

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

إدارة الوقت في المشاريع الخدمية و تأثيرها على رضا العملاء :
دراسة ميدانية

أسم الطالب

ميس ياسر عبد الله بن خميس

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
4	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
5	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
9	2.1. المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

إدارة الوقت هي واحدة من العوامل الأكثر أهمية التي تؤثر على نجاح المشاريع، خاصة في الصناعات الخدمية حيث يعتمد رضا العملاء على السرعة والكفاءة. لقد أظهرت الأدبيات الحديثة أن أهمية إدارة الوقت في مجال المشاريع، من اهتمام إدارة المشروع بها، فإدارة المشروع تهدف لتنفيذ المتطلبات ضمن نطاق زمني محدد، و بالتكلفة المقدرة، لذا فإن أي تأخير أو عقبات في الوقت ستسبب خللاً ينعكس سلباً على المشروع بالكامل، وكل زيادة في مدة المشروع تعني زيادة في التكاليف. ورغم وجود دراسات عربية تناولت أثر إدارة الوقت على الأداء الإداري بشكل عام (أحمد، 2014؛ دراسة جامعة سعودية، 2020)، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التطبيقية التي تبحث العلاقة بين إدارة الوقت ورضا العملاء في المشاريع الخدمية تحديداً، خاصة في البيئة السعودية. كما أن بعض الدراسات ركزت على رضا العميل كمتغير تابع دون الربط المباشر بأداء الفريق الزمني أو آليات ضبط الوقت في إدارة المشروع (العدل، 2021)

وتتجلى أهمية هذا البحث في شقين أساسيين: فمن الناحية النظرية، يُسهم في بناء فهم أعمق للعلاقة بين إدارة الوقت ورضا العملاء في المشاريع الخدمية. أما من الناحية التطبيقية، فيوفر توصيات عملية للمؤسسات الخدمية لتحسين كفاءة الأداء الزمني وتعزيز جودة الخدمة بما ينعكس على رضا المستفيدين (PMI، 2021). تكمن أهمية هذا البحث في أنه يساعد المؤسسات الخدمية على معرفة كيف تؤثر إدارة الوقت في رضا العملاء، ويقدم توصيات عملية يمكن أن تُسهم في تحسين الأداء، ورفع جودة الخدمات. من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة، سنطرح الفروض التالية: إدارة الوقت في المشاريع الخدمية تؤثر فعلاً على رضا العملاء. ما هي أفضل الطرق لتحقيق ذلك؟

1.2. مشكلة الدراسة

في مجال خدمة العملاء، غالباً ما تكون المهلة الزمنية هي المقياس الصامت الذي يمكن أن يتحدث كثيراً عن الكفاءة التشغيلية للشركة والنهج الذي يركز على العملاء. إنها الفترة الفاصلة بين بدء الطلب وتنفيذه، ولها تأثير كبير على رضا العملاء. يمكن أن تؤدي فترة الترقب هذه، إذا لم يتم إدارتها بشكل جيد، إلى تأثير مضاعف من عدم الرضا، مما لا يؤثر فقط على البيع الفوري ولكن أيضاً على ولاء العملاء وسمعة العلامة التجارية على المدى الطويل (FasterCapital, 2025)

إن الالتزام بالمواعيد النهائية، واستكمال الخدمة في الوقت المحدد، والقدرة على إدارة تقويم العمل جميعها تؤثر على تجربة العميل وانطباعه عن الخدمة. ومع ذلك، لا تزال العديد من مشاريع الخدمة في المملكة العربية السعودية تعاني من مشكلات تتعلق بإدارة الوقت مثل: تأخيرات المشاريع، وعدم وجود تنسيق بين مقاولين متعددين أو أقسام داخل منظمة، مما يؤدي إلى سوء الجدولة وتغييرات متكررة في الأوقات المقدمة بعد التأكيد المسبق، مما قد يؤدي إلى تدهور رضا العملاء. هنا يكمن الفرق في البحث مع هذا السؤال: كيف تؤثر إدارة الوقت على رضا العملاء في مشاريع الخدمة في السعودية؟

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

ركزت الغالبية العظمى من الدراسات السابقة على إدارة الوقت في المشاريع الصناعية أو الأكاديمية أو في مشاريع البناء الكبيرة. في سياق مشاريع الخدمة، خاصة ضمن البيئة السعودية، هناك عدد قليل جداً من الأبحاث التي تناولت بشكل مباشر العلاقة بين رضا العملاء وإدارة الوقت في المشاريع الخدمية.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من أن أهمية الوقت في تقديم الخدمات واضحة، إلا أن بعض منظمات الخدمة في المملكة العربية السعودية لا تزال تواجه مشاكل متعلقة بالوقت تؤثر سلباً على رضا العملاء

غالبًا ما يُعطى إدارة الوقت اهتمامًا قليلًا أو لا يُعطى مقارنةً بالتركيز على جودة المنتج أو الخدمة

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي: إلى أي مدى تؤثر كفاءة إدارة الوقت في المشاريع الخدمية على رضا العملاء في المملكة العربية السعودية؟

1.3. أهمية الدراسة

1.3.1. على المستوى النظري:

تعزيز المحتوى العلمي المتعلق بإدارة الوقت يرتبط بشكل مباشر برضا العملاء، وهو محور لم تتناول معظم الدراسات السابقة التركيز عليه لا سيما في السعودية والدول العربية. وضع تصور يمكن أن تبني عليه أبحاث مستقبلية لقياس تأثير إدارة الوقت وفهم النظرية التي يمكن تُبنى على جودة التجربة التي يتلقاها العميل في خدمات.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

من خلال توصيات عملية ناتجة عن الدراسة الميدانية، يمكن للمؤسسات الخدمية تطوير خطط زمنية أكثر دقة وفعالية تؤثر إيجابيًا على تجربة العميل وثقته بالخدمة. ونتائج هذا البحث يمكن أن تساعد المؤسسات على تقييم أداء مشاريعها من زاوية الالتزام بالوقت، وربط ذلك مباشرة بمستوى رضا العملاء، مما يدعم تحسين الأداء

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

إدارة الوقت في المشاريع: طرقه، تقنياتها وأثرها في تطوير المشاريع - مبادرة مسارات

[https://teamdeck.io/ar](https://teamdeck.io/ar-D8%A7%D9%84%D9%85%D9%88%D8%A7%D8%B1%D8%AF-D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9/AF)

-D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9/AF

-D9%81%D9%8A%-D8%A7%D9%84%D9%88%D9%82%D8%AA%

D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B4%D8%A7%D8%B1%D9%8A%D8%B9%

أحمد، ن. م. ح. (2014). أثر إدارة الوقت في تطوير الأداء الإداري لمديري الإدارة الوسطى في المنشآت الخدمية. رسالة ماجستير، جامعة الساحل الجنوبي

وزارة العدل. (2021). تقرير جودة الخدمات ورضا المستفيدين. الإدارة العامة للتخطيط والجودة، المملكة العربية السعودية