذه الأداة، يسعى البحث إلى تقديم رؤى قيمة تساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز الأداء المؤسسي.

❖ الأساليب الإحصائية التي سوف تستخدم لتحليل البيانات:

- التحليل الوصفي (Descriptive Analysis): لوصف الخصائص العامة للاستجابات، مثل المتوسطات والانحرافات المعيارية.
- التحليل الاستنتاجي (Inferential Analysis): لاختبار الفروض. يمكنك استخدام:
 - اختبار t للعينات المستقلة: لتحديد الفروق بين مجموعتين (مثل المنشآت الكبيرة مقابل الصغيرة).
 - تحليل التباين (ANOVA): لفحص الفروق بين أكثر من مجموعتين.
 - التحليل الانحداري (Regression Analysis): لفهم العلاقة بين المتغيرات المستقلة (استراتيجيات تحسين الكفاءة) والمتغير التابع (الأداء العام).
 - التحليل العامل (Factor Analysis): لتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على الكفاءة التشغيلية، إذا كان لديك أسئلة كثيرة تغطي جوانب متعددة

النتائج :

Questions Responses 90 Settings

Section 1 of 2

The Impact of Improving Operational Efficiency in Facilities Management

B I U

This survey aims to assess the current operational efficiency in facility management practices . By gathering insights from various stakeholders , we seek identify key areas for improvement and implement strategies that enhance productivity and resource utilization within facilities . Your participation is crucial in shaping effective management solutions.

Gender

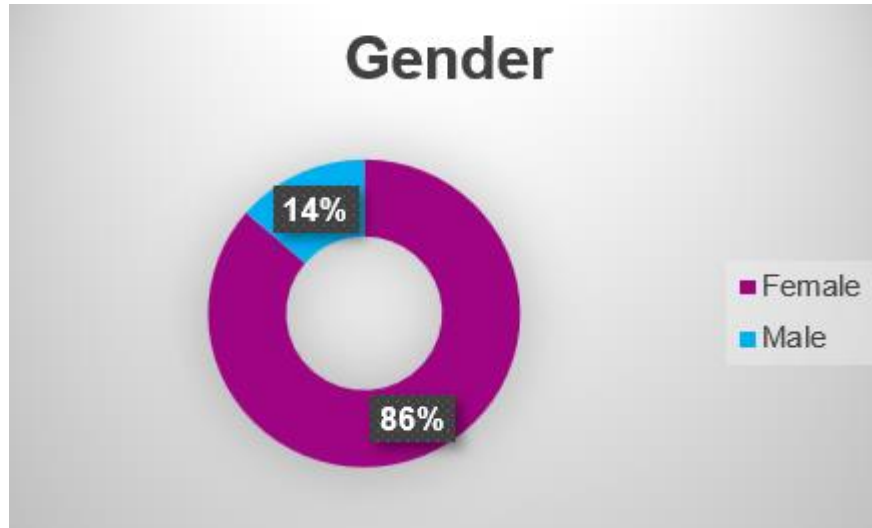
☐ Male

☐ Female

Age

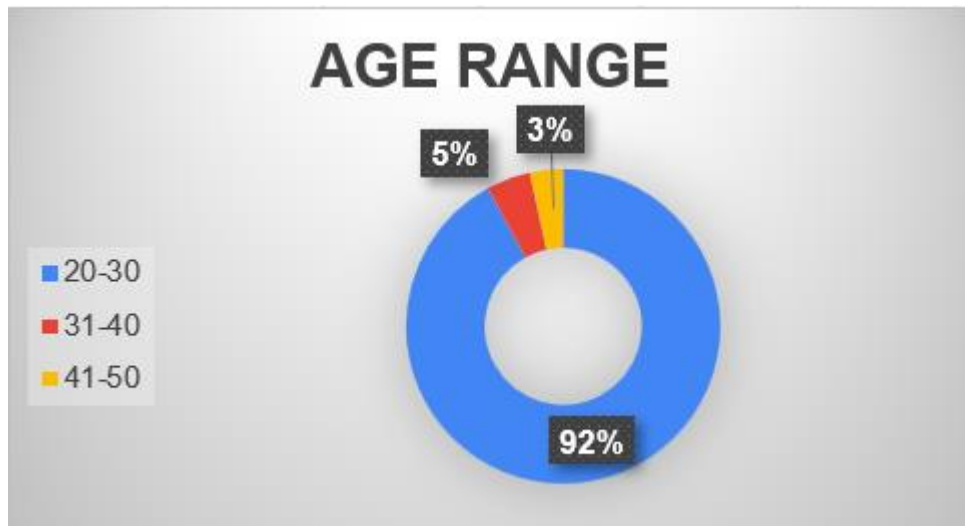
☐ 20-30

شكل 1



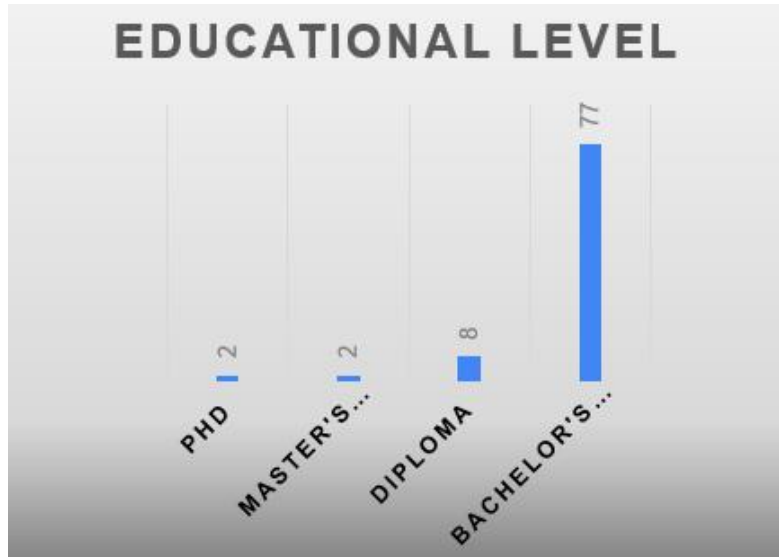
شكل 2

- **الجنس** يُعتبر الجنس من العوامل الأساسية التي تؤثر في نتائج الدراسات الاجتماعية والاقتصادية. في تحليلنا، أظهرت البيانات أن نسبة الإناث تفوق نسبة الذكور، مما يعكس ربما التوجهات الاجتماعية أو الثقافية في العينة المدروسة.



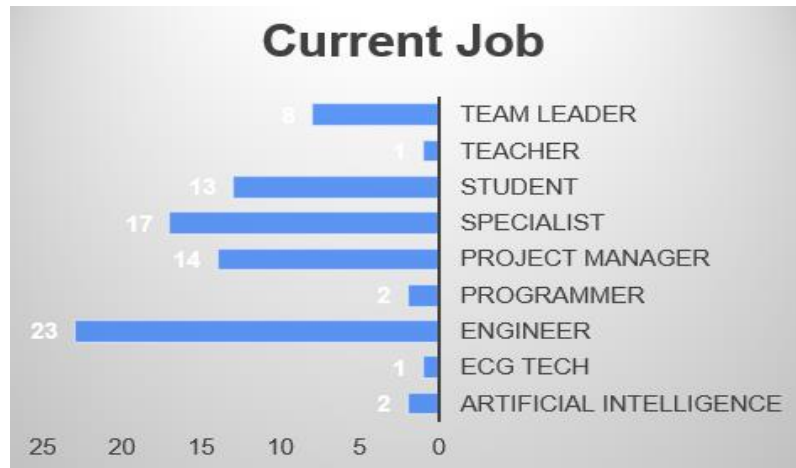
شكل 3

- **العمر** : يمثل العمر عاملاً مهماً في تحديد احتياجات الأفراد وتوجهاتهم. أظهرت نتائج الاستبيان توزيعاً متنوعاً للأعمار، مما يساهم في فهم الفئات العمرية المختلفة واحتياجاتها.



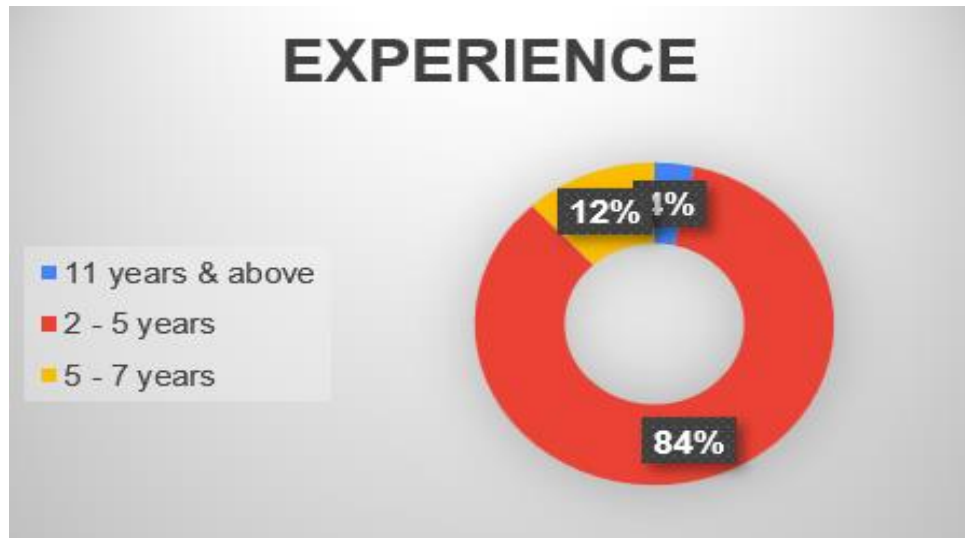
شكل 4

- **المستوى التعليمي:** يُعتبر المستوى التعليمي مؤشراً رئيسياً على الكفاءة والقدرة على المنافسة في سوق العمل. أظهرت النتائج أن معظم المشاركين يمتلكون مستويات تعليمية متقدمة، مما يشير إلى أهمية التعليم في تشكيل القوى العاملة.



