

(دور القيادة الفعالة في تحقيق جودة الأداء الإداري)

**(The role of leadership in achieving quality administrative
performance)**

(دراسة تطبيقية على شركة طرد للتوصيل بمدينة الرياض)

(An applied study on Tard company in Riyadh)

إعداد:

1- فاطمة عبدالله الشهري

2- فاطمة ناصر المقيط

3- ابتهاج نبيل نوار

إشراف

د. الفيصّل عبد الحميد

د. وليد سليمان

1- المقدمة:

في ظل التطور السريع والتنافس المتزايد في بيئة الأعمال المعاصرة، أصبحت القيادة الفعالة ضرورة ملحة لتحقيق جودة الأداء الإداري في المؤسسات. القيادة الفعالة هي القدرة على توجيه وتحفيز الفريق نحو تحقيق الأهداف المحددة بشكل مؤثر وإيجابي. وتعتبر القيادة الفعالة أحد العوامل الرئيسية في تحقيق جودة الأداء الإداري في أي منظمة أو مؤسسة وتعتبر أساسية في البيئة الإدارية لعدة أسباب. أولاً تلعب القيادة دوراً حاسماً في توجيه وتحفيز الفرق العاملة نحو تحقيق الأهداف المحددة وتحسين العمليات الإدارية. ثانياً تساهم في تطوير وتنمية مهارات وقدرات الفريق، مما يؤدي إلى تحسين جودة الأداء الإداري. وأخيراً، تساعد في بناء ثقافة عمل إيجابية وتعزيز التعاون والتواصل بين أعضاء الفريق. في النهاية، القيادة الفعالة تعزز الأداء الإداري الجيد وتساهم في تحقيق النجاح المستدام للمؤسسة.

وتشير الدراسات في مجال القيادة إلى أن هناك العديد من القادة الناجحين الذين تمكنوا من تحقيق نتائج ممتازة من خلال قيادتهم الفعالة. على سبيل المثال ستيف جوبز مؤسس شركة آبل. قاد جوبز فريقه بشكل ملهم ورؤيوي وركز على التصميم والابتكار وتقديم منتجات ذات جودة عالية نتيجة لذلك، حققت آبل نجاحاً كبيراً وأصبحت واحدة من أكبر الشركات في العالم.

أيضاً، يمكننا الحديث في المملكة العربية السعودية عن رجل الأعمال د. سليمان الحبيب، المؤسس ورئيس مجلس الإدارة لمجموعة الدكتور سليمان الحبيب للخدمات الطبية الذي صنع من قيادته منظومة طبية كبيرة تتواجد في المملكة والشرق الأوسط تقدم خدمة طبية متميزة.

كما نؤكد على القيادة الرشيدة. سيدنا خادم الحرمين الشريفين الملك سلمان بن عبد العزيز حفظه الله الذي صنع من قيادته ذات الرؤية الشاملة والثاقبة والجامعة بين الأصالة والمعاصرة شعب طموح ومقدام وها نحن اليوم نرى بأنفسنا ثقة تجعل منا أشخاص نرغب في المزيد من التعلم والتقدم.

يهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة الوثيقة بين القيادة الفعالة وجودة الأداء الإداري، من خلال توفير إطار نظري وتطبيقي شامل يساهم في فهم أفضل لدور القيادة الفعالة في تحقيق جودة الإداري، وتقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق في سياقات الأعمال المختلفة.

سيتم استخدام الأساليب البحثية المناسبة لتحليل تأثير القيادة الفعالة على جودة الأداء الإداري، بما في ذلك الدراسات السابقة والتحليل الإحصائي للبيانات المتاحة. كما سيتم استعراض النماذج النظرية والمفاهيم الرئيسية المتعلقة بالقيادة الفعالة وجودة الأداء الإداري.

2- مشكلة الدراسة:

تواجه شركة طرد للتوصيل بالرياض تحديات عدة من أهمها انخفاض نسبة المبيعات خلال الثلاث سنوات الماضية. ومن خلال مراجعة البيانات الخاصة بالشركة تم التوصل الى البيانات التالية الموضحة في الجدول وهي تشير إلى أن هناك انخفاض في أرباح الشركة

أرقام خاصة بالشركة لآخر 3 سنوات *			
السنة	2021	2022	2023
عدد الطلبات	576,000	540,000	360,000
الإيرادات	20,160,000	18,900,000	10,800,000
المصروفات	17,136,000	16,632,000	9,180,000
الربح	3,024,000	2,268,000	1,620,000

