

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Student Guide

Faculty of Management
Midocean University

أثر إدارة المشاريع الرشيقة في تحسين تجربة العملاء: دراسة حالة
شركة سيفورا (Sephora) في مدينة الرياض

إعداد الطالبة:

زهراء علوي السعيد

233000531

مشروع تخرج-1

إشراف/ د. عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الثاني - يونيو 2026م

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1 المقدمة	4
1.2 مشكلة البحث	6
1.2.1 فجوات على المستوى النظري:	6
1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:	6
1.3 أهمية الدراسة	7
1.3.1 على المستوى النظري:	7
1.3.2 على المستوى التطبيقي:	7
1.4 أسئلة الدراسة	8
1.5 أهداف الدراسة	8
1.6 فرضيات الدراسة	8
1.7 نموذج الدراسة	8
1.8 منهجية الدراسة	8
1.9 الدراسة الميدانية	8
1.10 مخطط المشروع المقترح	8
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1 المقدمة	8
2.2 إدارة المشاريع الرشيقة	8
2.3 تحسين تجربة العملاء	8
2.4 العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة المشاريع الرشيقة) والمتغير التابع (تحسين تجربة العملاء)...	8
2.5 الخاتمة	8
قائمة المراجع	9
قائمة الملاحق	10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

تعد البيئة الاقتصادية المعاصرة بيئة ديناميكية سريعة التغير، مما يفرض على المنظمات والمؤسسات الحديثة تبني استراتيجيات إدارية مرنة تضمن لها البقاء والمنافسة المستدامة. وفي ظل التحول الرقمي المتسارع، لم يعد التميز المؤسسي يقتصر على جودة المنتج أو الخدمة المقدمة فحسب، بل بات يعتمد بشكل أساسي على تبني أساليب إدارية مرنة وهياكل تنظيمية قادرة على الاستجابة السريعة للتغيرات وتحقيق الكفاءة التشغيلية والميزة التنافسية المستدامة (Renault & Tarakci, 2023).

وقد حظي مفهوم إدارة المشاريع الرشيق (Agile project Management) باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية الحديثة، حيث ينظر إليه بوصفه منهجية مرنة تعتمد على تنفيذ الأعمال بشكل تدريجي وتعاوني، مع تعزيز القدرة على التكيف السريع مع المتغيرات. وتشير الدراسات إلى أن تطبيق المنهجيات الرشيقة يساهم في تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الهدر ورفع جودة الخدمات، لا سيما في القطاعات الخدمية والصحية (الدمناوي والعاصي، 2023).

ومن جانب آخر، برز مفهوم تجربة العملاء (Customer Experience) كأحد المفاهيم الحديثة التي تعكس جودة التفاعل بين العميل والمنظمة عبر مختلف نقاط الاتصال. وتؤكد الأدبيات أن تحسين جودة الخدمات وتطوير العمليات التشغيلية يساهمان في تعزيز رضا العملاء وولائهم وتحسين تجربتهم الشاملة، الأمر الذي أصبح يمثل عنصراً أساسياً في تحقيق النجاح المؤسسي والاستدامة التنافسية (Kacprzak & Hensel, 2023).

وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت الإدارة الرشيقة وتجربة العملاء كل على حدة، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي بحثت العلاقة بينهما بشكل مباشر، ولا سيما فيما يتعلق بكيفية انعكاس تطبيق مبادئ الرشاقة في إدارة المشاريع الداخلية على تحسين تجربة العميل النهائي. كما أن الحاجة ما زالت قائمة لفهم الآليات التي تربط بين كفاءة العمليات الداخلية وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، بما يساهم في تعزيز رضا العملاء وتحقيق قيمة مؤسسية مستدامة. ومن هذا المنطلق، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين إدارة المشاريع الرشيقة وتجربة العملاء بوصفها مجالاً يحتاج إلى مزيد من البحث والتحليل في البيئات التنظيمية المعاصرة (Alotaibi & Almudhi, 2023).

