

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 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 خلاقيلعقد اقوير خعتقولا د جوقريع فقضعهج مقعجره لاقا ع وجفقرايا مقاه ارم ق ج هاقو رفالقويا جتغيق رنوتقويا هاغج اق ردهارنق نوقويا اغ همق اقويا او فقوين ي مق ول ام قغ ه قراقوي علراقويا وزينوقا اقبلا قويا جكابقر لاهقا ه عخقويتنا افقويا خنامقيل ق لنق صهبيمقويا او فقوي عتق ق ر خا قعخطقبخن رلاقوس ه رامق ق ب لاقوي ي مق ق لاقبانخقلن رلاقرة قرحنا ق رلجلمقاراا مقيا هاغج 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 طعامقوي خلاقيلعق قتمق رطها لاقو فا ق وسهرا قاقويرا افقوي ط هع مقكاضو جاقو فقر هل لاقوي جكاب ق اايمقولا ر م ق دنا افقويد هاف ق وي اع اق وي خلاقولا ر هي ق رلل زقوي احو جقق اقويج ف ق لنق ش ها Szabo et al. (2022) تيةق نفكفاو قرا افقويا ايمقولا ره مقرر جقري و جقاباشهو جقغيق ااقت وقوي احو قو ر تقولا ب ق لاي ابيقغيقوي المقوسه را مقوير مقيا اا ق ايو جتور 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 اق جرهاقويا هاغج اقغيقويا او فقوي هر عتامقوين ي م ق نقا اقويا كقربنويزر زقوين ييقبلنوق اظلجقغج لا قضعهج مقغيقا ه عخق رهاقويا هاغج اقاخا نمقبا افقويا كقداينق وبا كقغلن.

اقضلمق دجخ ق ب مقوينو سهافقويني مق نق رهاقويا هاغج اقغيقويا او فقي ي جقبير اتقا رنوقر لا قويب مقوي ي مقيا طها لاقضعتوقوي فار لاقوي بطه جقق كفاو قو زوجا و فقوي ط هع م قعخنق كطه ق (2202) ق al ق rikaB اقد اقري لاقاو جضر افقتير ج ن مقلا بجقدا ه اقا او ق ل اق نفكفاو قويا غ ف اقر رنق لعخقويا بضافق جره اقويا هاغج اقي لاق اقون ظا قغيقوي عو جق قو مقاولقويل ع ق نفسه مقاق صهلاق ان مق بر اتقيلعنوق

ق

ويتنامقر طهلاقشهج واقرهج مقوي يخ لقرهاقويوج م فكاالقصهقن (Li et al. (2022) رع وجفققضههج مقغققرخ ويا هاغج اقبعلتوقدناققويا او فقولااج مقغققسه ادقضاقيمكعقن-قن-19 ق ثقور فرمق ها مق برنقوي ظامق ويب ضهمقو رفهارها قايع ها قاهاقيركهنقوي ب رهمقويهنيا هاء همقي علرهاققويا ه اغج اق ره ج وقاج نههمقوسه لهاهمقويارس م.

غيقهذوقوي ه ادقربج قنتو وقوياطها مق عص هفلاقا لل مقرا مق را مقلا ت وقرةظ قوياعوتق ره لقويرا افق رهبطقويلنو اقويرا مقوي يخ لق هنو قاينتوقرهاقاراي جقضعتوق ورهمق لثق رهيمقر عهق (4202) نقالا سهاققنتو وقوياطهج رافقرر جقتالا اقغيقغراي مقولاتواقويارسه هي ق قسه الاغيق براتقوي ت طق ائو وقوياعوتق ويا ابرمق وي خ فكااق نفقوييجلق(2025)ق نقرب يق سهاي مقنتو وقوياطها مقاهل فققررز زقوي ا زقويارسه هيقاقد اقري ه اكفاواقوسه تنوتقوياعوتق رع جق ي اقوياج نمق وسه لابقمي ع ج ق ر فقصر نقل القويا او فقريننو ق شها فكاا (3202) تيق نقضن يمي فقوييلاجق رظ الاق غلقا لل افقتو همق اي اهمقر ائالهابها قر فقضعتوقويتناهمق تواقويرها اقغيقا ها قويا هكقربهنويرز زقويهن يي ق اهاق هنقويتااشق(2022)ق نق براتقضعتوقويتنامقويتنا همق غلقناعمج SERVQUAL رر جقري و جقتالا اقموقت يمقت داح مقغيق راقويا اغج ا.

رر همقهذهقوينو سهمق ها مقداصهمقغققرهعاقوي يع فقويربجققي يقرطهلهناققويا رمقويرجل مقوي هرعامقرهاق و مق2030 قوي يقر ه لن قريع لاقويا رمتيةقاجكزقيعض ه يقرايابقيلطق اق زقلاوف قامقوي جك زقر فق غمقضعتوقويتناهاققغيقويا هاو فقوي هرعامقي هاغاق غ هلاقويا هاو فقويهن ي همق ا هلاقا ها قويا هكقربهنويرز زقوين ييقبلنو ق عص هفهمقويبعوبمقويجج ه مقوي يجا اقويط هج ف اق وس ه خباقا ي اقوييلاجق ويارج اقسه ع ا قانونا ق ع ا قينو سهمقوين قويدققا اق نقررتاهقتو وقوياطها مقغيقو رخالقبعلتوقويتناققولا ره مقوياخنماقي اغج ا.

2.1. مشكلة الدراسة

ر فقويجق قاقوه اتقويا وزينق ع جقويب مقوي ي مقوي ا او فقوي رعنامق وس او فقوي تامقوي يق صنفقي ينيثقاوجخلاقت ق نقوي ينافقوياجرب مقبلعتوقويتناققولا ره مقوياخنماقي ا هاغج اق قروزاقلحام ق را لاقغيقرفا فقا ه ع اققولاتواقوي طهع ي ق وعاق لافقونظا ق رهرقوي ه لق اقوييلاققويارس 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 هابخمق كزفقر عقل ا ق رهاقويا هاغج اق
ضعتوقوينافقغيقويا او فقااقا طع قر مع خيقيم قار انو قر عقناامجقا لا SERVQUAL SERVPERF قات
نقويجلطقويا 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 نئفقوير عوالاقويار
جوقعيق رهاقويا هاغج اقير لاقوي قر جدقتيةقولات 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
جهاققيقولاتواقويارسه ه يقبطه لاقراتقت نقر ب خلاقر عقل القوينافقولا ره مقغيقويا او فقيرينيو قكااق نقوينو
س هافقولااض ب مقوي يقر ايلمققفاوقويرا افقولا ره مكنو س هم (Szabo et al. (2022) كزفقر
عقويلا نمقوي طمع يق وي عض ه يقويبيمقت نقوسه رطها قو وا قو تو ققويطهاالاق تو وقوياطها م ق لذيكقربج
قغلعوقنطج مق ور هيمقر ا لاقعيقغ ابقوتوا 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 أق نقوينو سهاققويا نون مقوي يق ضج مقر عقا اقويا كقربنويزر زقوين ييقبخ
مقاين توقعيقن اللاق ا ع وجرلا قغنو سهمقكااق(2023)قول دهجفقر عق جققضن يمم فقوييلاجققعيقاعسه
قاينت ق تو سه مقويناأشق(2022)ق وبخمقر عقا اقويا رمقر اقولانتيقق ي اقر عقويا او فقوي هر عتام ق اق
نقتو سهمق(2202)ق اقال rikaBget ق شها مق او فق ل مقغخط ق تو سهم (Li et al. (2022) وسه لنغمقويا
او فقولااج م قالاقي جقر ه اؤ فق عاقنا ان مقورا قن احلاقر عقوي ه ادقوي ه رعققويذقق ا زقبتدهمصه
مقرطمع مقعج نو قرجربطقبا عوسه قويي ق ويراجوق وي اعقوي ه ايقويا هال ق ر وق ر قميك ق قر
عجققنو سهمقا نون مقشها مقريبيققعيق ولمقر ب لقاا سهاققنتو وقوياطها مقبيبراتهاقويات 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 قأا 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 يفتتو وقوياطها مق ضعتو قويتنا افقغيقل القوي وجن قالاقد اق ائتوا قنطجققرر اا يقيجلطق اق برانقتتو وقوياطها مق ارشهو جفقتو قويتنا افقولا ر مقعيقويا او قف.
- ر جققولات افقويرجل مقعيقالاقتتو وقوياطها مقوي ب خ م ق ثقرر نقا قوينو سها فقويخ مقوي يقرغ قافاه قنتو وقوياطا مقعيقري اقضعتو قويتنا افقولا ر مقراق ضمقا او فقويطجقولا سط.
- ر خننقناعضا قبي اقلا قبي دبا قايننقوير لافقوي بب مق اقااا سافقتتو وقوياطا مقاقضلمق راقويا اغج اق كفوا قويرا افقولا ر مقاقضلمق دجخ قالا قاف حق غالا قضنينو قينو سافقا خب م.
- ر ه ق برنو قري اقضنينو قيبب افقا قدا قتو سهمقدد هعصه مقاقويا كقر بنويرز زقويذققالا مق اقا بافقوي طهع لاقوي لاققور اتققا بافقويا عوسه قويني مقوسه اح م ق هعقاي قري ايهقوينو سافقوي ابخمقبط لاققا ق .