شكل 5

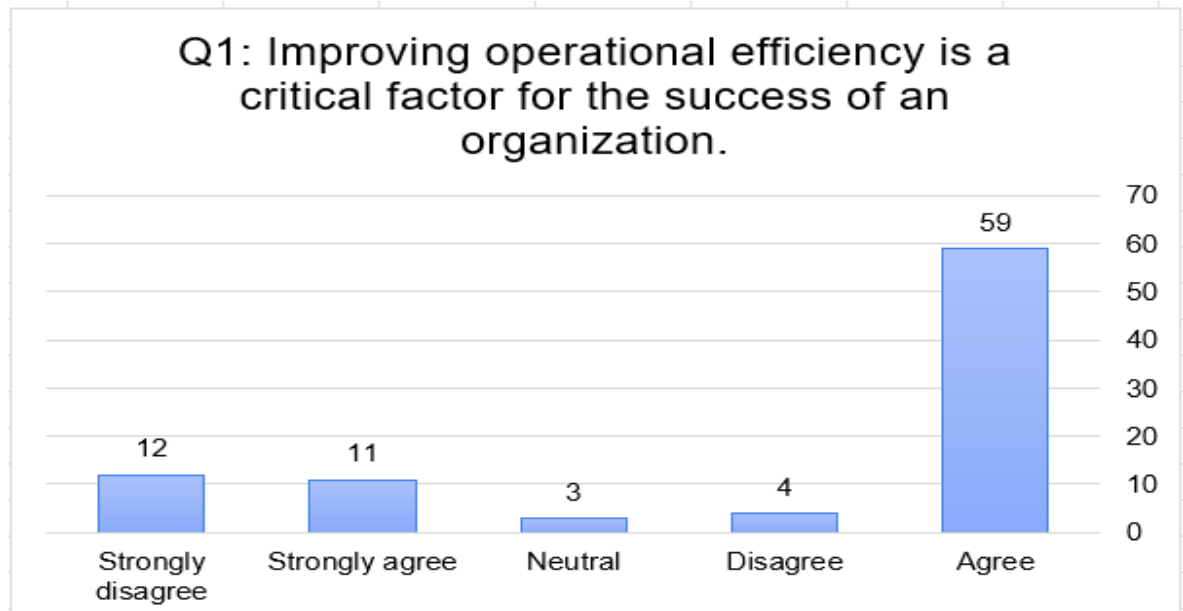
- **الوظيفة الحالية:** تعكس الوظيفة الحالية مستوى التوظيف والفرص المتاحة في السوق. من خلال تحليل البيانات، تبين أن هناك تنوعاً في الوظائف، مما يعكس تعدد المجالات المهنية التي يعمل فيها المشاركون.



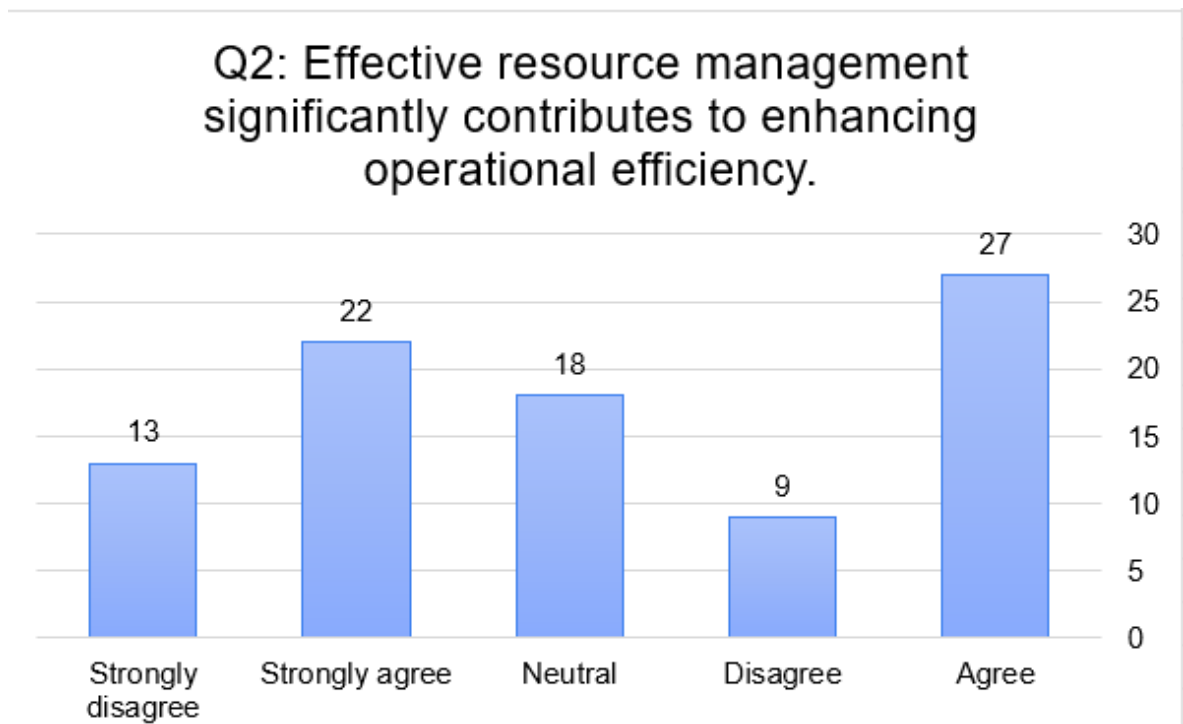
شكل 6

- **الخبرة الوظيفية :** دوراً مهماً في تحديد مهارات الأفراد وقدرتهم على الأداء. أظهرت البيانات تبايناً في سنوات الخبرة بين المشاركين، مما يعكس تنوع التجارب المهنية ومستويات الاحترافية.

