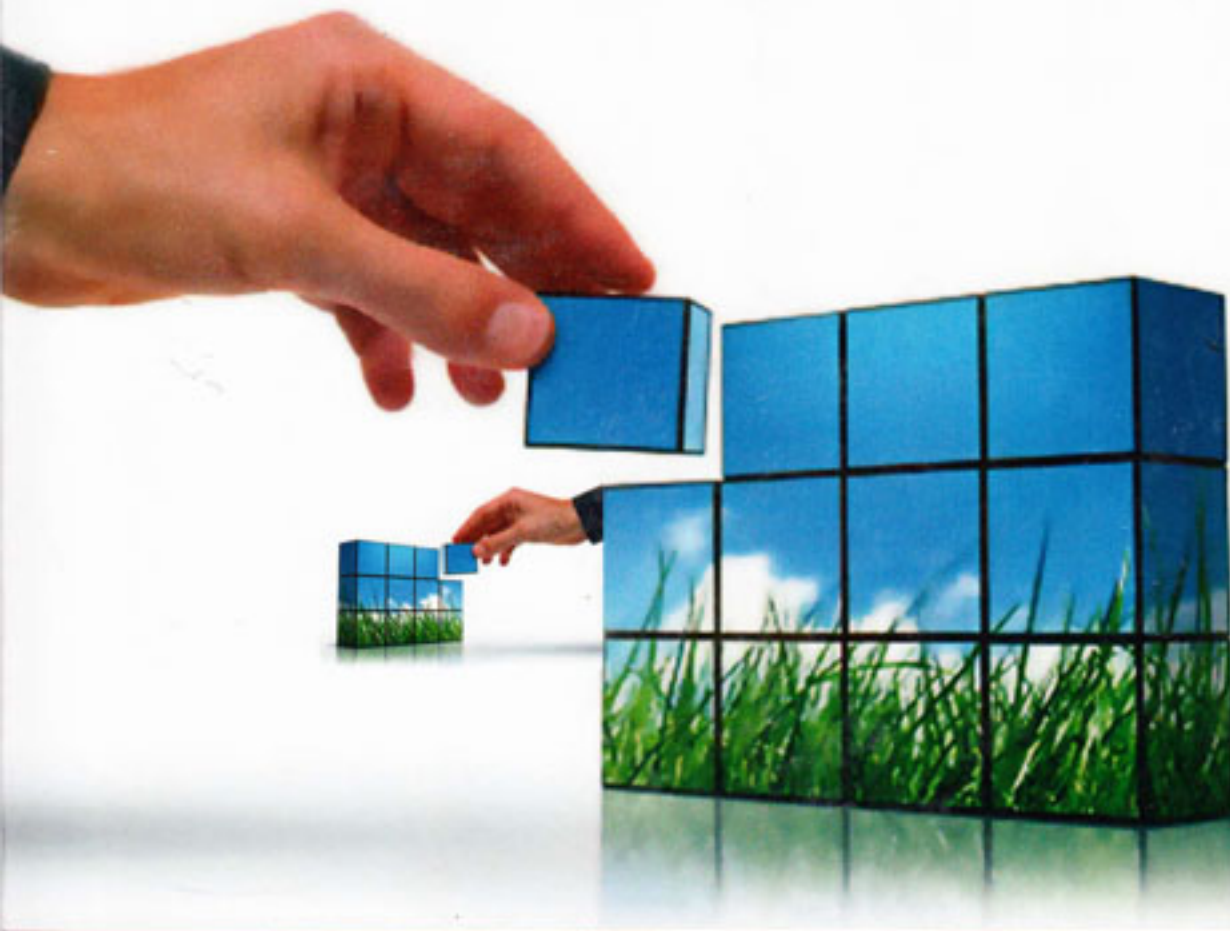


إدارة عمليات الأعمال

منظور استراتيجي معاصر

د. عزام حسين خلف إرميلي
أ.د. نعمته عباس الخفاجي



المحتويات

13.....	الفصل الأول
15.....	1-1 تمهيد
16.....	2-1 أهمية الدراسة
17.....	3-1 أهداف الدراسة
17.....	4-1 مشكلة الدراسة وعناصرها
19.....	5-1 فرضيات الدراسة
20.....	6-1 أنموذج الدراسة:
25.....	8-1 حدود الدراسة
26.....	9-3 محددات الدراسة
27.....	الفصل الثاني
27.....	الإطار النظري والدراسات ذات الصلة
29.....	1-2: إدارة عمليات الأعمال
31.....	2-1-2. تعريف العمليات، مميزاتها وخصائصها
33.....	3-1-2. ما المقصود بإدارة عمليات الأعمال
36.....	4-1-2. فوائد إدارة عمليات الأعمال
37.....	5-1-2. أنواع العمليات
42.....	2-6-1-2. نمذجة وتوثيق العمليات
44.....	3-6-1-2. تنفيذ العمليات
45.....	4-6-1-2. متابعة ورقابة العمليات
46.....	5-6-1-2. تحسين العمليات
47.....	7-1-2. مبادرات إدارة العمليات