2.3.1. على المستوى التطبيقي:

- . ر عَجَّقِيده انريقويخوج قغيقنتو وقا اقويا كقربنويز زقرعص ه افقرا مقاب مقر ةق انافقانون مقر
ارنقغيقرينيق بيع 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 خالقلعنقويا
اوققوي ر عتامق ررز زقر اغ لاقوين ي م.
- . ر آاقويخا اقر ةقر ع جقاعوسه قوبي ق وبراجوقااقوسه فاتوقا لال افقتو وقويطها مقغيقر ظ
قرنغلقويا اغج اق ري اقضعتوقويتنافقوياخنامقد اقغ وجفقويذ و.
- . ر خنلق 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 اقرينيقويراا افقو تو مق
ويالاو 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 غمقكفاواقضعتوقويتنافقولا ر مقيا اغج اقغيقا اقويا كقربنويز زقوين يي؟
- 2 اق جق إدارة الموارد والميا نيات قر ةق غمقكفاواقضعتوقويتنافقولا ر مقيا اغج اقغيقا اقويا كقربنويز زقوين يي؟ 3 اق جق إدارة المخاطر والجودة قر ةق غمقكفاواقضعتوقويتنافقولا ر مقيا 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 مقببيرا 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 افقرينينقويا 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:

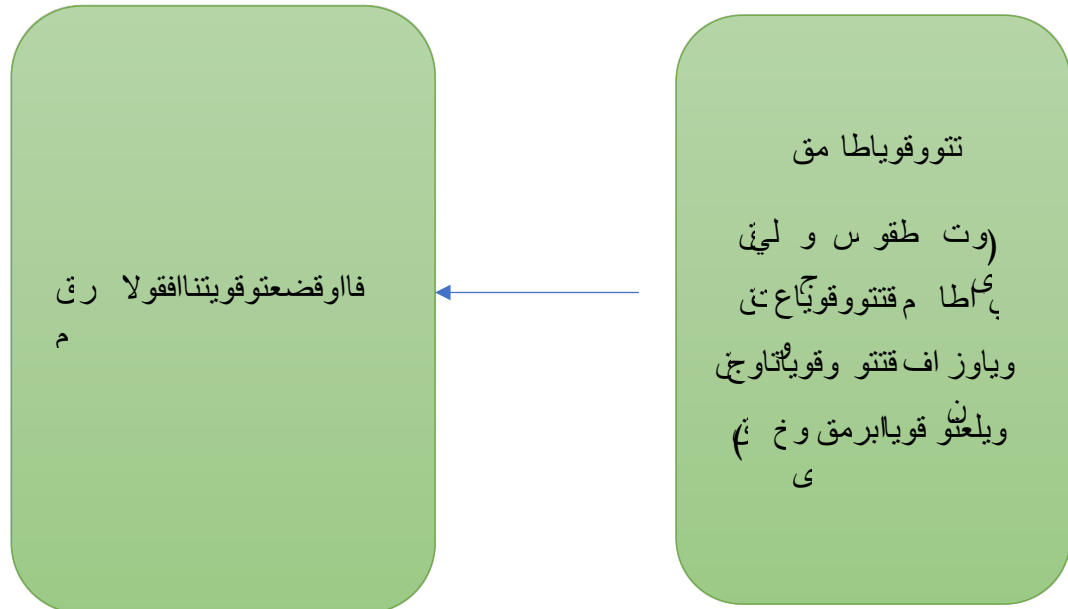
1:-H0 قيعضنق جقم قت يمقت داح مقر نقا عخقار ع م $05.0 (\alpha \leq)$ ي ت طقوس وجر ليعي اطا مقر ةق غمقكفالوقضعتوقويتناافقولا ر مقى ا اعج اقغيقا ا قويا كقربنويرز زقوين يي.

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 الدرس



6.1 منهجية الدراسة منهج

الدراسة:

س ر انقهد هقوينو سمقر ةق المنهج الوصفي التحليلي قبار با هقويا ل قولان مقى ب رمقوينو سمق هنو غلاق
ثق ي حقهذو قويا ل ق ص قويزا هجوقا ع رمقوينو سمقا اقهيقع قويعولمق صفا قتل خا ق وي رب جقر
لا ق ررب وجقا ا ق ك ف ا ق س قاقدا يهقضا مقويب انا فق ويار عا افقويا ر خمقيي جقنتو وقويطا مق
ةقكفا او قضعنو قويتنا افقولا ر مقى ا اعج اقغيا ا قويا كقر بنويرز ر قوين يي ق ري لاقت دا ح ا قى
عصا قنية قن اح قرا مقتل خمق لا مقى را .

القس ع قوينو سمق س عبقوينو سمقويا نون مق (ويا ي م) قاقدا اقردا قوس بانمق ايامق رع رلاقرة ق غوجنقر
مقوينو سمقيا مقويب انا فقولا ي م قنية قضا ن مقويا و جضر مقويا لل مقيبب افق وينو سافقوي ابخمق موفقويد مقبا ع
وجفقوينو سمقيب اقو وا قوي طجق قويا را الا ق س ل قهذو قوي را الا قويا لليق اقويلا نب اقوي طجقق ويا
نونيقغيقريخ لق هنو قوينو سمق ود با قعجر ا رلاقبا عر مق تلمقر ا م.

مجتمع وعينة الدراسة:

س ر عَنقال امقوينو سmaqاضا مقويراا اقغقتتو وفق نوفقويتناافقولا ر مقبا اقويا كقر بنويرز زقوين ييقبلنو ق ويزياقاطا عنقويانيح اق وياطجع اق وياغ ف اقويراا اقغقتشجكاافقويتناافقولا ر مق ويللافقوي طع مقموفقوير لمقبتناافقويا اغج اق خن قرننه قو ضاليق يعق (2,005) اغ ق اغ فم ق ميكبي مقريب اناافقويا ا مقاقويل ضمقويرا امقي وجنقوياننيق ويطجكاافقوياطع مقي تناافقولا ر مق (ويت عطقوي ر عتامقي تناافقولا ر مق غ جها).