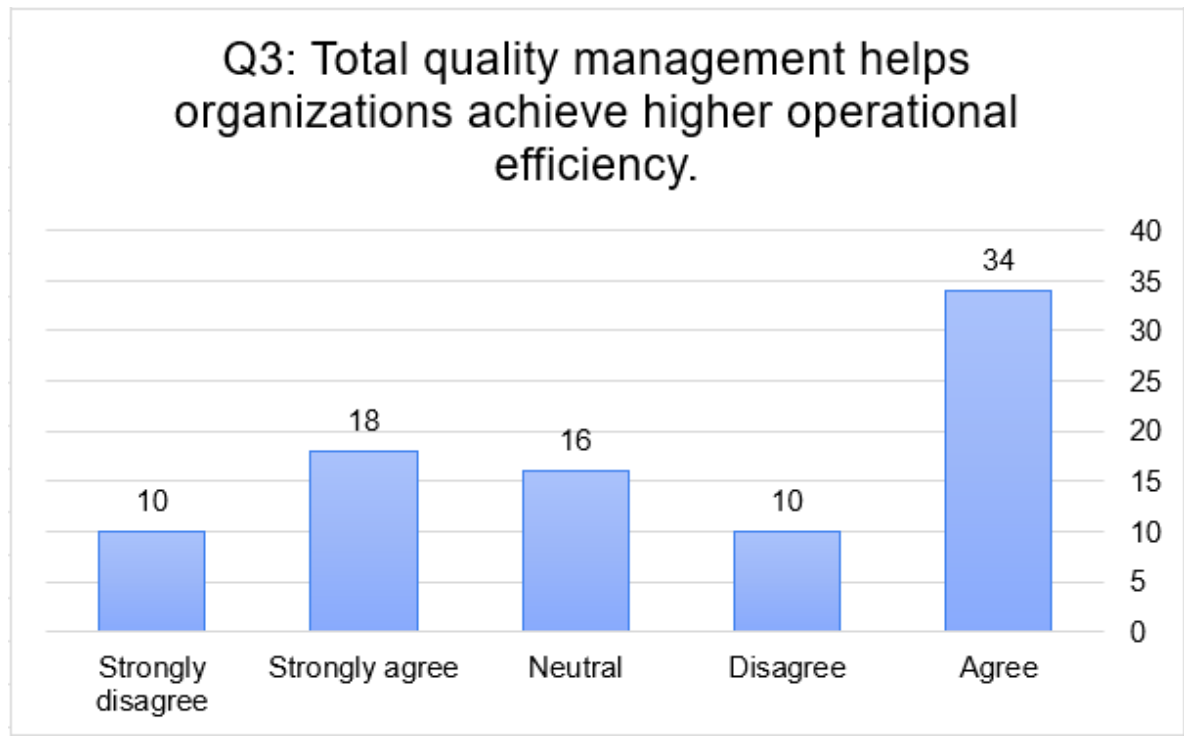
شكل 7



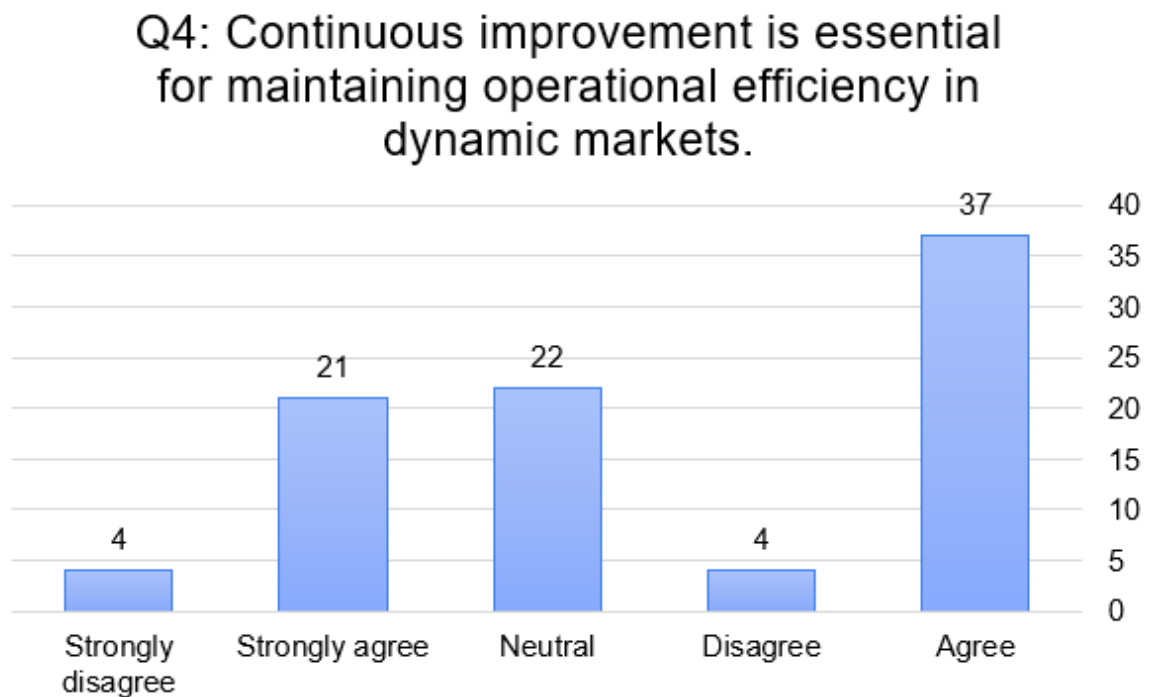
شكل 8



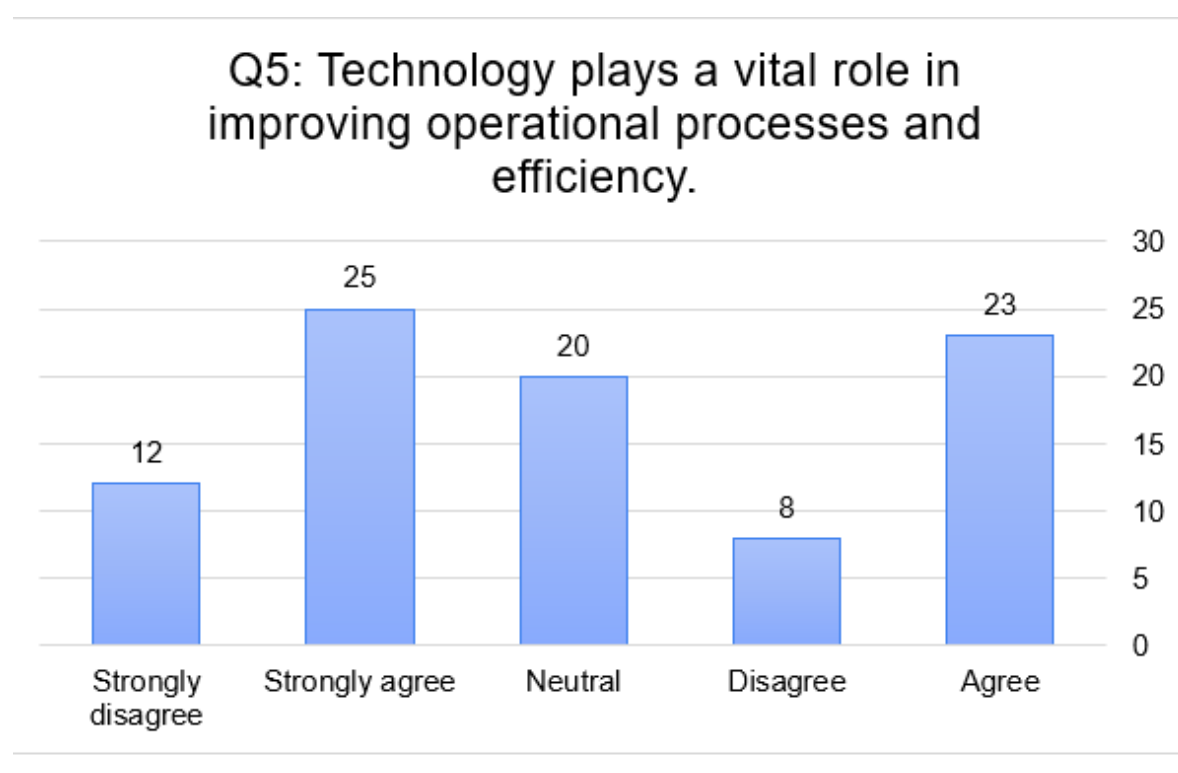
شكل 9



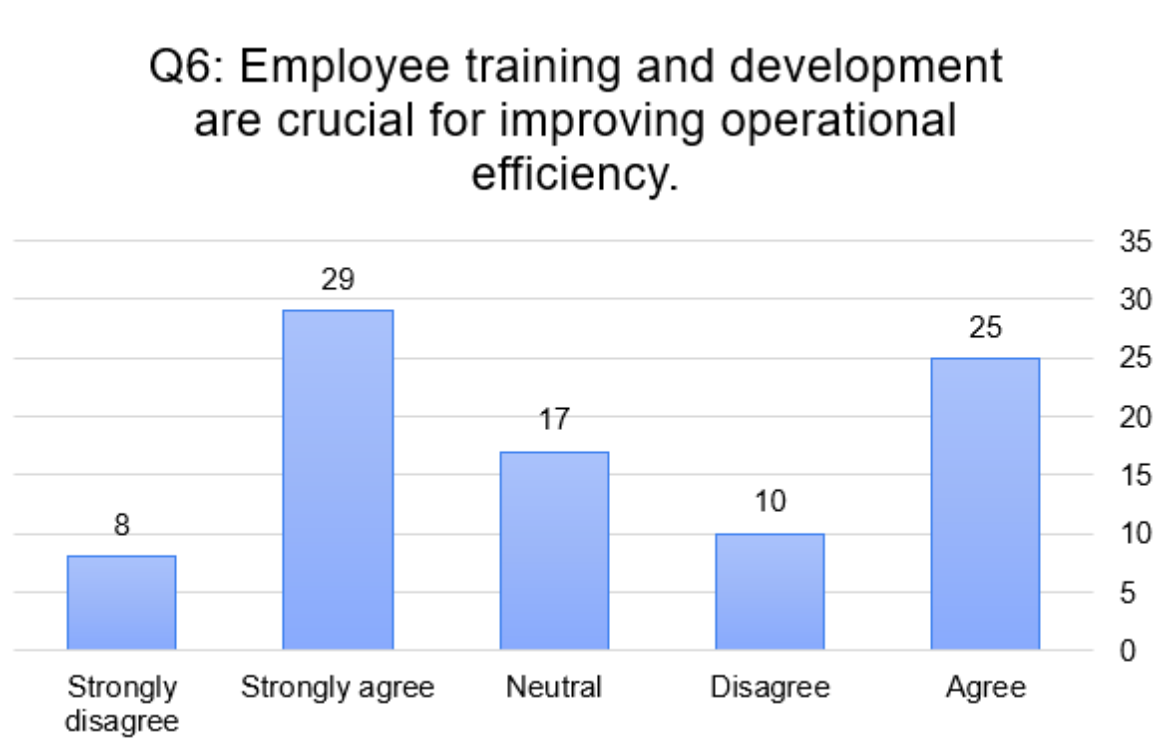
شكل 10

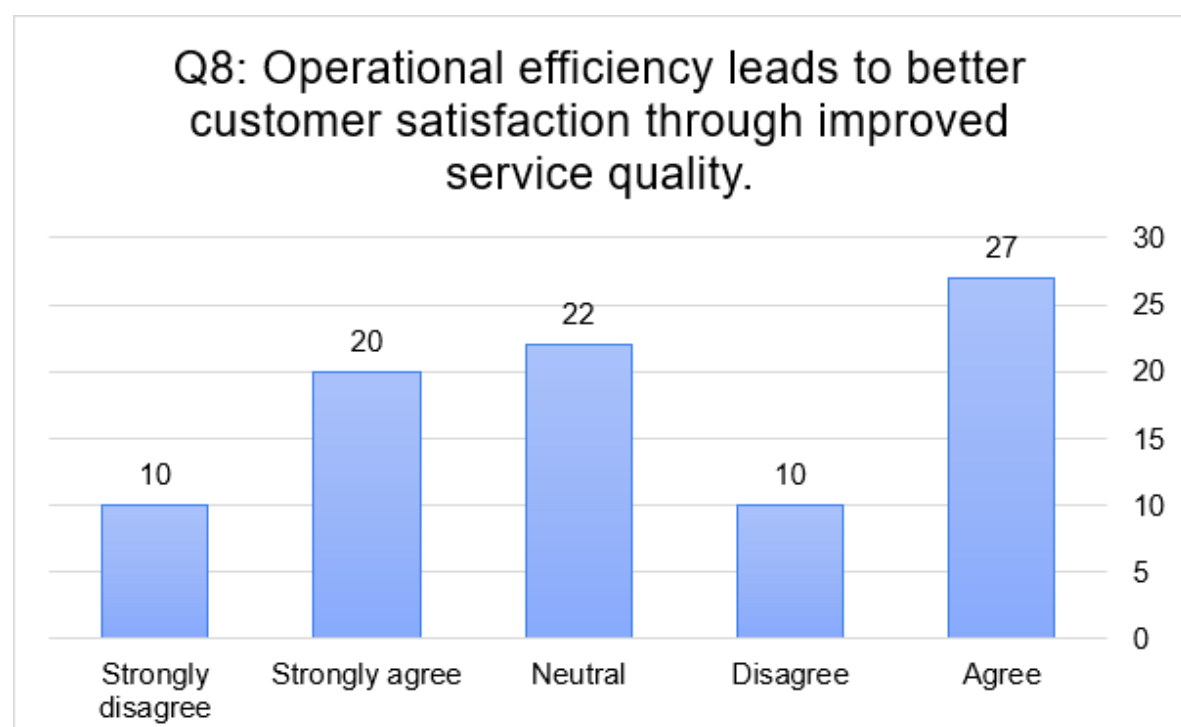
