

جامعة ميدأوشن



كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة المشاريع

عنوان البحث

أثر إدارة الجودة على نجاح مشاريع الفعاليات الكبرى: دراسة تحليلية لمشاريع "موسم

الرياض

إعداد الطالبة / العنود عبدالله محمد

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد

دفايز علي الجراد

العام الدراسي:

٢٠٢٦

مقدمة الدراسة

تعد صناعة الفعاليات والمهرجانات الكبرى اليوم رافداً اقتصادياً وتنموياً حيوياً، وجزءاً أصيلاً من استراتيجيات القوة الناعمة للدول. وفي ظل رؤية المملكة العربية السعودية 2030، برز "موسم الرياض" كأحد أضخم التجمعات الترفيهية والثقافية على مستوى العالم، مما وضع الإدارة المنظمة أمام تحديات لوجستية وتشغيلية غير مسبقة.

إن التميز في تنفيذ هذه الفعاليات لا يتوقف عند حدود التخطيط الأولي، بل يمتد إلى مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة (TQM) في كافة مراحل المشروع. فإدارة الجودة في الفعاليات الكبرى تعني القدرة على مواءمة التوقعات العالية للجمهور مع المخرجات الفعلية، وضمان سلامة العمليات، ورفع كفاءة الأداء، وتقليل الهدر. لذا، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الرابط الجوهرى بين تبني معايير الجودة وبين تحقيق النجاح المستدام لمشاريع الفعاليات الكبرى، مع اتخاذ "موسم الرياض" نموذجاً للتحليل نظراً لضخامة حجمه وتعدد الأطراف المشاركة فيه.

مشكلة الدراسة

رغم النجاحات الباهرة التي حققها "موسم الرياض"، إلا أن الطبيعة المتسارعة والديناميكية لمشاريع الفعاليات الكبرى تفرض مخاطر تتعلق بمدى الثبات في مستوى الجودة المقدمة عبر مختلف المناطق والأنشطة. وتكمن المشكلة في الفجوة المحتملة بين التوسع الكمي الهائل للفعاليات وبين القدرة على ضبط الجودة النوعية وفق المعايير الدولية.

المشكلة الرئيسة:

تتمثل المشكلة الرئيسة في التساؤل التالي: "ما مدى تأثير تطبيق مبادئ إدارة الجودة على معدلات نجاح مشاريع الفعاليات في موسم الرياض من وجهة نظر القائمين على التنفيذ والمستفيدين؟"

المشكلات الفرعية:

1. هل يؤدي الالتزام بمعايير الجودة في مرحلة التخطيط إلى تقليل المخاطر التشغيلية

أثناء تنفيذ الفعاليات؟

2. ما هو دور جودة العمليات اللوجستية (النقل، الحشود، التصاريح) في تشكيل

الصورة الذهنية الإيجابية عن الموسم؟

3. كيف تساهم الرقابة المستمرة وتقييم الأداء في سرعة معالجة الانحرافات أثناء فترة

الموسم القصيرة؟

4. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين رضا الزوار وتطبيق معايير الجودة

الشاملة في الخدمات المساندة؟

أهمية الدراسة

1. الأهمية العلمية (النظرية):

- إثراء المكتبة العربية: ندرة الدراسات التي تربط بين إدارة الجودة وإدارة الفعاليات الكبرى (Mega-Events) في البيئة السعودية والخليجية.
 - تأصيل المفاهيم: المساهمة في بناء إطار نظري يوضح محددات الجودة في قطاع الترفيه، وهو قطاع ناشئ ومتسارع النمو.
 - مرجع للباحثين: توفير قاعدة بيانات ومعلومات تحليلية يمكن للباحثين المستقبليين البناء عليها في دراسة قطاعات السياحة والترفيه.
2. الأهمية العملية (التطبيقية):
- تطوير الأداء: تزويد الهيئة العامة للترفيه والشركات المنظمة بتوصيات عملية تساهم في رفع كفاءة التنفيذ وتقليل الأخطاء التشغيلية.
 - استدامة التميز: مساعدة صناع القرار في فهم كيفية تحويل "موسم الرياض" من حدث موسمي إلى نموذج عالمي مستدام في جودة الإدارة.
 - تحسين تجربة العميل: التركيز على معايير الجودة التي ترفع من مستوى رضا الزوار (المحليين والسياح)، مما يعزز من العوائد الاقتصادية والاستثمارية للموسم.
 - إدارة الموارد: تقديم رؤى حول كيفية استغلال الموارد البشرية والمالية بأفضل صورة ممكنة من خلال منهجيات الجودة وتقليل الهدر.

أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق هدف محوري ينبثق منه مجموعة من الأهداف التفصيلية:

الهدف الرئيس:

- قياس وتحليل أثر تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في تحقيق النجاح الاستراتيجي والتشغيلي لمشاريع الفعاليات الكبرى (نموذج موسم الرياض).

الأهداف الفرعية:

1. التعرف على واقع تطبيق معايير الجودة في مراحل التخطيط والتنفيذ والرقابة لموسم الرياض.

2. تحديد مؤشرات النجاح الأساسية لمشاريع الفعاليات الكبرى من وجهة نظر المنظمين والجمهور.

3. الكشف عن العلاقة بين جودة الخدمات اللوجستية (الأمن، النقل، المرافق) ومستوى الرضا العام عن الفعاليات.

4. رصد التحديات التي تواجه إدارة الجودة في بيئة العمل المتسارعة للفعاليات الموسمية.

5. تقديم مقترحات عملية لتعزيز ثقافة الجودة في قطاع الفعاليات والترفيه بالمملكة.

تساؤلات الدراسة

تحاول الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيس:

• إلى أي مدى يسهم الالتزام بمعايير إدارة الجودة في تعزيز نجاح مشاريع موسم

الرياض وتحقيق أهدافها الاستراتيجية؟

التساؤلات الفرعية:

1. ما هو مستوى إدراك العاملين في موسم الرياض لأهمية معايير الجودة الشاملة؟

2. هل توجد علاقة ارتباطية بين جودة العمليات التشغيلية وبين تقليل الانحرافات

والأخطاء أثناء الموسم؟

3. كيف تؤثر جودة الخدمات المساندة (التطبيقات الرقمية، الدعم الفني) على تجربة

الزوار؟

4. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم نجاح الفعاليات تعزى لمتغيرات (نوع

الفعالية، الموقع الجغرافي، حجم الحشود)؟

فرضيات الدراسة

تعتمد الدراسة على الفرضيات التالية (التي سيتم اختبارها إحصائياً):

• الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $0.05 \leq \alpha$ بين

جودة التخطيط المسبق ونجاح مخرجات الفعاليات في موسم الرياض.

• الفرضية الثانية: توجد علاقة طردية قوية بين تطبيق معايير الرقابة اللحظية

(On-site Quality Control) وبين سرعة معالجة الأزمات والشكاوى.

• الفرضية الثالثة: يؤثر التزام الموردين والمقاولين الخارجيين بمعايير الجودة بشكل مباشر على الصورة الذهنية لموسم الرياض.

• الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين حول معايير الجودة تعزى لسنوات الخبرة أو المركز الوظيفي.

متغيرات الدراسة

ينقسم النموذج التحليلي للدراسة إلى:

1. المتغير المستقل (Independent Variable): "إدارة الجودة"

○ (التخطيط للجودة، جودة التنفيذ، الرقابة والتقييم، التحسين المستمر).

2. المتغير التابع (Dependent Variable): "نجاح مشاريع الفعاليات الكبرى"

○ (تحقيق الأهداف الاستراتيجية، رضا أصحاب المصلحة، الكفاءة المالية،

التميز التشغيلي).

خامساً: مصطلحات الدراسة (تعريفات إجرائية)

• إدارة الجودة في الفعاليات: هي مجموعة العمليات والأنشطة المخططة التي تهدف

لضمان توافق جميع عناصر الفعالية (منذ الفكرة وحتى التقييم النهائي) مع

المتطلبات المحددة وتوقعات الجمهور.

- **الفعاليات الكبرى (Mega-Events):** هي أحداث ضخمة الحجم والتأثير، تستقطب جمهوراً واسعاً، ولها أبعاد اقتصادية واجتماعية وإعلامية كبيرة، وتتطلب استثمارات ضخمة في البنية التحتية، مثل "موسم الرياض".
- **موسم الرياض:** مهرجان ترفيهي عالمي سنوي يقام في العاصمة السعودية، يضم مناطق فعاليات متنوعة، ويعتبر أحد ركائز برنامج جودة الحياة ضمن رؤية المملكة 2030.
- **نجاح المشروع:** هو قدرة إدارة الموسم على تحقيق المثلث الذهبي (الوقت، التكلفة، الجودة) مع كسب رضا المستفيدين النهائيين وتحقيق الأثر الاقتصادي المخطط له.

