

## الفهرس

| الصفحة                                | الموضوع  |
|---------------------------------------|--|
| I                                     | الفهرس   |
| VIII                                  | قائمة الجداول                                  |
| IX                                    | قائمة الأشكال                                  |
| □□□□□ □□□□□                           |  |
| <b>مقدمة عامة</b>                     |  |
| 1                                     | 1-1 تمهيد                                      |
| 2                                     | 1-2 طبيعة مشكلة البحث                          |
| 2                                     | 1-3 أهمية البحث                                |
| 2                                     | 1-4 فروض البحث                                 |
| 3                                     | 1-5 أهداف البحث                                |
| 3                                     | 1-6 منهجية البحث                               |
| 3                                     | 1-7 مصادر البحث                                |
| 3                                     | 1-8 مجتمع البحث وعينة                          |
| 4                                     | 1-9 حدود البحث                                 |
| 4                                     | 1-10 تبويب البحث                               |
| □□□□□ □□□□□                           |  |
| <b>الإطار النظري والخلفية العلمية</b> |  |
| 5                                     | 2-1 مفهوم الهندسة الإدارية                     |
| 5                                     | 2-1-1 تمهيد                                    |
| 8                                     | 2-1-2 الشروط الأربعة الأساسية للهندرة          |
| 14                                    | 2-1-3 هندسة التغيير بالمقارنة مع برامج التحسين |
| 15                                    | 2-1-4 الهندرة والمفاهيم الإدارية الأخرى        |
| 16                                    | 2-1-5 مبادئ الهندرة                            |
| 17                                    | 2-1-6 أهداف الهندرة                            |
| 17                                    | 2-1-7 عناصر الهندرة                            |
| 18                                    | 2-1-8 فريق الهندرة                             |
| 22                                    | 2-2 كيفية تطبيق الهندرة                        |
| 22                                    | 2-2-1 المرحلة الأولى: الإعداد                  |
| 23                                    | 2-2-2 المرحلة الثانية: التحديد                 |
| 25                                    | 2-2-3 المرحلة الثالثة: التصور                  |
| 29                                    | 2-2-4 المرحلة الرابعة: الحل                    |
| 36                                    | 2-2-5 المرحلة الخامسة: التحول                  |
| 39                                    | 2-3 أسباب فشل وعوامل نجاح مشروع الهندرة        |

|              |  |
|--------------|--|
| 39           | 2-3-1 عدم وجود الدعم الكافي من الإدارة للتنفيذ                     |
| 40           | 2-3-2 سوء اختيار العملية التي تحتاج إلى الهندرة                    |
| 41           | 2-3-3 السماح للمفاهيم العامة والمواقف الإدارية بإعاقة الهندرة      |
| 42           | 2-3-4 البدء بالهندرة من القاعدة                                    |
| 42           | 2-3-5 التخطيط السيئ للمشروع  |
| 43           | 2-3-6 محاولة تقويم العمليات بدلاً من تغييرها                       |
| 43           | 2-3-7 الاختيار السيئ لفريق عمل الهندرة                             |
| 44           | 2-3-8 عدم إقتناع فريق الهندرة بجدوى هندرة نظم العمل                |
| 44           | 2-3-9 عدم التركيز التام على تصميم العمليات                         |
| 45           | 2-3-10 وضع قيود مسبقة على تحديد المشكلات ونطاق الهندرة             |
| 45           | 2-3-11 الإستعجال في إصدار النتائج                                  |
| 46           | 2-3-12 وضع حلولاً غير منطقية                                       |
| 46           | 2-3-13 القيام بمشروع الهندرة في نهاية فترة الرئيس التنفيذي للمنظمة |
| 47           | 2-3-14 إطالة فترة تطبيق الهندرة                                    |
| 47           | 2-3-15 حل فريق الهندرة قبل إنتهاء التطبيق                          |
| 48           | 2-4 الشركات الناجحة في تطبيق الهندرة                               |
| 48           | 2-4-1 شركة سبرنت للإتصالات   |
| 50           | 2-4-2 شركة كونيكتك للتأمين على الحياة                              |
| 52           | 2-4-3 تجارب من واقع العطاءات عبر الحدود                            |
| 53           | 2-4-4 وماذا عن إعتناق قطاع التشييد لمفهوم الإدارة الهندسية؟        |
| المراجع      |  |
| منهجية البحث |  |
| 66           | 3-1-1 تمهيد  |
| 66           | 3-1-2 العينة   |
| 66           | 3-1-3 الطرق الإحصائية المختلفة لتحليل العينة                       |
| 67           | 3-2 منهجية لتطبيق الهندرة  |
| 68           | 3-2-1 الخطوة الأولى: كيفية بناء هيكل الهندرة                       |
| 70           | 3-2-2 الخطوة الثانية: كيفية العمل بالنسبة لفريق الهندرة            |
| 77           | 3-2-3 الخطوة الثالثة: التطبيق والمتابعة                            |
| المراجع      |  |

| المحتوى                  |   |
|--------------------------|---|
| 85                       | 4-1 التوزيع التكراري والبياني لإجابات المبحوثين لأسئلة الفرضيات |
| 103                      | 4-2 التوزيع النسبي لإجابات المبحوثين لفرضيات الدراسة            |
| <b>الخاتمة</b>           |   |
| <b>الخلاصة والتوصيات</b> |   |
| 109                      | 5-1 تمهيد   |
| 109                      | 5-2 الخلاصة   |
| 111                      | 5-3 التوصيات  |
| 111                      | 5-2-1 توصيات ناتجة من الدراسة                                   |
| 111                      | 5-2-2 توصيات خاصة لدراسات إضافية                                |
| 112                      | <b>المراجع</b>  |
| <b>الملاحق</b>           |   |