س ر انقوينو سمرق ق س عبق العينة العشوائية الطبقية في الانقرا لاقات قويا ع افقويغ ف مق و تو م ق نفس قرخ قال امقوينو سمقتية قوبخافق غخا قيا ا عخقويغ فيق (تتو وقر ا قتنو وق س ة قتنو وقر ف دام) ق قوي يمقوير طعوحيا قلا قوبخقم بمقر اسمقامق لالا ق لار اتقر ةقطن اق (Krejcie & Morgan, 1970) ي ينيق ل قوير م ق نظو جقلانقال امقوينو سمقيب غق (2,005) غجت قعائق ل قوير مقويا عبقس عنق

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

مصادر جمع البيانات:

أولاً: المصادر الثانوية: س ر انقوينو سمرق ةقوير مق وياو جضمقوير ا مقويا تدمغقتتو وقوياطا مق ضعتوقويتناف 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 مقويدات وراقويل ضمقويرا امقي وجنقوياننيق ا اقويا كقر بنويرز زقوين يي ق لعورنقويب اناافقوير ج ن مقويار انو.

ثانياً: المصادر الأولية: س ا لاغيقو س بانمقوي يقس قردا الاقددا قلاغوجبقهذهقوينو سمق رع رلاقر ةق غوجتقوير م.

أداة الدراسة:

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

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

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

الحدود ال منية: ويفدلاقوينو سيقوي انيقاقوير 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 قغيقوياج مقولا ية قس قردا قوس بانمقغيقصع رلاقولا ي مقوس اتو قتيقو وا قوي طجقق وينو سافقوي ابخم ق قرجر لاق رةقالا عرما قوياا اولا اتاا اقويا تدد اقغيقنتو وقويطا مق ايتو وقويلعتو نواقا ظارل ق عاقانق ر عحقوي فحق اا لاق شاعيلاقلا براتقوينو سمر ق اق قنضوجاقوي رني ققوي امقغير عاق و حل قي عصا قتيقو قويدع وقوي لاح مقيبنتو قو.

غيقوياج مقوي ان م قس قرب لقتو سقموس ر م (Pilot Study) ر قمر مقادعجوقا قدا جقر مقوينو سقمولا اساس مقلعوالاق (30) قافجتو ق ميكقي يخلقا ق ر عحقغخوجققو س بانمق ل ا قارشوجققويدندق وي باقولا ي م ق غيقوياج مقوي اي م قس قرع مقوس بانمقبدع رلاقوي لاح مقرة ق غوجتقر مقوينو سقمويبا يغقرنته قق (380) قافجتو قامقوس تنوتقو س بانمقوير ج ن مق ويع ل مقارا قي يخ لق ر ققارنا قوس لابمقاا ق غيقوياج مقويو جبرم قس قضا مقوس بانافق عج هاق وس براتقغ جقوي دا ييمقا لا ق قنتدا اقويب انافقغيق جنا (SPSS) اوضوجاقوي ي ققو دا ح مقوي عصف مق و س ن ي مقوي امق د با قعجر افقوينو سمر و ضابمقراق سض لاق صع قتيقو قوس ت صقوي اح ق رخنا 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 سمي سس لاق هنوغلاق عجر ارلا	■							
2	ا وجسرمق ولات افق وين و سافقوي ابخم	■	■						
3	الاقو وا قوي طجقق(تتو وقوياطا م)		■	■					
4	الاقو وا قوي طجقق(ضعتوق ويتنافقو لارم)			■	■				
5	ردا ق تووق وين و سمي(و س بانم)ق				■				
6	ري ق وس بانمق إض وجاقوي رني ف				■	■			
7	ر ب لق وين و سمي س ر مق (30قافجتو)ق					■			

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

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

1.2. المقدمة

ارتفع هذو قويد لا قويدك زو قويدار جع مقوي يقرر سائر لا قوينو سمقوييائي م قتمقيلن قتيه قوس روجبولات افقوي طج مق وينو سافقوي ابخمو قويدارب مقبا ع جققوينو سمقولا ساس اق ها قنتنو وقوياطا مق عصفا قاع وجقا خ ق ضعتو قويننا افقولا ر مقيا اغج اق عصفا قاع وجق راب را ق ميكقغيقس ادقا اقويا كقربنو برز زقوين ييقبلنو ق اقويد لا قباي فد لا قافلعتكلا قاع جق ها هق هنو غهق براته قامقوس انتقئية قاوجضر افقنظج مقار آحمق تو سافقا نون مقرجل مق ض ب مق ني مقر طلاقو وا قويا جضريقي بي قث . اق ار قويد لا ق ي لا قوير لمق اقويا ع ج اقا قويا طع اقوي طجقق وي ب خي قا رج راقتو سافقرا ا يمق هذو قويد لمقبدع وقاباشجوق قع جقاباشجو قبا قال قغيق ع وقويدلوعقويي مقوي يقرر رة قوينو سمقوييائي مقتيهق تالا ق لنق ريقغيقود اقويا وجضمق نقرر عنق ني مق ا عر مقضعوجع اق الل اق وجاقوي خاشقوير ايق ررز زقاع رر مقوي ي لا قامقوي جك زق رة قوينو سافقويا طع وقغيقويد جوقا ق 2021 قتيه ق 2025 قيا انقاعو بمق نزقوي عو فقغيقا نونيقنتنو وقوياطا مق ضعتو قويننا افقويا ا م.

2.2. المتغير المستقل: إدارة المشاريع

تمهي د

شلق خلاقتنو وقوياطا مقر عو فقضعهج مقدا قوير خنياقولا د ج اق ثقون خلاقا اكعنهقلا عر مقاقولات وفقوي خ مقويابين توقوي ادقئية قا طعامقنتنو 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 قولاتوا ق لنق صبيمقنتنو وقوياطا مقر ج وق ا مقغيق ضافقولا ر اقويا ر اصجوقوي يقر قباي رخ نق شنوقوي اغا ق قس الاغيقل القوي وجنق وي خلاقويلعققويدققي 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 لق بارهق هنو غهقرا قل عتقاينتو قاق ثقويلعق 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 قغيقهذو قويدخلا ق

جخقر بافق ويلعو نمق(2022)ق نقتتو وقويطا مقويطا مقوي يقر لن قتيه قريه لاقولا غرا ق ويت طقتيه قاتجضا فقا اعسمقا قد اقرغ قويا عو تقوييطج مق ويا تامق وياي مقب فالوق غار م فكا ق ارجعلا قويطجقق ويرخ يق(2024)قبيقنلا قالا عر مقوي را افقو تو مقوي را مقوي يقرطا لاقوي ت طق وي طق وي عض هق ويجلا بمق وي يقر اا قبط لاقا لاليقي النقرخ لق هنو قويا طج لقغيق ن تقو اا ناقويا ا م . ر عقويدر نقولا ض بي قارج (Lalmi, Fernandes, and Souad (2021) نتو وقويطا مقبينلا قنوا قرا لاقوي القالج لاقا مقاقوييناق وي ت طق وي ف ذق ويا وجلبمق و غ د قار ة فكا لاقا لاقتيه قريه لقاتجضا فقا ينقو ر و ج ق ي طلاقن اح قويا طج لقوي لاح م.