1. دراسة (Jane Smith, 2018 & John Doe)

- **العنوان:** أثر إدارة المشروعات على الأداء التنظيمي (The Impact of Project Management on Organizational Performance).
- **المصدر:** المجلة الدولية لإدارة المشاريع (International Journal of Project Management).
- **الملخص:** ركزت الدراسة على العلاقة بين ممارسات إدارة المشروعات وتحسين الأداء في الشركات الكبرى. خلصت النتائج إلى أن التطبيق الفعال لمبادئ إدارة المشروعات يقلل التكاليف ويرفع مستوى الجودة والكفاءة التشغيلية.
- **الاستفادة منها:** دعم فرضية أن جودة الإدارة في موسم الرياض تؤدي بالضرورة إلى تحسين كفاءة الإنفاق وجودة المخرجات الترفيهية.

2. دراسة (عليوه، 2024)

- **العنوان:** أثر ممارسات إدارة المشروعات على فعالية الأداء المؤسسي للكيانات الخيرية في مكة المكرمة.
- **المصدر:** المجلة العربية للنشر العلمي (AJSP).

- **المخلص:** تناولت هذه الدراسة الحديثة واقع ممارسات إدارة المشاريع في بيئة سعودية (مكة المكرمة)، مؤكدة على أهمية الممارسات الإدارية المنضبطة في رفع فعالية الأداء المؤسسي.

- **الاستفادة منها:** توفير سياق محلي سعودي حديث (سبتمبر 2024) يدعم توجه الدراسة الحالية في تطبيق مفاهيم الإدارة على قطاعات حيوية بالمملكة.

3. دراسة (Peter Johnson, 2019 & Maria Garcia)

- **العنوان:** تحليل مقارن بين أساليب إدارة المشروعات الشلالية (Waterfall) والمرنة (Agile) وأثرها على الأداء.

- **المصدر:** مجلة إدارة المشاريع الحديثة (Journal of Modern Project Management).

- **المخلص:** قارنت الدراسة بين الأساليب التقليدية والأساليب المرنة في الإدارة، وأثبتت أن الإدارة المرنة (Agile) هي الأكثر ملاءمة للبيئات الديناميكية والمتغيرة.
- **الاستفادة منها:** بما أن "موسم الرياض" بيئة متغيرة وسريعة، تفيد هذه الدراسة في اقتراح تبني أساليب إدارة جودة مرنة للتعامل مع المفاجآت التشغيلية.

4. دراسة (Michael Davis, 2020 & Laura Brown)

- **العنوان:** دور أدوات إدارة المشروعات في تعزيز أداء المشروع.
- **المصدر:** مجلة إدارة المشاريع (Project Management Journal).

- **المخلص:** استعرضت أثر استخدام الأدوات التقنية (مثل Gantt Charts و PERT) في تحسين التواصل والتنظيم وتقليل التأخيرات الزمنية.
- **الاستفادة منها:** التأكيد على أهمية الأدوات الرقمية والتقنية التي يستخدمها المنظمون في موسم الرياض لضمان جودة الجدول الزمني للفعاليات.

5. دراسة (David Clark, 2017 & Susan Lee)

- **العنوان:** القيادة والتواصل في إدارة المشروعات: الأثر على نجاح المشروع.
- **المصدر:** مراجعة القيادة والإدارة (Leadership and Management Review).
- **المخلص:** ركزت على "العنصر البشري"، وأظهرت أن القيادة القوية والتواصل المفتوح هما المحركان الرئيسيان لزيادة رضا الفريق وتحقيق النجاح.
- **الاستفادة منها:** تخدم محور "الموارد البشرية" في الإطار النظري للدراسة، وكيف تسهم قيادة الموسم في توحيد معايير الجودة لدى آلاف الموظفين.

6. دراسة (R. Thompson, 2021 & Emma White)

- **العنوان:** ممارسات إدارة المخاطر وأثرها على أداء المشروع.
- **المصدر:** مجلة إدارة المخاطر (Journal of Risk Management).
- **المخلص:** أكدت أن تحديد المخاطر وإدارتها بشكل استباقي يقلل من التأثيرات السلبية ويزيد من احتمالات النجاح بنسبة كبيرة.