وتتبع أهمية هذه الدراسة من الحاجة إلى تقديم إطار علمي يسهم في توضيح أثر إدارة المشاريع الرشيقة في تحسين تجربة العملاء، من خلال إبراز دور الممارسات الرشيقة في تطوير العمليات الداخلية وتعزيز جودة الخدمات المقدمة. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في دعم متخذي القرار وتوجيه المؤسسات نحو تبني أفضل الممارسات الإدارية التي تحقق رضا العملاء وتعزز قدرتها التنافسية.

وتأسيساً على ما سبق، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر إدارة المشاريع الرشيقة في تحسين تجربة العملاء، من خلال قياس مدى مساهمة أبعاد المنهجية الرشيقة في رفع جودة التفاعل والخبرة التي يمر بها العميل، وصولاً إلى تقديم توصيات ومقترحات تساعد المؤسسات على تبني ممارسات أكثر كفاءة ومرونة في إدارة مشاريعها وتحسين مستوى الخدمات المقدمة لعملائها.

1.2 مشكلة البحث

تشهد بيئة الأعمال في قطاع التجزئة تغيرات متسارعة في احتياجات العملاء وتوقعاتهم، مما يفرض على الشركات البحث عن أساليب إدارية حديثة تسهم في تعزيز المرونة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات المقدمة. وتعد إدارة المشاريع الرشيقية (Agile) من أبرز المداخل الإدارية الحديثة التي تساعد المنظمات على التكيف السريع مع التغيرات وتحسين كفاءة العمليات والاستجابة لاحتياجات العملاء. وفي المقابل، أصبحت تجربة العملاء من العوامل الأساسية التي تسهم في تحقيق الميزة التنافسية واستدامة نجاح الشركات.

وعلى الرغم من تزايد الاهتمام بكل من إدارة المشاريع الرشيقية وتجربة العملاء، إلا أن طبيعة العلاقة بينهما مازالت بحاجة إلى مزيد من الدراسة، خاصة في قطاع التجزئة بالمملكة العربية السعودية. ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في التعرف على أثر إدارة المشاريع الرشيقية في تحسين تجربة العملاء في شركة سيفورا بمدينة الرياض، والكشف عن مدى مساهمة الممارسات الرشيقية في تعزيز جودة الخدمة وسرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء وتحقيق رضاهم.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري:

تتمثل الفجوة النظرية في محدودية الدراسات التي تناولت العلاقة المباشرة بين إدارة المشاريع الرشيقية وتجربة العملاء، وخاصة في بيئة قطاع التجزئة. كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على أثر إدارة المشاريع الرشيقية في تحسين الأداء التنظيمي أو نجاح المشاريع، بينما لم تحظ دراسة تأثيرها على تجربة العملاء بالاهتمام الكافي، لا سيما في البيئة السعودية والعربية. لذلك تبرز الحاجة إلى إثراء الأدبيات العلمية من خلال دراسة هذه العلاقة وتوضيح أبعادها النظرية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي:

تتمثل الفجوة التطبيقية في الحاجة إلى التعرف على مدى إسهام ممارسات إدارة المشاريع الرشيقية في تحسين تجربة العملاء داخل شركات التجزئة، وتحديد أثرها في سرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء وجودة الخدمات المقدمة ومعالجة الشكاوى وتحقيق مستويات أعلى من الرضا. كما تبرز الحاجة إلى

تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن أن تستفيد منها شركة سيفورا وغيرها من شركات التجزئة في توظيف الممارسات الرشيدة بما يسهم في تطوير تجربة العملاء وتعزيز قدرتها التنافسية.