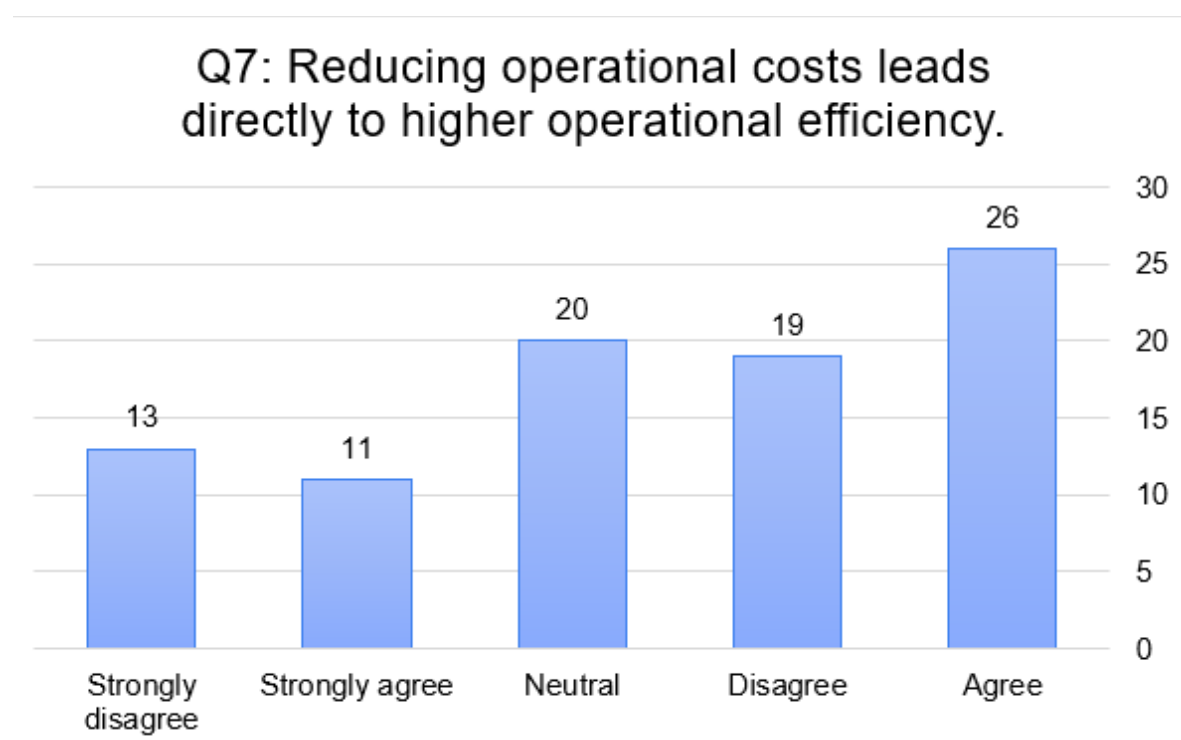


شكل 11

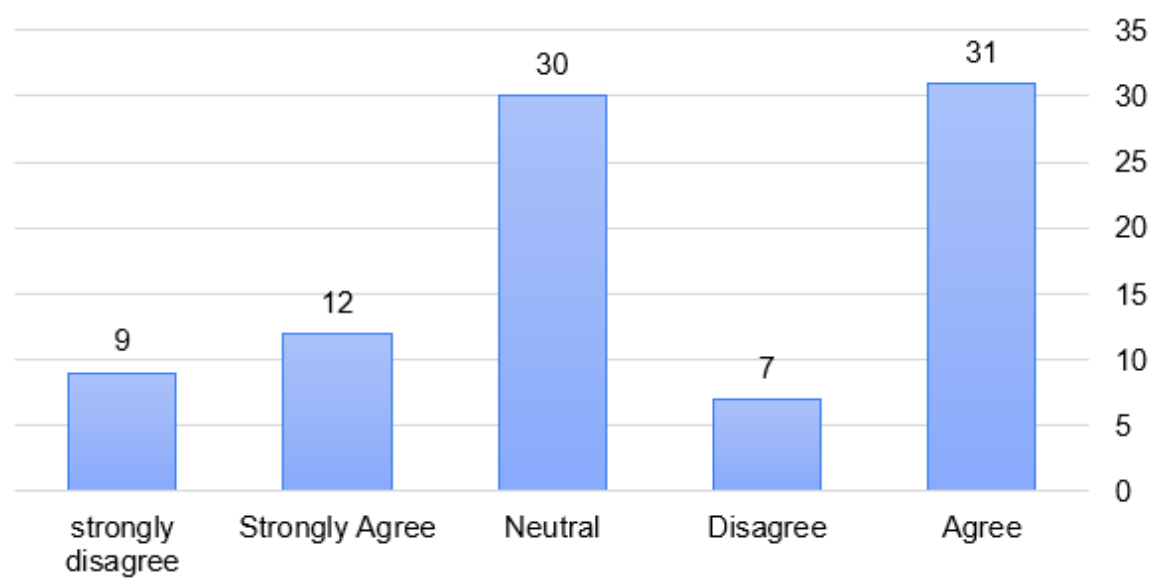


شكل 12

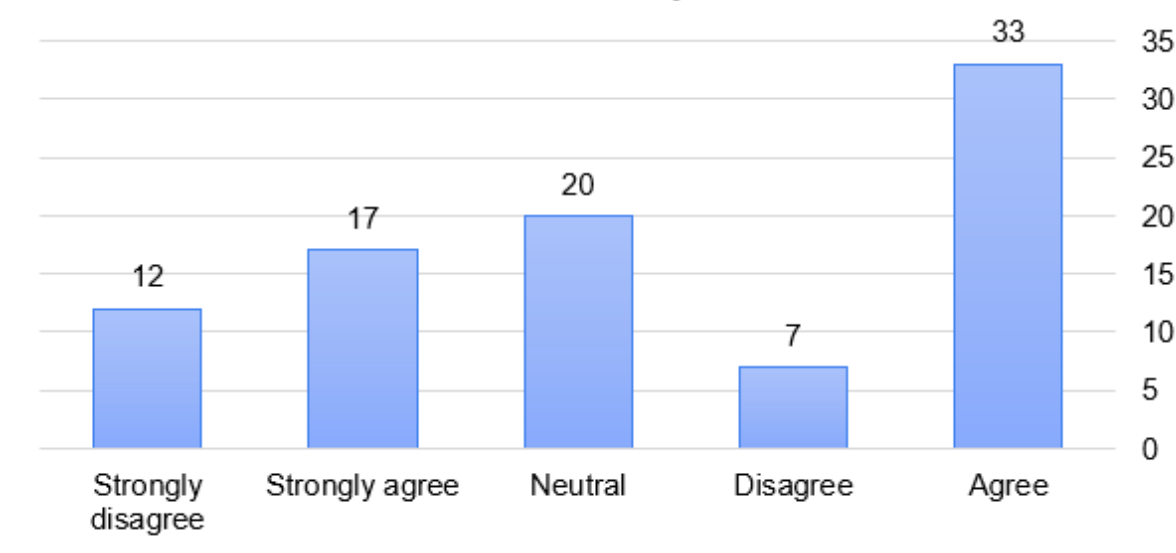




Q9: Adopting sustainability practices contributes to higher operational efficiency.