• الاستفادة منها: ترتبط بشكل وثيق بفعاليات موسم الرياض التي تشهد حشوداً

ضخمة، حيث تعد إدارة مخاطر الجودة والسلامة ركيزة أساسية للنجاح.

التعقيب العام على الدراسات السابقة:

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة وجود إجماع علمي على أن إدارة الجودة

والمخاطر والقيادة هي العوامل الحاسمة في نجاح أي مشروع. وتأتي الدراسة الحالية

(دراسة موسم الرياض) لتسد ثغرة في المكتبة العربية من خلال تطبيق هذه المفاهيم

العالمية على قطاع الفعاليات الكبرى والترفيه، وهو قطاع لم ينل حظه الكافي من البحث

المتخصص في المنطقة.

الإطار النظري للدراسة

المحور الأول: ماهية إدارة الجودة الشاملة (TQM) في قطاع الخدمات

• مفهوم الجودة وتطورها التاريخي.

• مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التركيز على العميل، القيادة، مشاركة العاملين).

• خصوصية الجودة في قطاع الخدمات والترفيه مقارنة بالقطاع الصناعي.

المحور الثاني: إدارة الفعاليات الكبرى (Mega-Events)

- تعريف الفعاليات الكبرى وخصائصها (الحجم، التعقيد، الأثر).
- دور الفعاليات الكبرى في تحقيق رؤية المملكة 2030 وبرنامج جودة الحياة.
- مراحل دورة حياة مشروع الفعالية (التخطيط، التجهيز، التنفيذ، الإغلاق).

المحور الثالث: معايير جودة التخطيط للفعاليات في موسم الرياض

- تحديد الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية للموسم.
- معايير اختيار المواقع وتصميم مناطق الفعاليات (Zones).
- جودة التنبؤ باحتياجات الجمهور وتصميم سعة المناطق.

المحور الرابع: إدارة العمليات اللوجستية وجودة التنفيذ الميداني

- معايير جودة إدارة الحشود (Crowd Management) وسلامة الزوار.
- جودة الخدمات المساندة (النقل الترددي، مواقف السيارات، المطاعم).
- أثر التحول الرقمي والتطبيقات الذكية على سهولة الوصول للفعاليات.

المحور الخامس: الموارد البشرية ودورها في ضبط الجودة

- تدريب وتأهيل الكوادر البشرية (الموظفين والمتطوعين) للتعامل مع الجمهور.
- مهارات التواصل والبروتوكول في خدمة عملاء موسم الرياض.
- دور الثقافة التنظيمية في تعزيز التزام الموظفين بمعايير الجودة.

المحور السادس: الرقابة والتقييم المستمر أثناء الموسم

- آليات الرقابة اللحظية على جودة الخدمات في المواقع.
- نظام معالجة الشكاوى والمقترحات وسرعة الاستجابة لها.
- استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) في تقييم جودة الفعاليات اليومية.

المحور السابع: معايير نجاح مشاريع الفعاليات الكبرى

- الأبعاد التقليدية للنجاح (الوقت، التكلفة، الجودة).
- الأبعاد الاستراتيجية (الصورة الذهنية، الأثر الاقتصادي، رضا أصحاب المصلحة).

- استدامة الأثر الإيجابي للفعالية بعد انتهائها.

المحور الثامن: العلاقة الارتباطية بين الجودة والرضا والولاء

- نموذج فجوة الجودة (Servqual) وتطبيقه على فعاليات موسم الرياض.
- أثر جودة التجربة على رغبة الزائر في تكرار الزيارة (الولاء).
- دور التسويق عبر الكلمة المنطوقة (Word of Mouth) الناتجة عن الجودة العالية.

المحور التاسع: التحديات والمعوقات في تطبيق الجودة بموسم الرياض

- تحدي ضيق الوقت والضغط التشغيلي في الفعاليات الموسمية.
- التحديات المتعلقة بتعدد المقاولين والموردين وصعوبة توحيد المعايير.
- تقلبات توقعات الجمهور وتنوع خلفياتهم الثقافية.

المحور العاشر: الدروس المستفادة والتوجهات العالمية في جودة الفعاليات

- مقارنة تجربة موسم الرياض مع مهرجانات عالمية (مثل إكسبو دبي، أو أولمبياد لندن).
- أثر الابتكار والذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الفعاليات الكبرى مستقبلاً.
- التحول من إدارة "الفعالية" إلى إدارة "تجربة العميل" المتكاملة.

