

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع

أسم الطالب
ملك ربيع الجباخنجي

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

24/06/2026- الفصل الدراسي الثاني

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....	3
1.1. المقدمة:.....	3
1.2. مشكلة الدراسة.....	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. أهمية الدراسة.....	7
1.3.1. على المستوى النظري:.....	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....	Error! Bookmark not defined.
1.4. أسئلة الدراسة.....	8
1.5. أهداف الدراسة.....	8
1.6. فرضيات الدراسة.....	9
1.7. نموذج الدراسة.....	9
1.8. منهجية الدراسة.....	10
1.9. الدراسة الميدانية.....	10
1.10. مخطط المشروع المقترح.....	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.....	1
2.1. المقدمة:.....	11
2.2. المتغير المستقل.....	11
2.3. المتغير التابع.....	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....	13
2.5. الخاتمة.....	13

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها عالم الأعمال في العصر الحديث، أصبحت إدارة المشاريع من أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات لتحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز قدرتها التنافسية في الأسواق المحلية والعالمية. وقد أدى التقدم التكنولوجي وتزايد متطلبات العملاء إلى زيادة أهمية المشاريع باعتبارها وسيلة فعالة لتطوير المنتجات والخدمات وتحسين الأداء المؤسسي. لذلك أصبح نجاح المشاريع يمثل أحد المؤشرات الأساسية لنجاح المؤسسات واستمراريتها ونموها.

وتُعرف إدارة المشاريع بأنها عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ومراقبة الموارد البشرية والمادية والمالية بهدف تحقيق أهداف محددة خلال فترة زمنية معينة وضمن ميزانية محددة. ويُعد مدير المشروع العنصر المحوري في هذه العملية، حيث يتحمل مسؤولية الإشراف على مختلف مراحل المشروع منذ مرحلة التخطيط وحتى مرحلة الإغلاق والتقييم. كما يتطلب نجاحه امتلاك مجموعة متنوعة من المهارات القيادية والإدارية والفنية التي تمكنه من التعامل مع التحديات والمشكلات المختلفة التي قد تواجه المشروع.

وتُعتبر القيادة من أكثر العوامل تأثيراً في نجاح المشاريع، إذ لا يقتصر دور مدير المشروع على تنفيذ الخطط ومتابعة سير العمل فحسب، بل يمتد إلى تحفيز العاملين وتوجيههم وإدارة العلاقات بين أعضاء الفريق وأصحاب المصالح والعملاء. كما أن قدرة مدير المشروع على اتخاذ القرارات المناسبة والتواصل الفعال مع مختلف الأطراف تساهم في خلق بيئة عمل إيجابية تساعد على تحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفعالية.

وقد ازداد اهتمام الباحثين والمهنيين في السنوات الأخيرة بدراسة القيادة في إدارة المشاريع نظراً لدورها الحيوي في تحسين الأداء التنظيمي ورفع مستوى الإنتاجية. فالقيادة الفعالة تساعد على تعزيز روح التعاون بين أعضاء الفريق، وتقليل النزاعات، وزيادة الالتزام بتحقيق الأهداف، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة المخرجات النهائية للمشروع. كما أن المدير الذي يمتلك رؤية واضحة وقدرة على الإقناع والتأثير يكون أكثر قدرة على توجيه فريق العمل نحو النجاح وتحقيق النتائج المطلوبة.

ومن ناحية أخرى، يُعد رضا العملاء من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم نجاح مشاريعها. ويشير مفهوم رضا العملاء إلى درجة شعور العميل بالرضا أو عدم الرضا الناتجة عن مقارنة توقعاته المسبقة بالأداء الفعلي للخدمة أو المنتج الذي حصل عليه. وكلما استطاعت المؤسسة تلبية توقعات العملاء أو تجاوزها ارتفع مستوى رضاهم، مما يؤدي إلى تعزيز ولائهم واستمرار تعاملهم مع المؤسسة في المستقبل.

ويحظى رضا العملاء بأهمية كبيرة في بيئة الأعمال الحديثة، حيث أصبح العملاء أكثر وعيًا وخبرة وقدرة على المقارنة بين الخدمات المقدمة من مختلف المؤسسات. لذلك تسعى المؤسسات إلى تطوير خدماتها بشكل مستمر من أجل تحقيق مستويات مرتفعة من الرضا والمحافظة على سمعتها ومكانتها التنافسية في السوق. كما تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة قوية بين رضا العملاء وتحقيق الأرباح وزيادة الحصة السوقية للمؤسسة.

