

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

أثر المهارات الفنية لرسامي الوجوه في تعزيز تجربة العميل وتحقيق الاستدامة المالية في قطاع الترفيه بجدة.

شذى رضوان الوتار

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الأول

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1 مقدمة الدراسة
5	1.2 مشكلة الدراسة
6	1.3 أهمية الدراسة
7	1.4 أسئلة الدراسة
7	1.5 أهداف الدراسة
7	1.6 فرضيات الدراسة
8	1.7 نموذج الدراسة
8	1.8 منهجية الدراسة
8	1.9 الدراسة الميدانية
8	1.10 مخطط المشروع المقترح
9	المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١ . المقدمة:

تماشياً مع رؤية المملكة العربية السعودية 2030 يشهد قطاع الترفيه تحولاً كبيراً بوصفه أحد القطاعات الحيوية الداعمة لتنويع مصادر الدخل وتعزيز جودة الحياة. وقد أصبح الاستثمار في الأنشطة الإبداعية والخدمات التفاعلية جزءاً أساسياً من تطوير التجربة الترفيهية المقدمة للزوار ويشهد قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية نمواً متسارعاً وفقاً لتقارير الهيئة العامة للترفيه (2030)، مما يعزز أهمية دراسة العوامل الدقيقة المؤثرة في جودة الخدمات الترفيهية وتحقيق عوائد مالية مستدامة.

وتعد مهارة رسم الوجوه في الفعاليات والمراكز الترفيهية بمدينة جدة من المهارات الجاذبة التي تضيف طابعاً تفاعلياً خاصاً على تجربة الزائر، حيث لا يقتصر دورها على الجانب الجمالي فحسب، بل تمتد لتسهم في خلق انطباع إيجابي يعزز رضا العميل ويزيد من احتمالية تكرار الزيارة. ومع ازدياد المنافسة بين المنشآت الترفيهية، أصبحت جودة الأداء الفني عاملاً مؤثراً في بناء ميزة تنافسية مستدامة.

ومن هنا تتبع أهمية هذه الدراسة في استكشاف مدى تأثير احترافية المهارات الفنية لرسامي الوجوه في تعزيز تجربة العميل، وكيف ينعكس ذلك إيجاباً على الاستدامة المالية للمنشآت الترفيهية بمدينة جدة.

١.٢ . مشكلة الدراسة:

على الرغم من التوسع الكبير الذي يشهده قطاع الترفيه في مدينة جدة، وازدياد الاهتمام بتطوير جودة ، إلا أن التركيز غالباً ما ينصب على الجوانب 2030 الخدمات المقدمة ضمن مستهدفات رؤية المملكة التشغيلية العامة دون التعمق في دراسة أثر المهارات الفنية الدقيقة، مثل مهارات رسامي الوجوه، على النتائج المالية المستدامة للمنشآت الترفيهية. وتكمن مشكلة الدراسة في عدم وضوح العلاقة بين مستوى احترافية رسامي الوجوه وبين جودة تجربة العميل، ومدى انعكاس ذلك على تحقيق الاستدامة المالية للمنشآت. كما يلاحظ وجود تفاوت في مستوى الأداء الفني بين الرسامين في الفعاليات المختلفة، مما قد يؤدي إلى تباين في رضا العملاء وفرص تكرار الزيارة، وبالتالي التأثير على الإيرادات طويلة المدى. ومن هنا تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال تحليل العلاقة بين المهارات الفنية لرسامي الوجوه وتعزيز تجربة العميل، ودورها في دعم الاستدامة المالية في قطاع الترفيه بمدينة جدة.

١.٢.١ . فجوات على المستوى النظري:

الفجوة النظرية: ندرة الدراسات والأبحاث المحلية (في بيئة جدة) التي تناولت أثر مهارات "رسامي الوجوه" تحديداً كعامل جذب وتأثيرها على المتغيرات المالية، حيث ركزت أغلب الأبحاث السابقة على قطاع الترفيه بشكل عام دون الدخول في تفاصيل هذه المهن الفنية الدقيقة.

١.٢.٢ . فجوات على المستوى التطبيقي:

الفجوة العملية: ملاحظة وجود تفاوت كبير في مستوى احترافية الرسامين في الفعاليات، مما يؤدي إلى تذبذب في تجربة العميل؛ فعدم وجود معايير فنية واضحة قد يتسبب في فقدان فرص ربحية وتقليل فرص الاستدامة المالية للمنشأة الترفيهية على المدى الطويل.

١.٣. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من كونها تسلط الضوء على مهنة فنية دقيقة ضمن قطاع الترفيه المتنامي، وتتجلى هذه الأهمية في جانبين:

١.٣.١. على المستوى النظري:

إثراء المكتبة العربية ببحث أكاديمي متخصص يربط بين المهارات الفنية الفردية وبين النتائج المالية للمشاريع، وهو مجال يحتاج لمزيد من البحث في البيئة السعودية.

- تقديم إطار نظري حول كيفية تحويل الفن (رسم الوجوه) من مجرد نشاط ترفيهي إلى أصل استراتيجي يساهم في بناء "تجربة العميل".