## المحتوى

| الصفحة | المحتوى                                    | الصفحة |
|--------|--|--------|
| 11     | الأشكال الهندسية المستخدمة في رسم العملية. | (2-1)  |
| 66     | تحديد الأولويات لهندسة العمليات على أساس   | (3-1)  |

|     |  |        |
|-----|--|--------|
|     | المجموع الكلي لكل عملية.                                     |        |
| 92  | التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(1) للفرضية الأولى.       | (4-1)  |
| 93  | التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(2) للفرضية الأولى.       | (4-2)  |
| 94  | التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(3) للفرضية الأولى.       | (4-3)  |
| 95  | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(4) للفرضية الأولى.  | (4-4)  |
| 96  | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(5) للفرضية الأولى.  | (4-5)  |
| 97  | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(6) للفرضية الأولى   | (4-6)  |
| 99  | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(1) للفرضية الثانية  | (4-7)  |
| 100 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(2) للفرضية الثانية. | (4-8)  |
| 101 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(3) للفرضية الثانية. | (4-9)  |
| 102 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(4) للفرضية الثانية. | (4-10) |
| 103 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(5) للفرضية الثانية. | (4-11) |
| 104 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(6) للفرضية الثانية. | (4-12) |
| 105 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(1) للفرضية الثالثة. | (4-13) |
| 106 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(2) للفرضية الثالثة. | (4-14) |
| 107 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(3)                  | (4-15) |

|     |   |        |
|-----|---|--------|
|     | للفرضية الثالثة.  |        |
| 108 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(4)<br>للفرضية الثالثة. | (4-16) |
| 109 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(5)<br>للفرضية الثالثة. | (4-17) |
| 110 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(6)<br>للفرضية الثالثة. | (4-18) |

المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب  
المؤسسة العامة للتعليم الفني والتدريب

| الترتيب<br>الرقمي | المحتوى  | الترتيب<br>الرقمي |
|-------------------|--|-------------------|
| 7                 | تعريف الهندرة  | (2-1)             |
| 10                | مكونات العملية   | (2-2)             |
| 13                | مسار العملية خلال الهيكل التنظيمية الحالية                         | (2-3)             |
| 13                | الهدف :العمليات الاستراتيجية ذات القيمة المضافة                    | (2-4)             |
| 15                | الحدود الزمنية التي يرغب المديرين أن يروا فيها نتائج هندسة التغيير | (2-5)             |
| 16                | هندسة التغيير ثم التحسين المستمر                                   | (2-6)             |
| 42                | أهمية دعم الإدارة العليا لإنجاح المشروع                            | (2-11)            |
| 43                | أهم الأسباب التي أدت إلي هندرة العمليات                            | (2-12)            |
| 88                | خطوات تنفيذ الهندرة  | (3-3)             |
| 89                | آلية عمل فريق الهندرة  | (3-4)             |
| 92                | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال (1) للفرضية الأولى.       | (4-1)             |
| 93                | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال (2) للفرضية الأولى.       | (4-2)             |
| 94                | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال (3) للفرضية الأولى.       | (4-3)             |
| 95                | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال (4) للفرضية الأولى.       | (4-4)             |
| 96                | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال (5) للفرضية الأولى.       | (4-5)             |
| 97                | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال (6) للفرضية الأولى.       | (4-6)             |
| 99                | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال (1) للفرضية الثانية.      | (4-7)             |
| 100               | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال (2)                       | (4-8)             |

|     |  |        |
|-----|--|--------|
|     | للفرضية الثانية.   |        |
| 101 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(3) للفرضية الثانية. | (4-9)  |
| 102 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(4) للفرضية الثانية. | (4-10) |
| 103 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(5) للفرضية الثانية. | (4-11) |
| 104 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(6) للفرضية الثانية. | (4-12) |
| 105 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(1) للفرضية الثالثة. | (4-13) |
| 106 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(2) للفرضية الثالثة. | (4-14) |
| 107 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(3) للفرضية الثالثة. | (4-15) |
| 108 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(4) للفرضية الثالثة. | (4-16) |
| 109 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(5) للفرضية الثالثة. | (4-17) |
| 110 | يوضح التوزيع التكراري للأجابة علي السؤال(6) للفرضية الثالثة. | (4-18) |