وبالإضافة إلى رضا العملاء، تُعد جودة الخدمة من أهم العوامل التي تؤثر في نجاح المشاريع واستمرارية المؤسسات. ويُقصد بجودة الخدمة مدى قدرة الخدمة المقدمة على تلبية احتياجات العملاء وتوقعاتهم بكفاءة وفعالية. وتتميز الخدمة عالية الجودة بقدرتها على توفير القيمة للعميل وتحقيق مستوى مرتفع من الثقة والاعتمادية والسرعة في الاستجابة لمتطلباته.

وتُعتبر جودة الخدمة عنصرًا أساسيًا في بناء العلاقات طويلة الأمد مع العملاء، حيث إن تقديم خدمات ذات جودة عالية يساهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة احتمالية تعاملهم المستقبلي مع المؤسسة. كما أن المؤسسات التي تهتم بجودة خدماتها تكون أكثر قدرة على مواجهة المنافسة وتحقيق النجاح المستدام مقارنة بالمؤسسات التي تهمل هذا الجانب.

ومن هذا المنطلق، تظهر أهمية دراسة العلاقة بين قيادة مدير المشروع ورضا العملاء وجودة الخدمة، إذ يُتوقع أن تؤثر القيادة الفعالة بشكل مباشر أو غير مباشر في مستوى جودة الخدمات المقدمة وفي درجة رضا العملاء عن نتائج المشروع. فمدير المشروع الذي يمتلك مهارات قيادية عالية يكون أكثر قدرة على إدارة الموارد بكفاءة وتحقيق التنسيق بين مختلف الأطراف وضمان تنفيذ الأعمال وفق المعايير المطلوبة، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة وتحقيق رضا العملاء.

كما تكتسب هذه الدراسة أهميتها من الحاجة المتزايدة لفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة المتمثلة في قيادة مدير المشروع ورضا العملاء وجودة الخدمة، خاصة في ظل التحديات التي تواجه المؤسسات الحديثة وحرصها المستمر على تحسين أدائها وتحقيق رضا عملائها. وتسعى الدراسة الحالية إلى تقديم إطار علمي يساعد المؤسسات على الاستفادة من الممارسات القيادية الفعالة بما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمات ومستوى رضا العملاء.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات في الوقت الحاضر تحديات متزايدة في تنفيذ المشاريع وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، وذلك نتيجة التغيرات السريعة في بيئة الأعمال وارتفاع توقعات العملاء بشأن مستوى الخدمات المقدمة لهم. وعلى الرغم من التطور الملحوظ في أساليب إدارة المشاريع وتوفير العديد من الأدوات والتقنيات الحديثة، إلا أن نسبة من المشاريع ما تزال تعاني من مشكلات تتعلق بانخفاض مستوى رضا العملاء أو ضعف جودة الخدمة أو عدم تحقيق النتائج المتوقعة بالشكل المطلوب.

وتشير الأدبيات الإدارية إلى أن نجاح المشروع لا يعتمد فقط على الجوانب الفنية والتنظيمية، وإنما يتأثر أيضاً بالعوامل البشرية والقيادية، وفي مقدمتها قيادة مدير المشروع. فمدير المشروع هو المسؤول عن توجيه فريق العمل وإدارة الموارد والتواصل مع أصحاب المصالح واتخاذ القرارات المناسبة خلال مختلف مراحل المشروع. وبالتالي فإن أسلوب القيادة الذي يتبعه يمكن أن يكون عاملاً مؤثراً في نجاح المشروع أو تعثره.

وعلى الرغم من أهمية هذا الموضوع، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تركز على الجوانب التقنية للمشاريع أكثر من اهتمامها بالجانب القيادي، الأمر الذي قد يؤدي إلى ضعف التنسيق بين فرق العمل، وانخفاض مستوى جودة الخدمة، وعدم القدرة على تلبية توقعات العملاء بالشكل المطلوب.

1.2.1 الفجوات على المستوى النظري

على المستوى النظري، تناولت العديد من الدراسات موضوع القيادة في إدارة المشاريع وأهميتها في تحسين الأداء وتحقيق النجاح التنظيمي، كما تناولت دراسات أخرى موضوع رضا العملاء وجودة الخدمة باعتبارهما من أهم مؤشرات نجاح المؤسسات. إلا أن عدداً محدوداً من الدراسات ركز على دراسة العلاقة المباشرة بين قيادة مدير المشروع ورضا العملاء وجودة الخدمة في إطار واحد.

كما أن نتائج الدراسات السابقة جاءت متباينة حول طبيعة هذه العلاقة وقوة تأثيرها، حيث أشارت بعض الدراسات إلى وجود تأثير كبير للقيادة على نجاح المشاريع، بينما ركزت دراسات أخرى على عوامل مختلفة مثل التكنولوجيا أو الموارد أو الثقافة التنظيمية. لذلك ما تزال هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التي توضح طبيعة العلاقة بين المتغيرات محل الدراسة.