أهمية إدارة المشاريع

ريج ق ها مقتتو وقويطا مقاقرونق براتقا وجب م قعا قوي ا مقوس وجر ل م قر ااقتتو وقويطا مقويا ظا فقا اقرجضامق ووهاق وس وجر ل ارا لاقتيه قاباتو فقر ف ذامقلا مقوي خ ا ق وي خ ق هعا ق ارق ا وجقبا يغقولا ها مقغيقل القوي وجنقوي رعتققغيق لاقرعضلافق و مقويا ر مق2030قوي يقر لن قريه لاقويا ر مقتيه قاجز قيعض يقر ايايق(اا ق .2023) القوي ا مقوي طع م قر ل قنتتو وقويطا مقغيقرخ لاقويلن قغيقويا عو تق ربطقويلنو اقويزا مق ري اقضعتو قويا ت جضاف قا ا ق ر إقتالا اقر ةقا عحقويتنا فقا يخانمقي ا ف نياق(ر عه ق2024) فكدزيكق نقويظف جقق ويطع وق(2021)ق نقتتو وقويطا مقويقر ايمقر رر قويخن وقوي اغ مقيا اظامقا قد اقرأ اقجذقوير الاق ريف زقو راق ر ج مقوس لابقيا ع وجققويب ضم ق ر نقويا عحقوين يي ق شا (Ciric Lalic et al. (2022) تيق نقويا ظا فقا يقر ب قالا ل افقتتو وقاطا مقا خنامق ريخلاقن فقا لاقو ر ةق بمقرو ج حق اق20%ق35%قا خا نمق كقوي يقر ف خجتيه قالا فقا هذقويا للاقف.

أهداف إدارة المشاريع

ر رنتق هنو قنتتو وقويطا مقيا طالا قضا مقاقويا اا مق غايلن قولا قيا ا لاغيقر انقر قويا طج لقرا اقو وا قويزا يقويا ينقق ويا وزن مقويا جصعتوق ا عحقويلعتو قويا ع ق هعا ق ارج قبايا ثقوييننقق تو وقويطا م ق القويلن قوي انيقق رلق يخ لقوس تنوتقولا لاقيا اعو تقويا ا مق رخ لاقويلن ق و ت وض مقغيقويللعتق(ويربنوي فق ويطع وق2021) ق ابع قويلن قوي ايثق عاقتتو وقويا تا وجقبطلاقوس باليقي خ لاقو ااي مق لعلقويا طفق رنف ق اهاقوي ب مقر ةقس جقويا طج ل فكا ق رلن قنتتو وقويطا مقتيه قريه زقوي عوصلاق وي لق اق صيا بقويا ديم ق رالنقوي عو غلق اقاتجضا فقا يوطج لق ولا هنو قوس وجر ل

مقي اظامق (ويجل مق اف ح ق 2024) ق ا قتيمةميكهقن ق الاقلرنوقارجع مقروج امقا قوين قويا فاتوقوي
يقاّا قو غاتوقا لاغيقوياطا مقويا خب مق. (Al-Nakeeb et al., 2023)

أبعاد إدارة المشاريع (المتغير المستقل)

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

البعد الأول: التخطيط الاستراتيجي للمشاريع . اخد نقباي ت طقوس وجر ليقيا اطا مقويرا مقويا لل مقوي
يقر الاقريينقولا هنو قوع مقويانخق ص اغمقويت طقوي فد مقوي امقي يخ خلا قامق لطقا تجضا قويا طج
لقباي عضلا فقس وجر ل مقويرا امقي اظامق طالا قهذوقوي برنقريينقن ادقوياطج لق هنو غق اتجضار هقويا
علم قق رمقويلنو اقويزا م قرينقنقويا عو 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 نقتية قوي خ افقويجلا

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

البعد الثاني: إدارة الموارد والميانيات . ي ا قهذوقوي برنقرا افقرتد صقويا عو تقويبطج مق ويا تامق وياي
مق رع رلاقر ق نط مقوياطج لقبا ا قايخقوس تنوتقولا لا قايلا قامقاو جلبمقو نفاق احان هقبايا وزن مقوي
خنيج مق ورتامقو ضوجا و قوي دي ي مقر نقوييا ضم ق طالا قميكقترنوتقرخنيو جقوي ر قمق رع جقد طقوي
اع لاق ايتو قوي نخا ققوي خنامق رتد صقجق 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 رنقا ق ج قوير عو الاقويابنقوي
لاحقوياطج ل ق قس الاغيقوياطا مقوير بجقوي يقر ق رنتق صيا بقوياد يمي رطابقويرا افق.

البعد الثالث: إدارة المخاطر والجودة . ار قهذوقوي برنقرا افقريينقويا تاو جقوي 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 قهذوقوي برنقو ربا واق خاق ب لق ساي مقربطقويلعتوق وي ي
قاقويا اج ق اوضا قويا و جضرافقوين مقي انقا ابخمقويا تجضا ققي اعوصافقويار انوق (ر بافق ويلعو نم
ق 2022) ق لنق رح (Al-Nakeeb et al. (2023) نقوي ر الاق اقتنو وقويا تاو جق ايتو وقويلعتوق ال
قغيق القنظا قنتنو قاب جق اّا قانقيجق قويا طامقا قور تامقوجو فقس 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 طا افقويت 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 وقوياطا م:قوين قويس طقي آ اقغيشجكمقنطقويرع م" ق لنقهنغمقنيةقغيصق جقوي آ قوس وجر ليقبيبراتهقويات فمقر ةقنتو وقوياطا 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 وقوياطا م ق نقوي آ قري رمقت و ق س اقضرح اقغيقهذهقوير لم ق صمقوينو سمق رز ققوي رالا ق اقوبع نوفقوي ظا مق تر قوس خ ي مقعجقوياطا 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 جقناعمجقهل اق تو وقوياطا مقالامق اقويا لل افقوي خ نامق وياجنمقغيل القويب اق وي ط ن ق ور انقويبا عنقويال قوس خوجحيقوخاق قر ةقويابوجضرمقويا لل مقيت افق ري لاقويبا فقويرا م ق ي قرخ دجقوينو سمقر ةقر مقابنتوق لاقشا مقاوجضرمق 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 خمقايلقن اح ق غ لاقغيقوياطا مقويارخنو ق قس الا قاق ثقتو وقوياعوتق وس لابقي ع وجف ق صمقب ج وقرر قالل افقتو وقوياطا مق غ خاقي ب رمقكلاقاطج لق ن قاقرب لقالل 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 وقوياطا مقويات فمق(وي خ نامق وياجنمق ويلل م)قر ةق براتقنلاحقوياطج لقويتام ق ور انقويبا عنقويال قويراي ق رر عنمقوير مقاق (722) انيجقاطج لقغيقل اراققارنتو ق لنق لجفقوي اح ق نقويا لل مقويابجنمقريخلقري وجقتالا اق بجقر ةق برنياقلاق براتقنلاحقوياطج لقويتا مقاخا نمقوبا لل مقوي خ نام قامقوي ي نقر ةق نقويا ابرمق وي خ قويا اج اقالا نقر د وجقاط ج كاقغيقنلاحقضا مقويا لل اف ق صمقوينو سمقبنقرت اقويا ظا افقالل مقوتو وق اقر ةقوب رمقوياطج لق ل ض هق ن قاقور اتقر ةقا لل مق و نو. (Ciric Lalic et al., 2022)