* الإدارة المالية في شركة طرد

ومما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

ما دور القيادة الفعالة في تحقيق جودة الأداء الإداري في شركة طرد للتوصيل بمدينة الرياض؟

أسئلة الدراسة:

- 1- ما درجة تطبيق رؤساء الأقسام في الشركة مهارات القيادة الفعالة؟
- 2- ما دور القيادة الفعالة في رفع مستوى جودة الأداء لدى رؤساء أقسام الشركة والمؤوسين؟
- 3- ما هي المعوقات التي تحد من فعالية القيادة وتحول دون تحقيق جودة الأداء بالشركة؟
- 4- ما هي الاستراتيجيات التي يمكن اتباعها لتعزيز القيادة الفعالة داخل شركة طرد للتوصيل؟
- 5- كيف يمكن تحسين التواصل بين أقسام الشركة لتعزيز جودة الأداء الإداري؟

فرضيات البحث:

يركز البحث على فرضية رئيسية وهي

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور القيادة الفعالة في تحقيق جودة الأداء الإداري

ينبثق عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مهارات القيادة الفعالة من قبل رؤساء الأقسام الإدارية وجودة الأداء الإداري.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود متطلبات محددة للأزمة وتحفيز رؤساء الأقسام للعمل بجهد أكبر لتحقيق معايير الجودة.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دعم قيادة المؤسسة وتحسين أداء رؤساء الأقسام والمرؤوسين.
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين وجود مهارات القيادة الفعالة (مثل التوجيه الاستراتيجي والتواصل الفعال) لدى القادة وتحقيق جودة الأداء الإداري في شركة طرد للتوصيل.

ملخص الدراسات السابقة

الدراسة	الأهداف	المتغير المستقل	المتغير التابع	منهجية الدراسة	أهم النتائج والتوصيات
عائشة ال سعد 2023	يهدف الى تطوير اداة استبيان لدراسة أثر القيادة الفعالة على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين	تأثير القيادة الفعالة	الرضا الوظيفي	الوصفي التحليلي	1- توصي الادارات بتسليط الضوء على مكونات القيادة الفعالة الأكثر تأثيرا على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي والسعي لتعزيزها بشكل أكبر لرفع مستويات الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين 2- التنبه إلى العلاقة بين مكونات القيادة الفعالة الفردية وتأثير كل منها على الرضا الوظيفي مع الحرص على معالجة المكونات الضعيفة أو التي تحتاج إلى تعزيز. 3- معالجة نقاط الضعف في مكونات القيادة الفعالة والرضا الوظيفي حسب ما تظهره نتائج الدراسة مع الحرص على أن يكون تأثير القيادة الفعالة على هذين المتغيرين متوازنا

1. بناء إطارًا نظريًا للتعرف على علاقة القيادة الفعالة بتغيير اتجاهات المرؤوسين نحو خصخصة مراكز الخدمات. 2. بيان تأثير الدعم المعرفي من القيادة على تغيير اتجاهات المرؤوسين المعرفية نحو خصخصة مراكز الخدمات. 3. بيان تأثير الدعم الوجداني من القيادة على تغيير اتجاهات المرؤوسين الوجدانية نحو خصخصة مراكز الخدمات. 4. بيان تأثير الدعم السلوكي من القيادة على تغيير اتجاهات المرؤوسين السلوكية نحو خصخصة مراكز الخدمات.	تأثير القيادة الفعالة	اتجاهات المرؤوسين نحو خصخصة مراكز الخدمات	-إدراك القيادة، واختبارات التعلم الشخصي ة -الدمج بين المنهج الكمي والكيفي	السلوك الإيجابي للقيادة مع المرؤوسين يساهم في التأثير على اتجاهاتهم نحو خصخصة مراكز الخدمات، وكسب ثقتهم في قاداتهم. توفير نظام للحوافز والدعم المادي يُحسن من بيئة العمل، ويزيد من فرص التأثير على اتجاهات المرؤوسين نحو الخصخصة. توفير آليات للتواصل المباشر مع المرؤوسين من الوسائل التي تدعم السلوكيات الإيجابية نحو خصخصة مراكز الخدمات. تحقيق مستوى مرتفع من الرضا الوظيفي يعزز ثقافة المشاركة لدى المرؤوسين التمكن لهم، ويحقق التمكين لهم. تقديم التدريب المناسب للمرؤوسين يزيد من مستويات الكفاءة والمهارة، ويدفعهم لتغيير اتجاهاتهم نحو خصخصة مراكز الخدمات. منح المرؤوسين الفرصة لتقديم المقترحات والابتكار في تقديم الحلول لمشكلات المراجعين يُعزز من فرص التأثير على اتجاهاتهم نحو خصخصة مراكز الخدمات. امتلاك القادة للكفاءة المهنية يزيد من مستوى ثقة المرؤوسين في القدرات، وهو ما يؤثر على اتجاهاتهم نحو خصخصة مراكز الخدمات.
---	------------------------------	--	--	--