Q10: A well-managed supply chain is essential for maintaining operational efficiency.



Q	QUESTIONES	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree
1	Improving operational efficiency is a critical factor for the success of an organization.	11	59	3	4	12
2	Effective resource management significantly contributes to enhancing operational efficiency.	22	27	18	9	13
3	Total quality management helps organizations achieve higher operational efficiency.	18	34	16	10	10
4	Continuous improvement is essential for maintaining operational efficiency in dynamic markets.	21	37	22	4	4
5	Technology plays a vital role in improving operational processes and efficiency.	25	23	20	8	12
6	Employee training and development are crucial for improving operational efficiency.	29	25	17	10	8
7	Reducing operational costs leads directly to higher operational efficiency.	11	26	20	19	13
8	Operational efficiency leads to better customer satisfaction through improved service quality.	20	27	22	10	10
9	Adopting sustainability practices contributes to higher operational efficiency.	12	31	30	7	9
10	A well-managed supply chain is essential for maintaining operational efficiency.	17	33	20	7	12

Q	QUESTIONES	Strongly agree	Agree	Neutral	Disagree	Strongly disagree
1	Improving operational efficiency is a critical factor for the success of an organization.	12%	66%	3%	4%	13%
2	Effective resource management significantly contributes to enhancing operational efficiency.	25%	30%	20%	10%	15%
3	Total quality management helps organizations achieve higher operational efficiency.	20%	39%	18%	11%	11%
4	Continuous improvement is essential for maintaining operational efficiency in dynamic markets.	24%	42%	25%	5%	5%
5	Technology plays a vital role in improving operational processes and efficiency.	28%	26%	23%	9%	14%
6	Employee training and development are crucial for improving operational efficiency.	33%	28%	19%	11%	9%
7	Reducing operational costs leads directly to higher operational efficiency.	12%	29%	22%	21%	15%
8	Operational efficiency leads to better customer satisfaction through improved service quality.	22%	30%	25%	11%	11%
9	Adopting sustainability practices contributes to higher operational efficiency.	13%	35%	34%	8%	10%
10	A well-managed supply chain is essential for maintaining operational efficiency.	19%	37%	22%	8%	13%

تحليل ANOVA :

يهدف هذا التقرير الى تقديم تحليل نتائج ANOVA لدراسة العلاقة بين بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس, العمر, المستوى التعليمي, الوظيفة الحالية , سنوات الخبرة) و آراء المستجيبين حول أهمية تحسين الكفاءة التشغيلية كعامل أساسي لنجاح المنظمة, يتم استخدام تحليل ANOVA لتحديد ما اذا كان هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين المجموعات المختلفة لكل من المتغيرات المذكورة والتي قد تشير إلى عوامل تأثير محتملة.

نتائج التحليل وتفسيرها :

• تأثير الجنس: (Gender)

○ قيمة $F = 1.47$

○ قيمة $P = 0.23$

التفسير :

نظراً لأن قيمة P أعلى من 0.05 فهذا يعني أن هناك عدم دلالة إحصائية قوية تشير إلى وجود اختلافات ملحوظة بين آراء الذكور و الإناث فيما يتعلق بأهمية تحسين الكفاءة التشغيلية , يشير ذلك الى أن الجنس لايلعب دوراً كبيراً في تباين وجهات النظر حول هذا الموضوع , مما يعزز الاستنتاج بأن هذا التعامل لا يؤثر بشكل ملحوظ .

• تأثير العمر: (Age)

○ قيمة $F = 2.25$

○ قيمة $P = 0.11$

التفسير :

نظراً لأن قيمة P قريبة من 0.05 إلا أنها تصل إلى المستوى المطلوب للدلالة الإحصائية , يشير هذا إلى عدم وجود تأثير قوي لعامل العمر ولكنه يلمح إلى احتمالية وجود بعض التباين الطفيف بين الفئات العمرية المختلفة فيما يتعلق بأهمية الكفاءة التشغيلية , ومع ذلك لا يمكن تأكيد هذه الاختلافات بشكل قاطع.

● تأثير المستوى التعليمي (Educational Level):

○ قيمة $F = 2.14$

○ قيمة $P = 0.10$

التفسير :

رغم أن قيمة P قريبة أيضاً من 0.05 إلا أنه يشير إلى احتمالية وجود فروقات بين الأفراد ذوي المستويات التعليمية المختلفة , يمكن القول إن هناك احتمالاً طفيفاً لأن يؤثر المستوى التعليمي على وجهات النظر حول الكفاءة التشغيلية , ولكن لا يمكن الاعتماد على هذه النتيجة كدليل قاطع لعدم تحقق الدلالة الإحصائية .

● تأثير الوظيفة الحالية (Current Job) :

○ قيمة $F = 0.81$

○ قيمة $P = 0.67$

التفسير :

أن قيمة P عالية وتعكس غياب تأثير إحصائي دال للوظيفة الحالية على آراء المستجيبين فيما يتعلق بتحسين الكفاءة التشغيلية , هذا يعني أن طبيعة العمل الحالي لا تؤثر بشكل كبير على وجهة النظر حول هذا العامل , مما يعكس تجانساً في الآراء بغض النظر عن نوع الوظيفة .

● تأثير سنوات الخبرة (Years of Experience) :

○ قيمة $F = 0.65$

○ قيمة $P = 0.53$

التفسير :

أن قيمة P العالية توضح غياب دلالة إحصائية في تأثير سنوات الخبرة على الآراء بخصوص أهمية تحسين الكفاءة التشغيلية وهذا يشير الى أن خبرة المستجيبين في العمل لا تؤدي الى تغييرات ملحوظة في آرائهم حول هذا الموضوع .

الخاتمة :

بناءً على نتائج التحليل يتبين أن المتغيرات المستقلة المدروسة (الجنس, العمر , المستوى التعليمي , الوظيفة الحالية , سنوات الخبرة) لا تظهر تأثيراً قوياً ومؤكداً إحصائياً على الآراء بخصوص أهمية تحسين الكفاءة التشغيلية كعامل حاسم لنجاح المنظمة , ورغم أن العمر والمستوى التعليمي أظهر إشارات طفيفة لإحتمالية وجود اختلافات بين الفئات المختلفة إلا أن هذه الإشارات لا تعد دالة إحصائية بشكل كافٍ لتأكيد وجود تأثير فعلي لذا يمكن استنتاج أن الآراء حول أهمية تحسين الكفاءة التشغيلية كعامل نجاح للمنظمة تتشابه الى حد كبير بين مختلف الشرائح المدروسة ولا تتأثر بشكل واضح بالعوامل الديموغرافية المعروضة في هذا التحليل .

الفصل الخامس

مفهوم الكفاءة التشغيلية :

الكفاءة التشغيلية في المنشآت تعني القدرة على تحقيق أعلى مستوى من الأداء بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة مثل الوقت، المال، العمالة، والتكنولوجيا. تهدف الكفاءة التشغيلية إلى زيادة الإنتاجية وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة، مع تقليل الهدر وتحقيق أقصى استفادة من الموارد.

الكفاءة التشغيلية في المنشآت أيضاً تشير إلى القدرة على إدارة وتشغيل العمليات الداخلية بشكل يحقق أعلى مستويات الإنتاجية بأقل تكلفة وأدنى هدر للموارد. تركز هذه الكفاءة على تحقيق الأهداف التشغيلية للمنشأة بطريقة فعالة، مع ضمان الجودة العالية للخدمات أو المنتجات المقدمة. يشمل ذلك تحسين استخدام الموارد البشرية، المالية، التكنولوجية والمادية لتحقيق الأداء الأمثل.

المفهوم يشمل عدة عناصر، منها:

1. تحسين العمليات: تحليل وإعادة تصميم العمليات لتقليل الهدر وزيادة الكفاءة.
2. إدارة الموارد: استخدام الموارد بكفاءة لتحقيق أقصى استفادة.
3. التكنولوجيا: تطبيق التقنيات الحديثة لتحسين الأداء وتقليل التكاليف.
4. الجودة: ضمان أن تكون المنتجات أو الخدمات على مستوى عالٍ من الجودة.
5. الاستدامة: تحقيق التوازن بين الأداء الفعّال والحفاظ على البيئة.
6. التدريب والتطوير: تطوير مهارات الموظفين لضمان تحقيق الأداء الأمثل.

بشكل عام، تهدف الكفاءة التشغيلية إلى تحقيق الأداء العالي والتنافسية في السوق من خلال تحسين استخدام الموارد وتحقيق الأهداف التشغيلية بأكثر الطرق فعالية.

الكفاءة التشغيلية في المنشآت تعني القدرة على إدارة وتشغيل العمليات الداخلية بأكبر قدر من الفعالية والإنتاجية بأقل تكلفة ممكنة وأدنى مستوى من الهدر في الموارد. تركز الكفاءة التشغيلية على تحسين الأداء العام للمنشأة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، سواء كانت مادية أو بشرية أو تكنولوجية.