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

Project Quality" هنمقتيةقوس 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 لاقضعهجعقغيقري اقضعقواتجضافقوياطج ل ق نقوي رالاق ائنتو وقوياتالوجق إتو وقويلعتوق إتو وقويارجمقو ارر قولاتواقويراتقي اطج ل ق صمقوينو سقمب ج وقر ع جق نظامتتو وقويارجمقغيقوياطا مق راً اقانيجقوياطا ماقات 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 دوجقايح 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 اعجقنيقويا ا ق ةقصرعتقنيقويا ا جوق قاعات رهقصابمقوي عصا ق لنقروزيقو ه اتقبلعتوقه ذقوينتنا افغيق لا قويا اغاقويا دارنق اقويا او فقوين ي مق ول ام قغ قراقو رفالقر علراقويا اعج اق ر ع قاراي جقوي خ قوين ي مق لا قرد فافقال اقويا او فقوين يي (ACI) لجنا (Skytrax ويتأش ق 2022)

مفهوم جودة الخدمات الأرضية

ر رج قضعقوينتنا افقولا ر مقيا ا اعج اقبينلاقوين ضمقوي يقر بيقر لا قوينتنا افقويا خنامقغيقويا ا قر علراقويا اعج اق قر لا ها ق رطا لاقه ذقوينتنا افقولا ر افقر ل لا قويجكابق إنلاقضعوجا وفقوي فحق اراي لمقولا ر مق وي عض هفتودلاقصا فقويا ا ق وي خلاقولا ريق دنا افقوس خباقق وياعات وق ويتنا افقويا اننوقغيقصا فقون ظا ق جحقوبتأشق (2022) نقضعقوينتنا افقولا ر مقهيقيويابد مقو ضاي مقيا خ قويا اغجقيا نخر ا لقوينتاقويبر مقويا خنامقمر علراقويا بخمقربجق براتقا رنتوقرطا لاقويلعونمقويا ا تامقويا اعسمق و س لابق وياع عل مق

وي النق وي راو ق اقويا طع قوين يي قارج ق(2202)ق alBqet rikaB ضعتوقويتنامقغيقويا اقبينلاقوي
خ قويطالاقويذقق الج هقويا اغجقيلالاقرأ افقويتنامقوي يقي خاهقادق هقتودلاقويا اق ويدققي ي
جقبرعوالاقرنتوقر وج حق اقويب مقوي ي مق ويرا افقوي طع مق وير دجقويبطجق فكاالقرج Hejazi
and

(2021) Fawzy ضعتوقودنامقويا اقبينلاقاخ اقاجمقار إقانق راقويا اغج
اقرالاعرمقاوويرعوالاقوياينتوقوي يقر الكفاواقاعفقر ل لاقويجكابق سلعيمقوي عض هقتودلاقويا اق ويوج
مقغيقفا فقوياعات وق يع افقويار عالفق تآمقوياغ ف ا.

أهمية جودة الخدمات الأرضية

رر مقضعتوقويتناافقولا ر مقها لاقاق برانقا رنتو فغر ةقويا عحقو ل داتق قر ل
قضعتوقويتناافقوياخنامقغيقررز زقويخن وقوي اغ مقيا اق اتوقتيوجتور هقاقد اقضذبقياز نقااشجكافقوي
وجنق ويا اغج اق هعقائي لقامقرعضلافق ؤ مقويا رمقويرجل مقوي رعنامق 2030 ي يع لاقويا
رمقتيةقاجكزقيعض يقرايي (Hejazi & Fawzy, 2021) ر ةقويا عحقوي طع ي قررتققضعتوقويتناافقولا
رمقتيةقري اكفاالوقويرا افق رخ لاق لافقون ظاق رل لاق جكمقويا اغج اقاالقي ر إقتالا اقر ةقوي المقو
س را مقيا ا (Szabo et al., 2022) ر ةقويا عحقوس وجر لي قرجربطقضعتوقويتناافقولا ر مقب
ارمقويا اق رد فقويين يي ق ثق شا فكاالاق(2023)قتيةق نقا اقويا كقربنويرز زقوين
ييقيعوضهقرينافقداصمقغيقاوس قويي ق ويراوجور مقافقوس اح مقاقضعتوقويتناافقولا ر مق س
رابقولارنوتقويا وزينوقاقويا اغج افاكاق رفح (Li, Mao, Wang, and Ma (2202) نقضعتوقويتناافقولا
ر مق صبيمق جق ها مقغيقاج مقاقبرنقضاحيمقكعغ قن-19 ق ثقبامقرطلاقرا ق اس القغيقوس راتوق
خقمقويا اغج ا.

أهداف جودة الخدمات الأرضية

ر رنتق هنوقري اقضعتوقويتناافقولا ر مقيا طالاقريخ لق راقويا اغج اق ررز زق حل قيا اق شجكافقوي
وجنقويرا مقغه ق رانقوي وزتقويا اقبياراي جق وياعوصفافقوين ي مقويار انوقالاقا ظافقوي وجنقوين ي
مقالا IATA ACI ICAO قري اقويرفاوقوي طع مق رخ لاقولاد اق وي يد وجفققغيقويرا افقولا ر
مق(ابا كق شنق ق2023) فكاالقرلن قتيقةقررز زقس امق اقويا اغج اق ارل ق ريخ لقوس تنوتقولا لاقيا

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

أبعاد جودة الخدمات الأرضية

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

البعد الأول: الجوانب المادية الملموسة . ااطا لقهذوقوي برنقويا ظلمقويا اتققي اوجلق وي لل وزقق ويارنوقق نظاغمقويا اق ردا قصارهق وي خ افقويا تنامقغ ه ق كلاقااقا اقي ا اغققتو هقبيعوسهقاقر اصجقا تامقرر اقا عحقويتنامقويا خنامق(ويتأش ق2022).

البعد الثاني: الاستجابة . ي ر لقهذوقوي برنقبا نخسجر مق وس رنوتقا خنايقويتنامقي س لابق اضافقويا اغج اق و بارل ق طالا قسجر مقتنلا قنضوجا و فقل لا قويا جكا بق رخ لاق لافقون ظا قعيقوي عو جق وس لابقمقوي ف مقيا طاق وس ف اوقف ق2022(ق, al) rkaB

البعد الثالث: الموثوقية . ار لقهذوقوي برنقلن وقويا اقر عقرخنا قويتنامقويا عرعتوقبط لاقتل لق اظ ق اع ع ق طالا قتلما قور نقوي فق اراي لمقولا رمقبط لا قصي حق رخنا قار عا فقتل خمق اين مقيا اغج Li et al., 2022).

البعد الرابع: الضمان . ي لقهذوقوي برنقار جقمقويا غ ف اق كفالرل ق يبال ل ق لن رل قرق عقت ا وقوي خمق ولا انقينا قويا اغج اق جربطقا عحقوي يه لاق وي ن مقوي ققا يظ قعقو يراا عنقيقويا ا (Dam & Dam, 1202).

البُعد الخامس: التعاطف . اط جقهذوقوي برنقتيةقوه اتقويطنديقويذقق بيناهقويا غ فعنقر لاهقويا اغج اق اوجراوقو اضارل قويفجتام قبالغيقميكقدناقم 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 " جقضعقو قويتنامقر قق راقويا اغج اق:قتو سمق ايمقا اقويا رمقر القوين ييقعيقولا تن" ق لنقهنغمقتيةقارجمقري جق براتقضعقو قويتنامقويتا مق(ويا اعسمق و س لابق ويا ع ل مق وي النق وي راو)قر قق راقويا اغج اق ور انقويا ثقويا ل قويعصفيقوي ي ي ق رر عقمقر مقوينو سmaq(320)قا اغ و جق 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 مقيلعتو قويتنامقبيبراتهاقويتا مقر قق راقويا اغج اق صمقوينو سمقب ج وقري اقا عقق براتقضعقو قويتنامق قس اقويا اعس مق ويا ع ل م ق رينينقاراي جق ارشوجققيخ اق رخ ق راقويا اغج اقبط لاقق قق(ويتاأش ق2022).