1. فحص كيف يؤثر نوع وفعالية القيادة على إنتاجية المنظمة. 2. تحليل الأساليب والأنماط القيادية المستخدمة لتحقيق الإنتاجية المطلوبة. 3. تحديد الصفات والمهارات الضرورية للقيادة لتحقيق الإنتاجية على مستوى الأفراد والمنظمة بشكل أفضل.	القيادة الفعالة المحفزة بالمنظمات	زيادة الإنتاجية	المنهج الوصفي التحليلي	توضح الدراسة أن القيادة تلعب دورًا حاسمًا في إيجاد بيئة عمل تعزز الإبداع والابتكار في أساليب الإنتاج الحديثة. يسعى القائد إلى تلبية احتياجات العاملين لدفعهم لتحقيق أعلى مستويات الكفاءة الإنتاجية. توصيات الدراسة تشمل إشراك الإدارة العليا في قرارات الإنتاج بالتعاون مع الموظفين وتعزيز نقل المعرفة بين الأفراد، إلى جانب التركيز على التدريب لتعزيز القيادة وتحفيز الموظفين، مع تحسين اهتمام الشركة بالدورات التدريبية.
--	---	------------------------	-------------------------------	--

الجهتي 2021	1. التعرف على الممارسات الفعلية للقيادة الفعالة من خلال النمط الديمقراطي 2. معرفة واقع مستوى الأداء للأفراد من وجهة نظرهم 3. معرفة اهم المتغيرات التي تؤثر على رفع مستوى أداء الأفراد تبعا الممارسات القيادية الفعالة من خلال النمط الديمقراطي	تأثير القيادة الفعالة	أداء الأفراد	الوصفي التحليلي	يوصي الباحث المسؤولين لا سيما القيايين ومسؤولي الموارد البشرية، وكذلك الباحثين المهتمين بمجال الموارد البشرية والعلوم السلوكية والنفسية، ويقترح عليهم الآتي: نظرا لانخفاض مستوى إدراك الأفراد لبعض ممارسات القيادة الديمقراطية، لذلك فمن الضرورة تفعيل برامج تدريبية للقيايين تهدف نحو تبصيرهم بأنماط القيادة المختلفة، وأهمية التركيز على النمط الديمقراطي لتسود ممارساته الفعالة، والتركيز على التواصل مع المرؤوسين بالشق الإنساني والاجتماعي في التعامل معهم، والتي يمكن أن تسهم في رفع كفاءة أداءهم. توفير بيئة عمل مشجعة للأفراد بتوفير كافة الموارد المالية وغيرها التي يحتاجها فريق العمل، وإعطاء الفرصة في التأثير على صدور القرارات المتعلقة بعمل الموظفين، واستغلال طاقاتهم وإمكاناتهم للقيام بدراسات مستقبلية تتعلق بتشخيص واقع الممارسات القيادية وأثرها على متغيرات تتعلق بأداء الفرد والمنظمة في مجال النقل بصفة عامة والطيران بصفة خاصة التي لم يتم التعرض لها في تطبيق القضايا الإدارية والقيادية.
----------------	--	-----------------------	--------------	-----------------	--

بن احمد دليلة 2020	هدفت إلى معرفة مستوى توافر القيادة الفعالة ودورها في انجاح الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات	دور القيادة الفعالة	-انجاح الاستراتيجيات الحديثة - إدارة الأزمات التنظيمية	الوصفي التحليلي	تستنتج أن أهمية القيادة في المنظمات تزداد بسبب ما تشهده المنظمات من تحديات ومتغيرات فضلا عن المنافسة الشديدة في الأسواق. ومن هنا أصبح نجاح المنظمات في تحقيق أهدافها واستمرار نموها يتوقف كثيرا على القيادة الناجحة. تكمّن مفاتيح نجاح أي عملية إدارية في القائد الذي يتبنى التغيير ويشجع ويحفز رؤوسه على ضرورة التغيير وإيجابيات نتائجه والمنظمة الفعالة هي التي تتخذ الخطوات المتأنية لتدير التغيير بسلاسة للوصول الى النجاح. إن تحقيق التغيير الدائم يتطلب التزام وقيادة فعالة تكون مقتنعة ومدركة لضرورة التغيير من أجل التكيف والاستمرار في عالم متغير كما يتطلب من القائد تهيئة البيئة والمناخ الملائم وهذا من خلال إيصال المعلومات الضرورية بشفافية لكل العاملين في المنظمة من أجل تفادي عقبات مقاومة التغيير. استخدام القائد لقدراته الشخصية والمتمثلة في التأثير والتوجيه والتنسيق بين جهود العاملين وتحفيزهم بكل الطرق المادية والمعنوية وفتح المجال للمشاركة وإبداء الآراء والإتيان بالحلول من أجل حل المشاكل وتذليل الصعوبات.
--------------------------	---	------------------------	--	--------------------	---