الفجوات على المستوى التطبيقي 1.2.2

أما على المستوى التطبيقي، فتواجه العديد من المؤسسات مشكلات تتمثل في تأخر تنفيذ المشاريع أو انخفاض جودة الخدمات المقدمة أو وجود شكاوى متكررة من العملاء، بالرغم من توفر الإمكانيات والموارد اللازمة، ويشير ذلك إلى احتمال وجود قصور في الممارسات القيادية التي يتبعها مديرو المشاريع.

كما أن بعض المؤسسات لا تمتلك آليات واضحة لتطوير مهارات القيادة لدى مديري المشاريع أو تقييم أثرها على رضا العملاء وجودة الخدمة، مما يستدعي إجراء دراسات ميدانية تساعد على تحديد حجم هذا التأثير وتقديم توصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تحسين أداء المشاريع.

السؤال الرئيسي للدراسة:

ما تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء وجودة الخدمة في المشاريع؟

الأسئلة الفرعية:

ما مستوى ممارسة قيادة مدير المشروع في المشاريع؟

ما مستوى رضا العملاء عن المشاريع؟

ما مستوى جودة الخدمة المقدمة في المشاريع؟

هل يوجد تأثير لقيادة مدير المشروع على رضا العملاء؟

هل يوجد تأثير لقيادة مدير المشروع على جودة الخدمة؟

ما أكثر أبعاد القيادة تأثيرًا في رضا العملاء؟

ما أكثر أبعاد القيادة تأثيرًا في جودة الخدمة؟

1.3. أهمية الدراسة

أولاً: الأهمية النظرية

تتبع الأهمية النظرية لهذه الدراسة من كونها تسهم في إثراء المعرفة العلمية المتعلقة بقيادة مدير المشروع ودورها في تحقيق رضا العملاء وتحسين جودة الخدمة. كما أنها تساعد في توضيح العلاقة بين هذه المتغيرات وتقديم إطار نظري يمكن الاستناد إليه في الدراسات المستقبلية.

وتتمثل الأهمية النظرية فيما يلي:

إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة المشاريع.

توضيح دور القيادة في نجاح المشاريع.

تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين القيادة ورضا العملاء.

تعزيز الفهم العلمي للعلاقة بين القيادة وجودة الخدمة.

توفير مرجع علمي للباحثين في مجال الإدارة وإدارة المشاريع.

فتح المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مرتبطة بالموضوع.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها من قبل المؤسسات ومديري المشاريع في تحسين الأداء وتحقيق نتائج أفضل.

وتتمثل الأهمية التطبيقية فيما يلي :

مساعدة المؤسسات على تطوير مهارات القيادة لدى مديري المشاريع.

تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة.

رفع مستوى رضا العملاء.

تعزيز فرص نجاح المشاريع.

دعم متخذي القرار بالمعلومات اللازمة لتحسين الأداء.

المساهمة في بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

1.4. أسئلة الدراسة

ما مستوى ممارسة قيادة مدير المشروع؟

ما مستوى رضا العملاء في المشاريع؟

ما مستوى جودة الخدمة المقدمة؟

هل يوجد تأثير لقيادة مدير المشروع على رضا العملاء؟

هل يوجد تأثير لقيادة مدير المشروع على جودة الخدمة؟

ما أبعاد القيادة الأكثر تأثيرًا في تحقيق رضا العملاء؟

ما أبعاد القيادة الأكثر تأثيرًا في تحسين جودة الخدمة؟

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:

التعرف على مفهوم قيادة مدير المشروع وأبعادها المختلفة.

تحديد مستوى رضا العملاء في المشاريع.

التعرف على مستوى جودة الخدمة المقدمة في المشاريع.

دراسة تأثير قيادة مدير المشروع على رضا العملاء.

دراسة تأثير قيادة مدير المشروع على جودة الخدمة.

تحديد أبعاد القيادة الأكثر تأثيرًا في نجاح المشاريع.

تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد المؤسسات على تحسين الأداء القيادي.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لقيادة مدير المشروع على رضا العملاء

الفرضيات الفرعية:

يوجد تأثير للتواصل الفعال على رضا العملاء.

يوجد تأثير للتحفيز على رضا العملاء.

يوجد تأثير لاتخاذ القرار على رضا العملاء.

الفرضية الرئيسية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لقيادة مدير المشروع على جودة الخدمة.

الفرضيات الفرعية:

يوجد تأثير للتواصل الفعال على جودة الخدمة.

