

عنوان الرسالة: محاكاة الاستشارات البحثية لطلاب الدراسات العليا لقياس أداء المنظمة: دراسة حالة
بجامعة الملك عبد العزيز

اسم الطالبة: نوف خالد محمد الغريير

اسم المشرفة: د صالحه عبدالله

المستخلص

يتطور العالم بسرعة مما يؤدي إلى زيادة النمو في جميع المجالات بما في ذلك مجال الاستشارات. حيث ساعدت التكنولوجيا في تغيير وتسهيل طريقة تقديم خدمات الاستشارات كما أثبتت فعاليتها القوية في التعليم الإلكتروني وغيره. وبالنظر إلى الوباء الحالي توسع استخدام الإنترنت وتقنيات الاتصال في جميع المجالات، خاصة مجالات الاستشارات مثل الاستشارات المهنية والأكاديمية والصحية والنفسية. يدرس هذا البحث تحسين أداء المنظمة من خلال تطوير عملية الاستشارة في وحدة الخدمات الاستشارية والبحثية بعمادة الدراسات العليا في شطر الطالبات بجامعة الملك عبد العزيز بجدة. يهدف هذا البحث إلى (١) تطوير ومحاكاة نموذج لتحسين العملية الاستشارية. (٢) تحسين مؤشرات الأداء الرئيسية: حيث تركز هذه الدراسة على زيادة عدد الطلاب الذين يتلقون الخدمة وتقليل وقت انتظار الحصول على الخدمة وتحسين استخدام الموارد. كما يقدم البحث نموذجاً لعملية الاستشارة. تم جمع البيانات وإجراء دراسة حالة على وحدة الخدمات الاستشارية والبحثية، ثم بعد ذلك إجراء المحاكاة لمعرفة تأثير تغيير المدخلات على مؤشرات الأداء الرئيسية. تتمثل نتيجة البحث الرئيسية في نجاح وكفاءة النموذج المقترح من خلال استخدام المحاكاة. وبناءً على نتائج البحث، فقد تحسنت مؤشرات الأداء الرئيسية مما أدى إلى تحسين الأداء. حيث تمت زيادة عدد الطلاب الذين يتلقون الخدمة بنسبة ٣٨٪ وتم تقليل وقت الانتظار بنسبة ٢٧٪ وتحسن استخدام الموارد بنسبة ٢٠٣٪. أيضاً يمكن للنموذج المقترح أن يلغي العمليات اليدوية.

Thesis Title: Simulation for Graduate Students Research Consultations to Measure Organization Performance: A Case Study at King Abdulaziz University

Student Name: Nouf Khalid Mohammed Alghurayr

Supervisor Name: Dr. Salha Abdullah

ABSTRACT

Technology has helped in changing and facilitating the way consultation services provide. It also has proven strong effective in e-education and others. Considering the current pandemic, the use of the Internet and communication technologies expanded in all fields, especially the consultation fields such as professional, academic, health, and psychological consulting. This research studies the organization's improvement by investigating the Advisory and Research Services Unit's consultation process in the Deanship of Graduate Studies in the female campus at King Abdulaziz University in Jeddah. This research aims to: (1) developing and simulating a model to improve the consulting process, (2) improving the key performance indicators. This research focuses on increasing the served student, reducing the time waiting to get the service, and optimizing resource utilization. The research also introduces a model for the consultation process. Data collected and conducted on a case study on the Advisory and Research Services unit. Then, simulation is performed to see the effect of changing inputs on the key performance indicators. The main research finding is the success and efficiency of the proposed model by using the simulation. Based on the research results, the key performance indicators have improved, which led to improved performance. The number of served students was increased by 38%, the time waiting reduced by 27% and resource utilization optimized by 203%. The proposed model also can eliminate manual processes.

