

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

دور قيادة المشروع في إدارة الجودة وتحسين تجربة العملاء في شركة ماكدونالدز السعودية

أسم الطالب

محمد محمود إبراهيم

232002565

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2026

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
6	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
7	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
8	1.3.1. على المستوى النظري:
8	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
9	1.4. أسئلة الدراسة
9	1.5. أهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
10	1.9. الدراسة الميدانية
10	1.10. مخطط المشروع المقترح
11	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
12	2.1. المقدمة:
12	2.2. المتغير المستقل
12	2.3. المتغير التابع
12	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
12	2.5. الخاتمة
13	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

يشهد العالم في الوقت الحاضر تحولات متسارعة في بيئة الأعمال نتيجة التطور التكنولوجي، والانفتاح الاقتصادي، واشتداد المنافسة بين المؤسسات على المستويين المحلي والعالمي. وقد أدى ذلك إلى تغير جوهري في فلسفة الإدارة، حيث لم يعد التركيز مقتصرًا على تحقيق الأرباح فقط، بل أصبح الاهتمام منصبًا على تحقيق الجودة الشاملة، وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء، وتقديم تجربة متكاملة تتجاوز مجرد تقديم المنتج أو الخدمة. وفي هذا السياق، برزت أهمية قيادة المشروع كأحد العوامل الحاسمة في نجاح المؤسسات، لما لها من دور في توجيه الموارد، وتحفيز فرق العمل، وضمان تنفيذ الخطط الاستراتيجية بكفاءة وفعالية.

وتُعد إدارة الجودة من المفاهيم الإدارية الحديثة التي حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية، نظرًا لدورها في تحسين الأداء المؤسسي وتقليل الأخطاء ورفع مستوى رضا العملاء. فالجودة لم تعد خيارًا إضافيًا، بل أصبحت مطلبًا أساسيًا لبقاء المؤسسات واستمرارها في الأسواق التنافسية. كما أن تجربة العملاء أصبحت مؤشرًا رئيسًا لقياس نجاح المؤسسات، حيث يقاس الأداء اليوم بمدى رضا العميل عن جميع مراحل تعامله مع الشركة، بدءًا من لحظة دخوله إلى موقع الخدمة وحتى ما بعد الحصول عليها.

ويكتسب هذا الموضوع أهمية متزايدة في قطاع المطاعم السريعة، الذي يعتمد بشكل كبير على سرعة الإنجاز، ودقة العمليات التشغيلية، والالتزام بمعايير الجودة، إضافة إلى التعامل المباشر والمستمر مع العملاء. فنجاح هذا القطاع يرتبط ارتباطًا وثيقًا بقدرة الإدارة على تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة وتجربة العميل الشاملة.

في المملكة العربية السعودية، يشهد قطاع المطاعم السريعة نموًا ملحوظًا مدفوعًا بزيادة عدد السكان، وارتفاع القوة الشرائية، وتغير أنماط الاستهلاك، إضافة إلى التحولات التي تشهدها البلاد في ظل رؤية 2030 التي تدعم تطوير قطاع الأعمال وتعزيز التنافسية. وقد أدى هذا النمو إلى اشتداد المنافسة بين الشركات المحلية والعالمية، مما فرض على المؤسسات العاملة في هذا القطاع ضرورة تبني استراتيجيات إدارية متقدمة تركز على الجودة والتميز في الخدمة.

وتُعد مكدونالدز السعودية من أبرز الشركات العاملة في مجال المطاعم السريعة داخل المملكة، حيث استطاعت بناء حضور قوي وانتشار واسع من خلال الالتزام بمعايير تشغيلية دقيقة وأنظمة جودة عالمية. إلا أن المحافظة على هذا

التميز في ظل المنافسة المتزايدة تتطلب وجود قيادة فعّالة قادرة على إدارة المشاريع التطويرية، وتحسين العمليات، وضمان تطبيق معايير الجودة بما ينعكس إيجاباً على تجربة العملاء.

ومن هنا نتضح الحاجة إلى دراسة العلاقة بين قيادة المشروع وإدارة الجودة، وكيف يمكن للقيادة الفعالة أن تسهم في تحسين تجربة العملاء داخل بيئة عمل تشغيلية معقدة وسريعة الإيقاع مثل بيئة المطاعم السريعة.

على الرغم من اعتماد العديد من المؤسسات على أنظمة ومعايير لإدارة الجودة، إلا أن نجاح هذه الأنظمة يعتمد بدرجة كبيرة على فاعلية القيادة المسؤولة عن تنفيذها والإشراف عليها. فغياب القيادة الفعالة قد يؤدي إلى ضعف الالتزام بالمعايير، وتدني مستوى التنسيق بين فرق العمل، وعدم الاستجابة السريعة لملاحظات العملاء، مما ينعكس سلباً على تجربة العميل وسمعة المؤسسة.