ومن هنا تتمحور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي: الى أي مدى يؤثر تطبيق إدارة المشاريع الرشيدة في تحسين تجربة العملاء لدى شركة سيفورا بمدينة الرياض؟

1.3 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع الذي تتناوله، والمتمثل في دراسة أثر إدارة المشاريع الرشيدة في تحسين تجربة العملاء، حيث أصبحت المنهجيات الرشيدة من المداخل الإدارية الحديثة التي تسهم في تعزيز المرونة التنظيمية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما تبرز أهمية الدراسة في ظل تزايد اهتمام الشركات بتحسين تجربة العملاء بوصفها أحد العوامل الرئيسية لتحقيق الميزة التنافسية والاستدامة. ومن المتوقع أن تسهم نتائج الدراسة في إثراء المعرفة العلمية وتقديم تطبيقات عملية يمكن الاستفادة منها في قطاع التجزئة.

1.3.1 على المستوى النظري:

تستند هذه الدراسة إلى الإطار النظري لإدارة المشاريع الرشيدة ومفاهيم تجربة العملاء، وتسعى إلى توضيح العلاقة بينهما في بيئة قطاع التجزئة. كما تتبع أهميتها النظرية من محدودية الدراسات العربية والسعودية التي تناولت أثر إدارة المشاريع الرشيدة على تجربة العملاء بشكل مباشر، مما يشير إلى وجود فجوة معرفية في الأدبيات السابقة. وتحديد هذه الفجوة في الفهم الحالي ومعالجتها من خلال تقديم فهم أعمق للعلاقة بين المتغيرين، وإضافة نتائج علمية يمكن أن تدعم تطوير الأدبيات والنماذج النظرية المرتبطة بإدارة المشاريع الرشيدة وتجربة العملاء. ومن المتوقع أن تفتح نتائج الدراسة المجال أمام دراسات مستقبلية تتناول تطبيقات المنهجيات الرشيدة في مجالات خدمية وتسويقية مختلفة مما يناقش الآثار المحتملة للنتائج على تطوير النظرية.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية التطبيقية للدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في دعم واتخاذ القرار الإداري لدى متخذي القرار ومديري المشاريع في شركة سيفورا وغيرها من شركات التجزئة، من خلال التعرف على دور إدارة المشاريع الرشيدة في تحسين تجربة العملاء. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في

تطوير الممارسات الإدارية المرتبطة بجودة الخدمة وسرعة الاستجابة لاحتياجات العملاء وتعزيز مستوى رضاهم ومناقشة التطبيقات المحتملة للبحث في تحسين مخرجات المشاريع وتكتسب الدراسة أهميتها التطبيقية من قدرتها على تقديم توصيات عملية تساعد المديرين على مواجهة التحديات الحالية المتعلقة بتحسين تجربة العملاء في بيئة الأعمال المتغيرة، بما يدعم تحقيق الكفاءة التشغيلية وتعزيز القدرة التنافسية للمنظمات.

الأجزاء والعناوين التالية: (سيتم استكمالها في المراحل القادمة)

1.4 أسئلة الدراسة

1.5 أهداف الدراسة

1.6 فرضيات الدراسة

1.7 نموذج الدراسة

1.8 منهجية الدراسة

1.9 الدراسة الميدانية

1.10 مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1 المقدمة

2.2 إدارة المشاريع الرشيقة

2.3 تحسين تجربة العملاء

2.4 العلاقة بين المتغير المستقل (إدارة المشاريع الرشيقة) والمتغير التابع (تحسين

تجربة العملاء)

2.5 الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع العربية:

الدمناوي، ز. م. والعاصي، ع. ب. (2023). تأثير القيادة الرشيقة على التميز التنظيمي من خلال إدارة أزمة كورونا: بالتطبيق على هيئة الأطباء والتمريض بمستشفيات جامعة المنصورة. *المجلة الدولية للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية*، 2(7)، 245-310.

المراجع الأجنبية:

Alotaibi, F. & Almudhi, R. (2023). Application of Agile Methodology in Managing the Healthcare Sector. *iRASD Journal of Management*, 5(3), 147-160.

Kacprzak, A. & Hensel, P. (2023). Exploring Online customer experience: A systematic literature review and research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 47(6), 2583-2608.

Renault, M.-A., & Tarakci, M. (2023). Affective leadership in agile teams. *California Management Review*, 65(4), 137-157.

قائمة الملاحق