

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

إدارة المشاريع

أثر إدارة المشاريع على رضا العملاء وقيمة العلامة التجارية في الخطوط أديل بقطاع الطيران بجدة السعودية

اسم الطالبة

رندا عيد بركة

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف د.

عبد الرحيم نادر - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

2026/2/27 الفصل الدراسي الثاني

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
Error! Bookmark not defined.	1.1. المقدمة:
Error! Bookmark not defined.	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. على المستوى النظري:
7	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
	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. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة :

تعد إدارة المشاريع من العناصر الأساسية لنجاح أي مؤسسة ، خصوصا في قطاع الطيران الذي يتميز بالتعقيد والتنافسية العالية . فهي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات وتجربة العملاء، مما ينعكس على رضاهم وقيمة العلامة التجارية للشركة .

رغم الاهتمام بدراسة إدارة المشاريع والأداء المؤسسي ، إلا أن العلاقة بين إدارة المشاريع ورضا العملاء وقيمة العلامة التجارية لم تدرس بشكل كاف في شركات الطيران وهذا يفتح فجوة معرفية مهمة حول مدى تأثير ممارسات إدارة المشاريع على رضا العملاء وكيفية تعزيز قوة العلامة التجارية .

تسعى هذه الدراسة للإجابة على أسئلة رئيسية : كيف تؤثر إدارة المشاريع على رضا العملاء ؟ وما تأثير ذلك على قيمة العلامة التجارية ؟ ولمعالجة هذه الفجوة ، سيعتمد البحث على جمع البيانات من العملاء والإدارة ، وتحليل الوثائق الداخلية وعمليات الشركة التشغيلية .

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه شركة خطوط أديل تحديات واضحة في تعزيز رضا العملاء وبناء قيمة قوية للعلامة التجارية ، خاصة كونها شركة طيران منخفضة التكلفة نسبيا وحديثة في السوق السعودي . رغم اعتماد الشركة على إدارة المشاريع في تطوير العمليات التشغيلية والخدمات، إلا أن العلاقة بين جودة إدارة المشاريع ورضا العملاء ، ومدى تأثيرها على قيمة العلامة التجارية ، لم تدرس بشكل كاف في السياق المحلي .

غياب هذه الدراسات يخلق فجوة معرفية تؤثر على قدرة الشركة في تحسين تجربة العملاء و تعزيز مكانتها التنافسية . لذلك نبرز الحاجة الى دراسة منهجية لفهم مدى تأثير إدارة المشاريع على رضا العملاء وكيفية تعزيز قيمة العلامة التجارية في شركة خطوط أديل ، بما يساهم في تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين الأداء المؤسسي .

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

1. قلة الدراسات على شركات الطيران منخفضة التكلفة فالسعودية
2. عدم وضوح العلاقة بين إدارة المشاريع ورضا العملاء
3. غياب النماذج التكاملية بين رضا العملاء وقيمة العلامة التجارية في سياق الطيران
4. قلة الدراسات حول تأثير إدارة المشاريع على قيمة العلام التجارية

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

1. نقص الدراسات الميدانية في السياق المحلي
 2. غياب قياسات دقيقة لرضا العملاء المتعلقة بالمشاريع
 3. ضعف الربط بين المشاريع وقيمة العلامة التجارية
 4. قلة التوصيات العملية المبنية على بيانات الشركة
- كيف تؤثر ممارسات إدارة المشاريع على رضا العملاء ، وما مدى انعكاس ذلك على قيمة العلامة التجارية للشركة ؟

1.3.1. أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري :

1. إثراء الأدبيات العلمية في مجال إدارة المشاريع وقيمة العلامة التجارية ، خاصة في قطاع الطيران الذي يتميز بشدة المنافسة وحساسية السمعة .
2. الربط بين متغيرين مهمين : إدارة المشاريع وقيمة العلامة التجارية ، من خلال توضيح كيف تؤثر ممارسات إدارة المشاريع (التخطيط ، إدارة المخاطر ، الجودة ، التواصل) في تعزيز الصورة الذهنية والولاء والثقة.
- 3.بناء إطار نظري متكامل يفسر العلاقة بين نجاح المشاريع الاستراتيجية وتعزيز القيمة المدركة للعلامة التجارية.
- 4.تطوير نموذج تحليلي يمكن أن يستخدم مستقبلا في دراسات مشابهة بقطاعات خدمية أخرى .

1.3.2 على المستوى التطبيقي :

- 1.دعم متخذي القرار في شركات الطيران من خلال توضيح أثر إدارة المشاريع على تعزيز قيمة العلامة التجارية ،مما يساعد في توجيه الاستثمارات نحو المشاريع ذات الأثر الاستراتيجي .
- 2.تحسين كفاءة تنفيذ المشاريع عبر التركيز على عناصر مثل الجودة ، إدارة المخاطر ، تجربة العملاء ، والالتزام بالوقت والتكلفة بما ينعكس إيجابا على الصورة الذهنية للشركة .
- 3.مواكبة مستهدفات رؤية المملكة 2030 في تطوير قطاع الطيران ورفع جودة الخدمات وتعزيز حضور العلامات الوطنية إقليميا وعالميا .

قائمة المراجع

الطائي , ح (2010) . إدارة العلامة التجارية . دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع .

العامري , ص. (2014) إدارة الجودة الشاملة إدارة المشاريع . دار المسيرة للنشر والتوزيع .

الهيئة العامة للطيران المدني .(2023) تقرير أداء قطاع الطيران المدني في المملكة العربية السعودية

الخطوط الجوية العربية السعودية (2023) التقرير السنوي .