بمعنى آخر، الكفاءة التشغيلية تعني تحقيق التوازن المثالي بين عدة عوامل:

1. **الإنتاجية:** تحقيق أقصى إنتاج بأقل جهد ووقت.
2. **التكلفة:** تقليل النفقات التشغيلية إلى الحد الأدنى.
3. **الجودة:** الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة في المنتجات أو الخدمات.
4. **الوقت:** تقليل الزمن اللازم لإتمام العمليات والإجراءات.
5. **الموارد:** الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة دون إهدار.

تحقيق الكفاءة التشغيلية يتطلب من المنشأة العمل على تحسين عملياتها باستمرار، تبني الابتكارات التكنولوجية، تدريب الموظفين بشكل جيد، وتحليل الأداء بانتظام لضمان تحقيق الأهداف بأفضل طريقة ممكنة .

العوامل المؤثرة على الكفاءة التشغيلية :

الكفاءة التشغيلية في المنشآت تتأثر بعدة عوامل، من أبرزها:

1. **التكنولوجيا:** استخدام التقنيات الحديثة يمكن أن يحسن الكفاءة التشغيلية بشكل كبير من خلال الأتمتة وتحليل البيانات وتحسين العمليات.
2. **الموارد البشرية:** مستوى مهارات وخبرات الموظفين، إضافة إلى تدريبهم المستمر، يلعب دوراً كبيراً في تحقيق الكفاءة التشغيلية.
3. **إدارة العمليات:** كيفية تخطيط وتنظيم وتنفيذ العمليات تؤثر بشكل مباشر على الكفاءة. يشمل ذلك تصميم العمليات وتحسينها بشكل مستمر.
4. **البيئة التنظيمية:** ثقافة العمل داخل المنشأة، والتوجه نحو الابتكار والتحسين المستمر، تؤثر على الأداء الكلي والكفاءة التشغيلية.
5. **التمويل:** توفر الموارد المالية واستثمارها بطرق فعالة يؤثر على القدرة على تحسين العمليات وزيادة الكفاءة.
6. **إدارة الوقت:** القدرة على إدارة الوقت بفعالية لضمان تحقيق الأهداف في المواعيد المحددة يؤثر على الكفاءة التشغيلية.
7. **البيئة الخارجية:** العوامل الاقتصادية والاجتماعية والسياسية المحيطة يمكن أن تؤثر على الكفاءة التشغيلية من خلال تأثيرها على الموارد والأسواق.

8. إدارة الجودة: تطبيق نظم ومعايير الجودة يمكن أن يحسن العمليات ويقلل من الأخطاء، مما يزيد من الكفاءة التشغيلية.

9. إدارة الموارد: كيفية تخصيص واستخدام الموارد المتاحة (مثل المواد الخام والطاقة) يؤثر على كفاءة العمليات.

10. سلسلة التوريد: كفاءة سلسلة التوريد تؤثر بشكل مباشر على القدرة على تلبية الطلبات بسرعة وبتكلفة منخفضة.

11. التخطيط الاستراتيجي: وجود رؤية واستراتيجية واضحة لتحقيق الأهداف التشغيلية يمكن أن يساعد في توجيه الجهود نحو تحقيق الكفاءة.

بتحليل هذه العوامل والعمل على تحسينها، يمكن للمنشآت تعزيز كفاءتها التشغيلية وتحقيق أداء أفضل.

استراتيجيات تحسين الكفاءة التشغيلية :

تحسين الكفاءة التشغيلية يتطلب تبني مجموعة من الاستراتيجيات الفعالة. فيما يلي بعض الاستراتيجيات الرئيسية التي يمكن اتباعها:

1. تبني التكنولوجيا:

- الأتمتة: استخدام الأنظمة التكنولوجية لأتمتة العمليات الروتينية والمهام المتكررة.
- تحليل البيانات: استخدام أدوات تحليل البيانات لاتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين العمليات.

2. تحسين العمليات:

- تحليل العمليات: تحليل كل عملية لتحديد الفاقد والهدر والعمل على إزالتها.
- إعادة تصميم العمليات: إعادة تصميم العمليات لتكون أكثر كفاءة وفعالية.
- التدريب المستمر: تدريب الموظفين على أساليب العمل الجديدة وأفضل الممارسات.

3. إدارة الجودة:

- تطبيق معايير الجودة: الالتزام بمعايير الجودة العالمية والمحلية.
- تحليل أسباب العيوب: تحليل أسباب العيوب والأخطاء والعمل على منع تكرارها.

4. إدارة الموارد:

- تخطيط الموارد: التخطيط الأمثل لاستخدام الموارد المتاحة بكفاءة.
- إعادة التدوير: إعادة تدوير المواد الخام واستخدامها بشكل فعال.

5. تحسين سلسلة التوريد:

- إدارة العلاقات مع الموردين: بناء علاقات قوية مع الموردين لضمان التوريد المستمر والفعال.
- تخطيط الطلب: تحسين دقة التنبؤ بالطلب لتجنب النقص أو الفائض.

6. إدارة الوقت:

- تقنيات إدارة الوقت: استخدام تقنيات مثل تحليل الوقت وتحديد الأولويات لتحسين الإنتاجية.
- تقليل الوقت الضائع: العمل على تقليل الوقت الضائع في العمليات المختلفة.

7. التخطيط الاستراتيجي:

- وضع أهداف واضحة: تحديد أهداف واضحة وقابلة للقياس لتحسين الكفاءة التشغيلية.
- تطوير استراتيجيات طويلة الأمد: وضع خطط طويلة الأمد لتحقيق الأهداف التشغيلية.

8. التحسين المستمر:

- منهجية Lean: تطبيق مبادئ التصنيع الرشيق (Lean) لتقليل الهدر وتحسين الكفاءة.
- منهجية Six Sigma: تطبيق منهجية Six Sigma لتحسين الجودة والكفاءة من خلال تحليل البيانات وتقليل العيوب.

9. ثقافة الشركة:

- تشجيع الابتكار: تحفيز الموظفين على تقديم أفكار جديدة لتحسين الكفاءة.
 - التواصل الفعال: تعزيز التواصل الداخلي لتحسين التنسيق والتعاون بين الفرق.
- بتنفيذ هذه الاستراتيجيات، يمكن للمنشآت تحقيق تحسينات كبيرة في الكفاءة التشغيلية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء الكلي والربحية.

إدارة الجودة في المنشآت :

إدارة الجودة تلعب دوراً محورياً في تحسين الكفاءة التشغيلية للمنشآت. بتركيزها على الجودة في جميع جوانب العمليات والإنتاج، يمكن للمنشآت تحسين كفاءتها وتقليل الهدر وزيادة رضا العملاء. فيما يلي بعض الأساليب والاستراتيجيات التي توضح دور إدارة الجودة في الكفاءة التشغيلية:

1. تطبيق معايير الجودة:

- **ISO 9001**: الالتزام بمعايير نظام إدارة الجودة ISO 9001 يمكن أن يساعد المنشآت في وضع إجراءات تشغيلية موحدة وتحسين الكفاءة التشغيلية.

- **معايير الصناعة**: تطبيق المعايير الخاصة بالصناعة لتحسين الجودة وضمان التوافق مع أفضل الممارسات.

2. التحسين المستمر (Kaizen):

- **منهجية التحسين المستمر**: تطبيق فلسفة Kaizen التي تركز على التحسين المستمر للعمليات اليومية، مما يزيد من الكفاءة التشغيلية بشكل تدريجي.

- **فرق التحسين المستمر**: إنشاء فرق عمل مخصصة لتحليل العمليات واقتراح التحسينات المستمرة.

3. Six Sigma:

- **تحليل العمليات**: استخدام أدوات Six Sigma مثل DMAIC (تحديد، قياس، تحليل، تحسين، وضبط) لتحليل العمليات وتقليل العيوب وتحسين الكفاءة.

- **تقليل العيوب**: تقليل التباين في العمليات مما يؤدي إلى تحسين الجودة وتقليل الهدر.

4. Lean Manufacturing:

- **إزالة الهدر**: تطبيق مبادئ التصنيع الرشيق (Lean) لتحديد وإزالة الأنشطة غير المضافة للقيمة، مثل الفاقد في الوقت والمواد.

- تحسين التدفق: تحسين تدفق العمليات من خلال تنظيم العمل وتقليل الانتظار والاختناقات.

5. إدارة الجودة الشاملة (TQM):

- ثقافة الجودة: بناء ثقافة الجودة داخل المنظمة حيث يشارك جميع الموظفين في تحقيق أهداف الجودة.

- التدريب والتطوير: تقديم برامج تدريبية لتحسين مهارات الموظفين ومعرفتهم بمفاهيم وأدوات الجودة.

6. أدوات الجودة:

- مخططات التدفق: استخدام مخططات التدفق لتحليل وتحسين العمليات.

- تحليل السبب الجذري: استخدام أدوات مثل مخطط عظمة السمكة (Fishbone Diagram) لتحديد الأسباب الجذرية للمشكلات ومعالجتها.

- تحليل الفشل وتأثيراته (FMEA): تحليل احتمالات الفشل وتأثيراتها لوضع إجراءات وقائية.