ضجخقااق(2023)قتو سمقبر عونق " جقضن يمم ققلن تقوييلاجقر ققضعقو قويتنامق قواقويرا اقغيقا اقويا كقربنويرز زقوين ييقبلنو" ق هنغمقتيةقوي رج قر ققناطقضن يممويج فققيعاقس قوبي ق رينينق سبابقك اغمقويج فققيقنلامقاج مقويخن تقري جقميقر ققضعقو قويتنام ق وس تنقويا ثقويا ل قويعصفيقوي ي ي قار انوقر ققري لاق انافقويج فقوير مق وياخا ققامقويا ري اقغيقويا اق كطقمقوي اح ق نق ققلن تقوييلاجقر جرمقبطلاقا يعطققيقولا سبعلقولا د جقاقاج مقويخن تقااقيز نفاققجصقولا د اقوي طع مق رجقس باقر ققضعقو قويتنامقولا ر مق قواقويرا اق صمقوينو سمقب ج وقتر اتوقه مقضن يممويج قق رع رلاقبط لاق جقون ظا اقر قكاالاقع جوقويخن تقوي اقضعقو قويتنامق(اقا ق2023).

اق ضجخقابا كق شنق(ق2023)قتو سمقبر عونق " جقضعقو قويتنامق قق راقويرا اقباوج زقدناققويا اج "ق لنقهنغمقتيةقغيصقوير لمق اق براتقضعقو قويتنامق راقويرا اقغيقس ادقويتنامق قويراس م ق ور انقوينو سمقويا ل قويعصفيقوي ي ي ق رر عقمقوير مقاقاوجضريقاوج زقدناققويا اج اق وس تنامقوس بانمق توو قيلامقويب انا قف . لجققوي اح ق ضعق جقار عققنالا يقلابر اتقضعقو قويتنامقال ارمقر قق راقويرا اق نق برنقوس لابق ويا اعس مقلاناقولا جقري وج ق صمقوينو سمق ع جق ي اقل اقضعقو قويتنامقبطلاقا اجق رن مقلانا قويتنامق ققلاو فقوي عوصلاقويرا اق(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 ز قبلنوق ا اقويا كغلنقباينات ق لنق نتققر رمقروالاق ح مقيلعتوقويتنامقوالقوجضرم (27) تو سمقسابخم ق لجفقوي اح ق نق ان مقروالاقاق صلاقر رمقيلقر لمقتالا مقويمقت داح اق جراقويا اغج ا فكا 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 سمقبح ق قري اقضعقو قويتنامقهيقا اقويا كقربنويرز ز قبط لا قداصق وي جك زقر قروالاقسجر مقوس تقولا رمق تآمقويا غ ف ا. (Hejazi & Fawzy, 2021)

لاتق(2202)قPham, قTsai, قNguyen, قÖzdemir, قAkan, قrikaB, 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 وجضرافقوير ج ن مقر قون جنم ق وس تناقو قري لاقو نينو ق ري لاقويطجطقوي ج قق (NCA) ي ي لاق اناققا وجضرافقويا اغج اق لنقر عص مقوينو سمقتيةق نقرعوالاقنظاغمقويا اق سلعيمقوي عض هق ضعتوقا وجعلقون ظا ق كفاوقويا غ ف اقر رتقااق ه قوياينتوفقيراقويا اغج اق نقبرضقهذهقويرعوالاق ارتقشج واقرج اقي يخ لقويراق ي اقالجنقرا الاقا اه قغ ه . صمقوينو سمقبينقركج ز قنتوو فقويا او فقر ققويرعوالاقوي يقرأ لاقشج واقرج مقي جراقبار با هاق يع افقوس اا مقلدعقخ 2022(ق, اق ق)rikaB

Li, Mao, Wang, and Ma (2022) تو سمقبر عون "How Has Airport Service Quality

ضجقخ

"Changed in the Context of COVID-19" هنغمقتيةق صنفوي ع وجققغيقضعقو قودنامقويا اقغيقس ادقضا حيمقكع قن-19 قباس تنوتقال قررل نقويالاه جقويخاخ قر قري لاقويا طارج ق ور انقويا عنقويا ل قويرايق ري لاقويب انافقوي تام ق ثق مقاو جضراف قف 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 وفقويدي مقباه اتق بجقا قويا اغج اق صمقوينو سمق 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 ا 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 اامق اقر ل قنتو وقوياعوتق 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 عقرلجلمقويا اغج قع اقر اقويا ابرمق وي خ قوي ي اقويا اجقيا عخقويتنا افق ا اقر عاقرشوجق 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 اجضعوا قاق نضعتو قويتنا افق (ويطلجق ويرخ ي ق 2024) قكااقرنر قنظج مقنتو وقويلعتو قوياطا م (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 افكفالوقرا افقويا ا يمولار مقغيقويا او ف ق اقر نوق غلقال افقتتو وقوياطا مقوييني م قري خلقري افقا اعسمقغيق لافقويتنامق 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 اا 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 قتالا 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 مقتنو وقوياطا م:فتو سمق ايمقشجكمقويل جقوير جليقي ا م" ق لنقهنغمقتيةقغيصقوير لمق اقويالا سافقولادل مقويال مق غراي مقتنو وقوياطا مق ونرا قميققر ةقضعنوقويتناافقوياخنامقغقل 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 مقتنو وقوياطا مقاقوي ر إقتالا اقر ةقضعنوقويتناافقوياخنامقي رالا ق صمقوينو سمق رز زقويب مقولادل مقغيقنتو وقاطا مقل القوي خلاق ل لاق ظ قرا انقويلعنوق)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 هنغمقتيةقغيصق جقوي يعاقويجلايقغيقالا سافقنتو وقوياطا مقر ةقولاتواقويراس يقويطالااقويذققي الاضعنوقوياتجضافق 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 ةقولاتواقويراس يقبااقغيقميكقضعنوقوياتجضاف ق نقوي لنينقوس وجر ليقي رمقت و ق س اقضرح اقغيقهذهقوير لم ق صمقوينو سمق ج مقرب يقوي خ افقويجلا مقغيقنتو وقوياطا مقير رز قضعنوقويتناافق وياتجضافق(ويجل مق اف ح ق2024).