وتكمن مشكلة البحث في وجود حاجة لفهم مدى تأثير قيادة المشروع في تعزيز ممارسات إدارة الجودة داخل الشركة، ومدى انعكاس ذلك على تحسين تجربة العملاء. وعليه يمكن صياغة المشكلة في التساؤل الرئيس الآتي:

ما دور قيادة المشروع في إدارة الجودة وتحسين تجربة العملاء في شركة ماكдонаلدز السعودية؟

ويتفرع عن هذا التساؤل عدد من التساؤلات الفرعية المتعلقة بمدى تأثير أساليب القيادة، ومستوى المتابعة والتقييم، وآليات التحفيز، والتواصل الداخلي في تحقيق جودة مستدامة وتجربة عملاء متميزة.

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الدور الذي تؤديه قيادة المشروع في دعم وتطوير أنظمة إدارة الجودة، وبيان مدى تأثير ذلك على تجربة العملاء في شركة ماكдонаلدز السعودية. ويتفرع عن الهدف الرئيس عدد من الأهداف الفرعية، من أهمها:

1. توضيح الإطار المفاهيمي لقيادة المشروع وأهم خصائصها في بيئة الأعمال المعاصرة.
2. تحليل مفهوم إدارة الجودة وأهميتها في قطاع المطاعم السريعة.
3. استكشاف العلاقة بين ممارسات قيادة المشروع وتطبيق معايير الجودة.
4. قياس أثر إدارة الجودة على مستوى رضا العملاء وتحسين تجربتهم.
5. تقديم توصيات عملية تسهم في تعزيز فعالية القيادة وتحسين الأداء المؤسسي.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يعالج موضوعاً يجمع بين ثلاثة محاور إدارية رئيسة هي: القيادة، والجودة، وتجربة العملاء، وهي عناصر تشكل معاً أساس النجاح المؤسسي في بيئة الأعمال الحديثة. كما تكتسب الدراسة أهمية خاصة في ظل التطورات الاقتصادية التي تشهدها المملكة العربية السعودية، والتي تتطلب من المؤسسات رفع مستوى كفاءتها وتعزيز قدرتها التنافسية.

ومن الناحية التطبيقية، قد تسهم نتائج الدراسة في مساعدة الإدارة العليا ومتخذي القرار داخل الشركة على تطوير أساليب القيادة وتحسين آليات إدارة الجودة، بما يعزز من مستوى رضا العملاء ويحقق استدامة التميز المؤسسي.

وسيعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات باستخدام أدوات مناسبة مثل الاستبيانات أو المقابلات، وتحليلها إحصائياً لاستخلاص النتائج المتعلقة بطبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة، وصولاً إلى توصيات تدعم تحسين الأداء الإداري وجودة الخدمة.

1.2. مشكلة الدراسة

على الرغم من تبني العديد من المؤسسات لأنظمة ومعايير متقدمة في إدارة الجودة، إلا أن نجاح هذه الأنظمة لا يرتبط فقط بوجودها شكلياً، بل يعتمد بدرجة كبيرة على كفاءة القيادة المسؤولة عن تنفيذها وتوجيه فرق العمل نحو الالتزام بها. وفي بيئة تشغيلية سريعة الإيقاع كقطاع المطاعم السريعة، تصبح قيادة المشروع عنصراً حاسماً في ضمان تكامل العمليات، وتحقيق الانسجام بين الأهداف الاستراتيجية ومتطلبات الجودة، والاستجابة الفعالة لتوقعات العملاء. إلا أن مدى إسهام قيادة المشروع في تعزيز إدارة الجودة وتحسين تجربة العملاء ما يزال بحاجة إلى دراسة وتحليل معمق، خاصة في سياق الشركات الكبرى ذات الانتشار الواسع مثل ماكدونالدز السعودية. ومن هنا تتمثل مشكلة البحث في محاولة الكشف عن طبيعة العلاقة بين قيادة المشروع وإدارة الجودة، وبيان أثر ذلك في تحسين تجربة العملاء داخل الشركة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

يلاحظ أن الأدبيات الإدارية تناولت مفاهيم قيادة المشروع، وإدارة الجودة، وتجربة العملاء كل على حدة، دون التركيز الكافي على بناء إطار تكاملي يربط بين هذه المتغيرات في نموذج تحليلي موحد. كما أن معظم الدراسات ركزت على البيئات الصناعية أو على قطاعات خدمية تقليدية، في حين لا تزال الدراسات المتخصصة في قطاع المطاعم السريعة محدودة، لا سيما في البيئة العربية والسعودية على وجه الخصوص. كذلك تفتقر الأدبيات إلى

