

جودة تجربة العميل في Six Flags القدية

أسم الطالب

مها احمد باسعد

232000635

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الثاني

جودة تجربة العميل في Six Flags القدية

2. مقدمة البحث:

في ظل التطور السريع في قطاع الترفيه ضمن مستهدفات رؤية المملكة 2030، أصبحت تجربة العميل عنصراً أساسياً في نجاح المشاريع الترفيهية الكبرى. ويُعد مشروع Six Flags القدية أحد أبرز المشاريع الترفيهية في المملكة العربية السعودية، حيث يمثل نقلة نوعية في صناعة الترفيه ويستهدف جذب الزوار محلياً ودولياً.

يركز هذا البحث على دراسة جودة تجربة العميل في Six Flags القدية، من خلال تحليل العوامل المؤثرة في تشكيل تجربة الزائر، مثل مستوى الخدمة، كفاءة العمليات التشغيلية، معايير السلامة، التقنيات المستخدمة، وإدارة الحشود. كما يتناول البحث أثر جودة التجربة على رضا العملاء وولائهم، وانعكاس ذلك على قوة العلامة التجارية واستدامة المشروع.

وتتبع أهمية هذا البحث من كون تجربة العميل في المشاريع الترفيهية لا تقتصر على تقديم خدمة، بل تشمل بناء تجربة متكاملة تترك انطباعاً دائماً يعزز من مكانة المشروع في السوق التنافسي.

3. مشكلة البحث:

على الرغم من أن المشاريع الترفيهية الكبرى تعتمد بشكل أساسي على تقديم تجارب مميزة للزوار، إلا أن ضمان جودة تجربة العميل في مشروع ضخم مثل Six Flags القدية يمثل تحديًا إداريًا وتشغيليًا معقدًا. فتنوع الخدمات، وكثرة أعداد الزوار، واختلاف توقعاتهم، إضافةً إلى أهمية معايير السلامة والتنظيم، كلها عوامل قد تؤثر بشكل مباشر على مستوى رضا العملاء وولائهم.

وتكمن مشكلة البحث في التساؤل حول مدى قدرة إدارة المشروع على تقديم تجربة متكاملة وعالية الجودة تلبي توقعات الزوار، وتساهم في تعزيز رضاهم وبناء ولائهم، بما يضمن استدامة المشروع ونجاحه التنافسي في قطاع الترفيه

4. أهمية البحث:

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول أحد أهم عوامل نجاح المشاريع الترفيهية الكبرى، وهو جودة تجربة العميل، والتي أصبحت معياراً رئيسياً لقياس الأداء والتميز في قطاع الترفيه. ويُعد مشروع Six Flags القدية من أبرز المشاريع الترفيهية في المملكة، مما يجعل دراسة تجربة العميل فيه ذات قيمة علمية وعملية.

تكمن الأهمية العلمية للبحث في إثراء الأدبيات المتعلقة بإدارة تجربة العميل في المشاريع الترفيهية الضخمة، خاصة في السياق المحلي السعودي. أما الأهمية العملية فتتمثل في تقديم نتائج وتوصيات قد تساهم في تحسين مستوى الخدمات، ورفع رضا العملاء، وتعزيز ولائهم، بما يدعم استدامة المشروع وقوة علامته التجارية.

كما يساعد البحث في تسليط الضوء على العلاقة بين جودة التجربة ونجاح المشروع على المدى الطويل، مما يجعله مرجعاً مهماً للمهتمين بإدارة المشاريع والقطاع الترفيهي.

5. المراجع :

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson Education
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (2011). The Experience Economy. Harvard Business Review Press
- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. Journal of Marketing, 80(6), 69–96

- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services •
Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.).
.McGraw-Hill Education
- Qiddiya Investment Company. (n.d.). About Qiddiya. Retrieved •
from <https://www.qiddiya.com>
- Six Flags Entertainment Corporation. (n.d.). Company Overview. •
Retrieved from <https://www.sixflags.com>
- Vision 2030 Kingdom of Saudi Arabia. (n.d.). Quality of Life •
.Program. Retrieved from <https://www.vision2030.gov.sa>