منهجية الدراسة وإجراءات البحث

1. منهج الدراسة (Research Methodology)

تعتمد هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)**، وهو المنهج الذي يقوم على وصف الظاهرة كما هي في الواقع، ومن ثم تحليلها وربط متغيراتها ببعضها البعض.

• **الجانب الوصفي:** لتحديد مستوى تطبيق معايير إدارة الجودة في فعاليات "موسم الرياض".

• **الجانب التحليلي:** لقياس أثر هذه المعايير (المتغير المستقل) على نجاح المشاريع (المتغير التابع) واستخراج الدلالات الإحصائية.

2. مجتمع الدراسة (Research Population)

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الأطراف ذات العلاقة المباشرة بعمليات التخطيط والتنفيذ والرقابة في "موسم الرياض"، وينقسم إلى فئتين رئيسيتين:

1. **الفئة الإدارية والتشغيلية:** الموظفون والمديرون في الهيئة العامة للترفيه،

والشركات المنظمة للفعاليات، والمقاولون، والموردون الاستراتيجيون.

2. الفئة المستفيدة (اختياري حسب نطاق البحث): زوار موسم الرياض (للحصول

على رؤية حول جودة المخرجات النهائية).

3. عينة الدراسة (Research Sample)

نظراً لضخامة مجتمع الدراسة، سيتم اختيار عينة غرضية (Purposive Sample)

من الممارسين والخبراء والعاملين في الميدان لضمان دقة البيانات الفنية المتعلقة بإدارة

الجودة، ويقدر حجم العينة المستهدف بـ (أدخل الرقم التقريبي، مثلاً 300) مشارك.

4. أداة الدراسة (Research Tool)

تعتمد الدراسة على الاستبيان (Questionnaire) كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية،

ويتم تصميمه وتوزيعه إلكترونياً، ويتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية:

• الجزء الأول: البيانات الديموغرافية (السن، الخبرة، المستوى الوظيفي، طبيعة العمل

في الموسم).

• الجزء الثاني: محاور المتغير المستقل (إدارة الجودة)، وتتضمن فقرات تقيس

(التخطيط، التنفيذ، الرقابة، التحسين).

• الجزء الثالث: محاور المتغير التابع (نجاح الفعاليات)، وتتضمن فقرات تقيس

(رضا الجمهور، الكفاءة التشغيلية، تحقيق الأهداف).

سيتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحديد استجابات العينة (موافق

بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة).

5. الأساليب الإحصائية (Statistical Methods)

لمعالجة البيانات واختبار الفرضيات، سيتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم

الاجتماعية (SPSS)، وتطبيق الأساليب التالية:

1. الإحصاء الوصفي: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات

المعيارية.

2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.

3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لقياس قوة العلاقة بين إدارة

الجودة ونجاح المشاريع.

4. تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression): لقياس مدى تأثير المتغير

المستقل على المتغير التابع.

6. إجراءات الصدق والثبات (Validity and Reliability)

• صدق المحتوى (Face Validity): عرض الاستبيان على مجموعة من

المحكمين الأكاديميين والخبراء في إدارة المشاريع والجودة لإبداء الرأي وتعديل

الصياغة.

• الثبات: إجراء دراسة استطلاعية (Pilot Study) على عينة محدودة للتأكد من

وضوح الأسئلة واتساقها الداخلي.

حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية (Subjective Limits):** تقتصر الدراسة على بحث أثر ممارسات إدارة الجودة الشاملة (تخطيط، تنفيذ، رقابة) على معايير نجاح المشاريع في قطاع الفعاليات الكبرى فقط.
- **الحدود البشرية (Human Limits):** تستهدف الدراسة الموظفين والمديرين والقياديين في الهيئة العامة للترفيه والشركات المتعاقدة والمنظمة لفعاليات موسم الرياض.
- **الحدود المكانية (Spatial Limits):** تطبق الدراسة ميدانياً في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتحديداً في المناطق المخصصة لفعاليات "موسم الرياض".
- **الحدود الزمانية (Temporal Limits):** يتم تطبيق الدراسة خلال الفترة المخصصة لموسم الرياض ٢٠٢٥ إلى ٢٠٢٦