الاق ضجخقويرعغيقق(2024)فتو سمقر عونق"ارشوجفقولاتواقوي ع خ مق ري جهاقر ةقضعنوقويتناافقغيقويتناافقوي ر ا م :تو سمقر خ مقر ةقضار مقوي اح " ق هنغمقتيةقوس رطا قوير لمق اقر ب لقارشوجفقولاتواقو تو مق وي ع خ مق ري اقضعنوقويتناافقوياخنام ق هعاقوي خاومقامق برنقويابر مق وي خ قغيقنتو وقوياطا م ق وس تننقويبا ثقويال قويعصفيقوي ي ق ررغمقوير مقاق ر الاقهي ضمقوي ن إق وياغف اقغيقضار مقوي اح ق رص مقوينو سمقتيةق نقر ب لقارشوجفقولاتواق ويا ابر مقويا ظامقير جقتالا اقر ةقضعنوقويتناافقوياخنام ق نقويا ظافقوي يقرب ةق نظامقر خ قشالا مقريخلاق ع افق ر ةقالاقضعنوقويتناافق ق صمق ع جق نظامقويا ابر مق وي خ ق ل لاقبارشوجفقولاتواق ح مق وريمق لا مق ي خ ا ق)ويرعني 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"
 اتوكفاو قرا افقويا ايمقولا رمقي احوققغيقويا اقاقد اقرب لقاباتئقتو وقوياطا مقغيقري اقويرا افق ور
 انقويا عنقال قتو سمقويايمق وي لا قويرايقب اناقرا افقويا ايمقولا رمقغيا اقات اق وررغمقوير
 مقالق اناقرا افقويا ايمقولا رمقوير م ق ثقصجقري لاق لافكلا قرا مق رينبقاعو واقويلن ق غجصقوي
 ي ا ق لنق لجققوي اح ق نقتر اتوقر ظ قاعولمقارنوفقويا ايمقولا رمق ري اقر لا قويرا افق تخقتية ق رخ
 لاق لافقويا ايمقولا لاقا ق ا ق سل قغيقري اقضعتو قويتنامق رخ لاقوي يد وجف ق صمقوينو سمق ب
 لقال افقوي ي اقويا اجق اتو وقوياطا مقغيقرا افقويا ايمقولا رمقي يخ لكفاو ق رطع 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"
 هعقا اقعجقتو و قنطج اقبيل فك ف مقري جقتو وقوياطا مقوي خ مق رة قضاقتو قويتنامق ق ور انقويا
 عنقويا ل قويرا ق وررغمقوير مقاقا تنايقا دافقو ض اراققوير ج ن م ق وس تنامقو س بانمقيا لمقويب
 انا ق ر ع ص مقوينو سمقتية ق نقضعتو قويتنامقوي مق ويغ ف مقرر وجنقبط لاقتالا يق ار عققو ق راقويرا
 اق حل ق نقوي ت طقوي قيا طا مقوي خ مق اتو وقاعو تهاقب ّ فاوقي ر انقاباشجوقر
 قضاقتو قويتنامقويا خنامقي ا تنا اق صمقوينو سمق رز قوس اا قغيقا ق م قري اقويب مقوي ي مقوي
 خ مقججقمقا عققضعتو ق
 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"
 باتيمق اقضعتو قويتنامق صع وقوير امقوي لا مق راقويرا اق حل ق ور انقويا انقويا ل قويرا ق وي
 اذصمقبيارات فقويل م (SEM) ق وررغمقوير مقالقرا اقل القويتنا افقويا دج م ق كطقمقوي اح ق
 نقضعتو قويتنامقور جقبط ّ لا قباباشجق غ جباباشجقو ق اقويرا اقاقد اق راقويرا اق صع وقوير امقوي لا م ق
 نقو س اا قغيقا ق م قري اقويلعتو ق اخلقرو حنقا ارفمقاقد اقرر ز قويدع وقويذه مقيا اظام ق صمقوينو
 سمقبنقرب قويا ظا افقاخا لمقشا مق تو وقا ق م قري اقويلعتو قريدقغيقو ر با قولابرا انقويا رنتوقي لجمقويرا
 لاق ن قاقوي جك زق رة قضاقتو قن. (Dam & Dam, 2021)

5.2. الخاتمة

وس رجبتهذوقويدلاقو وا قوي طجقق 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 طج مقراق ضعتقر لمقنظج مقلع مق اقتتو وقوياطا مق ضعتو قويتناف ق هعقاق نر هقوينو سافقوي ابخمقوي رجل مق ولاض ب مقوي يقوس رجر مقغيقهذوقويدلا . غ جق نقويا وجضرمقكطفمق ا اقراقغل عوقي مق وريمقرا لاقغيقنن وقوينو سافقوي يقر ا يمق جقتتو وقوياطا مقبيرا انهاقولا لرمقال ارمق ةفضعتو قويتنا افقولا ر مقغيقويا او فقريني نو ق قس القغيقس ادقا اقويا كقربنو يرز زقوين ييقبلنو قويدقغي عوضهقرينا افقغج نو قاجرب مقبا قعوس قويي ق ويراجوق وي اعقويا ا لقغيق جكمقويا عج اق هنو قاقرا رة قوينو سمقوييائي مقنية قارايل هقاقد اقغيصقهذوقوي ر لمقانون قاققق

2. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

1.2. المقدمة

ي ا اقهذوقويدلاقو وا قويا لليقوينققور انفقر 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 قوياهاجوقاقرمقوينو 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) قكااا رجبقيويدلاقوي 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 الإجارية لمتغيرات البح

ث التعريفات الإجارية لمتغيرات البحث

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

إدارة المشاريع (المتغير المستقل): الاعرمقويرا افق وياا سافقويا ظامقوي يقر بلقي ت طقاطا مقوينناافقولا ر مقي 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 هنو قاطا مقويتنا افقولا ر مق ر مقويت طق و س وجر ل افقوي امقي يخ خلا ق اعوا لاقامقويجو مقوير امقي ١١ . خا قباين ضمقوي يقايدلاقر لاقويا ل مقر ةقويخوجفقويا تدممقيلذوقوي برنغيقو س بانم.

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

. **إدارة المخاطر والجودة:** ويرى افقويتا صمق ينيقويا تاوجقوياي امقبيقاطا مقويتنا افقولا ر مق رخ الاق و س لابقبلا قنية قضانمقر انقا ابحمقويا تجصافقوياراي جقويلعتوقويار انو ق خا قباين ضمقوي يقايدلاقر لاقويا ل مقر ةقويخوجفقويا تدممقيلذوقوي برقن.

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

كفاءة جودة الخدمات الأرضية (المتغير التابع): لن وقويللافقوياطع مقر ةقرخنا قدنا فق ر مقى اغج اقر قباينلمق وي جرمق وياع عل م قبيللاقن قاقويا عو تق ويعلم ق لاقياخلق راقويا اغج اق بيقراي جقويلعتوقوياراي م ق خا قباين ضمقوي يقايدلاقر لاقويا ل مقر ةقويخوجفقويا ع جقوي ابحمقيقو س بانم.

3.3. تصميم البحث (البوصلة البحثية)

(تصميم البحث) (البوصلة البحثية)

يعر حقويلن اقوي ابيقويبعص مقويبي م (Research Onion / Research Compass) وي يقرب

اقويت او فقويا لل مقويا ن ضمقوي يقور انققر 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)
الاستراتيجي ة	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 مقويذج 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 القوينتافقولا 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 انيجقوياطا مق ويرا اف) ق ر رنقويطجكمقوي رعتامقي تنافقولا ر مقوياطعلاقويجج يقي تنافقولا ر مقغيقويا ر م قتمقرر الاقربجقشب مقاق (28) قاقاو ق ب غقتضاليقبرنتقويرا اق لاقنيعق (458,11) قاع فا ق ر رنقاي مقضنوقت نخقاي ارلاقويجج مقولا لمقتيةقضانمقويج ابق ويناتق وياني مقويا ع و . لاس اتقنيةقرخنيوجفق دمقاي مقضنوقاقتضاليقويخعقويرا مقغيقويطجكم ق ل ن ق ل قال امقوينو سمقويا لن قاقويرا اقغيقوينتافقولا ر مقبا اقويا كقربنويرز زقوين ييق يقعق (500,2) قاع ق هعقال امقارج قوبيل قن ب ا قاقاي حقور التقويات 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 تنوتقضان اقكريجسي 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 ويجساحلاقويلا ر 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 لاقعيق اقو وا قوي ظجق ص اغمقغخوجفقو 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) و يذققي ن
 جقاق "اعو غلقبطنو" ق(5 ق ت ضاف) قتيق "غ جقا عو غلقبطنو" ق(ت ضمق و نو) ق هي قويب انافقولا ساس
 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 قويرا هلاقوير اي قس عوفقويتجور قويا اقويغ في) ق وي يقوس تنامقغير عص قر مقوينو سم.