١.٣.٢. على المستوى التطبيقي:

تزويد أصحاب القرار في المنشآت الترفيهية بجدة بنتائج ملموسة حول أهمية اختيار وتدريب الكوادر الفنية (الرسامين) لضمان جودة الخدمة.

- مساعدة المستثمرين الصغار في قطاع الترفيه على فهم كيف تساهم جودة العمل الفني في تحقيق "الاستدامة المالية" من خلال جذب العملاء وضمان ولائهم.
- دعم مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تنويع مصادر الدخل وتطوير قطاع الترفيه والسياحة من خلال الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة.

١.٤ . أسئلة الدراسة:

- السؤال الرئيسي: إلى أي مدى تؤثر المهارات الفنية لرسامي الوجوه على تجربة العميل والاستدامة المالية في قطاع الترفيه بجدة؟
- الأسئلة الفرعية:

١. ما تأثير مستوى المهارة الفنية على رضا العميل؟
٢. هل تؤثر جودة الرسم على رغبة العميل في تكرار التجربة؟
٣. ما العلاقة بين تجربة العميل والإيرادات في المنشآت الترفيهية؟
٤. هل يؤدي تطوير مهارات الرسامين إلى تحسين الأداء المالي؟

١.٥ . أهداف الدراسة:

١. قياس تأثير المهارات الفنية لرسامي الوجوه على رضا العميل.
٢. تحليل العلاقة بين جودة التجربة ورغبة العميل في تكرار الزيارة.
٣. دراسة أثر تجربة العميل على الإيرادات والاستدامة المالية.
٤. تقديم توصيات لتحسين جودة الأداء الفني في قطاع الترفيه.

١.٦ . فرضيات الدراسة:

- الفرضية الأولى: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى المهارات الفنية لرسامي الوجوه ورضا العميل.
- الفرضية الثانية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين رضا العميل ورغبته وتكرار التجربة.
- الفرضية الثالثة: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تجربة العميل والاستدامة المالية للمنشآت الترفيهية.
- الفرضية الرابعة: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطوير المهارات الفنية والأداء المالي للمنشآت الترفيهية.

١.٧. نموذج الدراسة:

يفترض النموذج أن المهارات الفنية تؤثر بشكل مباشر على تجربة العميل، والتي بدورها تؤثر على الاستدامة المالية للمنشأة.

- المتغير المستقل: مستوى الاحتراف والمهارات الفنية (الدقة، الإبداع، سرعة الإنجاز).
- المتغير الوسيط: جودة تجربة العميل (الرضا، الانبهار، الارتباط العاطفي بالخدمة).
- المتغير التابع: الاستدامة المالية للمنشأة (تكرار الزيارة، السمعة التسويقية، استمرارية الربحية).

١.٨. منهجية الدراسة:

سيتم توزيع استبيان على عينة تتراوح بين (١٠٠-١٥٠) من زوار الفعاليات في جدة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس مستوى الرضا وتجربة العميل.

١.٩. الدراسة الميدانية:

تم اختيار مدينة جدة كبيئة ميدانية للتطبيق، وتحديدًا في المواقع الحيوية للفعاليات الترفيهية (مثل: سيتي ووك، الواجهة البحرية، والمراكز التجارية الكبرى مثل الرد سي مول)، نظراً لكونها المركز الأكثر نشاطاً وتنافساً في تقديم الخدمات الفنية التفاعلية بالمملكة.

١.١٠. مخطط المشروع المقترح:

- الفصل الأول: الإطار العام للدراسة (المقدمة، المشكلة، الأهداف، الفرضيات، والمنهجية).
- الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة (تحليل مفاهيم الفن، تجربة العميل، والاستدامة).
- الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات (تصميم الأداة، تحديد العينة، وجمع البيانات).
- الفصل الرابع: تحليل النتائج ومناقشة الارتباطات الإحصائية.
- الفصل الخامس: الاستنتاجات، التوصيات العملية، والمقترحات المستقبلية.

قائمة المراجع:

١. المركز الوطني لتقييم أداء الأجهزة العامة "أداء". (٢٠٢٤). تقارير قياس رضا المستفيدين في قطاع السياحة والترفيه. المملكة العربية السعودية.
٢. الشريف، ناصر. (٢٠٢٣). الإدارة المالية في قطاع الفعاليات والترفيه: المبادئ والتطبيقات. دار النشر الجامعي، جدة.
٣. الهيئة العامة للترفيه. (٢٠٢٣). التقارير الدورية عن قطاع الترفيه في المملكة العربية السعودية. الرياض.
٤. رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠. (٢٠١٦). وثيقة رؤية السعودية ٢٠٣٠. الرياض، المملكة العربية السعودية.
٥. صندوق الاستثمارات العامة. (٢٠٢٤). دور قطاع الترفيه في تعزيز النمو الاقتصادي المستدام وفق رؤية ٢٠٣٠. الرياض.
٦. وزارة الثقافة السعودية. (٢٠٢٣). تقرير الحالة الثقافية في المملكة العربية السعودية: الاستثمار في المواهب الإبداعية. الرياض.
٧. وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٤). دليل المهارات المهنية والتقنية لقطاع الخدمات. المملكة العربية السعودية.