توضيح الآليات التفسيرية التي تشرح كيف تسهم ممارسات قيادة المشروع، من تخطيط وتوجيه ومتابعة وتحفيز، في دعم تطبيق معايير الجودة وانعكاسها المباشر وغير المباشر على تجربة العملاء، مما يبرز حاجة علمية لسد هذه الفجوة من خلال دراسة تطبيقية تربط بين الأبعاد الثلاثة في سياق واحد.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

على الرغم من اعتماد الشركات العاملة في قطاع المطاعم السريعة على أنظمة جودة ومعايير تشغيلية دقيقة، إلا أن التحدي الحقيقي يكمن في ضمان التطبيق الفعلي والمتسق لهذه المعايير عبر مختلف الفروع والمستويات الإدارية. فقد تظهر تفاوتات في مستوى الالتزام، أو ضعف في التنسيق بين فرق العمل، أو قصور في الاستجابة السريعة لملاحظات العملاء، مما قد يؤثر في جودة الخدمة وتجربة العميل الكلية. كما أن قياس الأثر المباشر لقيادة المشروع على تحسين الجودة وتجربة العملاء لا يزال غير واضح بصورة كافية داخل بعض المؤسسات، الأمر الذي يستدعي دراسة الواقع الفعلي داخل الشركة محل الدراسة، وتحليل مدى فاعلية ممارسات القيادة في تحقيق جودة مستدامة وتجربة عملاء متميزة تدعم استمرارية التنافس والتميز في السوق السعودي.

1.3. أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من تناولها لموضوع يجمع بين ثلاثة محاور إدارية أساسية تتمثل في قيادة المشروع، وإدارة الجودة، وتجربة العملاء، وهي عناصر تشكل مجتمعةً الركيزة الأساسية لتحقيق التميز المؤسسي في بيئة الأعمال المعاصرة. وفي ظل اشتداد المنافسة في قطاع المطاعم السريعة داخل المملكة العربية السعودية، تبرز الحاجة إلى فهم أعمق للعوامل القيادية التي تسهم في تعزيز جودة العمليات وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء. كما تأتي أهمية الدراسة من تركيزها على بيئة تشغيلية واقعية تتمثل في شركة ماكдонаلدز السعودية، بما يتيح ربط الجوانب النظرية بالتطبيق العملي، والخروج بنتائج يمكن أن تدعم متخذي القرار في تطوير أساليب القيادة وتحسين الأداء المؤسسي، بما يتوافق مع متطلبات التنافسية والاستدامة.

1.3.1. على المستوى النظري:

على المستوى النظري، تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الإدارية من خلال تقديم معالجة علمية تربط بين قيادة المشروع وإدارة الجودة وتحسين تجربة العملاء ضمن إطار تحليلي متكامل، بدلاً من تناول كل متغير بصورة منفصلة. كما تساعد في سد الفجوة المعرفية المتعلقة بتطبيق مفاهيم القيادة الحديثة في بيئات خدمية سريعة الإيقاع مثل قطاع المطاعم السريعة. إضافة إلى ذلك، توفر الدراسة أساساً علمياً يمكن للباحثين الاعتماد عليه في إجراء دراسات مستقبلية تتناول العلاقة بين المتغيرات الثلاثة في قطاعات أخرى أو في سياقات جغرافية مختلفة، مما يعزز من تراكم المعرفة في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تتمثل أهمية الدراسة في إمكانية الاستفادة من نتائجها في دعم الإدارة العليا ومتخذي القرار في تطوير ممارسات قيادة المشروع بما يعزز من كفاءة تطبيق معايير الجودة ويرتقي بمستوى تجربة العملاء. كما قد تسهم في تحديد نقاط القوة ومجالات التحسين داخل بيئة العمل، واقتراح آليات عملية لتعزيز التنسيق بين الفرق المختلفة، وتحسين سرعة الاستجابة لملاحظات العملاء، ورفع مستوى الرضا والولاء. وبذلك تقدم الدراسة بعداً عملياً يمكن أن يساعد الشركة محل الدراسة وغيرها من المؤسسات المشابهة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في سوق ينسم بالحيوية والتغير المستمر.

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. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

Ma, X. (2025). Transformational leadership and total quality management: Exploring the relationship between leadership styles and TQM practices. *Journal of Business Research*

Parhan M., & Bakhtiar, A. (2024). The relationship between total quality management and customer satisfaction through the mediation of employee performance. *Jurnal Teknik Industri*, 25(2), 161–172. <https://doi.org/10.22219/JTIUMM.Vol25.No2.161-172>

Irfan, M. (2025). Impact of total quality management practices on organizational performance and customer experience. *Environment Systems and Decisions*
<https://doi.org/10.1007/s43621-025-01734-4>

Zhang, X. (2025). From leadership humility to customer satisfaction: Evidence from the service industry. *Frontiers in Psychology*, 16, Article 1564142.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1564142>

Exploring the influence of leadership styles on project manager competencies and project management success. (2025). *International Journal of Research and Innovation in Social Science (IJRISS)*