يوجد تأثير للتحفيز على جودة الخدمة.

يوجد تأثير لاتخاذ القرار على جودة الخدمة.

1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل:

قيادة مدير المشروع

أبعاده:

التواصل الفعال.

التحفيز.

اتخاذ القرار.

المتغيرات التابعة:

رضا العملاء.

جودة الخدمة.

1.8. منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لملاءمته لطبيعة الدراسة الحالية. ويتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى العاملين والعملاء المرتبطين بالمشاريع، ثم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار الفرضيات والوصول إلى النتائج.

1.9. الدراسة الميدانية

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المشاريع والعملاء المستفيدين من خدماتها. ويتم اختيار عينة مناسبة بطريقة عشوائية لضمان تمثيل المجتمع. كما تستخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات وتحليلها.

1.10. مخطط المشروع المقترح

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة.

الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعتبر القيادة من أكثر العوامل المؤثرة في نجاح المشاريع وتحقيق أهدافها. ويهتم الباحثون بدراسة دور القيادة في تحسين الأداء التنظيمي وزيادة رضا العملاء وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. ويهدف هذا الفصل إلى استعراض المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيرات الدراسة وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة.

2.2. المتغير المستقل:

قيادة مدير المشروع

تعرف قيادة مدير المشروع بأنها القدرة على التأثير في أفراد فريق العمل وتوجيههم وتحفيزهم لتحقيق أهداف المشروع بكفاءة وفعالية.

أبعاد قيادة مدير المشروع:

الرؤية الاستراتيجية.

الاتصال الفعال.

اتخاذ القرار.

التحفيز.

إدارة النزاعات.

العمل الجماعي.

إدارة التغيير.

أهمية القيادة.

رفع كفاءة الفريق.

تعزيز التعاون.

حل المشكلات.

تحسين الأداء.

تحقيق أهداف المشروع.

2.3. المتغير التابع

أولاً: رضا العملاء

يعرف رضا العملاء بأنه الشعور الإيجابي الناتج عن مقارنة توقعات العميل بالخدمة الفعلية المقدمة

أبعاد رضا العملاء.

جودة الخدمة.

سرعة الاستجابة.

الثقة والاعتمادية.

التواصل.

القيمة المدركة.

ثانياً: جودة الخدمة

هي قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

أبعاد جودة الخدمة.

الاعتمادية.

الاستجابة.

الأمان.

التعاطف.

الجوانب الملموسة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

تشير الأدبيات الإدارية إلى أن القيادة الفعالة تؤثر بشكل إيجابي على جودة الأداء داخل المشروع، مما يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة أعلى. كما أن القيادة الناجحة تساعد في تعزيز التواصل مع العملاء وفهم احتياجاتهم. بشكل أفضل، الأمر الذي ينعكس على مستوى رضاهم وتؤكد العديد من الدراسات أن مديري المشاريع الذين يمتلكون مهارات قيادية قوية يحققون مستويات أعلى من رضا العملاء مقارنة بغيرهم، وذلك بسبب قدرتهم على إدارة الوقت والموارد وحل المشكلات وتحقيق التوازن بين متطلبات المشروع وتوقعات العملاء كذلك تسهم القيادة في تحسين جودة الخدمة من خلال تعزيز ثقافة الجودة داخل فريق العمل، وتشجيع الالتزام بالمعايير المهنية، وتطوير الأداء المستمر. وعندما ترتفع جودة الخدمة يزداد رضا العملاء، مما يؤدي إلى نجاح المشروع وتحقيق أهداف المؤسسة.

2.5. الخ[شروع التخرج ١ ائمة

تناول هذا الفصل المفاهيم النظرية المتعلقة بقيادة مدير المشروع ورضا العملاء وجودة الخدمة، إضافة إلى توضيح العلاقة بين هذه المتغيرات. وأظهرت المراجعة النظرية أهمية القيادة كعامل مؤثر في نجاح المشاريع وتحقيق رضا العملاء وتحسين جودة الخدمات، مما يدعم فرضيات الدراسة ويبرر الحاجة إلى إجراء الدراسة الميدانية.

Kerzner, H. (2022). Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling (13th ed.). Wiley.

Müller, R., & Turner, J. R. (2021). Leadership competency profiles of successful project managers. International Journal of Project Management, 39(4), 315-329.

Project Management Institute. (2021). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide) (7th ed.). PMI.

Schwalbe, K. (2023). Information Technology Project Management (10th ed.). Cengage Learning.

Turner, J. R. (2020). The Handbook of Project-Based Management (5th ed.). McGraw-Hill.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40