غ القاتصقمقياس ليكرت الخماسي قور انقويرا قوي ابيققويي 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 ايلمقوب انافق ري لاق ميكقاقد اقو ضوجاوققو داح مقولار م:

1 اختبار صدق الأداة وثباتها: ربحقصدقويًا اق (ويدندقويظاهق) 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 قويتداحصقوينا اغوجع مق ويغ ف مقلا غوجتقر مقوينوسم.

3 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: ي ينينقت ضمقوس لابمق غوجتقوير مقر عقخوجفقو 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 مقوب 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 وقضتوقويتا افقولا ر م) ويفجر مقويج 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 اقوير لافقوي بب مق اقا ع وجر لا ق.

لنقر قرينيقال امقوينو سمقا قويرا ا اغيقل القويتنا افقولا ر مقبا اقويا 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 اق غخا قيلن اكج ل يق اع ضان قا الاقارز ق خمقوي اح ق ا ان مقرا الاقر
قال امقوينو سم قكا اقضجقر 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 اق 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 افقوي ا مق ونيوجا فقاويا 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 فقي انقنل مقوي اح ق اعر عر لا ق يار ايلمقوغ وجر افقوي ي لا قو داحيقبا قا الاقصيمقو
س اضافقويا ت دمقا قوينو سم ق.

تنقويا لل مقويا برمقغيق هقوينو سمق- قباقر ا هقاقر ر الاق اقولات وفقويرا مق و ضوجا وفقو داح مقوبل
خمق- قورر هلا قويا ثقي عصعا قتيقن اح قاع علمق عاق جقا ا سافقتو وقويا طا مقبيبر اتها قويا ت فمقغيق غمق

فالوقضعتوقويتناافقولا ر مقى ا اعج ا ككالك نقور التقر ةقر مقالا مقالقويراا اقغيقويا نونقا فيق ولر مقر ةقوي
اح ق ر اقوي ينافق ويفجصقوير مقوي يقر عوضهقتتو وقوياطا مقغيقهذوقويخ القويي عقق.ق

ركنقهذوقويافلاقر ةق ها مقوي وزتقباينلمقويا لل مقغيقوينو سافقويا نون م قداصمقر كقوي يقر ا اقل ارافقدنا
مق اسمكخ القوي وجنقويانني ق ثقر جربطقضعتوقويتناافقوياخنامقبا ارمقويارس مق راقويا ف نيا قغ
قراقو رباولا قبارشوجفقولا تواقويعو مق وين ي م ق ر رتقن اح قوي ي فقو داح مقوي يقس فذلّا قغ
لاقغيقويدعاقوياخاتامقبا ابقود با قرج بيقيفار مقالا سافقتتو وقوياطا مقغيقري اق تواقويتناافقولا ر م قالا قالا اق
صّ القويخوج قاقوس فاتوقا لاقغيقر ع جقوي اسافق ري اقوياا سافقو تو م.ق

غيقنلا امقهذوقويافلا قالن قوي ي نقر ةق نقضعتوق قفتو سقمبي مقر جربطقو رباوا ق خا قبال لاق تل
لاقو ضوجح م ق لنقسر ةقويا ثقتيةقر عغ جقضا مقوير اصقويا لل مقوي امقي النقا عرر مقوي اح ق اع
عل لا قرال نو قير جبقن اح قوي ي لاقو داحيقغيقويافلا قويوجم ق ا الط لاق رف جهاقغيقويافلا قويتناا ق
ويتج جق عص افقرا مقر ل قغيقر ع جق تواقويتناافقولا ر مقغيقا اقويا كقربنويزر زقوين يي ق ررز
زقاّان هق ي نقويا او فقويوجحنوقر ةقويا عققول ايق وين يي ق

اځنامقو س بانقم

رز زقوياطا كق/قرز زريقوياطا كم وي

تقر ق امقاللهق لكارهق

رخعتقوييا م/ويبا ثقباضوجاقتو سمقرا مقبر عونق" جقتتو وقوياطا مقعيق غمقفاو قضعتو قويتنا فقولا ر

مقي اعج افغيقا اقويا كقر بنويرز 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 ضابمقراقغوخفقهذهقو س بانمقب
لاقتلمق اعرعر م قر اا قبينقضا مقويب انافقويعو توقع لاقس راا لاقب ج مقراام ق ياقر تننقت
قلا غوجبقوييبتقوير ايقغخط.

شاج اقيق ق 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 فقرات الاستبانة

أولاً: المتغير المستقل — إدارة المشاريع

البُعد الأول: التخطيط الاستراتيجي للمشاريع

ع

وقت	ويفخجقو	اعو غلق بطنو	اعو غلق اييقن	اعو غلق اعو غلق	غ جق جقاو غلق بطنو
1	ر يَنْتَقِ هنو قاطا مقويتنا افقولا ر مق عرعحق لا اقي عو غلقامق و مقويا اق .				
2	ر عرمق طق ا مق ولر مقى ف نقاطا مقويتنا افقولا ر م.				
3	بوجرة قري لا قويب ضمقوينود مق ويتا ض مقر نقرنوتقد طقويطا م.				

:

					4	ر طجكقولاووج قويار مقعيقاج مقوي ت طقوس وجر ليقى اطا م.
--	--	--	--	--	---	---

الثاني إدارة الموارد والميا نيا 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 نفادقويقر 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 ابمقاوج 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 نيوجعا 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 لا قا 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 قر ط قوير الاغيعريخ لقون ا مق جكمقويا اغج ا.
					10	ايخلفا عخقويتنا افقولا ر مق راقويا اغج اقبّطّ لا قرات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربي

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

اا قاج ونقق(2023) ق جقضعن يمي فقلن تقوييلاجقر ةقضعنوقوينتامق تواقويرا ا قغيقا ا قويا كقربنقويرز زقوين بييقلنو
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 .

ويجلقي قسلاتق مق انونقتر انقويات فيقق(2025) ق جقاا سافقتنو وقوياطا مقر ةقوي آ زقويراس ي:ت و سقرب 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 قريقاينقلا س 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 قربنويا 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: قناعمجقاخ جح 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 قشعلقير بنوي ي ق قويطع و قايا نقس قد قق(2021) ق جقويا ا مقويجش نوغققتو 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 افتجج ان ق قويطع و قربنا للهق انقس ان ق(2021) ق جقوي آ قو س وجر ليغققتو وقوياطا م: قوين قويس طقي آ اغققش جكمقنطقوير 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 كاف ح قا جوقربنا للهقا دفة ق(2024) ق جقوي يعاقوبجلا يقغققتو وقوياطا م: قوين قويس طقي لينقو س وجر ليغققويطجكا 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 مقغققتو 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 رنقالله ق(2022) قت قكفا وقويخ اتوقغقا و ج لا قنتو وقاطا مقرر عيعض اقويا ر عا ف: قت و سقمري مقلا و اقر مقاقويا ر اغقق س اقس لاقي ردا فقوي ال مقغقوير وجد قال مقرر ج مقوي 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 عقتقو قويننا افقويدي م: قت و سقمرب خ مقر قويا ر 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 عقتقو قويننا افغققويننا افقوي ر ا م: قت و سقمرب خ مقر قضا ر مقوي اح قال مقويبي ع قويا ي 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 جقتقو قويننا افقر ق راقويا ر اقبا و ج زقنا افقويا اج: قت و سقما نون م قال مقويبي ع قو تو 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., Čičvákóvá, 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