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الحداد، عواطف إبراهيم. (2009). *إدارة الجودة الشاملة* (ط. 1). عمان، الأردن: دار الفكر للنشر والتوزيع.
2. الدرادكة، مأمون سليمان. (2015). *إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء* (ط. 2). عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
3. السامرائي، مهدي صالح، والناصر، علاء حاكم. (2012). *تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي* (ط. 1). عمان، الأردن: الذاكرة للنشر والتوزيع.
4. الطائي، حميد عبد النبي، وآخرون. (2014). *إدارة الجودة الشاملة TQM والآيزو ISO* (إعادة طباعة). عمان، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع.
5. الطائي، رعد عبد الله، وقداة، عيسى. (2008). *إدارة الجودة الشاملة* (الطبعة العربية). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
6. العلامة، فتحي أحمد يحيى. (2010). *نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية* (ط. 1). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
7. بوحروود، فتيحة. (2015). *إدارة الجودة في منظمات الأعمال* (ط. 1). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

8. حامد، فداء. (2015). *إدارة الجودة الشاملة: مفاهيم وتطبيقات* (ط. 1). عمان، الأردن: دار البدايات للنشر والتوزيع.
9. حرب، بيان هاني. (2012). *مبادئ التسويق* (ط. 1). عمان، الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
10. دودين، أحمد يوسف. (2014). *إدارة الجودة الشاملة* (ط. 1). عمان، الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
11. عبد الرحيم، زاهر. (2012). *التسويق الحديث* (ط. 1). عمان، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
12. عرفة، سيد سالم. (2013). *التسويق المباشر* (ط. 1). عمان، الأردن: دار الراية للنشر والتوزيع.
13. عزام، زكرياء، وآخرون. (2008). *مبادئ التسويق الحديث* (ط. 1). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
14. علوان، قاسم نايف. (2005). *إدارة الجودة الشاملة وتطبيقات الأيزو 9001* (ط. 1). عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
15. عواد، فتحي أحمد دياب. (2013). *أصول التسويق في المنظمات المعاصرة* (ط. 1). عمان، الأردن: دار الرضوان للنشر والتوزيع.

16. عاشور، نعيم العبد، وعودة، رشيد نمر. (2006). *مبادئ التسويق* (الطبعة

العربية). عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

17. كورتل، فريد. (2010). *اتصال التسويق* (ط. 1). عمان، الأردن: دار

كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع.

18. معلا، ناجي، والتوفيق، رائف. (2010). *أصول التسويق* (ط. 4). عمان،

الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

ثانياً: الرسائل العلمية والمذكرات

1. برويقات، عبد الكريم يحيى. (2009). *إشكالية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في*

مؤسسة صناعية حاصلة على شهادة الأيزو 9001 (أطروحة دكتوراه غير

منشورة). تخصص تسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر.

2. البراو، قدور. (2014). *دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء العاملين في*

المؤسسة الاقتصادية الجزائرية (مذكرة ماستر غير منشورة). تخصص اقتصاد

عمومي وتسيير مؤسسات، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر.

3. حنان، بولال. (2016). *إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الاتصالية الخدماتية*

(مذكرة ماستر غير منشورة). تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة محمد

بوضياف، المسيلة، الجزائر.

4. غريسي، مريم، وبوشريبة، عديلة. (2018). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين
الميزة التنافسية (مذكرة ماستر غير منشورة). تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة،
جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر.
5. هناء، عميري، وفاطمة الزهراء، عويمر. (2017). واقع تطبيق إدارة الجودة
الشاملة في المؤسسة الاقتصادية (مذكرة ماستر غير منشورة). تخصص اقتصاد
وتسيير المؤسسة، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر.
6. نجمة، (لقب الباحثة غير واضح). (2005). بحث في مقياس استراتيجية
المؤسسة والمنافسة (مذكرة ماستر غير منشورة). تخصص تسويق، جامعة سعد
دحلب، البليدة، الجزائر.

Mid–Ocean University



College of Management

Department/Project Management Major

Research Title:

The Impact of Quality Management on the Success of Mega–Event
Projects: An Analytical Study of "Riyadh Season" Projects

Prepared by:

Alanoud Abdullah Mohammed

Supervised by:

Dr. Al–Faisal Abdulhamid Mohammed

Defayez Ali Al–Jarad

Academic Year:

2026