

جامعة ميد أوشن
كلية الإدارة - قسم إدارة المشاريع

:دور إدارة المشاريع في تحسين كفاءة التشغيل ورفع رضا الزوار
دراسة حالة مشروع بوليفارد الرياض

:إعداد الطالب
(Yasir Bazazou) ياسر بازعزوع

:إشراف
د. الفیصل عبد الحمید
د. فايز جرّاد

العام الدراسي: 2025

مقدمة

تُعد إدارة المشاريع أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات الحديثة لضمان تحقيق الأهداف بكفاءة وجودة عالية. ومع ازدياد حجم وتعقيد المشاريع الترفيهية الكبرى في المملكة العربية السعودية، مثل مشروع بوليفارد الرياض، أصبحت المؤسسات بحاجة إلى تطبيق منهجيات إدارة المشاريع لضبط العمليات التشغيلية وتحسين تجربة الزوار.

يُعد مشروع بوليفارد من أكبر المشاريع الترفيهية ضمن موسم الرياض، ويتطلب تشغيله يومي مستويات عالية من التنسيق، وإدارة فعالة للموارد البشرية، وتنظيم حركة الزوار، بالإضافة إلى ضمان جودة الخدمات المقدمة.

(Project Management) تبرز أهمية هذا البحث في دراسة كيف يمكن لإدارة المشاريع أن تساهم في تطوير كفاءة التشغيل على أرض الواقع، والارتقاء بمستوى رضا الزوار عبر التخطيط الجيد، وإدارة المخاطر، وتحسين التواصل بين فرق العمل، ورفع جودة الخدمة. كما يهدف البحث إلى تحليل العلاقة بين تطبيق منهجيات إدارة المشاريع ونجاح العمليات التشغيلية في مشروع بوليفارد.

مشكلة الدراسة

على الرغم من ضخامة مشروع بوليفارد واعتماده على فرق تشغيل كبيرة وتجهيزات متنوعة، إلا أن التحديات التشغيلية مثل كثافة الزوار، تنوع الفعاليات، إدارة مواقف السيارات، وتوزيع الموظفين قد تؤثر على جودة الخدمة.

ومن هنا تبرز مشكلة البحث في السؤال الرئيس

ما دور إدارة المشاريع في تحسين كفاءة التشغيل ورفع رضا الزوار في مشروع بوليفارد الرياض؟

وينبثق منه الأسئلة الفرعية الآتية

كيف تساهم إدارة المشاريع في تحسين جودة التخطيط والتنفيذ التشغيلي داخل بوليفارد؟

ما أثر إدارة المخاطر على تقليل الانحرافات التشغيلية أثناء المواسم والفعاليات؟

ما دور التواصل التنظيمي بين الفرق التشغيلية في رفع رضا الزوار؟

ما مدى تأثير تطبيق منهجيات إدارة المشاريع على مستوى جودة الخدمة في بوليفارد؟

أهمية الدراسة

:أولاً - الأهمية العملية

إبراز كيف يمكن لإدارة المشاريع أن تحل المشاكل التشغيلية في المواقع الترفيهية الكبرى

مساعدة إدارات التشغيل على تحسين جودة الخدمة وتقليل الأخطاء

:ثانياً - الأهمية العلمية

الإسهام في إثراء الأدبيات العربية حول تطبيقات إدارة المشاريع في القطاع الترفيهي

سد فجوة بحثية تتعلق بتجربة المملكة في تشغيل المشاريع الضخمة

:ثالثاً - الأهمية التطبيقية

تقديم توصيات فعّالة يمكن تطبيقها مباشرة في تشغيل البوليفارد وباقي مواقع موسم الرياض

:رابعاً - الأهمية المستقبلية

تأسيس قاعدة معرفية يمكن البناء عليها في دراسات أخرى تتناول إدارة المشاريع في الفعاليات الكبرى

أهداف الدراسة

تحليل دور إدارة المشاريع في تحسين كفاءة التشغيل في مشروع البوليفارد

تقييم أثر إدارة المخاطر على تقليل الانحرافات التشغيلية

دراسة تأثير التواصل بين فرق التشغيل على رضا الزوار

تحديد العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة المشاريع وتحسين جودة الخدمات

تقديم توصيات عملية لتحسين تشغيل المشاريع الترفيهية

تساؤلات الدراسة

ما دور إدارة المشاريع في تحسين جودة التخطيط والتنفيذ في مشروع البوليفارد؟

كيف يساهم تطبيق إدارة المخاطر في تقليل الأخطاء التشغيلية؟

ما أثر التواصل التنظيمي على رضا الزوار؟

ما العلاقة بين جودة إدارة المشاريع ونجاح التشغيل في مواقع الترفيه؟

فروض الدراسة

يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لإدارة المشاريع على تحسين كفاءة التشغيل في البوليغارد

تسهم إدارة المخاطر في تقليل الانحرافات التشغيلية ورفع جودة الأداء

التواصل الفعّال بين فرق التشغيل يؤدي إلى زيادة رضا الزوار

تطبيق منهجيات إدارة المشاريع ينعكس إيجاباً على نجاح التشغيل اليومي للمشروع

الدراسات السابقة

PMI تناولت العديد من الدراسات دور إدارة المشاريع في تحسين جودة التشغيل، حيث أشار % إلى أن تطبيق مبادئ إدارة المشاريع يرفع نسبة نجاح العمليات بنسبة تصل إلى 35 (2021)

أن المشاريع الترفيهية ذات الكثافة العالية من الزوار تحتاج إلى (Turner 2019) كما أوضح إدارة تشغيلية مبنية على التخطيط والمتابعة والرقابة

أن التواصل الفعّال بين فرق العمل في المشاريع (Al-Harbi 2020) وأظهرت دراسة الخدمية يرتبط مباشرة برضا العملاء وتحسن الجودة

وتتفق الدراسات على أن نجاح التشغيل في المواقع الترفيهية يعتمد على تطبيق خطوات إدارة المشاريع: التخطيط – التنفيذ – الرقابة – معالجة المخاطر – تحسين التواصل

الإطار النظري

(التخطيط – التنفيذ – الرقابة – الإغلاق) PMI مبادئ إدارة المشاريع وفق

لتحليل رضا الزوار SERVQUAL نظرية جودة الخدمة

لإدارة توقعات الزوار والجهات المشغلة Stakeholder Theory نظرية أصحاب المصلحة

نظرية إدارة المخاطر التشغيلية لتقليل الأخطاء والانحرافات

منهجية البحث

يعتمد البحث على:

.المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة كما تحدث في التشغيل الفعلي للبوليفارد
.مجتمع الدراسة :العاملون في التشغيل، المشرفون، موظفو إدارة المشاريع
.عينة الدراسة :بين (80 - 120) مشاركا
.أداة جمع البيانات :استبيان إلكتروني مبني على مقياس ليكرت الخماسي
SPSS. أساليب التحليل :المتوسطات الحسابية - اختبار الفرضيات - تحليل الانحدار - برنامج

حدود الدراسة

.المكانية :مشروع بوليفارد الرياض
.الزمانية :الفصل الدراسي لإعداد البحث
.البشرية :العاملون في التشغيل وإدارة المشاريع
.المنهجية :الاعتماد على الاستبيانات قد يحد من عمق بعض البيانات

المراجع

Project Management Institute (PMI). (2021). PMBOK Guide.
Turner, R. (2019). Project Management in Entertainment Projects.
Al-Harbi, S. (2020). Operational Risk Management in Large Events.
Parasuraman, A., et al. (1988). SERVQUAL Model.