العوفي 2019	التعرف على دور القيادة الفعالة على تحقيق جودة الأداء الإداري	القيادة الفعالة	جودة الأداء الإداري	الوصفي التحليلي	عقد دورات لمديري المدارس لتفعيل عملهم القيادي وتطويره مثل دورات في القيادة والتغيير، والإدارة المدرسية الحديثة، ومهارات التواصل مع المعلمين والطلبة والاهتمام بتنمية الصفات القيادية لديهم تشجيع المديرين على الاهتمام بالتقدم المهني الأكاديمي للمعلمين من خلال حثهم على الاشتراك بالمؤتمرات والندوات العلمية والأبحاث ومتابعتهم لدراساتهم العليا ربط نتائج تقييم أداء المديرين والمعلمين بالاحتياجات التطويرية والتدريبية، والاهتمام بآراء المديرين حول تقييم الأداء، وأخذ وجهة نظرهم على محمل من الجدية. منح مديري المناطق التعليمية صلاحيات واسعة تمكنهم من أداء مهامهم بما يتناسب مع متطلبات مركزهم الوظيفي. منح مزيد من الثقة والشعور بالأمان لمديري المدارس والاستماع إلى الآراء الإيجابية لتعزيز العمل بروح الفريق. نشر ثقافة الجودة في الأداء من خلال إقامة العديد من ورش العمل، وتشجيع المديرين على المشاركة.
------------------------	---	----------------------------	--------------------------------	----------------------------	---

لمية منصف 2018	هدفت إلى معرفة مستوى توافر القيادة الفعالة ودورها في انجاح الاستراتيجيات الحديثة	انجاح الاستراتيجيات الحديثة إدارة الأزمات التنظيمية	الوصفي التحليلي	ضرورة الفهم الجيد والإدراك السليم لطبيعة الأزمات التنظيمية التي تواجه مؤسسات الدراسة وكذلك استراتيجيات التعامل مع هذه الأزمات وذلك من أجل اختيار الاستراتيجية المناسبة لحل تلك الأزمات. اهتمام مسيري المؤسسات المدروسة أكثر بعملية الاتصال وتبادل المعلومات اثناء حدوث الازمات باعتباره الوسيط الفعال بين القادة ومختلف الجهات التي لها علاقة بالأزمة. يتوجب على القادة مسيري مؤسسات الدراسة تخصيص الإمكانيات والموارد الضرورية لتعزيز دور القادة في انجاح إدارة الأزمات التي يواجهونها.
----------------------	--	---	--------------------	---

عائدة حماد 2006-2007	1. التعرف على السلوك القيادي الممارس في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة كما يراه المعلمون. 2. التعرف على مدى ممارسة المدير المبتدئ والمدير الخبير لأبعاد القيادة الفعالة في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المعلمين.	المؤهل العلمي	استجابة عينة من المعلمين والمعلمات على استبانة أبعاد القيادة الفعالة	استخدام المنهج الوصفي (كمي وكيفي)	كشفت نتائج الدراسة عن وجود فروقات في متوسط إجابات المعلمين لدى المدير المبتدئ والخبير لكافة مجالات الدراسة حيث أن متوسط إجابات المعلمين لدى المدير المبتدئ (أحياناً) يستخدم أبعاد القيادة الفعالة أما متوسط إجابات المعلمين لدى المدير الخبير فكانت تتوجه نحو (غالباً) ما يستخدم المدير الخبير أبعاد القيادة الفعالة. كشفت المقابلات عن وجود فروقات في الخبرة لدى المدير المبتدئ حيث يرى المعلمون أنه يمارس أبعاد القيادة الفعالة ولم تكشف المقابلات عن أثر للخبرة لدى المدير الخبير. التوصيات: إجراء بحث للتعرف على أسباب عدم تأثير المؤهل العلمي في الحكم على مدى ممارسة المدير المبتدئ والمدير الخبير لأبعاد القيادة الفعالة. ضرورة تصميم برامج ل تكثيف ورشات عمل والتدريب من قبل وزارة التربية
-------------------------	---	------------------	--	---	---