7. قياس الأداء:

- مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs): تحديد وقياس مؤشرات الأداء الرئيسية المتعلقة بالجودة والكفاءة التشغيلية.

- مراقبة الجودة: تنفيذ عمليات المراقبة والفحص الدوري لضمان التزام المنتجات والخدمات بمعايير الجودة.

8. العملاء والتغذية الراجعة:

- التغذية الراجعة من العملاء: جمع وتحليل التغذية الراجعة من العملاء لتحسين الجودة.

- حلول شكاوى العملاء: تحسين الكفاءة من خلال تحليل وحل شكاوى العملاء بفعالية.

9. التكنولوجيا في الجودة:

- أنظمة إدارة الجودة (QMS): استخدام أنظمة إدارة الجودة المؤتمتة لتحسين توثيق العمليات ومراقبة الجودة.

- تحليل البيانات: استخدام تقنيات تحليل البيانات لتحديد الاتجاهات وتوقع المشاكل المحتملة.

بتطبيق هذه الأساليب، يمكن للمنشآت تحسين الكفاءة التشغيلية بشكل كبير، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام وتقليل التكاليف وزيادة رضا العملاء. إدارة الجودة تضمن أن العمليات تعمل بأعلى مستوى من الفعالية والإنتاجية مع الحفاظ على معايير عالية من الجودة.

الفصل السادس

التحديات والحلول في تحسين الكفاءة التشغيلية :

1. مقاومة التغيير:

- **التحدي:** الموظفون قد يقاومون التغييرات في العمليات والإجراءات بسبب عدم اليقين أو الاعتياد على الطريقة القديمة.

الحلول:

- **التواصل الفعال:** شرح فوائد التغييرات بوضوح للموظفين وكيف ستؤثر إيجابيًا على العمل.
- **التدريب والدعم:** توفير التدريب والدعم المستمر للموظفين لتمكينهم من التكيف مع التغييرات.
- **المشاركة:** إشراك الموظفين في عملية التغيير واستقبال آرائهم واقتراحاتهم.

2. نقص الموارد:

- **التحدي:** قد تكون هناك قيود على الموارد المتاحة، مثل التمويل، الوقت، أو الكفاءات الفنية.

الحلول:

- **تحديد الأولويات:** التركيز على المجالات الأكثر تأثيرًا على الكفاءة التشغيلية وتخصيص الموارد لها.
- **الاستعانة بمصادر خارجية:** استخدام خدمات من جهات خارجية لتغطية الفجوات في الموارد.
- **تحسين إدارة الموارد:** استخدام أنظمة إدارة الموارد بفعالية لتحسين التوزيع والاستخدام الأمثل للموارد.

3. نقص البيانات أو عدم دقتها:

- **التحدي:** عدم توفر بيانات كافية أو دقيقة لتحليل الأداء واتخاذ القرارات.

الحلول:

- **تحسين جمع البيانات:** تطوير أنظمة وتقنيات لجمع البيانات بشكل دقيق وشامل.
- **استخدام الأدوات التحليلية:** تطبيق أدوات تحليل البيانات الحديثة لتحليل وتفسير البيانات بشكل فعال.

- مراقبة الجودة: التأكد من جودة البيانات من خلال عمليات التحقق والتدقيق المنتظمة.

4. تعقيد العمليات:

- التحدي: العمليات المعقدة يمكن أن تؤدي إلى إهدار الوقت والموارد.

الحلول:

- تبسيط العمليات: إعادة تصميم العمليات لتكون أكثر بساطة وفعالية.
- أتمتة العمليات: استخدام التكنولوجيا لأتمتة العمليات الروتينية وتقليل التعقيد.
- منهجيات التحسين: تطبيق منهجيات مثل Lean و Six Sigma لتحسين العمليات وتقليل التعقيد.

5. التحديات الثقافية:

- التحدي: الثقافة التنظيمية قد تكون غير داعمة للتحسين المستمر أو التغيير.

الحلول:

- تعزيز ثقافة الجودة: بناء ثقافة تركز على الجودة والتحسين المستمر من خلال القيادة والممارسات اليومية.
- التحفيز: تقديم حوافز للموظفين لتشجيعهم على المشاركة في جهود التحسين.
- التوعية والتثقيف: نشر الوعي بأهمية الكفاءة التشغيلية وتأثيرها على النجاح العام للمنشأة.

6. قيود التكنولوجيا:

- التحدي: التكنولوجيا القديمة أو غير المناسبة قد تعيق التحسين.

الحلول:

- تحديث التكنولوجيا: الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة والأنظمة المتقدمة.
- التكامل: التأكد من تكامل الأنظمة والتطبيقات لتحسين التدفق والكفاءة.

- **التدريب التقني:** تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الجديدة بفعالية.

7. مشكلات سلسلة التوريد:

- **التحدي:** تعطلات في سلسلة التوريد يمكن أن تؤثر على الكفاءة التشغيلية.

الحلول:

- **تنويع الموردين:** عدم الاعتماد على مورد واحد وتطوير علاقات مع موردين متعددين.

- **التخطيط المسبق:** وضع خطط طوارئ للتعامل مع تعطل سلسلة التوريد.

- **تحسين التواصل:** الحفاظ على تواصل مستمر وفعال مع الموردين لتجنب المفاجآت.

الخلاصة:

التحديات في تحسين الكفاءة التشغيلية متعددة، ولكن من خلال استراتيجيات فعالة وتخطيط جيد، يمكن التغلب عليها. المفتاح هو تحديد التحديات بشكل دقيق وتطوير حلول مخصصة ومتكاملة تلبي احتياجات المنشأة وظروفها الخاصة.

الاستنتاج من الكفاءة التشغيلية في المنشآت

الكفاءة التشغيلية تمثل حجر الزاوية لنجاح أي منشأة، حيث تساهم بشكل مباشر في تحسين الإنتاجية، تقليل التكاليف، وزيادة الربحية. من خلال دراسة وتحليل الكفاءة التشغيلية، يمكن استخلاص الاستنتاجات التالية:

1. تحسين الإنتاجية وتقليل الهدر:

- الكفاءة التشغيلية تساهم في زيادة الإنتاجية عن طريق تحسين استخدام الموارد المتاحة، وتقليل الفاقد في الوقت والمواد والجهد.
- تطبيق منهجيات مثل Lean و Six Sigma يساعد في تحديد وإزالة الأنشطة غير المضافة للقيمة، مما يعزز الكفاءة ويقلل من التكاليف التشغيلية.

2. تحقيق الجودة العالية:

- إدارة الجودة المتكاملة (TQM) ومنهجيات التحسين المستمر مثل Kaizen تؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يزيد من رضا العملاء وثقتهم.
- بناء الجودة في العمليات نفسها (Jidoka) يمنع العيوب من التقدم إلى مراحل لاحقة، مما يحسن الأداء ويقلل من تكاليف الإصلاح والتكرار.

3. القدرة على المنافسة في السوق:

- المنشآت التي تتمتع بكفاءة تشغيلية عالية تستطيع تقديم منتجات وخدمات بأسعار تنافسية وجودة ممتازة، مما يساعدها في اكتساب حصة أكبر من السوق.
- الكفاءة التشغيلية تساهم في تحسين وقت التسليم والمرونة في التكيف مع تغيرات السوق، مما يعزز القدرة التنافسية للمنشأة.

4.زيادة رضا الموظفين وتحفيزهم:

•تحسين العمليات التشغيلية وتبسيطها يساهم في تقليل الضغط على الموظفين، مما يزيد من رضاهم وتحفيزهم.

•توفير بيئة عمل تدعم الابتكار والمشاركة في تحسين العمليات يزيد من التزام الموظفين وانتمائهم للمنشأة.

5.الاستدامة والمسؤولية البيئية:

•الكفاءة التشغيلية تدعم الاستدامة من خلال تحسين استخدام الموارد وتقليل الهدر، مما يساهم في تحقيق الأهداف البيئية للمنشأة.

• تطبيق ممارسات مستدامة يعزز سمعة المنشأة كمسؤولة بيئيًا، مما يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على العلامة التجارية وجذب العملاء.

6.دور التكنولوجيا:

الاستثمار في التكنولوجيا وأتمتة العمليات يعزز الكفاءة التشغيلية بشكل كبير، حيث يمكن لتقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات تحسين دقة التنبؤات وفعالية القرارات التشغيلية.

الأنظمة الرقمية تساهم في تحسين التنسيق والتواصل داخل المنشأة ومع الشركاء الخارجيين، مما يعزز من مرونة العمليات.

الخلاصة:

الكفاءة التشغيلية ليست مجرد هدف، بل هي عملية مستمرة تتطلب التزامًا بالتحسين والتكيف مع التغيرات التكنولوجية والسوقية. المنشآت التي تستثمر في تحسين كفاءتها التشغيلية بشكل مستمر تحقق فوائد ملموسة تشمل زيادة الإنتاجية، تحسين الجودة، تعزيز التنافسية، وتحقيق استدامة أكبر. لتحقيق ذلك، يجب على المنشآت تبني ثقافة التحسين المستمر، استخدام التكنولوجيا بشكل فعال، وتطوير مهارات وقدرات موظفيها.