47	1. إدارة الجودة الشاملة
47	2. التحسين المستمر
48	3. إعادة هندسة العمليات
48	4. شهادة الأيزو
49	5. المقارنة المرجعية
49	6. التصنيع الرقيق
49	7. سيجما ستة
50	2-1-8. عوامل نجاح إدارة عمليات الأعمال
55	2-1-9. درجة نضج العمليات
58	2-2-2. تنفيذ إستراتيجيات المنظمة
58	2-2-1. تمهيد:
59	2-2-2. ما المقصود بالإستراتيجية
60	2-2-3. الإدارة الإستراتيجية
63	2-2-4. مستويات وأنواع الاستراتيجيات
63	2-2-4-1. إستراتيجيات على مستوى المنظمة
65	2-2-4-2. إستراتيجيات على مستوى وحدات الأعمال
74	2-2-6. معايير تنفيذ الإستراتيجية:
78	2-3-3. بطاقة الأداء المتوازن
80	2-3-2. بطاقة الأداء المتوازن كنظام لقياس الأداء
83	2-3-3. بطاقة الأداء المتوازن كنظام للإدارة الإستراتيجية
87	2-3-4. ربط مقاييس بطاقة الأداء المتوازن بالإستراتيجية
90	2-3-5. المنظمة المركزة على الإستراتيجية
94	2-4-4: الدراسات ذات الصلة
94	2-4-1 الدراسات باللغة العربية:
97	2-4-2 الدراسات باللغة الانجليزية:

107	الفصل الثالث
107	الطريقة والإجراءات
109	3-1 منهج الدراسة
109	3-2 مجتمع الدراسة ووحدة المعاينة
112	3-3 أدوات الدراسة
114	3-4 صدق أداة الدراسة
115	3-5 ثبات أداة الدراسة
118	3-6 اختبار التحقق من ملاءمة البيانات للتحليل الإحصائي
120	3-7 إجراءات الدراسة
121	3-8 تصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية
123	الفصل الرابع
123	عرض نتائج الدراسة
125	4-1 تمهيد
125	4-2 الإحصاء الوصفي لمتغيرات وأبعاد الدراسة
125	4-2-1 مستوى معرفة المديرين بمنهج إدارة عمليات الأعمال
127	4-2-2 مستوى معرفة المديرين بمنهج بطاقة الأداء المتوازن كنظام للإدارة
128	4-2-3 استجابة وحدة المعاينة نحو إدارة عمليات الأعمال
129	4-2-3-1 استجابة وحدة المعاينة نحو تحديد وتصميم العمليات
131	4-2-3-2 استجابة وحدة المعاينة نحو نمذجة وتوثيق العمليات
133	4-2-3-3 استجابة وحدة المعاينة نحو تنفيذ العمليات
135	4-2-3-4 استجابة وحدة المعاينة نحو متابعة ورقابة العمليات
137	4-2-3-5 استجابة وحدة المعاينة نحو تحسين العمليات
139	4-2-4 استجابة وحدة المعاينة نحو تنفيذ إستراتيجيات المنظمة
140	4-2-4-1 استجابة وحدة المعاينة نحو تنفيذ إستراتيجيات المنظمة

147	3-4-2-4 استجابة وحدة المعاينة نحو تنفيذ إستراتيجيات المنظمة
152	3-4-2-4 استجابة وحدة المعاينة نحو تنفيذ إستراتيجيات المنظمة
155	3-4 اختبار الفرضيات
203	الفصل الخامس
203	مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات
205	1-5 تمهيد
205	2-5 مناقشة النتائج
208	3-2-5 النتائج المتعلقة باستجابة وحدة المعاينة نحو إدارة عمليات الأعمال
211	4-2-5 النتائج المتعلقة باستجابة وحدة المعاينة نحو تنفيذ إستراتيجيات المنظمة
215	3-5 النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات
216	2-3-5 النتائج المتعلقة بتأثير إدارة عمليات الأعمال من المنظور المالي
218	3-3-5 النتائج المتعلقة بتأثير إدارة عمليات الأعمال من منظور العملاء
220	4-3-5 النتائج المتعلقة بتأثير إدارة عمليات الأعمال من منظور العمليات الداخلية
224	6-3-5 النتائج المتعلقة بوجود فروق لأبعاد إدارة عمليات الأعمال
225	2-5 الاستنتاجات
227	3-5 التوصيات
228	1-3-5 التوصيات الخاصة بقطاعي البنوك والاتصالات
229	2-3-5 التوصيات المتعلقة بأبحاث مستقبلية
231	قائمة المراجع والملاحق
231	1. المراجع باللغة العربية:
233	2. المراجع باللغة الإنجليزية: