

نموذج مشروع النهائي 2

دور إدارة المشاريع في رفع كفاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين:
دراسة ميدانية على مطار الملك عبدالعزيز

أسم الطالب

مهند محمد القرشي

222000

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د . عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

1

جدول المحتويات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.

3

1.1. المقدمة:

3

1.2. مشكلة الدراسة 4

1.3. أهمية الدراسة 6

2.1 أسئلة الدراسة 7

.....

3.1 أهداف الدراسة 8

.....

4.1 فرضيات الدراسة 9

.....

5.1 نموذج الدراسة 10

6.1 منهجية الدراسة 10

10

10 منهج الدراسة:

11 مجتمع وعينة الدراسة:

11 مصادر جمع البيانات:

12 أداة الدراسة:

الأساليب.....

12 الإحصائية المستخدمة:

13 حدود الدراسة:

7.1 الدراسة الميدانية

13

14 8.1 مخطط جانث للمشروع المقترح

.....

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

16 1.2. المقدمة

16

16 2.2. المتغير المستقل: إدارة المشاريع

..... 3.2. المتغير التابع: جودة الخدمات الأرضية للمسافرين

21

..... 4.2. العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الأرضية للمسافرين

27

..... 5.2. الخاتمة

30

قائمة المراجع

47

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

شه لنقل القوي خلاقوليلعقد اقوير خعتقولا د جوقري ع فقصعج مقعجره لاقا ع وجفقرايا مقاه ارم ق ج هاقو رفالقويا جتغيق رنوتقويا هاغ ا ق ردهارنق نوقويا اغ همق اقويا او فقوين ي مق و ل ام قغ ه قراقوي علراقويا وزينوقا لبللاقويجكابر لاهقا ه عخويتنا افقويا خنامقيل ق لنق صهبيمقويا او فقوي عتق ق ر خا قعخطقبحن رلاقوس ه را مق ق ب لاقوي ي م ق لاقبانخقلن رلاقرة قرحنا ق رلجلمقاراا مقيا هاغ اقربن قاقبيظمقوي عه عاقتية قصه افقويا عات وق ر ليقباسه تقولا ر مقغيقصه افقوي خن ت ق هعقاق ارج قال ارا قبايتنا افقولا ر مقيا اغج ا.

ري لاقويتنا افقولا ره مقغيقويا او فقاعلرا قايع ا قرهاقا ظعامقوي خلاقوليلعق قتمقرطها لاقو فا ق وسهرا قاقويرا افقوي ط هع مقكاضو جاقو فقر هل لاقويجكاب ق اايمقولا ر م ق دنا افقويد هاف ق وي اع ا ق وي خلاقولا ر هي ق رلل زقوي احوقق اقويج ف ق لنق ش ها Szabo et al. (2022) تيةق نفكفاو قرا افقويا ايمقولا ره مقرر جقري و جقاباشهو جقغيق اقلت وقوي احوقر ققولا ب ق لاي ابيقغيقوي المقوسه را مقوير مقيا ا ق ايوجتور هقوي ط هع م فكا ق قن Hejazi and Fawzy (2021) نق ان مقرر عوالا قاقو عوالا قضعتوقدنا افقويا ا ق ر جربطقو رباوا قتالا ا قنوق قن دها ق ا ق جرهاقويا هاغ اقغيقويا او فقوي هر عتامقوين ي م ق نقا اقويا كقربنويزر زقوين ييقبلنوق اظلجقغج لا قضعج مقغيقا ه عخق رهاقويا هاغ اقاخا نمقبا افقويا كقداينق وبا كقغلن.

الفضل مق دج ق ب مقوينو سهافقويني مق نق رهاقويا هاغ اقغيقويا او فقوي ي جقبير اتقا رنوقر لا قويب مقوي ي مقيا طها لاقضعتوقوي فار لاقويبطهقق كفاو قو ضوجا و فقوي ط هع م قعخنقكطه ق (2202) ق al ق rikaB اقد اقري لاقا و جضر افقتير ج ن مقلا بجقدا ه اقا او ق ل ا ق نفكفاو قويا غ ف ا ق ر رنق لعخقويا بضاق جره اقويا هاغ ا ق لاق اقون ظا قغيقوي عو جق قو مقاولقويل ع ق نفسه مقاق صهلاق ان مق برا تقيلعنوق

ق

ويتنامقر طهلاقشهج وا قرهج مقي يخ لقرهاقويوج م فكااقصهقن (Li et al. (2022) رع وجفقصههج مقغيرخ ويا هاغج اقبعلتوقدناافقويا او فقولااج مقغيرسه ادقضاقيمكعقن-قن-19 ق ثقورفرمق ها مق برنقوي ظامق ويب ضهمقو رفهارها قايع ها قاهاقيركهنقوي ب رهمقويهني هال همقي علرهاققويا ه اغج اق ره ج وقاج نهmqو سه لهاهمقويارس م.

غيقهذوقوي ه ادقربج قنتو وقوياط ها مق عص هفلاقا لل مقرا مق را مقلا ت وقرةقظ قوياعوتق ره لقويرا افق رهبطقويلنو اقويرا مقي يخ لق هنو قاينتوقرهاقاراي جقصعتوق ورهمق ق لنق رهمقر عهق (4202) نقالا سهاققنتو وقوياطهج رافقرر جقتالا اقغيرغراي مقولاتواقويارسه هي ق قسه الاغيق براتقوي ت طق ائو وقوياعوتق ويا ابرمق وي خ فكاا ق نفقوييجلق(2025)ق نقرب يق سهاي مقنتو وقوياطها مقل فقيررز زقوي ا زقويارسه هيقاقد اقري ه اكفااوقسه تنوتقوياعوتق رع جق ي افقوياج نمق و سه لابقمي ع ج ق ر فقصر نقل القويا او فقريينو ق شها فكاا (3202) تيق نقضن يمي فقوييلاجق رظ الاق غلقا لل افقتو همق اي اهمقر ائالهابها قر فقضعتوقويتهاهمق تواقويرها اقغيرها قويا هكقربهنويرز زقويهني بي ق اهاق هنقويتااشق(2022)ق نق براتقصعتوقويتنامقويتا همق غلقناعمج SERVQUAL رر جقري و جقتالا اقموقت يمقت داح مقغيرق راقويا اغج ا.

رر همقهذهقوينو سهمق ها مقداصهمقغيرهعاقوي يع فقويربجقوي يقرطهلهناقويا رمقويرجل مقوي هرعامقرهاق و مق2030 قوي يقر ه لن قريع لاقويا رمتيةقاجكزقيعض ه يقرايابقيلطق اق زقلاو ف قامقوي جك زقر ق غمقصعتوقويتهاهاققغيرقويا هاو فقوي هرعامقي هاغاق غ هلاقويا هاو فقويهني همق ا هلاقا ها قويا هكقربهنويرز زقوين ييقبلنو ق عص هفهمقويبعوبمقويجج ه مقي يجا اقويط هج ف اق وس ه خباقا ي اقوييلاجق ويار اج اقسه ع ا قانونا ق ع ا قينو سهمقوين قويدققا اق نقررتاهقتو وقوياطها مقغيرق رخالقبعلتوقويتناافقولا ره مقوياخنماقي اغج ا.

2.1. مشكلة الدراسة

ر فقويجق قاقوه ائقويا وزينق ع جقويب مقوي ي مقي ا او فقوي رعنامق وس او فقوي تامقوي يق صنفقي ينيقئاوجخلا قق ق نقوي ينافقوياجرب مقبلعتوقويتناافقولا ره مقوياخنماقي ا هاغج اق قروزا قلاحام ق را لاقغيرقفا فقاه ع افقولاتواقوي طهع ي ق وعاق لافقونظا ق رهرقوي ه لق اقوييلافقويارس مق

ق

خناويناافقولا ره م . ر ب ع قاطه مقوينو سهمقويياي مقعيق ضعتقغلعوفقر عقويا ه ع اقوي طجقق وي ب

خيقا اقر فد لاقر عقوي يعقوي ابي:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

ر ظلجقاوجضرمقولات افق نقارظ قوينو سهاققوي هابخقم كزفقر عقل ا ق رهاقويا هاغج اق
ضعتوقوينافقغيقويا او فقااقا طع قر مع خيقيم قار انو قر عقناامجقا لا SERVQUAL SERVPERF قات
نقويجلاطقويا لليق اقاا سهاققنتو وقوياطها مكاندلاقر ظايقل اقاتجضاققضعتوقوينافقولا ره م قعاينو سهاققوي
يقر ا يمققضعتوقدناافقويا او فقوي هر عتام قكنو سهمق (Hejazi and Fawzy (2021) ق نثفقوير عوالا قويا ر
جوقعيق رهاقويا هاغج اقير لاقير قرد جددتيةقولات وفق ويا لل افقو تو مقويرف مق ي ه اقر كقوير عوالا .
لايا لا قغانقوينو سهاققوي يقر ا يمققنتو وقوياطها مكنو سهمقر عه (4202) وييجليق (2025) قبي مق
جهاققيقولاتواقويا ر سه ه يقبطه لاقراتقت نقر ب خلاقر عقل القوينافقولا ره مقغيقويا او فقيرينيو قكااق نقوينو
س هافقولا ض ب مقوي يقر ايلمققفاو قويرا افقولا ره مكنو س هم (Szabo et al. (2022) كزفقر
عقويا لنامقوي طمع يق وي عض ه يقويبيمقت نقوسه رطها قو وا قو تو ققويطها الاق تو وقوياطها م ق لذيكرج
قغلعوقنطج مق ور هيمقر ا لاقعيق ابقنوا قافاه ايقيجلطق اق براتقتو وقوياطها مق ارش
هو جققضعتوقوينافقولا ره مقغيقويا او قف.

2.2.1. فجوات على المستوى التطبيقي

ر عقويا ه عققوي ب خي ق ي اق نقوينو سهاققويا نون مقوي يق ضج مقر عقا اقويا كقربنويز زقوين ييقبخ
مقاين توقعيقن اللاق ا ع وجر لا قغنو سهمقكااق (2023) قول دهجققر عق جققضن يمم فقوييلاجققعيقاعسه
قاينت ق تو سه مقوينافق (2022) ق وبخقمقر عقا اقويا ر مقر اقولانتيق ي اقر عقويا او فقوي هر عتام ق اق
نقتو سهمق (2202) ق اق rikaBget ق شها مق او فق ل مقغخط ق تو سهم (Li et al. (2022) وسه لنغمقويا
او فقولا ج م قالاقي جقر ه او فق عاقنا ان مقرا قن احلاقر عقويا ه ادقوي ه رعتققويذقق ا زقبتدهمصه
مقرطمع مقعج نو قرجربطقبا عوسه قوي ق ويراجوق وي اعقوي ه ايقويا هال ق ر وق ر قميك ق قر
عجققتو سهمقا نون مقشها مقريبيثقق ول مقر ب لقاا سهاققنتو وقوياطها مقبيبراتها قويات فم—وي ت ط ق

ق

وي ف ذ ويا ابرم ق إنو وقوياعوت ق إنو وقوياتلوج — جهاقويا باشه جفقيق غمكفا وقضعتو قويتنا افقولا ره مقعيفا اقويا كقر بنويرز زقوين يي.

ل اقر ةقا اقسبلا قفلعو قفنتج مق ر ب خ م قأ اقص اغمقوي رواقويجج يقي نو سمقر ةقوي يعقوي ايي:

ما دور إدارة المشاريع في رفع ففاءة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملب عبدالع ي الدولي بجدة؟

3.1. أهمية

الدارسة ق

على المستوى النظري:

- ر هل قوينو سهمقغيقسهنقوي فلعو قويا رجع مقويا خاحامق اق خ يفتنو وقوياتها مق ضعتو قويتنا افقغيقل القوي وجن قالاقد اق ائتوا قنطجققرر اا يقيجلطق اق برانقتنو وقوياتها مق ارشهو جفقتو قويتنا افقولا ر مقعيقويا او قف.
- ر جققولات افقويرجل مقعيقالاقتنو وقوياتها مقوي ب خ م ق ثقرر نقا قوينو سهاققويخ مقوي يقرغ قافاه قنتو وقوياتها مقعيقري اقضعتو قويتنا افقولا ر مقراق ضمقا او فقويطجقولا سط.
- ر خننقناعمضا قبي اقلا قبي دبا قايننقوير لافقوي بب مق اقاا سافقتنو وقوياتها مقاقضلمق راقويا اغج اق كفالوقويرا افقولا ر مقاقضلمق دجخ قالا قاف حق غالا قضيئوقينو سافقا خب م.
- ر ه ق برنوقري اقضيئوقيبب افقاقد ائتو سهمقدد هعصه مقاقويا كقر بنويرز زقويذققالامق اقا باققوي طهع لاقوي لاققور اتقق ا باققويا عوسه قويني مقوسه اح م ق هعقالي قري ايهقوينو سافقوي ابخمقبط لاقكا ق .

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

- . ر عَجَّقِيده انريقويخوج قغيقنتو وقا اقويا كقربنويز زقر عصه افقرا مقاب مقر ةق انافقانون مقر
ارنقغيقرينيق يع افقوي ي اقغيقويتنافقولا ر مق غلقاراي جقنتو وقويطا م.
- . ر ر اقشهجكافقويا ايمقولا ره مق ويللافقوي طهع مقغيقويا اقر ةقرب يق سهاي مقتو مق ني مقر هل
قغيقرخ لاق لافقون ظا قويا اغج اق ر ج مقتضوجاوقوي طع لا.
- . ر اننقلصلعنقويل ضمقوير المقي وجنقوياننيقغيقريخ لقا لنغافق و مق 2030 قويا ر خمقبا ر خالبلعنقويا
اوققوي ر عتامق ررز زقر اغ لاقوين ي م.
- . ر آاقويخا اقر ةقر ع جقاعوسه قوبي ق وبراجوقا قوسه فاتوقا لال افقتو وقويطها مقغيقر ظ
قرنغلقويا اغج اق ري اقضعنقويتنافقويا خنامقد اقغ وجفقويذ و.
- . ر خننق تونقرخ قانون مقأا اقرغ فلاقث ا قيق اق تواقويتنافقولا ره مق ل لاقبارشه وجفق تواق ح
مقا انوقاق غ لاقوياا سافقغيقنتو وقويطا م.
- . ر هارنقغيقريه لاقوير عوت قوبيطهج مقويرا مقغيقويتنافقولا ره مقاقدا اقرينيقوير فاا فقو تو مق
ويا لاو فقويا علم وفق إطار إدارة المشاريع.

2.1 أسئلة الدارس

ة السؤال الرئيسي:

ما أثر إدارة المشاريع بأبعادها (التخطيط الاستراتيجي للمشاريع، إدارة الموارد والميا نيات، إدارة المخاطر والجودة، المتابعة والتقييم) على رفع ففاعة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين في مطار الملب عبدالع ي الدولي بجدة ؟ الأسئلة الفرعية:

- 1 اق جق التخطيط الاستراتيجي للمشاريع قر ةق غمقكفاو قضعنقويتنافقولا ر مق ي ا اغج اقغيقا اقويا كقربنويز زقوين يي؟
- 2 اق جق إدارة الموارد والميا نيات قر ةق غمقكفاو قضعنقويتنافقولا ر مق ي ا اغج اقغيقا اقويا كقربنويز زقوين يي؟
- 3 اق جق إدارة المخاطر والجودة قر ةق غمقكفاو قضعنقويتنافقولا ر مق ي ا اغج اقغيقا اقويا كقربنويز زقوين يي؟

4 ااق جق المتابعة والتقييم قر ةق غمقكفا وقضعتو قويتنا افقولا ر مقى ا اعج اقغيقا اقويا كقربنويزر زقوين يى؟

3.1 أهداف الدارس

ة الهدف الرئيسى:

رلن قهذهقوينو سمقنية ققتو سمق جقتو وقوياطا مقبيرا تهاق (وي ت طقوس وجر لىقي اطا م قنتو وقوياعو تق ويا وزن اف قنتو وقويا تاوجق ويلعتو قويا ابرمق وي خ)قر ةق غمقكفا وقضعتو قويتنا افقولا ر مقى ا اعج اقغيقا اقويا كقربنويزر زقوين يىقبلنو.

الأهداف الفرعية:

- 1 وي رجّ قر ةق جقوي ت طقوس وجر لىقي اطا مقغيق غمقكفا وقضعتو قويتنا افقولا ر مقى ا اعج اقبا اقويا كقربنويزر زقوين يى قاقا ثق رمقويت طقويزا مق رينينقن ادقوياطا مق يع اراقوي طع م.
- 2 ل ا ق جقتو وقوياعو تق ويا وزن افقر ةق غمقكفا وقضعتو قويتنا افقولا ر م قاقدا اقري لاقكفا وقرتد صقوياعو تقويبطح مق ويا تامق وياي مقغيقاطا مقرر ع جقويتنا افقولا ر م.
- 3 رينينق جقتو وقويا تاوجق ويلعتو قر ةق غمقكفا وقضعتو قويتنا افقولا ر مقى ا اعج ا قبا قاطا لاق ي افقرينينق قويا تاوجقوي طع مق ويعلاح مق رانقاراي جقويلعتو قويا ر انوقت ي قا .
- 4 رخ ق جقويا ابرمق وي خ قر ةق غمقكفا وقضعتو قويتنا افقولا ر م قاقا ثق نظامقويجلا بمق ارشوجقولا تاواقويجح مق ي افقوي عدامقويوجضر مق وي ي اقويا اقج.
- 5 رخنا قرعص افقر ا مق را مقى رزقت قنتو وقوياطا مقغيقري اقضعتو قويتنا افقولا ر مقبا اقويا كقربنويزر زقوين يى قباقي عو غلقامقا لنغاقق و مقويا ر مق 2030 قغيقل القوي وجن.

4.1 فرضيات الدارس

ة الفرضية الرئيسة:

H0: قيعضنق جقم قت يمقت داح مقر نقا عخقار ع م $05.0 (\alpha \leq)$ تو وقوياطا مقبيبراتهاق(وي ت طقوس وجر ليعي اطا م قنتو وقوياعو تق ويا وزن اف قنتو وقوياتاوجق ويلعتو قويا ابرمق وي خ)قر ةق غمقكفالوقضعتوقويتناافقولا ر مقى ا اعج اقغيقا ا قويا كقربنويرز زقوين يي.

الفرضيات الفرعية:

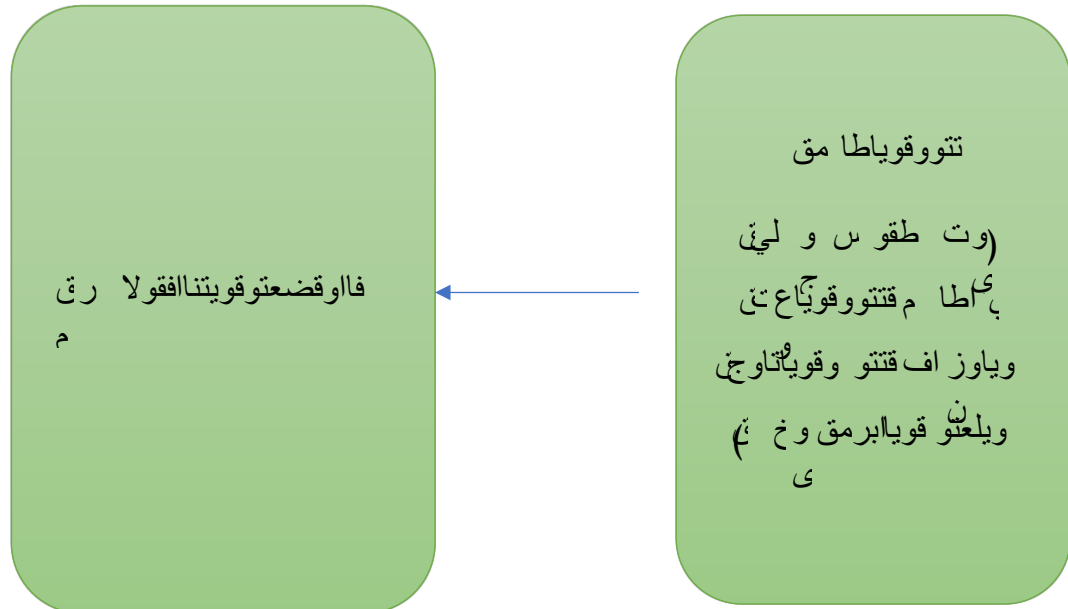
1:-H0 قيعضنق جقم قت يمقت داح مقر نقا عخقار ع م $05.0 (\alpha \leq)$ ي ت طقوس وجر ليعي اطا مقر ةق غمقكفالوقضعتوقويتناافقولا ر مقى ا اعج اقغيقا ا قويا كقربنويرز زقوين يي.

2:-H0 قيعضنق جقم قت يمقت داح مقر نقا عخقار ع م $05.0 (\alpha \leq)$ تو وقوياعو تق ويا وزن افقر ةق غمقكفالوقضعتوقويتناافقولا ر مقى ا اعج اقغيقا ا قويا كقربنويرز زقوين يي.

3:-H0 قيعضنق جقم قت يمقت داح مقر نقا عخقار ع م $05.0 (\alpha \leq)$ تو وقوياتاوجق ويلعتوفر ةق غمق فالوقضعتوقويتناافقولا ر مقى ا اعج اقغيقا ا قويا كقربنويرز زقوين يي.

4:-H0 قيعضنق جقم قت يمقت داح مقر نقا عخقار ع م $05.0 (\alpha \leq)$ ي ا ابرمق وي خ قر ةق غمقكفالوقضعتوقويتناافقولا ر مقى ا اعج اقغيقا ا قويا كقربنويرز زقوين يي.

1.5 نموذج الدارسة



6.1 منهجية الدارسة منهج

الدارسة:

س ر انقهدقوينو سمرق ةق المنهج الوصفي التحليلي قبار با هقويا ل قولان مقى ب رمقوينو سمرق هنو غلاق
ثق ي حقهذوقويا ل ق ص قوياظاهجوقاعرمقوينو سمرقا اقهيقعيقويعولمق صفا قتل خا ق وي رب جقر
لاقررب وجقا ا ق ك ف ا ق س قاقدا يهقضا مقويا ب انافق ويار عاا قويا ر خمقبي جقنتو وقوياطا مقرر
ةقكفااوقضعتو قويتناافقولا ر مقى ا اغج اقغيقا ا قويا كقربنويز ز قوين يي ق ري لاقت دا ح ا قى
عصاقتيةقن ا ح قرا مقتل خمق لا مقى را .

القس ع قوينو سمرق س عبقوينو سمرقويا نون مق (ويا ي م) قاقدا اقردا قوس بانمق ايامق رع رلاقرةق غوجنقر
مقوينو سمرقيا مقويا ب انافقولا ي م قتيةقضا نمقويا و جضر مقويا لل مقبيت افق وينو سافقوي ابخمقموقفويد مقبا ع
وجفقوينو سمرقيا اقو وا قويا ظجقويا را الا ق س ل قهذوقويا را الاقويا لليق اقويلا نب اقوي ظجقق ويا
نونيقغيقريخ لق هنو قوينو سمرق ود با قعجر ا رلاقبا عرع مق تلمقرا م.

مجتمع وعينة الدراسة:

س رَعَنَقال امقوينو سَمَقاقضا مقويراا اقغِقتتو وفق نوفقويتنافقولا ر مقبا اقويا كقر بنويرز زقوين ييقبلنو ق ويزيا قاطا عنقويانيج اق ويا طجغ اق ويا غ ف اقويراا اقغِقتشجكافقويتنافقولا ر مق ويللافقوي طع مقموفقوير لمقبتنافقويا اغج اق خن قرننه قو ضااييق يعق (2,005)اغ ق اغ فم ق ميكبي مقريب انافقويا ا مقاقويل ضمقويرا امقي وجنقوياننيق ويطجكافقوياطع مقي تنافقولا ر مق(ويت عطقوي رعنامقي تنافقولا ر مق غ جها).

س ر انقوينو سَمقر ع ق س عبق العينة العشوائية الطبقية عقي انقرا لاقات قويا ع افقويغ ف مق و تو م ق نفس قرخ قال امقوينو سَمقنية قوبخافق غخا قيا ا عخقويغ فيق(تتو وقر ا قنتو وق س ة قنتو وقر ف دام) ق قوي يمقوير طعوحيا قلا قوبخمق بمقر اسمقامق لالا ق لار اتقر ةقطن اق (Krejcie & Morgan, 1970)ي ينيق ل قوير م ق نظو جقلانقال امقوينو سَمقيب غق (2,005)عجت قعائق ل قوير مقويا عبقس عبق

(433)افجتو قكيئق تنه ق س رةقوينو سَمقنية قمرع مق (083)وس بانمقي رع ضقوي فالنقويا علمق رانقوييد عاقر ةقرنتقا قاقو س بانقافقويديايمقي ي لاقو داحي.

مصادر جمع البيانات:

أولاً: المصادر الثانوية: س ر انقوينو سَمقر ةقوير مق ويا وضمقوير ا مقويا تدمغِقتتو وقوياطا مق ضعتوقويتنا ق وين افق ويا ل فقوير ا مقويا مقوير جل مق ولاض ب م ق وياجسا حلاقويلا ر مق(الاض جق تك عو ه) ق وي خا جقويجسا مقوي دات وراقويل ضمقويرا امقي وجنقوياننيق ا اقويا كقر بنويرز زقوين يي ق لعورنقويب انافقو ير ج ن مقويار انو.

ثانياً: المصادر الأولية: س ا لاغيقو س بانمقوي يقس قردا الاقددا قلاغوجبقهذهقوينو سَمق رع رلاقرة ق غوجتقوير م.

أداة الدراسة:

الحدود الموضوعية: س خ دجقوينو سمر ةقتو سمر جقتو وقويطا مقبيبراتهاقولا لرمق (وي ت طقوس وجر لبقيا اطا م قنتو وقوياعو تق ويا وزن اف قنتو وقوياتاوجق ويلعتو قويا ابرمق وي خ)قر ةكفا وقضعتو قويتنافقولا ر مقيا اعج ا.

الحدود المكانية: اا قويا كقربنويرز زقوين ييقباني مقضنو قوياا ر مقويرجل مقوي رعتام.

الحدود البشرية: وير اا عنققتو وفق نوفقويتنافقولا ر مقباا قويا كقربنويرز زقوين ييقات قاع ارل قويغ ف م.

الحدود ال منية: ويفدلاقوينو سيقوي انيقا قوير اتقويلا ريق 2026/2025 ت.

7.1 الدارسة الميدانية

س قذقوينو سقمويا نون مق غلقد عوفقالل مقا مقربن قبا ج مقوي دا ق ر ليقبا ج مقوي ي لاق رجبقي اح قغيقويا ج مقولا ية قس قردا قوس بانمقغيقصع رلاقولا ي مقوس اتو قتيقو وا قوي طجقق وينو سافقوي ابخم ق قرجر لاق ر ةقالا عر مقاقوياا ا قولا اناا اقويا تدد اقغيقنتو وقويطا مق ايتو وقويلعتو ق نواقا ظارل ق عاقانق ر عحقويغ قجقق اا لاق شاعيلاقلا براتقوينو سمر ق ااق قنضوجاقوي رني ققوي امقغير عاق و حل قيصا قتيق قويدع وقوي لاح مقيبنتو قو.

غيقويا ج مقوي ان م قس قرب لقتو سقموس ر م (Pilot Study) ر ققر مقادعجوقا قدا جقر مقوينو سقمولا اساس مقلعوالاق (30) قافجتو ق ميكقي يخلقا ق ر عحقغخوجققو س بانمق ل ا قارشوجققويدندق وي بافقولا ي م ق غيقويا ج مقوي اي م قس قرق مقوس بانمقبدع رلاقوي لاح مقرة ق غوجتقر مقوينو سقموياا يغقرنته قق (380) قافجتو قامقوس تنوتقو س بانمقوير ج ن مق ويع ل مقارا ق يخلق ر ققارنا قوس لابمقاا ق غيقويا ج مقويو جبرم قس قضا مقوس بانفاق عج هاق وس براتقغ جقويداييمقا لا ق قنتدا اقويب انافقغيق جناا (SPSS) اوضوجاقوي ي ققو دا ح مقوي عصف مق وس ن ي مقوي امق د با قعجر افقوينو سمر و ضابمقراق سض لاق صع قتيق قوس ت صقوي اح ق ر خنا قوي عص افق ويا ج ا قف.

8.1 مخطط جانت للمشروع المقترح

دور إدارة المشاريع في رفع ففاعة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين: دراسة ميدانية على مطار الملب

عبدالع ي الدولي

م	المهمة / النشاط	الأسبو ع 2-1	الأسبو ع 3-4	الأسبو ع 5-6	الأسبو ع 7-8	الأسبو ع 9-10	الأسبو ع 11-12	الأسبو ع 13-14	الأسبو ع 15-16
1	رينينق اظمقوين و سمق سض لاق هنوغلاق غجر ارلا	■							
2	ا وجضرمق ولات افق وين و سافقوي ابخم	■	■						
3	القو وا قوي ظجقق(تتو وقوياطا م)		■	■					
4	القو وا قوي ظجقق(ضعتوق ويتنافقو لا ر م)			■	■				
5	ردا ق تووق وين و سمسق(و س بانم)ق				■				
6	ري ق وس بانمق إض وجاقوي رني ف				■	■			
7	ر ب لق وين و سمقس ر مق (30قافجتو)ق					■			

8	ابقصندق بافق ولاتوقو					■			
---	-------------------------	--	--	--	--	---	--	--	--

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2. المقدمة

ارتفع هذوق فيد لا فويجك زوقويار جع مقوي يقرر سائر لا قوينو سمقوييائي م قتمقيلن قتيقوس روجبقولات افقوي طج مق وينو سافقوي ابخموقيارب مقبا ع جققوينو سمقولا ساس اق هاقتنتو وقوياطا مق عصفاقا ع وجقا خ ق ضعتوقويننا افقولا ر مقيا اغج اق عصفاقا ع وجقرا ب را ق ميكقغيقس ادقا اقويا كقربنويرز زقوين ييقبلنو ق اقوي فدا قباي فدا قلا فلعنقكلا قا ع جق ها هق هنو غهق براته قامقوس انتقنية قا وجضر افقنظج مقار آحمق تو سافقا نون مقرجل مق ض ب مق ني مقر طلاقو وا قويا جضريقي بي قث . اق ار ققوي فدا ق ي لا قوير لمق اقويا ع ج اقا اقويا طع اقوي طجقق وي ب خي قا رج راقتو سافقرا ا يمق هذوقوير لمقبدع وقاباشجوق قع جقاباشجوق قبا قالا قغيق ع وقوي فلعوقويي مقوي يقرر رة قوينو سمقوييائي مقتيق تالا ق لنق ريقغيقود اقويا وجضقم نقرر عنق ني مق ا عر مقضعوجع اق الل اق وجاقوي خاشقوير ايق ررز زقاعر عر مقوي ي لا قامقوي جك زق رة قوينو سافقويا طع وقغيقوي ف جوقا ق 2021 قتيق 2025 قيا انقاعو بمق نزقوي عو فقغيقا نونيقتنتو وقوياطا مق ضعتوقويننا افقويا ا م.

2.2. المتغير المستقل: إدارة المشاريع

تمهي د

شلق خلاقتنتو وقوياطا مقر عو فقضعج مقدا قوير خنياقولا د ج اق ثقون خلاقا اكعنهقا لاعر مقاقولات وفقوي خ مقويابين توقوي ادقنيةقا طعماقتنتو مقشا مقر رة ق يخ لقولا هنو قوس وجر ل مقيا ا طا فقر بجقوي ت طقويا لليق ر ط قويا عو تق ا تو وقوياتاو جق ويجلا بمقويا اجوقر ققولاتوا ق لنق صبيمقنتو وقوياطا مقر ج وق ا مقغيق ضافقولا ر اقويا ر اصجوقوي يقر قباي رخ نق شنوقوي اغا ق قس الاغيقل القوي وجنق وي خلاقويلعققوي ذققي مقاع افقراي مقاقوينلمق وي لق وي وز تقباي اراي جقوين ي مق (ويجلي ق 2025).

مفهوم إدارة المشاريع

ر رج قنتنو وقوياطا مقبينلا قرب لقويارا ق ويا لوفق ولات وفق وي خ افقر ق نط مقوياطج لقي يخ لقا بارهق هنو غهقرا قل عتقاينتو قاق ثقويلعقمق وي رفمق وي ادق ويلعتو ق ميكق غ خا قيا اق شاقتي هقار لنقنتنو وقوياطا مقولا ج ي (PMI) غيقتي هقويار جعي PMBOK ويدقق ارتقويا جضمقولا ج قغيقهذوقويي خلا ق

جخقر بافق ويلعو نمق(2022)ق نقتتو وقويطا مقويطا مقوي يقرلن قتيق قريع لاقولا غراق وبت طقتية قاتجصافا اقسامقا اقرغ قوياغو تقوييطج مق ويا تامق وياي مقب فالوق غار م فكاا ارجعلا قويطلجقق ويرخ يق(2024) قبيقنلا قالا عرمقوي را افقوتو مقوي را مقوي يقرطالا قوي ت طق وي طق وي عض هق ويجلا بمق وي يقر اا قبط لاقا ليليقي النقرخ لق هنو قوياطج لقغيق ن تقو اا ناقويا ا م . ر عقويدر نقولا ض بي قارج (Lalmi, Fernandes, and Souad (2021) نتو وقويطا مقبينلا قنوا قرا لايي القالج لاقا مقاقوييناق وي ت طق وي ف ذق وياو جلمق و غ د قار ة فكاا لاقا قتيق قريخ لقاتجصافا قينتو قريج قيا طلاقن اح قوياطج لقوي لاح م.

أهمية إدارة المشاريع

ريج ق ها مقنتو وقويطا مقاقرونوق براتقا وجب م قعا قوي ا مقوس وجر ل م قرا آقتتو وقويطا مقويا ظا افقا اقرجصامق ووهاق وس وجر ل ارا قتيق قاباتو فقر ف ذامقلا مقيا خ ا ق وي خ ق هعاا ارق ا وجقبا يغقولا ها مقغيفل القوي وجنقوي رعتققغيق لاقرعضلافق و مقويا ر مق2030قوي يقر لن قريع لاقويا ر مقتيق قاجز قيعض يقر ايايق(اا ق .2023) القوي ا مقوي طع م قرا ل قنتو وقويطا مقغيقرخ لاقويلن قغيقوياغو تق ربطقويلنو اقويزا مق ري اقضعتو قويا ت جصاف قا ا قري ر إقتالا اقر ةقا عخقويتنا افقويا خنامقي ا ف نياق(ر عه ق2024) ف كقذيقق نقويظف جقق ويطع وق(2021)ق نقتتو وقويطا مقوي فريمقر رر قوياخن وقوي اغ مقيا اظامقا اقر اا قعجقوي را لاق ريف زقو راق ر ج مقوس لابقيا ع وجققويب ضم ق ر قويا عخقوين يي ق شا (Ciric Lalic et al. (2022) تيقق نقويا ظا افقوي يقر ب قعا ل افقتتو وقاطا مقا خنامقري خلاقن ف قنلاحق ر ق بمقرو ج حق ا ق20% قق35% قا خا نمق كقوي يقر ف خجتيق قالا قهذه قويا للاقف.

أهداف إدارة المشاريع

ر رنتق هنو قنتو وقويطا مقيا طالا قضا مقاقويا عا افقويا راا م قعايلن قولا ا قيا لاقغيقرا انقر قوياطج لقرا اقو وا قويازا يقوياينتق ويا وزن مقويا جصعتوق ا عخقوي لعتو قويا ع ق هعاا ارج قبايا ثقوييننقق تو وقويطا م ق ا قويلن قوي انيقق رلق يخ لقوس تنوتقولا لايي اعو تقويا ا مق رخ لاقويلن ق و ت وض مقغيقوي لعتق(ويربنوي فق ويطع وق2021) ق ابع قويلن قوي ايتق عاقتتو وقويا تاو جقبطلا قوس باليقي خ لاقو ااي مق لعلقويطا فق رتف ق ا ها قوي ب مقو ةقس جقوياطج ل فكاا قرا ل قنتو وقويطا مقتيق قريز زقوي عوصلاق وي لق اق صيا بقويا ديم ق را انقوي عو غلق اقاتجصافا قوياطج لق ولا هنو قوس وجر ل

مقي اظامق (ويجل مق اف ح ق 2024) ق ا ق تية قميكهن ق اقلارنوقارجع مقروج ا مقاقوين قويا فاتوقوي
يقاّا قو غاتوقا لاغيقوياطا مقويا خب مق. (Al-Nakeeb et al., 2023)

أبعاد إدارة المشاريع (المتغير المستقل)

ر ا قوينو سمقويياي مقتنو وقوياطا مقاقداق لرمق براتق ح مقر طلاقو وا قوي ي يقي ا ع جقويا
خلا:

البعد الأول: التخطيط الاستراتيجي للمشاريع . اخد نقباي ت طقوس وجر ليقا اطا مقويرا مقويا لل مقوي
يقر اقرينيقولا هنو قوع مقويانخق ص اغمقويت طقوي فد مقوي امقي يخ خلا قامق لطقا تجضا قويا طج
لقباي عضا فقس وجر ل مقويرا امقي اظامق طالا قه ذوقوي برنقريينقن ادقوياطج لق هنو غق اتجضار هقويا
علم قق رمقويلنو اقويزا م ق رينينقوياعو تقويا علم ق ل اقه لا قرخ قوير الاق (ويطلجق ويرخ ي ق 2024)
. ركن (Pan and Zhang (2021) نقوي ت طقوس وجر ليقويا خنتقويذقا نقنية قوي خ افقويجلا

مقوييني مق ارر قتل مقوي بروفق يّا قاقا قن وقويا ظامق رقاعوض لمقوي ينافقويا خب م.

البعد الثاني: إدارة الموارد والميانيات . ي ا قه ذوقوي برنقرا افقرتد صقوياعو تقويبطج مق ويا تامق وياي
مق رع رلاقر ق نط مقوياطج لقبا قايخلقوس تنوتقولا لا قايلا قامقاو جلبمقو نفاق انا هقبايا وزن مقوي
خنيج مق ورتامقو ضو جاو فقوي دي ي مقر نقوييا ضم ق طالا قميكقترنو قترخنيو جقوي ر قمق رع جقد طقوي
اع لاق اّو قوي نخا ققوي خنامق رتد صقج قوير الاقوياره مق (ويظف جقق ويطع و ق 2021) ق لنق شا
(Lalmi et al. (2021 تيقق نقو تو وقويرا يمي اعو تق ويا وزن افقر رنّاق ج قوير عو الاقويابنقوي
لاحقوياطج ل ق قس الاغيقوياطاق مقوير بجقوي يقر ق رنتق صيا بقوياد يمح رطابقويرا افق.

البعد الثالث: إدارة المخاطر والجودة . ار قه ذوقوي برنقرا افقريينقوياتا وجقويي ا مق ري لاق رخ ق
جهاق و اي مق لعرا ق رمقوس وجر ل افقي س لابمقيا قباي عو ققامقرا انقريخ لقاراي جقويلعتوقويا
علمقغيقضا مقواج لاقوياطج ل ق جربطق قه ذوقوي برنقو ربا واق خاق ب لق ساي مقربطقويلعتوقوي ي
قاقويا اج ق اّو جاقويا و جضرافقوين مقي انقا ابخمقوياتا جضا ققي اعوصافقويار انوق (ر بافق ويلعو نم
ق 2022) ق لنق رح (Al-Nakeeb et al. (2023) نقوي ر الاق اقتنو وقوياتا وجق اّو وقويلعتوقو ال
قغيق القنظا قنتنو قاب جق اّا قانقيجق قويا طاقا مقاقور تامقو جوفقوس بال م.

البُعد الرابع: المتابعة والتقييم. اطالافهذوقوي برنقرا افقويجصنقويا اجقلا توافياطح لق اخا نمقوي اح قوير مقبايت طقوياعرم ق ورتامقو ضوجاوقوي دي ي مقوي ام قغ قراقرخ قويا تضافقوي لاح مق ت ضمقريخ لقولا هنو قويا جسام ق اقمي كقوس تنوتقارشوجفقولا توافي جح مق ت وفقوي جلابمقويات فمقا لاقري لاقويخ امقويا بمق رجا جقويي امقوين مق(ويجلي ق2025) ق لنق قن Ciric Lalic et al. (2022) نقويا ابرمق وي خ قويا اج اقالا نقر د وجقضعه ج اقغيقنلا حقويا طا مقبعضقوي طجقراقويا لل مقويا برمقسعواق انمقرخ نامق تقاجنمق تقهل م.

الدارسات السابقة المرتبطة بإدارة المشاريع

أولاً: الدارسات العربية

ضجقفر عهق(2024)قتو سمقبر عونق" جقاا سافقتتو وقوياطح رافقر تقغراي مقولا توافيارس يقي ر انافقويت ج مقغيقا مقوياا جام" ق لنقهنمقوينو سمقنية قويرط قراقانقري جقاا سافقتتو وقوياطح رافقويا ا مقغيقوي ت طق وي ظ ق ويجلابمق وي خ قر تقغراي مقولا توافيارس ي ق ور انفقويا مقويا ل قويعصفيقوي ي ي ق ررغمقمر مقوينو سmaqافويرا اقغيقوير انافقويت ج مقبا مقويا جام ق لنق لجققوي اح ق ضعتق جقمققت يمقت داح مقياا سافقتتو وقوياطح رافقيبيراتهاقويات فمقر تقغراي مقولا توافيارس ي ق تقضااق برنقوي ت طقغيقويا جربمقولا يةقاق ثقلعوقوي ي ج ق صمقوينو سمقب ج وقرب يقا لل افقتتو وقوياطا مقويني مقغيقويا طاافقويت ج مق ر ع جقلنو فقويرا اقغيقلا اقوي ت طقوس وجر ليق)ر عه ق2024).

غيقوي ادموره قضي ققويي جليق(2025)قتو سمقبر عونق" جقاا سافقتتو وقوياطا مقر تقوي ا زقويارس ي:قتو سمقرب خ مقر تقيل مقروج قيجرا المقوي ل القباني مقويج اب" ق ثقهنمقنية قويرط قراقري جقاا سافقتتو وقوياطا مقبيبراتهاقويا رنتو قوي يقرطالا قوي ت طق ائو وقوياعو تق ويجلابمق وي خ قر تقا عحقوي ا زقويارس ي ق وس تنامقويا مقويا ل قويعصفيقوي ي ي ق ررغمقوير مقاقق(120)قاغ فاق اغ فمقغيقل مقروج ق لنقر عص مقوينو سمقنية ق نقاا سافقتتو وقوياطا مقرر جقبدع وقنالا مق ار ع مقر تقوي ا زقويارس ي ق نق برنقتتو وقوياعو تقضااقولا جقري وج ق صمقب ج وقرر زقاا سافقويا ابرمق وي خ قويا اجق ر ع جق نظامقوي جلابمقوينود مق(ويجلي ق2025).

الاق ضجخقويظف جقق ويطع وق(2021)فتو سمقبر عونق" جقوي آ قوس وجر ليقغيقنتو وقويطا م:قوين قويس طقي آ اقغيشجكمقنطقويرع م" ق لنقهنغمقنيةقغيصق جقوي آ قوس وجر ليقبيبراتهقويات فمقر ةقنتو وقويطا م قامقوير ط قراقوين قويس طقي آ اق ور انقويبا ثقويال قويسصفيقوي ي ي ق راً مقر مقوينو سمغيقويرا اقبطجكمقنطقويرع م ق لنق لجفقوي اح ق ضعتق جقتالا يقمققت يمقت داح مقي آ قوس وجر ليقر ةقنتو وقويطا م ق نقوي آقي رمقت و ق س اقضر ح اقغيقهذهقوير لم ق صمقوينو سمق رز ققوي رالا ق اقوبع نوفقوي ظ ا مق تر قوس خ ي مقعجقويطا مقغيقور تامقويخوجو فقوي طع مق(ويظف جقق ويطع وق 1202).

ثانياً: الدراسات الأجنبية

ضجقخ (2021) Lalmi, Fernandes, and Souad تو سمقبر عون "A Conceptual Hybrid Management Model for Construction Projects" Project هنغمقنيةقغيصق ع جقنا عمجقهل اق تو وقويطا مقالامق اقويا لل افقوي خ نامق وياجنمقغيل القويب اق وي ط ن ق ور انقويبا عنقويال قوس خوجحيقويخاق قر ةقويا وجضر مقويا لل مقيت افق ري لاقويبا فقويرا م ق ي قرخ دجقوينو سمقر ةقر مقابنتوق لاقشا مقاوجضر مق وسرمقي اا سافقوين ي مقغيقنتو وقاطا مقويب اا ق لنقر عص مقوينو سمقنيةق نقوي اعمجقويلل اقويذقينا قوي ت طقوس وجر ليقويا ظ قامقاج نمقويا لل افقويجش خمايخلقن اح ق غ لاقغيقويطا مقويارخنو ق قس الا قاق ثقتو وقويا عوتق وس لابقي ع وجف ق صمقب ج وقرر قالل افقتو وقويطا مق غ خاقي ب رمقكلا قاطج لق ن قاقرب لقا لل مق و نوقبط لاقضاقن (Lalmi et al., 2021).

لات (2022) Ciric Lalic, Lalic, Delić, Gračanin, and Stefanovic نو سمقبر عون "How Project Management Approach Impact Project Success? From Traditional to Agile" هنغمقنيةقغيصقري جقالل افقتو وقويطا مقويات فمق(وي خ نامق وياجنمق ويلل م)قر ةق براتقنلاحقوياطج لقويتا م ق ور انقويبا عنقويال قويراي ق رر عنمقوير مقاق (722) انيجقاطج لقغيقل اراققارنتو ق لنق لجفقوي اح ق نقويا لل مقوياجنمقريخلقري وجقتالا اق بجقر ةق برنيا قاق براتقنلاحقوياطج لقويتا مقاخا نمقوبا لل مقوي خ نام قامقوي ي نقر ةق نقويا ابرمق وي خ قويا اج اقاا نقر د وجقاط ج كاقغيقنلاحقضا مقويا لل اف ق صمقوينو سمقبنقرت اقويا ظا افقا لل مقوتو وق اقر ةقوب رمقوياطج لق ل ض هق ن قاقور اتقر ةقا لل مق و نو. (Ciric Lalic et al., 2022)

"Project Al-Nakeeb, El Khatib, Zitar, Alhosani, and Alhosani (2023) Manager's Role in Manage Project Knowledge Process: An Approach to Enhance

Project Quality" هنمقتية قوس رطا قت قانيجقوياطج لغيعتتو وقويارجمقوياطج ر مق ري جقميكر ةقضعقوياطج ل ق ور انقويبا عنقويا ل قوي عريقويخاخ قر ةقري لاقولات افق وياخا فقويار آخمقامقانيجققا مقيقت يمو او فقويرجل مقويا ينو . لنق لجفقي اح ق نقتتو وقويارجمقويديج يمو وي ا مقالبلق قانيجقوياطج لقر ل قبط لاقضعه جقميقي اقصعتو قاتجضافقوياطج ل ق نقوي رالاق اقتصو وقوياتالوجق ائو وقويلعتوق ائو وقويارجمق ائو قولاتوقويرا قني اطج ل ق صمقوينو سقمب ج وقر ع جق نظامقتتو وقويارجمقغيقوياطا مق راً قانيجققوياطا مفاق ت وفقويا ابرمق وي خ قويني م (Al-Nakeeb et al., 2023).

3.2. المتغير التابع: جودة الخدمات الأرضية للمسافرين

تمهي د

راً لا قوينتنا افقولا ر مقويا خنامقي ا اعج افغيقويا او فقر دوجقاي افغيفر لجمقوي فجقويطا م قتمقر طلاقخ مقوي ا قولا يلق ولاد جوق اقويا اعجق ويا ا ق ر الا لاعرمق وسرمقا قويرا افق ويتنا افقوي يقربن قافبيظمق صعا قويا اعجق قويا ا ق ةقصر عتق قويا ا جوق قاعات رهقصابمقوي عصا ق لنقرو زينقو ه اتقبلعتوقه ذقوينتنا افغيق لا قويا اغاقويا دارنق اقويا او فقوين ي مق ول ا م قغ قراقو ر فالقر علر افقويا اعج اق ر ع قاراي جقوي خ قوين ي مق لا قرد فافقال اقويا او فقوين يي (ACI) لجناء (Skytrax ويتأاش ق2022)

مفهوم جودة الخدمات الأرضية

ر رج قضعقوينتنا افقولا ر مقيا ا اعج اقبينلا قوين ضمقوي يقر بيقي لا قوينتنا افقويا خنامقغيقويا ا قر علر افقويا اعج اق قر لا ها ق رطا لاقه ذقوينتنا افقولا ر افقر ل لا قوينجكابق ائلا قتضوجا وفقوي فحق اراي لمقولا ر مق وي عض هفتود لا قصابقويا ا ق وي خلا قولا ريق دنا فقو س خبا قق ويا عات وق ويتنا افقويا ائو قغيقصابقو ن ظا ق جحقوبتا أشق (2022) نقضعقوينتنا افقولا ر مقهي قويا يد مقو ضاي مقيا خ قويا اغجقيا نخر ا لقوينتامقوي فر مقويا خنامق قمر علر افقويا بخمقربجق برانقا رنتوقرطا لا قويلعونمقويا ا تامقويا اعسمق و س لابق ويا ع عل مق

وي النق وي راو ق اقويا طع قوين يي قارج ق(2202)ق alBqet rikaB ضعتوقويتنامقغيقويا ا قبينلاقوي
خ قويطالاقويذقق الج هقويا اغجقيلالا قرا افقويتنامقوي يقي خاهقاد اق هقتودلاقويا ا ق ويدققي ي
جقبرعوالا قارنتوقر وج حق اقويب مقوي ي مق ويرافقوي طع مق وير دجقويبطجق فكاالقرج Hejazi
and

(2021) Fawzy ضعتوقودنامقويا ا قبينلاقاخ ا قاجمقار إقانق راقويا اغج
ا قرا قالا عر مقاقوير عوالاقويا ينتوقوي يقر الكفاو قاعفقر ل لاقويجكابق سلعيمقوي عض هقتودلاقويا ا ق ويوج
مقغيقصا فقويا عات وق يع افقويار عالفق تآمقويا غ ف ا.

أهمية جودة الخدمات الأرضية

رر مقضعتوقويتنا افقولا ر مق ها لاقاق برانقا رنتو قعر ةقويا عحقو ل داتق قر ل
قضعتوقويتنا افقويا خنامقغيقررز زقويخ وقوي اغ مقيا ا ق اتوقتيوجتور هقاقد اقضدبقويا ز نقا قشجكافقوي
وجنق ويا اغج ا ق هعقائي لقامقر عضلافق ؤ مقويا ر مقوير جل مقوي رعنامق 2030 ي يع لاقويا
رمقتية قاجكز قيعض يقر اياي (Hejazi & Fawzy, 2021) ر ةقويا عحقوي طع ي قرر تققضعتوقويتنا افقولا
ر رمقتية قري اكفاو قويرا افق رخ لاق لافقون طا ق ر ل لاق جكمقويا اغج ا ق ا قاي ر إقتالا اقر ةقوي المقو
س را مقيا ا (Szabo et al., 2022) ر ةقويا عحقو س وجر لي قرجربطقضعتوقويتنا افقولا ر مقب
ار مقويا ا ق رد فقوين يي ق ثق شا فكاالاق(2023) قنتية نقا ا قويا كقربنويرز زقوين
ييقيعوضهقري نا افقدا صمقغيقا عوس قويي ق ويراجو قر مقافقوس اح مقاقضعتوقويتنا افقولا ر مق س
رابقولا رنوتقويا وزينوقا قويا اغج ا قكا ق ر قح (Li, Mao, Wang, and Ma (2202) نقضعتوقويتنا افقولا
ر مق صبيمق جق ها مقغيقاج مقاقبر نقضا حيمقكعغ قن-19 ق ثقبمار مقر طلاقرا ق اس اقغيقوس راتوق
خقمقويا اغج ا.

أهداف جودة الخدمات الأرضية

ر رنتق هنو قري اقضعتوقويتنا افقولا ر مقيا طالا قريخ لق راقويا اغج ا ق ررز زق حل قيا ا ق شجكافقوي
وجنقويرا مقع ه ق رانقوي وزتقويا ا قبا يراي جق ويا عوصافقوين ي مقويار انوقا قاطافقوي وجنقوين ي
مقالا IATA ACI ICAO قري اقويرفا وقوي طع مق رخ لاقولاد اق وي يد وجفققيقويرا افقولا ر
مق(ابا كق شنق ق2023) فكاالرن قنتية قري زقس امق اقويا اغج ا ق ر ل ق ريخ لقو س تنوتقولا لاقيا

اعوتقويا ام ق ترقوي ا مقول داتامقوياي مقاقد اقري اقرلجلمقوي فحق ضذبقيواز نقااقوي احق ويز و ق(ويجاتق ق2022) ق اقنيةقميكتهن ق اقا زوقرا غ مقانوامقي اا قعيقوي عدقو ل ايق وين ييق(ويرعني ق2024).

أبعاد جودة الخدمات الأرضية

ر رنتقوي المجقويا تنامقيخ ا قضعتوقويتناف ق رنقناعمج SERVQUAL ويدققو ع ه Parasuraman, Zeithaml, and Berry اق ج قهذقوي المجق جهاقوس تنو القيق ت افقضعتوقويتنافقويا م . ر ا اقوينو سقمقيبياي مقضعتوقويتنافقولا ر مقاقد اقولا براتقويا وجب مقوي اي مقوي يقرر اددعص مق ضمقويا اوقف:

البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة . اطاالقهذوقوي برنقوياظلمقويا اتققي اوجلق وي لل وزقق ويارنوفق نظامقويا اق ردا قصارهق وي خ افقويا تنامقغ ه ق كلاقااقا اقي ا اغجقتو هقبيعوسهقاقر اصجقاتامقرر اقا عخقويتنامقوياخنامق(ويتأش ق2022).

البعد الثاني: الاستجابة . ي رلقهذوقوي برنقباخقسجر مق وس رنوتقاخنايقويتنامقي س لابق اضافقويا اغج اق و بارل ق طالاقسجر مقتنلا قنضوجا و فقل لا قوياجكابق رخ لاق لافقون ظا قعيقوي عو جق وس لابقمقويغ مقى طاق وس ف اوقف ق2022(ق, al) rkaB

البعد الثالث: الموثوقية . ار لقهذوقوي برنقلن وقويا اقر عقرخنا قويتنامقويا عرتوقبط لاقتل لق اظ ق اع عد ق طالاقتلمقا عور نقويج فق ارايلمقولا رمقبط لا قصي حق رخنا قار عاقتل خمق اين مقى اغج Li et al., 2022).

البعد الرابع: الضمان . ي القهذوقوي برنقارجمقويا غ ف اق كفالرل ق يبال ل ق لن رل قرق عقت ا وقوي خمق ولا انقيناخقويا اغج اق جربطقا عخقوي يه لاق وي ن مقويذقفايظ قعقبهقويراا عنقيقويا ا (Dam & Dam, 1202).

البُعد الخامس: التعاطف . اط جقهذوقوي برنقتيةقوه اتقويطنديقويذقق بيناهقويا غ فعنقر لاهقويا اغج اق
اوجراوقو اضارل قويفجتام قبالغيعميكدناقم ققو اضافقويتاصمق كبا قوي اق ولوافاق ويا اغج اقلا
اقاجوق(ابا كق شنق ق2023).

الدارسات السابقة المرتبطة بجودة الخدمات الأرضية أولاً:

الدارسات العربية

ضجخقويتاأشقق(2022)قتو سمقبر عونق " جقضعقويتنامقر قق راقويا اغج اق:قتو سمق ايمقا اقويا رمقر
القوين ييقعيقولا تن" ق لنقهنغمقتيةقارجمقري جق براتقضعقويتنامقويتا مق(ويا اعسمق و س لابق ويا ع
عل مق وي النق وي راو)قر قق راقويا اغج اق ور انقويا ثقويا ل قويعصفيقوي ي ي ق رر عقمقر مقوينو
سمقاق(320)قا اغ وجق و ح وجقيا اقويا رمقر القوين يي قر قود اه قبيس عبقوير مقويا حامق رع مقوس
بانمقتير ج ن مقر ل ق لنق لجققوي اح ق ضعقري جقتالا يقمقت يمت داح مقيلعتوقويتنامقبيبراتهاقويتا
مقر قق راقويا اغج اق صمقوينو سمقب ج وقري اقا عقق براتقضعقويتنامق قس اقويا اعس مق ويا ع
عل م ق رينينقاراي جق ارشوجققياخ اق رخ ق راقويا اغج اقبط لاقق قق(ويتاأش ق2022).

ضجخقااق(2023)قتو سمقبر عونق " جققضن يمم ققلن تقوييلاجقر ققضعقويتنامق قواقويرا اقغيقا
قويا كقربنويرز زقوين ييقبلنو" ق هنغمقتيةقوي رج قر ققناطقضن يممويج فققيعاقس قوبي ق رينينق سبابقك
اغمقويج فققيقنلامقاج مقويخن تقري جقميكر ققضعقويتنامق ق وس تنقويا ثقويا ل قويعصفيقوي ي ي قار
انوقر ققري لاق انافقويج فققوير مق وياخا ققامقويا ري اقغيقويا اق كطمقوي اح ق نق ققلن
تقوييلاجقر جرمقبطلاقا يعطققيقولاسبعقولا د جقاقاج مقويخن تقااقيز نفااقعجصقولا د اقوي طع مق رجقس
باقر ققضعقويتنامقولا ر مق قواقويرا اق صمقوينو سمقب ج وقتراتوقه مقضن يممويج قق رع رلاقبط
لاق جقون ظا اقر قكاالاقع جوقويخن تقوي اقضعقويتنامق(اقا ق2023).

اق ضجخقا كق شنق(ق2023)قتو سمقبر عونق " جقضعقويتنامق قق راقويرا اقباوج زقوناافقويا اج
اق لنقهنغمقتيةقغيصقوير لمق اق براتقضعقويتنامق راقويرا اقغيقس ادقويتنامق قويراس م ق ور انقوينو
سمقويا ل قويعصفيقوي ي ي ق رر عقمقوير مقاقاوجضريقاوج زقوناافقويا اج اق وس تنامقوس بانمق
توو قيلامقويب انا قف . لجققوي اح ق ضعق جقار عققنالا يقلابراتقضعقويتنامقال ارمقر قق راقويرا اق
نق برنقوس لابق ويا اعس مقلانا قولا جقري وج ق صمقوينو سمق ع جق ي اقل اقضعقويتنامقبطلاقا
اجق رن مقلاناقويتنامق ققلاو فقوي عوصلاقويرااق(ابا كق شنق ق2023).

ثانيًا: الدراسات الأجنبية

ضجقخ (2021) Hejazi and Fawzy تو سمقبر عونق "Passengers' Satisfaction of the Service Quality at Saudi International Airports" هنغمقتيةتغيصقوير لمق اق راقويا اغج اق رعو الاقضعقو قويتنامغيقويا او فقوي رعتامقوين ي م ق ور انقويا انقويا ل قويرايق وس تناق س عبقوير مقويا حام ق وررغمقوير مقافق(384)قا اغ وجققيق مق او فق تي مقسر عتامقهيقا اقويا كقداينقبايج ابق ا اقويا كقربنويرز زقبنوق اقويا كقغلنقباينات ق لنق نتققر رمقروالاق ح مقيلعتوقويتنامقافاوقجسرم (27) تو سمقسابخم ق لجفقوي اح ق نق ان مقروالاقاق صلاق رمقيلقر لمقتالا مقويمقت داح اق جراقويا اغج افكا افكط قري لاقوي بايا (ANOVA) رافجج دقضعج مقعيق راقويا اغج اق اقويا او فقوي مق ثقسلاقا اقويا كقربنويرز زقا ع افق راق للاقاخا نمقبايا اقولا دج اق صمقوينو سمقج و قري اقضعقو قويتنامقهيقا اقويا كقربنويرز زقبط لا قداصق وي جك زقر قروالاقسجرمقوس تقولا رمق تآمقويا غ ف ا. (Hejazi & Fawzy, 2021)

لاتق (2022) Pham ق and ق Tsai, ق Nguyen, ق Ozdemir, ق Akan, ق rikaB, نو سمقبر عون "How to Achieve Passenger Satisfaction in the Airport?" هنغمقتيةتغيصقوير لمق اقسا افقضعقو قودنامقويا اق راقويا اغج اقباس تنوتقال اقري اقارا اق ور انقويا عنقويا ل قويرايق س عبقري لاقويا وجسرافقوير ج ن مقر قون جنم ق وس تناقو قري لاقو نينو ق ري لاقويطجطقوي ج قق (NCA) ي ي لاق انا قفا وجسرافقويا اغج اق لنقر عص مقوينو سمقتيةق نقرعوالا قنظاغمقويا اق سلعيمقوي عض هق ضعتوقا وجعلقون ظا ق كفاو قويا غ ف اقر رتقااق ه قوياينتو فقيج راقويا اغج اق نقبرضقهذهقويرعوالاق ارتقشج واقرج اقي يخ لقويج راق ي اقالجنقرا الاقا اه قغ ه . صمقوينو سمقبينقركج زقنتو فقويا او فقر ققويرعوالاقوي يقرأ لا قشج واقرج مقي جراقبار با هاق يع افقوس اا مقلدعقخ 2022 (ق, اق ق) rikaB

"How Has Airport Service Quality Changed in the Context of COVID-19" تو سمقبر عون Li, Mao, Wang, and Ma (2022) ضجقخ ادقضا حيمقكع قن-19 قباس تنوتقال قررل نقويالاه جقويخاخ قر قري لاقويا طارج ق ور انقويا عنقويا ل قويرايق ري لاقويب انا فقوي تام ق ثق مقاو جسرافق Google Maps اق جق (98)قا او ق اج

أما إذا قلنا لجفتوي اح ق نضعتو قويتنا مقشلفنقرو جض راقا يغ اقد اقويلا حيمق قس القغيق براتقوي طاعمق لافقون طاق وي رالا قاملقولا رم قغيق اق ط مقرعوالا قوي امق و ضوجا و فقويدي مقباه اتق بجقا قويا اغج اق صمقوينو سمي ب يقاخا لافقاب رجوقي ي اقضعتو قويتنا مقريذ قغيقو ربا قويا ع وجفتوي ب ض مقويا لنوق ر ع قري لاقوياطا رجق توقي جصنقويا اجقيا عخقويجرا. (Li et al., 2022)

4.2. العلاقة بين إدارة المشاريع وجودة الخدمات الأرضية للمسافري

ن الإطار النظري للعلاقة

رختقوير لمق اقتتو وقوياطا مق ضعتو قويتنا افقولا رمقي اغج اقر ع سا قنظجقا ا قافاتق نقر ب لقاا سافقتتو وقوياطا مقبيرا اتها قويات فمق اف يفتية قري اقويرا افق ولانظامق ويب عقوي ي مقوي يقر خننقا اقد يلاقويتنا افقولا رمقغيقويا او قف . غاي ت طقس وجر ليقيا اطما مق ااق نقرر عناقطا مقوي ع جق وي ي اقغيقويا اقا عوحامقما مقو اضافقويا اغج اق ر علرل قويا امق اقر ل قنتو وقوياعو تق ويا وزن افقغيقو ع جقويب عقوي ي مق ويرعوت قوبيطج مقوياره مقوي امقي خنا قدنا افقراي مقويلعتو قكااق نقتتو وقوياتنا وجق ويلعتو قرا اقااقوس بادقوياط فقي طع مق ارايل لاقبللاق نقرر جقس باقر عقر لجمقويا اغج قع اقر اقويا ابرمق وي خ قوي ي اقويا اجقيا عخقويتنا افق ا اقر عاقر شوجقق تواقا عرر مق ر عدامق و ضرر مقاقويا ف نيا ق اقا طع قنظج مقولانظام قغانقويا اقا لاقنظا اقا رخ نوقا رننقوير اصجقر وجبطقغ هقويرا افقوي طع مق وتو مق وي خ م ق ر رننقتو وقوياطا مقولاتو قو تو مقولا فيق تو وقهذو قوي رخ نق وي لق اقا عنا رهقويات فمقي يخ لقويات جضا فقيو جضعوا قاق ثضعتو قويتنا افق (ويطلجق ويرخ ي ق 2024) قكااقرنر قنظج مقنتو وقويلعتو قويطام (TQM) هذهمقوير لمقا اقد اقوي ي نقر ع ققوي ت طقويا للبق ائو وقويرا افق وي ي اقويا اج ق هيقضع هجقتو وقوياطا م قرف يقباي ج وقتية قري اقضعتو قويات جضا فقسعا قكانمقا لافق تقدنا افق (ويربنوي فق ويطع و ق 2021).

رر قهذو قوي جقوي طجققا ق شاقتي هق (Szabo et al. (2022) ااق نقاطا مقري افكفا و قرا افقويا ا يمحولا رمقغيقويا او ف ق اقر نوق غلقال افقتتو وقوياطا مقوييني م قري خلقري افقا اعسمقغيق لافقويتنا مق ضعتولا قكاا قيركقن (Pan and Zhang (2021) نقوي رالا ق ا ق وفقتتو وقوياطا مقويا خنامقا لاقنا ذمقار عا افقويب ا (BIM) وي ع تقويجلا يق وي خ مقغيقويب اناق اقا قري اقضعتو قوياطا مقويا ا مق لاي ابيقضعتو قويتنا افقويا خنام ق ر لقهذهمقويجؤ مقامقا قوج هق (Al-Nakeeb et al. (2023) ااق نقتتو وقويار جعقغيقس اذقتتو وقوياطا مقر ل قغيقروج قويتو جقق ري اقويا ا سافقوي طع م قالا قري ا قنالا اقر عقتعتو قويتنا قف.

الدراسات السابقة المرتبطة بالعلاقة بين المتغيري

ن أولاً: الدراسات العربية

ضجخر بافق ويلعو نمق(2022)فتو سمقر عونق"ت ق دل افقويال مقغيقغراي مقتتو وقوياطا م:فتو سمق ايمقشجكمقويل جقوير جليقي ا م" ق لنقهنمقنتيةقغيصقوير لمق اقويالا سافقولا دل مقويال مق غراي مقتتو وقوياطا مق ونر ا قميققر ةقضعنوقويتناافقوياخنامقغيقل القوي خلاقويبيجق ق ور انقويبا انقويال قويعصفيقوي ي يق تو سمقويبايم ق ررغمقوير مقاقويرالا اقغيشجكمقويل جقوير جليقي ا م ق لنق لجفقي اح ق نقوي وزتقيبد ل افقويال مقارر قغراي مقتتو وقوياطا مقاقوي ر إقتالا اقر ةقضعنوقويتناافقوياخنامقي را ا ق صمقوينو سمق رز زقويب مقولا دل مقغيقنتو وقاطا مقل القوي خلاق ل لاق ظ قرا انقويلعتوق)ر بافق ويلعو نم ق2022).

ضجخقويجل مق اف حق(2024)فتو سمقر عونق" جقوي يعاقويجلايقغيقنتو وقوياطا م:قوين قويس طقي لنينقوس وجر ليغيقويطجكافقو نطاح مقولا تن م" ق هنغمقنتيةقغيصق جقوي يعاقويجلايقغيقالا سافقنتو وقوياطا مقر ةقولا تواقويراس يقويطالا اقويذققي اقصعتوقوياتجضافق ويتناف ق ور انقويبا ثقويال قويعصفيقوي ي ق ررغمقوير مقاقويانيج اق ويال نس اقغيقويطجكافقو نطاح مقولا تن م ق كطفمقوي اح ق نقوي يعاقويجلايقغيقنتو وقوياطا مقير جقتالا اق لط لاقتواقت داح اقر ةقولا تواقويراس يقباقغيقميكقضعنوقوياتجضاف ق نقوي لنينقوس وجر ليقي رمقت و ق س اقضرح اقغيقهذهقوير لم ق صمقوينو سمق ج مقرب يقوي خ افقويجلا مقغيقنتو وقوياطا مقي رز قضعنوقويتناافق وياتجضافق(ويجل مق اف ح ق2024).

الاق ضجخقوير عغيقق(2024)فتو سمقر عونق"ارشوجفقولا تواقوي ع خ مق ري جهاقر ةقضعنوقويتناافقغيقويتناافقوي ر ا م :تو سمقر خ مقر ةقضاار مقوي اح " ق هنغمقنتيةقوس رطا قوير لمق اقر ب لقارشوجفقولا تواقو تو مق وي ع خ مق ري اقصعتوقويتناافقوياخنام ق هعاقوي خاومقامق برنقويابر مق وي خ قغيقنتو وقوياطا م ق وس تننقويبا ثقويال قويعصفيقوي ي ق ررغمقوير مقاق ر القهق ضمقوي ن إق وياغف اقغيقضاار مقوي اح ق رص مقوينو سمقنتيةق نقر ب لقارشوجفقولا تواق ويا ابر مقويا ظامقير جقتالا اقر ةقضعنوقويتناافقوياخنام ق نقويا ظافقوي يقرب ةق نظامقر خ قشاا مقريخلاق ع افق ر ةقلاقصعتوقويتناافق ق صمق ع جق نظامقويا ابر مق وي خ ق ل لا قبارشوجفقو تواق ح مق وريمق لا مقي خ ا ق)وير عني ق2024.(ثانياً: الدراسات الأجنبية

ضجقخ (2022) obazSقPilát,قMakó,قKorba,قČičváková, and Kmec تو سمقبر
 عون "Increasing the Efficiency of Aircraft Ground Handling—A Case Study" هنعقمقنق
 اتوفكفالوقرا افقويا ايمقولا رمقي احوقفقغقويا اقاقد اقرب لقاباتنققتو وقوياطامقغقيري اقويرا افق ور
 انقويا عنقال قتو سمقويايمق وي لاقويرايقب اناقرا افقويا ايمقولا رمقغقا اقات اق ررغمقوير
 مقال اناقرا افقويا ايمقولا رمقوير م ق ثقصقخري لاق لافكلاقرا مق رينبقاعوواقويلن ق غصقوي
 ي ا ق لنق لجفقوي اح ق نقترا توقيظ قاعولمقارنوفقويا ايمقولا رمق ري اقر لاقويرا افق تخقنقق
 لاق لافقويا ايمقولا رمق لاقا قاعا ق سل قغقيري اقضعتوقويتنامق رخ لاقوي يد وجف ق صمقوينو سمق ب
 لقال افقوي ي اقويا اجق اتو وقوياطامقغقيرا افقويا ايمقولا رمقي يخ لقكفالوقرطع مق
 رة. (Szabo et al., 2022)

Ali, Saleh, Akoi, Abdulrahman, Muhamed, Noori, and Anwar (2021) نو سمقبر عون
 لات

"Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case Study at Online Meeting Platforms"
 هعقالقغقجتو و قنطج اقبف لك ف مقري جقتو وقوياطامقوي خ مق رةقضعتوقويتنامق ق ور انقويا
 عنقويا ل قويرا ق ررغمقوير مقاقا تنايقا دافقو ض اراقوير ج ن م ق وس تنامقو س بانمقيلامقويب
 اناف ق رقص مقوينو سمقنقق نقضعتوقويتنامقوي مق ويغ ف مقرر وجنقبط لاقتالايق ار عقق رةق راقويرا
 اق حل ق نقوي ت طقوي قيا طامقوي خ مق اتو وقاعو تهاقبا فاقوي ر انقاباشجوقر
 نقضعتوقويتنامقوياخنامقي اتنا ق صمقوينو سمق رز قوس الا قغقياطامقري اقويب مقوي ي مقوي
 خ مقجغمقا عخقصعتوق
 ويتنا قف. (Ali et al., 2021)

ضجقخ (2021) Dam and Dam تو سمقبر عونقق "Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty"
 هنعقمقنقغقيصقوير لافقويا
 باتيمق اقضعتوقويتنامق صق وقوير امقوي لا مق راقويرا اق حل ق ور انقويا انقويا ل قويرا ق وي
 اذصمقبيارات فقويل م (SEM) ق ررغمقوير مقالقرا اقل القويتنامقويا دج م ق كطقمقوي اح ق
 نقضعتوقويتنامقور جقبط لاقاباشجق غ جقاباشجق رةق اقويرا اقاقد اق راقويرا اق صق وقوير امقوي لا م ق
 نقو س الا قغقياطامقري اقويلعتوق اخلقر عوحنقا ارفمقالق اقرر ز قويدع وقويذه مقيا طام ق صمقوينو
 سمقبينقرب نقويا ظا افقاخا لمقشا مق تو وقا طامقري اقويلعتوقريدقغقو ر با قولابرا نقويا رنتوقي لجمقويرا
 لاق ن قاقوي جك زق رةقضانمق و قن. (Dam & Dam, 2021)

5.2. الخاتمة

وس رجبتهذوقوفدلاقو وا قوي ظجقق وينو سافقوي ابخمقوياجرب مقبا ع جققوينو سمقوييائي م ق ثقر ا اقباي فد لاقا فلعتقتو وقوياطا مق ها لاق هنوغلاق براتهاقولا لرمقويا ا مقغيقوي ت طقوس وجر لقيي اطا مق ائو وقويا عوتق ويا وزن افق ائو وقوياتاوجق ويلعتوق ويا ابرمق وي خ قكااقوس رجباقا فلعتقتو قويتنا افقولا رمقي ا عج اق ها لاق هنوغلاق براتهاقويا انواقا فناعمج . SERVQUAL لنفكطفمقويا وجضرمقوي ظج مقراق ضعتقر لمقنظج مقلع مق اقتتو وقوياطا مق ضعتو قويتناف ق هعقاق نر هقوينو سافقوي ابخمقوي رجل مق ولاض ب مقوي يقوس رجر مقغيقهذوقوفدلا . غ جق نقويا وجضرمقكطفمق ا اقراقغلعوقي مق وريمقرا لاقغيقنن وقوينو سافقوي يقرا يمق جقتتو وقوياطا مقبيرا انهاقولا لرمقال ارمق ةفضعتو قويتنا افقولا ر مقغيقويا او فقريني نو ق قس القغيقس ادقا اقويا كقربنويزر زقوين ييقبلنو قويدقغيعو ضهقرينا افقغج نو قاجرب مقبا قعوس قويي ق ويراجوق وي اعقويا ا لقغيق جكمقويا عج اق هذوقاقر رةقوينو سمقوييائي مقنيةقارايل هقاقد اقغيصقهذهقوير لمقانون قاققق

2. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.2. المقدمة

ي ا اقهذوقويدلاقو وا قويا لليقوينققور انققر هقوينو سمي د با ق جقتنو وقويطا مقببيرااتهاقويات فمي(وي ت طقس وجر ليقا اطا م قنتو وقوياعو تق ويا وزن اف قنتو وقوياتاوجق ويلعتو قويا ابرمي وي خ)قر ةق غمي فالوقضعتوقوينناافقولا ر مقي ا اغج اقغيا ا قويا كقربنويرز زقوين يي ق رنققهذوقويدلاق لجقولا سا قغيقويبيثقوير اي قتمقيعر حقو ضوجاوفق ويت عوفقويا لل مقوي يقوربرمقغيقريخ لق هنو قوينو سمي و ضابمقراقر او رلاق ود با قعجر ارلا.

لنقور انفقوينو سمي ر قويا ل قويعصفيقوي ي ي قير عنهلان مقي ب رمقهذوقوي علقااقوينو سافقوي يقرلن قتيقة ص قويظاهجوقاعرمقوينو سمي ري لاقوير لافق اقا ع وجر لاق ل ا ق جقويا ع جقويا خلاق(نتو وقويطا مقببيرااتها)قر ةقويا ع جقوي اقمي(فالوقضعتوقوينناافقولا ر م) فكااا رجبقيفدلاقوي رج فافقو ضوجح مقيا ع وجفقويبيث ق ردا قويبيث ق ال امقوينو سمي ر لاق ت وفقضا مقويب افاق ساي مقوي ي لاقو داحيقويا تنام.

2.3. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

ث التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

غ اقي يقوي رج فافقو ضوجح مقي ا ع وجفقوي يقر خعتقر لاقوينو سمي ق وي يقرر إقك ف مقل ا فكلالا ع جقرا ا قاقداق تووقوينو سمي(و س بانم):

إدارة المشاريع (المتغير المستقل): الاعرمقويرا افق وياا سافقويا ظامقوي يقر بلقي ت طقاطا مقوينناافقولا ر مي ر ف ذهاق اوجلل لاق إنلاحلاقب فالو ق ر خا قنضوجح ا قباين ضمقوي يقايدلاقو لاقويا ل مقر ةقغخوجفقولا برانقولا لرمقوي اي م:

. **التخطيط الاستراتيجي للمشاريع:** ويرى مقويا لل مقى ينيق هـو قاطا مقويتنا افقولا ر مق ر مقويت طق و س وجر ل افقوي امقي يخ خلا ق اعوا لاقامقويجؤ مقوير امقي ١١ . خا قباين ضمقوي يقايدلاقر لاقويا ل مقر ةقويخوجفقويا تدمقيلذوقوي برنغيقو س بانم.

. **إدارة الموارد والميا نيات:** را مقر تـ صقويا عو تقويبطج مق ويا تامق وياي مق ر ع رلاق ربطقو نفادقرا قويا وزن افقويار انوقيطا مقويتنا افقولا ر م ق خا قباين ضمقوي يقايدلاقر لاقويا ل مقر ةقويخوجفقويا تدمقيلذوقوي برقن.

. **إدارة المخاطر والجودة:** ويرى افقويتا صمق ينيقويا تاوجقوياي امقبيقاطا مقويتنا افقولا ر مق رخ الاق و س لابقبلا قنية قضانمقرا انقا ابخمقويا تجصافقويار اي جقويلعتوقويار انو ق خا قباين ضمقوي يقايدلاقر لاقويا ل مقر ةقويخوجفقويا تدمقيلذوقوي برقن.

. **المتابعة والتقييم:** را مقويجصنقويا اجقلا تواقويا طا مق ل ا قانخريخ خلا قيبهـو قويا ينتو ق ورتامقو ضوجا و فقوي دي ي مقوي ام ق خا قباين ضمقوي يقايدلاقر لاقويا ل مقر ةقويخوجفقويا تدمقيلذوقوي برقن.

كفاءة جودة الخدمات الأرضية (المتغير التابع): لن وقويلا فـقويا طـ مقر ةقرخنا قدنا فق ر مقى اغج اقر قباينلمق وي جرمق وياع عل م قبيللاقن قاقويا عو تق ويعلم ق لاقايخلق راقويا اغج اق بيقراي جقويلعتوقويار ام ق خا قباين ضمقوي يقايدلاقر لاقويا ل مقر ةقـخوجفقويا ع جقوي ابمغيقو س بانم.

3.3. تصميم البحث (البوصلة البحثية

(تصميم البحث) (البوصلة البحثية)

يعرحقويلن اقوي اييقويبعص مقويبي م (Research Onion / Research Compass) وي يقرب اقويت او فقويا لل مقويا ن ضمقوي يقور انقرر لاقوينو سم:

العنصر المنهج ي	الخيار المعتمد في الدراسة
الفلسفة البحثية	ويعرر م (Positivism)
المنهج (المدخل)	و س باوي (Deductive)

المنهج العلم ي	ويصفيقوي ي ي (Descriptive-Analytical)
الاستراتيجية	ويا حقبا س بانم (Survey)
الخيار المنهج ي	ويراي (Quantitative)
الأفق ال من ي	وياخ ريق/قغيغ جوق و نو (Cross-Sectional)
أساليب جمع البيانات	وس بانمق (انافق ي م) ق+قويادات قوي انع قم

لنق ص آ قوبييقي خ إقوير لمقوي بب مق (ولا ج) ق اقويا ع جقويا خلاقبيراتهقولا لرمق ويا ع جقوي ايم قون لا قاقويجبر مقويديج مقويجج مق غجر ارلاقويجبر م قياس تنوتق ساي مقو دااقوس ن يي.

2.2. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

ق

أولاً: مجتمع الدراسة

ي رعنقال امقوينو سmaqويرا اقغيل القوينتااقولا ر مقبا اقويا كقربنويرز زقوين ييقباني مقضنوق وياأ اقبط لاق ح يقغياغ فيق الشرفة السعودية للخدمات الأرضية (SGS) بات قاع ارل قوبغ ف مق (اغ فيقويت عطقولا ام ق وياطبع اق انيجققوياطا مق ويراف) ق ر رنقويطجكمقوي رعتامقي تنااقولا ر مقوياطعلاقويجج يقي تنااقولا ر مقغيقويا ر م قتمقرر الاقربجقشب مقاق (28) قاقاو ق ب غقتضاايقرنقويرا اق لا قنيعق (458,11) قاع فاق ر رنقاي مقضنوقت نخقاي ارلاقويجج مقولا لمقنتية قضا نمقويج ابق ويناتق وياني مقويا ع و . لاس اتقنتية قرخنيوجقق دمقاي مقضنوقا اقتضاايقويخعقويرا مقغيقويطجكم ق ل ن ق ل قال امقوينو سمقويا لن قاقويرا اقغيقوينتااقولا ر مقبا اقويا كقربنويرز زقوين ييق يقعق (500,2) قاع ق هعقال امقارج قوبيل قن ب ا قاقاي حقور اتقويارات فقو داح مقويارج غمقغيقرينيق ل قوير مقويا مقية.

ثانياً: عينة الدارس ة

نظوجقي ربحق ل قال امقوينو سمق ررد ق دجهقبايرالا قور انفقوينو سمق س عبق العينة العشوائية البسيطة (Simple Random Sampling) ي النقرر اغرقعجصقود اقضا مق غوجتقويال امق ريخ لقرا لاقتل لقيه ق لنق نثق ل قوير مقولاتنةقويا عبقياس تنوتقطن اق كريجسي ومورجان (Krejcie & Morgan) ر نقال امقيب غقنيعق (500,2) قعجتق ا عحق خمق (95%) ق هاشقد يق (5%) قغب غقوينقولاتنةقويا

عقب(333)قافجتو ق ي رز زقن بمقوس لابق ررع ضقوس بانافقغ جقويأ ا م ق رمق(380)قوس بانمقر
 ةق غوجتقوير م قوس جتقا لاق(352)قوس بانمق بمقوس جتوتق عمقنيق(92 6%) قوس برنققا
 لاق(16)قوس بانمقيرنتقو ااق انارلاق قرنقضي لاق ي ب غقويرنتقوي لاق ي س بانافقويديايمقي ي لاقو
 داحيق(336)قوس بانمق ق قاقن ب هقنيق(88 4%) قاقنضاييقو س بانافقوياع رمق هق ل ق ي لا
 قوينقولاتنتقويا عقب رنقاا قبال امقوينوسمق كاغ ا ق ضوجاقوي ي فقو داح مقويار ا م.

3.2. طريقة جمع البيانات

ور انفقوينو سمقغيقضا مق انارلاق رةقاند ا ق ح قا:

المصادر الأولية: (Primary Data) را مقغيق الاستبانة الإلكترونية والورقية قوي يق ص أمقد دا
 قلاغوجقوينوسمق ق رمقر ةقر مقالقويرا ا قغيقل القويتنافقولا ر مقبايا ا ق لنقضجقورع رلاقثير ج ن
 اقربجق و بطق Google Forms ل ا قباي قويا باشق ق ي انق ر ةقن بمقوس لابقا م.

المصادر الثانوية: (Secondary Data) را مقغيقوير مق وين افقوير ا مق ويجساحلاقويلار مق
 ولا يبا زقوي ا ي امق وي خا جقويجسا مق ويا عولمقوير ج ن مقموفقويد مقبا عرلقتتو وقوياطا مق
 ضعتوقويتنافقولا ر م ق وي يقوس ر ا ق لاقغيق اقو وا قوي ظجقق ص اغمقخوجفقو س بانم.

4.2. أنواع البيانات

ر خ قويب انافقويا تنامقغيقوينو سمقغيتةقنر ا ق ح ا:

البيانات الكمية: (Quantitative Data) هي قويب انافقويجلا مقوي ارلمقراقوس لابق غوجتقوير مق
 ةقغخوجفقو س بانمقوي ا داغق غلق مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) وينققي ن
 جقاق "اعو غلقبطنو" ق(5 ق ت ضاف) قتيق "غ جقا عو غلقبطنو" ق(ت ضمق و نو) ق هي قويب انافقو لاساس
 مقوي يقدرمقي ي لاقو داحيق دبا قويفجر ا قف.

البيانات الوصفية/التصنيفية: (Categorical Data) هي قوالب انفاق قوالب ر خمقبايتد احصقوينا اعوجع مق ويغ ف مقلا غوجتقوير مق (الاقويل إقويراج قويراهلاقوير اي قس عوفقويتجور قويا اقويغ في) ق وي يقوس تنامقغير عص قر مقوينو سم.

غ القاتصقمقياس ليكرت الخماسي قور انقويار اقوي ابيقعقويي قر قويا عس افقويي ا م:

المتوسط الحسابي المرجح	درجة الموافقة / مستوى التأثير
1.00 – 1.79	اتفضضنقو
1.80 – 2.59	اتف قض
2.60 – 3.39	اعسقط
3.40 – 4.19	اجر فقم
4.20 – 5.00	اجر فمقضنقو

المتغير	البعد / المحور	رقم الفقرات	عدد الفقرات
المستقل: إدارة المشاريع	التخطيط الاستراتيجي للمشاريع	1 – 4	4
المستقل: إدارة المشاريع	إدارة الموارد والميانيات	5 – 8	4
المستقل: إدارة المشاريع	إدارة المخاطر والجودة	9 – 12	4
المستقل: إدارة المشاريع	المتابعة والتقييم	13 – 16	4
التابع: ففاعة جودة الخدمات الأرضية	أحادي المحور	1 – 10	10
الإجمالي			26 فقرة

5.2. إجابات التحليل

الإحصائي ق

وس تنتق جنا قويزامقو داح مقير عتقو ضار مق (SPSS) غيقار ايلمقويب انافق ري لاق ميكقاقد اقو ضوجاوققو داح مقولار م:

1 اختبار صدق الأداة وثباتها: ربحقصدقويأا اق (ويدندقويظاهجق) ق و ر ادقوينود يق (ارالاقو رباطق جسعنق اقويخجوق وي برنقويذققر ايقتي ه) ق ارالاقوي بافق ألفا فرونباخ (Cronbach's Alpha) ويذقق اخبلاقتموقر لا فقل ا هق 0.70.

2 التكرارت والنسب المئوية: بعص قويتداحصقويانا عغوج مق ويغ ف مقلا غوجتقر مقوينوسم.

3 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: ي ينينقت ضمقوس لابمق غوجتقوير مقر عقغخوجفقو س بانمق رجر مقولا براتق مقولاها م.

4 اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات: باس تنوتقارال يقالالتواء (Skewness) والتفلطح (Kurtosis) قود باق كولموجوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) ي ي نفاقور نوي مقويب انافق ا لاقوي لاقويار اي.

5 معامل ارتباط بيرسون: (Pearson Correlation) يخ اقلعوق ورلا هقوير لمق اقويا ع جقويا خلاقبيراتهق ويا ع جقوي ايم.

6 تحليل الانحدار البسيط: (Simple Linear Regression) د باق جقكلاق برنفاق براتقويا ع جقويا خلاقر عق نوقر عقويا ع جقوي ايم) ويفجر افقوي فجر م H_0-1 تية H_0-4 .

7 تحليل الانحدار المتعدد: (Multiple Linear Regression) د باقولا جقوياط جقكلابر اتقنتو وقوياط مقال ار مقر عقكفا وقضعتو قويتنا افقولا ر م) ويفجر مقويجج م H_0 قامقغيصقوغ وجرافقو نينو ق (وي رنتقويت يقربج VIF ارالاقوي ت).

8 اختبار تحليل التباين (ANOVA / F-test) واختبار (T) د با قار ع مقنا عمجقو نينو ق ت

يمقار ا رهقو داح م.

ق

6.2. الخاتمة

2.6.

#وينار اقمق

ات قهذوقو يفد لا قباس روجبقشا لا قبالوا قويا لليقو يذققور انر هقوينو سم ق و يذقق ص آ ق نلمقي الانريخ لق
هنو قوببيثق و ضابمقراقر اؤ رهق ود با قعجر ار هقب ج خمقرا مقال م ق لنق رحقو يفد لا ق نقوينو سمقور
انفقويا ل قويعصفيقوي ي يفكاوا قرات قامقرب يقويف فمقويعرر مق وياند لا قوس باويق هعقاقي لقامقوب
رمقوينو سمقويرا مقوي يقر لن قتيقلا ا قوير لافقوي بب مق اقا ع وجر لا ق.

لنقر قرينيقال امقوينو سمقا قويرا ا اغيقل القويتنا فقولا ر مقبا ا قويا كقربنو يرز زقوين يي ق ويبايغقرنته
قنيق(500,2) قاع ق ر قود اقر مقراطوح مقب مق غق لا لا قوي لاحيق(336) قافجتو ق هعق ل ق لا
قوينقولا تنقويا عبت داح ا ق غخا قيلن اكج ل يق اع ضان قا ا قارز ق خمقوي اح ق ا ا ا ن مقرا الاقر
قال امقوينو سم قكا ا قضجقر ع جق توو قوينو سمق(وس بانم) قوي يقر آ مق(26) قغجوقا ع رمقر ق براتقويا
ع جقويا خلاقولا لرمق ويا ع جقوي ايم قامقا وجر او قويدند قو يضا هجققا قد اقر جر لاقر قالا عر مقاقويا يا ا ق رانق
بار لاقر بجقار الاق يفاقج نباخ.ق

اقر القو يفد لا قجر ا قيبساي مقو داح مقوي يقس قوس تنوا لا قغيقري لا قويب انا ق ق وي يقر طالا قود باو
فقويدند ق وي باق ق ويا عس افقويي ا مق ونيوجا فقويا ر ا م ق ود باو فقوي ع مقوي ب ري ق ارا الاقو
رباطق جسعن ق ري لا قو نينو قويب طق ويا رنت ق ود باو فقري لا قوي بايا (ANOVA). (T-test).
لنق رنققهذوقو ضوجا قفي انقنل مقوي اح ق اعر عر لا ق يارا يلمقوغ وجر افقوي ي لا قو داحيقبا قا ا قصيمقو
س اضا فقويا ت دمقا قوينو سم.ق

تنقويا لل مقويا برمقغيقهذوقوينو سمق-قباقر ا هقاقر ر الاق اقولات وفقويرا مق و ضوجا وفقو داح مقوبل
خمق-قرر هلا قويا ثقي عصا قتيقن اح قاع علمق عاق جقا ا سافقتو وقويا طا مقبيبراتها قويا ت فمقغيق غمق

فالوقضعتوقويتناالقولارمقي ااعج اكاالق نقر ر اتقر نقر مقالاقويراا اقغيقويا نونقا فيق ولر مقر نقر قوي
اح ق ر اقوي ينافق ويفجصقوير مقوي يقر عوضهقتتو وقوياطا مقغيقهذوقويخ القويي عقق.ق

ركنقهذوقويقدلاقرق ها مقوي وزتقباينلمقويا لل مقغيقوينو سافقويا نون م قداصمقر كقوي يقر ا اقل اراققدنا
مق اسمكخ القوي وجنقويانني ق ثقر جربطقضعتوقويتناالقولافقوياخنامقبا ارمقويارس مق راقويا ف نيا قغ
قراقو رباولاقبارشوجققولاتواقويعو مق وين ي م ق ر رتن اح قوي ي فقو داح مقوي يقس فذلّا قغ
لاقغيقويقدعاقويخاتامقبا ابقود با قرج بيقيفار مقالاق سافقتتو وقوياطا مقغيقري اق تواقويتناالقولار م قالاقا اق
صّ القويخوج قاقوس فاتوقا لاقغيقر ع جقوي اسافق ري اقوياا سافقو تو م.ق

غيقنلاامقهذوقويقدلاقراالن قوي ي نقر نقر نقضعتوق ققتو سقمبي مقر جربطقو رباوا ق خا قبال لاق تل
لاقو ضوجح م ق لنقسرةقويا ثقتيةقرع جقضا مقوير اصحقويا لل مقوي امقي النقاعر عر مقوي اح ق اع
عل لا قرا ل نو قير جبقن اح قوي ي لاقو داحيقغيقويقدلاقويوجبم ق الط لاق رف جهاقغيقويقدلاقويتناا ق
ويتج جق عص افقرا مقر ل قغيقر ع جق تواقويتناالقولار مقغيقا اقويا كقربنويرز زقوين يي ق ررز
زقاان هق ي نقويا او فقويوجحنقر نقر عققول ايق وين يي ق

اځنامقو س بانقم

رز زقويطا كق/قرز زريقويطا كم وي

تقر ق امقاللهق لكارهق

رخعتقويبا م/ويبا ثقباضوجاقتو سمقرا مقبر عونق" جقتو وقويطا مقعيق غمقفاو قضعتو قويتنا فقولا ر

مقي اعج افغيقا اقويا كقربنويز زقوين يي" قوس راا قيا بافقوييد عاقر ؤقت ضمقويب اي ع ق

نظو جقياقي جا قاق ها مقعيت وجا قهذهقوينو سم قا رنناقررا نر قبا ضابمقراقغخوجفقهذهقو س بانمقب
لاقتلمق اعرعر م قر اا قبينقضا مقويب انافقويعو توقع لاقس راا لاقب ج مقراام ق ياقر تننقت
قلا غوجبقوييبتقوير ايقغخط.

شاج اقيرق اقرا نر

:

القسم الأول البيانات الأولية (الديموغرافية)

المتغير	الفئات
الجنس	ذكر / أنثى
العمر	أقل من 30 / 30 - 40 / 41 - 50 / أكثر من 50
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل / دبلوم / بكالوريوس / دراسات عليا
سنوات الخبرة	أقل من 5 / 5 - 10 / 11 - 15 / أكثر من 15
المسمى الوظيفي	موظف / مشرف / مدير مشروع / أخرى

البُعد :

القسم الثاني فقارت الاستبانة

أولاً: المتغير المستقل — إدارة المشاريع

البُعد الأول: التخطيط الاستراتيجي للمشاريع

ع

وقت	ويفخجقو	اعو غلق بطنو	اعو غلق اييقن	اعو غلق اييقن	غ جق جقاو غلق بطنو
1	ر يَنْتَقِ هُنُو قَاطَا مَقْوَيْتِنَا فِقُولَا ر مَقِ عَر عَقَقِ لَا اَقِي عَو غَلَقَا مَقِ وَ مَقْوِيَا اَقِ .				
2	ر عَر مَقْدَطَقَا مَقِ وَلَر مَقِي ف ذَقَاطَا مَقْوَيْتِنَا فِقُولَا ر م.				
3	يَو جَرَة قَرِي لَا قَوِيْبِ ضَمَقْوِيْنُوْدِ مَقِ وَيْنَا ض مَقَرِ نَقْتَرِ نَوْتَقْدِ طَقْوِيَا طَا م.				

:

					4	ر طجكقولاووج قويا ر مقعيقاج مقوي ت طقوس وجر ليقا اطا م.
--	--	--	--	--	---	--

الثاني إدارة الموارد والميا ت

وقت	وي فحققو	اعو غلق بطنو	اعو غلق اي ايقن	غ جق اعو غلق	غ جقاو غلق بطنو
5	ر ع لقوياو تقوييطج مقر ةقاطا مقويتنا افقولا ر مقبّ فاو.				
6	ر تدصقويا وزن افقوي امقياطا مقويتنا افقولا ر مقبّ لاقا اس قم.				

البُعد :

					7	ا بطقو نفاذقويقر يقر ااق ن تقويا وزن مقويار انو.
					8	ر عوجقويارنوفق ولاضلزوقي امقي ف نقاطا مقويتنافقولا ر م.

البُعد :

الثالث إدارة المخاطر والجودة

وقت	ويفخجقو	اعو غلق بطنو	اعو غلق اييقن	غ جق اعو غلق	غ جقاو غلق بطنو
9	ر يَنْتَقوياتاو جقوياي ا مقيطا مقويتنا افقولا ر مقابخقا .				
10	ر عرمقد طقوس لابمقغز ايمقيا عوضلمقوياتاو جقويا علم.				
11	ر بَلقاراي جقويلعتوقويار انوقغير ف ذقويتنا افقولا ر م.				
12	ر لجخقاو جضرافقت مقي النقا ابخمقوياتاجضافقياراي جقويلعتو.				

الاربع: المتابعة والتقييم

وقت	ويفخجقو	اعو غلق بطنو	اعو غلق اييقن	غ جق اعو غلق	غ جقاو غلق بطنو
13	ر ايمقاوج لاقرف ذقاطا مقويتنا افقولا ر مقبطَ لاقا اج.				

14	ر خا قارشوجفقولاتواقاخا ن مقبالاھنو قوياينتوقي اطج ل.				
15	ر تذقو ضوجاوفقوي دي ي مقوي امقر نقو طا قو نيوجا قف.				
16	ر ع لقن اح قويا ابرمق وي خ قي س فاتوقا لاقا خبق .				

ثان ياً: المتغير التابع — ففاعة جودة الخدمات الأرضية للمسافرين

	ويفخجوق	اعو غلق بطنو	اعو غلق ايابقن	غ جق اعو غلق	غ جقاو غلق بطنو
1	ر خنتقدنافقويصعاق وياعات وقي ا اغج اقب جرمق تلمقراي م.				
2	ر لزقتض وجاوقفا ا يمحولا ا رمقب فاوق غيقوي علمقوياينت.				
3	ي ق تواقويرا ا غيقويتنافقولا ر مقبا وجغ م.				

					4	ر بّاقو اضافقويا اغج اقم ققو اضافقويتا صمقبطّ لاقا اسم.
					5	ر حّ لاق لافقون طاقي اغج اقر نقنخاطقويتنام.
					6	ر عو غجقوي لل وزقوييني مقوي يقرنر قضعقويتنا افقولا ر م.
					7	ر راي قش اخقويا اغج اقب جرمق غار م.
					8	ر ا زقويتنا افقولا ر مقبايع عل مق ل مقولاد القوي طع م.
					9	ال قرط قوير الاغيعريخ لقون ا مق جكمقويا اغج ا.
					10	ايخلفا عخقويتنا افقولا ر مق راقويا اغج اقبّطّ لاقرات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربي

وينأش قابانق راحقربنقوياف احق عقتلج. (2202) جقضعنوقوينتامقر ةق راقويا اغج ا:قتو سمي ايمقا ا قويا ر مقر
القوين بييعيقولا تنق] سايمقااض ج قضاارمقويز عنمقولا تنق-<https://www.zuj.edu.jo/wp-content/uploads/2022/07/abstract-in-arabic.pdf>].

اا قاج ونق(2023) ق جقضعن يمي فقلن تقوييلاجقر ةقضعنوقوينتامق تواقويرا ا قغيقا ا قويا كقربنقويرز زقوين بييعلنو
ويل مقويرجل مقيلانو و قاق 43 قل4 قويا ظامقويرجل مقي ا مقو تو مق-قضاارمقوين اقويرجل م .
https://journals.ekb.eg/article_291098

ر عه قيا القداينق اق(2024) ق جقاا سافقتنو وقوياطج رافقر ةقغراي مقولاتواقويراس يقي ر اناققويت ج مقغيقامقويأجام
ويل مقويرجل مقي طجقوير اي قا 7 قو صنوق 71 قسوق 159 ق-<https://doi.org/10.36571/ajsp717> 188 .

وييجلي قسلاتق مق انونقتر انقويات فيقق(2025) ق جقاا سافقتنو وقوياطا مقر ةقوي آ زقويراس ي:ت و سمبر ب خ مقر
ةقيل مق"ر و ج "قيجرالمقوي ل القباني مقويج اب .ال مقوير عتقو ل داتامق و تو مق ويخانعن م قا 9(ا يل) قسوق 23-41 .

<https://search.mandumah.com/Record/1596960> ق

ر باف قري قاينانقلاس ق قويلعو نم ق للمقر ن ق(2022) ق ت ق د ل افقويال مقغيقغراي مقنتو وقوياطا م:قت و سمي
ايمقشجكمقويل جقويرجليقي ا مق(سايمقااض جقغ جقا طع و) قضاارمق اقويب م قويافجد قا
جضمقا ق<http://search.mandumah.com/Record/1351225> ق

وبطلحق قربنوبا ر قاس ا ق قوبرخ ي قر النق ا قاعسةقر ان ق(2024) قت قو تو وقويجش خمغقتر قاطا مقنتو وقاطا مق تتو وقويار جغمغقو لا ضلزو قويي عا مقبايا ر مقوير جل مقوي ر عتام: قناعمجقا ج قويا ل مقوير جل مقوين ي مق تو وقويار جغم قا 3, ق ق ق ق 1 ق 121 ق- ق 172 قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1438961> ق

ويربنوي ف قتا ا قشعلق ربنوي ي ق قويطع و قايا نقس قد قق(2021) ق جقويا ا مقويجش نوغقنتو وقوياطا م: قوين قويا ر ناقي ت طق تو وقولا افغقق النقر انقوير بجق(سايمقتك ع و هقغ جقا طع و) قضا ر مقوير عتقو س ا مقويرايا م قرا ن قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1219761> ق

ويظف جق قايا ن قنا افتعج ان ق قويطع و قربنا للهق انقس ان ق(2021) ق جقوي آ قو س وجر ليغقنتو وقوياطا م: قوين قويس طقي آ اغقشجك مقنطقوير ع مق(سايمقتك ع و هقغ جقا طع و) قضا ر مقوير عتقو س ا مقويرايا م قرا ن قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1220288> ق

وبجل م قرنق قضا يحق سرت ق قاف ح قا جوقربنا للهقا دفة ق(2024) ق جقوي يعاقوبجلا يقغقنتو وقوياطا م: قوين قويس طقي لينقو س وجر ليغق قويطجكا فو نطاح مقولا تن مق(سايمقتك ع و هقغ جقا طع و) قضا ر مقوير عتقو س ا مقويرايا م قرا ن قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1521046> ق

ت وجه قسانن و قغ ان ق(2024) قت قويطب افقوير دب مقو ص ار مقغقنتو وقوياطا مقو نطاح م قال مقضا ر مقنا طلقي ر عتقو ل داتامق وي اس م قا 40, ق ق 3 ق 1 ق- ق 22 قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1522306> ق

ضاس ق اق غم ق قويا ر ار نق قارا ق رنقاله ق(2022) قت قكفا وقويخ اتوقغقا و ج لا قنتو وقاطا مقرر عيعض اقويا ر عالف: قت و سقمري مقلا و اقر مقاقويا را اغقق س اقس لاقي ردا فقوي ال مقغقوير وجد قال مقرر ج مقي ر عتقو تو مق ول داتام قا 18, ق ق 60 ق 573 ق- ق 591 قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1347331> ق

ويجا ت ق قايا ن قايا عتق ان ق(2022) قولابرا تقو ض ار مقيعكا مقويننا افقويدي مق ري جهاقر ققضعنو قويننا افقويدي م: قت و سقمرب خ مقر قويا را اغققويا طفة قوي ر ايقويرايا يقبلا ر مقو ا قال مقك مقولا توب ق ق 21 ق 308 ق- ق 342 قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1289662> ق

ويرعغي قربنا للهق اقصاب ق(2024) قارش وجفقولا تواقوي ع خ مق ري جهاقر ققضعنو قويننا افغقوينا افقوي ر ا م: قت و سقمرب خ مقر قضا ر مقوي اح قال مقويبعز قوياي مق وي لا م ق ق 4 ق 489 ق- ق 530 قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1522714> ق

اباك ق اجقتر ق ق شق ق انقسا ج ق(2023) ق جقضعنو قويننا افقر قق راقويا ر اقبا و ج زقنا افقويا اج: قت و سقما نون م قال مقويبعز قو م قا 41, ق ق 1 ق 1 ق- ق 41 قا جضمقا ق <http://search.mandumah.com/Record/1416245> ق

ثانياً: المراجع الأجنبي ة

- .5 Hejazi, M. E., & Fawzy, M. F. (2021). Passengers' satisfaction of the service quality at Saudi international airports. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 9(8), 198–215. <https://ijecm.co.uk/wp-content/uploads/2021/08/9814.pdf>
- .6 Szabo, S., Pilát, M., Makó, S., Korba, P., Čičváková, M., & Kmec, L. (2022). Increasing the efficiency of aircraft ground handling—A case study. *Aerospace*, 9(1), Article 2, 1–16. <https://doi.org/10.3390/aerospace9010002>
- .7 Bakır, M., Akan, Ş., Özdemir, E., Nguyen, P.-H., Tsai, J.-F., & Pham, H.-A. (2022). How to achieve passenger satisfaction in the airport? Findings from regression analysis and necessary condition analysis approaches through online airport reviews. *Sustainability*, 14(4), Article 2151, 1–26. <https://doi.org/10.3390/su14042151>
- .8 Li, L., Mao, Y., Wang, Y., & Ma, Z. (2022). How has airport service quality changed in the context of COVID-19: A data-driven crowdsourcing approach based on sentiment analysis. *Journal of Air Transport Management*, 105, Article 102298, 1–14. <https://doi.org/10.1016/j.jaltrabman.2022.102298>
- Al-Nakeeb, A., El Khatib, M., Zitar, R. A., Alhosani, A., & Alhosani, I. (2023). Project Manager's role in manage Project knowledge process: An approach to enhance Project quality. *International Journal for Computers & Their Applications*, 30(4)
- Ali, B. J., Saleh, P. F., Akoi, S., Abdulrahman, A. A., Muhamed, A. S., Noori, H. N., & Anwar, G. (2021, May). Impact of service quality on the customer satisfaction: Case study at online meeting platforms. In Ali, BJ, Saleh, Akoi, S., Abdulrahman, AA, Muhamed, AS, Noori, HN, Anwar, G.(2021). Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International journal of Engineering, Business and Management* (Vol. 5, No. 2, pp. 65-)77
- Dam, S. M., & Dam, T. C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-.395
- Lalmi, A., Fernandes, G., & Souad, S. B. (2021). A conceptual hybrid project management model for construction projects. *Procedia Computer Science*, 181, 921-.039
- Pan, Y., & Zhang, L. (2021). A BIM-data mining integrated digital twin framework for advanced project management. *Automation in construction*, 124, 103564.

Ciric Lalic, D., Lalic, B., Delić, M., Gracanin, D., & Stefanovic, D. (2022). How project management approach impact project success? From traditional to agile. *International Journal of Managing Projects in Business*, 15(3), 494-521