الفصل السابع

المراجع :

كتب ومراجع أكاديمية:

• مراجع باللغة الإنجليزية :

1. Soni, G & Kumar, V .(2017) . " Impact of Operational Efficiency on Financial Performance: Evidence from Indian Manufacturing Sector", International Journal of Business and Management Invention
https://www.researchgate.net/publication/281004470_The_Impact_of_Operational_Efficiency_on_the_Future_Performance_of_Indian_Manufacturing_Firms

2. Zhao, Y & Zhang, X .(2016) . " Operational Efficiency and Its Impact on Corporate Performance: Evidence from China", Economics and Finance
https://www.researchgate.net/publication/339705764_The_Sustainable_Effect_of_Operational_Performance_on_Financial_Benefits_Evidence_from_Chinese_Quality_Awards_Winners

3. McHugh, D & Katz, L .(2019) . " The Effect of Lean Management on Operations Research", Perspectives
https://www.researchgate.net/publication/334066906_THE_EFFECT_OF_LEAN_OPERATIONS_IN_MANUFACTURING_ON_FIRM_PERFORMANCE_THE_CASE_OF_MANUFACTURING_FIRMS_IN_ACCRA

4. Al-Najjar, B. (2019). "The Role of Continuous Improvement Practices in Enhancing Operational Performance: Evidence from Manufacturing SMEs", *Journal of Manufacturing Technology Management*.
https://www.researchgate.net/publication/364241596_Improving_operational_performance_of_manufacturing_SMEs_the_interactive_effect_of_technical_and_human_lean_practices

• مراجع باللغة العربية :

○ دور الكفاءة التشغيلية في تعزيز تنافسية شركات التأمين التكافل .

• المؤلف: عبدالعزيز وصفي

الرابط : <https://www.neelwafurat.com/itempage.aspx?id=lbb293609>

[280499&search=books](https://www.neelwafurat.com/itempage.aspx?id=lbb293609)

○ سيناريو مستدام لتفعيل الكفاءة التشغيلية لجهوزية التعامل مع التجمعات الحشدية بالمشاعر المقدسة خلال موسمي الحج والعمرة بمكة المكرمة .

الرابط: https://journals.ekb.eg/article_282754.html

○ أثر حاضنات الأعمال في قطاع التقنية على الكفاءة التشغيلية دراسة حالة الشركات الناشئة بالمملكة العربية السعودية

الرابط : https://journals.ekb.eg/article_337536.html

مقالات ودراسات:

1. "The Role of Lean Manufacturing in Achieving Operational Efficiency " .1 Journal of Manufacturing Technology – "in Manufacturing Companies Management

<https://repository.derby.ac.uk/download/84736fb81f0560ebf22f3887c702ed3989a1e2d41dad35e444b4ed206aa786ef/356618/1.pdf>

- دراسة توضح كيف تساهم مبادئ التصنيع الرشيق في تحسين الكفاءة التشغيلية.

2. "Impact of Six Sigma on Operational Efficiency" .2 International Journal of Production Research

https://repository.nwu.ac.za/bitstream/handle/10394/4462/Machinini_MA.pdf?sequence=2

- دراسة تحليلية حول تأثير منهجية Six Sigma على الكفاءة التشغيلية.

3. "Quality Management Practices and Operational Performance: " .3 Journal of – "Empirical Evidence from the Automotive Industry Operations Management

https://scholar.google.com/scholar?q=Quality+Management+Practices+and+Operational+Performance:+Empirical+Evidence+from+the+Automotive+Industry%22+-+Journal+of+Operations+Management&hl=en&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar

- تقدم هذه الدراسة أدلة تجريبية على تأثير ممارسات إدارة الجودة على الأداء التشغيلي.

مصادر إلكترونية ومواقع:

1. Harvard Business Review (HBR)

- مقالات ودراسات حالة حول تحسين الكفاءة التشغيلية والاستراتيجيات المبتكرة.

[/https://hbr.org](https://hbr.org)

2. MIT Sloan Management Review

- مجموعة من الأبحاث والمقالات حول إدارة العمليات والكفاءة التشغيلية.

[/https://sloanreview.mit.edu](https://sloanreview.mit.edu)

3. American Society for Quality (ASQ)

- موارد شاملة حول الجودة والتحسين المستمر بما في ذلك الأدوات والمنهجيات مثل Lean و Six Sigma.

[/https://asq.org](https://asq.org)

4. Institute for Operations Research and the Management Sciences (INFORMS)

- مجالات ودراسات حول تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال البحث والابتكار في العمليات.

https://en.wikipedia.org/wiki/Institute_for_Operations_Research_and_the_Management_Sciences

دورات تدريبية وبرامج تعليمية:

1. Coursera و edX

- دورات مقدمة من جامعات مرموقة تغطي موضوعات مثل Lean Manufacturing، Six Sigma، وإدارة الجودة الشاملة.

2. LinkedIn Learning

- مجموعة من الدورات التي تركز على تحسين الكفاءة التشغيلية وإدارة العمليات.

3. Khan Academy

- مقاطع فيديو تعليمية حول مبادئ الكفاءة التشغيلية وإدارة العمليات.

باستخدام هذه المراجع، يمكن لأي شخص أو منظمة اكتساب المعرفة والفهم اللازمين لتحسين الكفاءة التشغيلية وتحقيق أداء أعلى وأكثر فعالية.

ملخص باللغة العربية :

تحسين الكفاءة التشغيلية في إدارة المنشآت يعد أمرًا حيويًا لضمان نجاح أي منظمة. يشمل ذلك تنفيذ استراتيجيات تهدف إلى تعزيز فعالية العمليات وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. من خلال تحسين العمليات وتقليل الفاقد، يمكن للمنظمات تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية، مما ينعكس بشكل مباشر على زيادة الإيرادات والربحية.

أحد التأثيرات الرئيسية لتحسين الكفاءة التشغيلية هو تقليل التكاليف. من خلال تحسين العمليات وتخصيص الموارد بشكل أفضل، يمكن للمنظمات خفض نفقاتها التشغيلية بشكل كبير، مما يؤدي إلى تحسين هوامش الربح. بالإضافة إلى ذلك، غالبًا ما تؤدي الكفاءة المعززة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، مما يعزز رضا العملاء وولائهم للعلامة التجارية.

علاوة على ذلك، تمكّن الكفاءة التشغيلية المنظمات من الاستجابة بسرعة أكبر للتغيرات في السوق واحتياجات العملاء. كما تسمح بتخصيص أفضل للموارد نحو الابتكار والتطوير، مما يعزز القدرة التنافسية في بيئة الأعمال المتغيرة بسرعة. في النهاية، يساهم الالتزام بتحسين الكفاءة التشغيلية في بناء نموذج عمل مستدام من خلال تعزيز الاستخدام الأمثل للموارد وتقليل الأثر البيئي، مما يضمن النجاح والمرونة على المدى الطويل.

English Abstract:

Improving operational efficiency in facility management is crucial for the success of any organization. It involves implementing strategies and techniques aimed at enhancing the effectiveness of processes, reducing costs, and increasing productivity. By streamlining operations and minimizing waste, organizations can achieve higher levels of output, which directly translates into increased revenue and profitability.

One of the primary impacts of operational efficiency is cost reduction. By optimizing processes and resource allocation, organizations can significantly lower operational expenses, leading to improved profit margins. Additionally, enhanced efficiency often results in better quality products and services, which boosts customer satisfaction and loyalty. This focus on quality not only strengthens brand reputation but also fosters long-term relationships with clients.

Moreover, improving operational efficiency enables organizations to respond more swiftly to market changes and customer needs. It allows for better allocation of resources toward innovation and development, enhancing competitiveness in a rapidly evolving business environment. Ultimately, a commitment to operational efficiency contributes to a sustainable business model by promoting optimal resource use and minimizing environmental impact, ensuring long-term success and resilience.

خاتمة :

في ختام هذا البحث، أود أن أؤكد على أهمية موضوع تحسين الكفاءة التشغيلية في إدارة المنشآت ، حيث سعى هذا العمل إلى تقديم رؤية شاملة ومفيدة تسهم في تعزيز الفهم والمعرفة. لقد كانت هذه الرحلة مليئة بالتحديات والتعلم، وأدركت من خلالها أن البحث العلمي يتطلب جهدًا مستمرًا وحرصًا على الدقة والموضوعية.

إنني أدرك تمامًا أن ما قدمته من معلومات وآراء قد يكون فيه الصواب والخطأ، لذا أقول: "إن أحسنت فمن الله وحده، وإن أخطأت فمن نفسي والشيطان." هذا التواضع هو ما يدفعني للاستمرار في التعلم والسعي نحو تحسين أدائي الأكاديمي والبحثي. فكل تجربة هي فرصة للنمو والتطور.

وأخيرًا، أسأل الله العلي القدير أن يوفقني وجميع الباحثين في مسيرتنا العلمية، وأن يجعل ما قدمناه من جهود خالصة لوجهه الكريم. وأختتم بالصلاة والسلام على رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم .

Midocean University



College of Management

Department of Project Management Specialization

Research Title

**The Impact of Improving Operational Efficiency in
Facilities Management**

Prepared By / Asalah Faisal Alsubhi

241001622

Supervised By / Asmaa Abu Anza

Year:

2024