

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

دور ممارسات إدارة المشاريع في تعزيز رضا العملاء وتحسين الأداء المؤسسي في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالبة

سعوده محمد ادم

مشروع تخرج

كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

إشراف

د/ عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميد أوشن

2026 / 06 / 25 - الفصل الأول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

- إدارة المشاريع

تُعد إدارة المشاريع من أهم الأساليب الإدارية التي تساعد المؤسسات على تنظيم وتنفيذ المشاريع بكفاءة من خلال التخطيط الجيد، وتحديد الأهداف، وإدارة الموارد لتحقيق النتائج المطلوبة. (الفضل، 2010؛ الجبوري، 2014) (Project Management Institute, 2021)

- رضا العملاء

يمثل رضا العملاء أحد أهم عوامل نجاح المؤسسات، حيث يعتمد على مدى قدرة المؤسسة على تقديم خدمات أو منتجات تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم. (الملاق، 2018) (Kotler & Keller, 2016)

- العلاقة بين إدارة المشاريع ورضا العملاء

تساهم إدارة المشاريع الفعّالة في رفع مستوى رضا العملاء من خلال تحسين جودة العمل، والالتزام بالوقت، وتحقيق أهداف المشروع بالشكل المطلوب. (أبو النصر، 2017؛ الجبوري، 2014) (Serrador & Turner, 2015)

- أهمية تطبيق إدارة المشاريع

يساعد تطبيق أساليب إدارة المشاريع الحديثة المؤسسات على تقليل الأخطاء وتحسين الأداء، مما ينعكس بشكل إيجابي على تجربة العملاء ورضاهم. (أبو النصر، 2017) (PMI, 2021)

- هدف البحث

يهدف هذا البحث إلى التعرف على دور إدارة المشاريع في تحقيق رضا العملاء، وبيان تأثيرها في تحسين جودة الخدمات ونجاح المشاريع.

1.2. مشكلة الدراسة

تمثل مشكلة الدراسة في أن نجاح المشاريع لا يعتمد فقط على إنجازها، بل يرتبط أيضًا بقدرتها على تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم. لذلك تسعى هذه الدراسة إلى معرفة دور إدارة المشاريع في تحسين مستوى رضا العملاء.

1.2.1. الفجوة النظرية

تتمثل الفجوات النظرية في وجود نقص في الدراسات التي تركز على توضيح العلاقة بين إدارة المشاريع ورضا العملاء، حيث لم يتم تناول تأثير جميع جوانب إدارة المشاريع بشكل كافٍ على مستوى رضا العملاء. لذلك تهدف هذه الدراسة إلى سد هذا النقص من خلال توضيح دور إدارة المشاريع في تحسين رضا العملاء. (Serrador & Turner, 2015; PMI, 2021)

1.2.2. الفجوة التطبيقية

تظهر الممارسات العملية في بعض المؤسسات وجود قصور في تطبيق معايير الجودة أثناء تنفيذ المشاريع، الأمر الذي يؤدي إلى ظهور مشكلات تتعلق بتأخير الإنجاز وارتفاع التكاليف وضعف جودة المخرجات. ولذلك تبرز الحاجة إلى دراسة أثر إدارة الجودة في نجاح تنفيذ المشاريع والتعرف على مدى مساهمتها في تحقيق أهداف المشروع. (السلي، 2016)

(Kerzner, 2022)

السؤال الرئيس للدراسة

ما دور إدارة المشاريع في تحقيق رضا العملاء؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. الأهمية النظرية

تكمن الأهمية النظرية لهذه الدراسة في توضيح دور إدارة المشاريع في تحقيق رضا العملاء، وإبراز أهمية الممارسات الإدارية مثل التخطيط والتنفيذ والمتابعة في نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها.

1.3.2. الأهمية التطبيقية

تتمثل الأهمية التطبيقية في مساعدة المؤسسات على تحسين طريقة إدارة مشاريعها، والاستفادة من نتائج الدراسة في تطوير الأداء وتقديم خدمات تتوافق مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

المراجع العربية

- أبو النصر، م. م. (2017). *إدارة المشروعات الاحترافية*. المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- الجبوري، ع. (2014). *إدارة المشاريع*. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- السلمي، ع. (2016). *إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو*. دار غريب للطباعة والنشر.
- العلاق، ب. ع. (2018). *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء*. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- الفضل، م. ع. (2010). *إدارة المشاريع: منهج كمي*. مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.

Foreign References

- Kerzner, H. (2022). *Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling* (13th ed.). Wiley.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
- Project Management Institute. (2021). *A guide to the project management body of knowledge (PMBOK® guide)* (7th ed.). Project Management Institute.
- Serrador, P., & Turner, R. (2015). The relationship between project success and project efficiency. *Project Management Journal*, 46(1), 30–39.