صاغ الباحث عدة من التوصيات ومنها - القيادة الفعالة على مستوى أبعادها تحتاج إلى إعادة النظر في تطبيقها بشكل شامل كي تدفع العاملين نحو الإنجاز وتعزيز سلوك المواطن التنظيمية لديهم - ان يتم الاهتمام من قبل إدارة عينة البحث بسلوك المواطن التنظيمية من خلال توفير متطلبات ان يكون بمستوى عالي مثل تطبيق نمط القيادة الفعالة بشكل كامل وكل ما من شأنه تعزيزها - تتبنى عينة البحث القيادة الفعالة بشكل كامل لكل أبعادها لتعزيز تحقيق سلوك المواطن التنظيمية التي تعتمد بشكل جذري على تطبيق القيادة الفعالة	الوصفي التحليلي	سلوك المواطن التنظيمية	القيادة الفعالة	الهدف تشخيص أسباب انخفاض سلوك المواطن التنظيمية ومنها تأثير تبني تطبيق نمط القيادة الفعالة بالشكل غير الكافي في التعامل مع العاملين على مستوى عينة البحث	باسم بدر
---	-----------------	------------------------	-----------------	---	----------

summary of literature review

Study	Purpose	The independent variable	The dependent variable	Research Methodology	Conclusion
Alzaabi 2023	to evaluate the importance of trust in leadership effectiveness	The Importance of Trust	Leadership Effectiveness	thematic analysis	The research outcomes concluded that trust is an important factor in enhancing leadership effectiveness. Therefore, it is pivotal that leaders enhance their effectiveness and focus on trust-building in employees for themselves. Employees trust their leaders to complete their delegated tasks efficiently and comply with their instructions. Some of the best practices that leaders can use for fostering trust in employees include open communication, creating an

					environment of collaboration, maintaining transparency in processes, fostering a sense of ownership, listening to employees and providing them feedback while respecting them all. Though leaders face challenges in building good relationships with employees and creating good practices, the major reason for this is their enhanced responsibilities. It is found that leaders with empathy and taking responsibility for their actions are effective in practicing their leadership.
Khan Rehmat Butt Farooqi Asim 2020	to study the effect of transformational leadership on employees' work outcomes which include their work performances and working burnout, and their working behavior such as social	transformatio nal leadership	work performance	survey	This research contributes to the field of organizational behavior by enhancing our knowledge on how a transformational leader upgrades employees' positive work outcomes by improving their intrinsic motivation. Furthermore, their increased intrinsic motivation

	loading at workplace. Also, it studies the impact of intrinsic motivation as a mediator between transformational leadership and other stated variables.				will develop their positive work outcomes by increasing employees' work performance and the same time reducing their burnout and work stress. We hope that our study will stimulate future endeavors to advance our understanding in this domain.
Cote 2017	The purpose of the paper will be to develop a framework for the objective evaluation of leadership styles, including effective and dark side leadership. In the framework, various leadership approaches are identified, such as (1) Transformational Leadership, (2) Transactional Leadership, (3)	Vision of Effective Leadership		Leadership Historical Analysis	In summary, effective leadership strategy was developed based on current leadership best practices and approaches to minimize or eliminate dark side leadership in organizations. Based on this strategy, leaders will treat followers as human beings with a focus on motivating, inspiring, and empowering followers. The goal of the "Vison of Effective Leadership" strategy is to provide leaders with tools and resources to influence employees and build a strong

	Charismatic Leadership, (4) Situational Leadership, (5) Pseudo-Transformational Leadership. Using this framework, two historical leaders will be compared and contrasted according to their leadership style. In the final section, dark side leadership dimensions will be reviewed and evaluated. Based on the framework, a vision of leadership strategy plan will be completed for incorporating				synergistic organizational culture. The difference between effective and destructive leadership is the consequences that may result in social good or social disaster (Bisoux, 2006; Hogan & Kaiser, 2015).
--	---	--	--	--	--

	effective leadership, including recognizing darker characteristics and providing solutions to avoid the emergence of dark leadership.				
Hargett Doty Hauck Webb Cook Tsipis Neumann Andolsek Taylor 2017	Despite increasing awareness of the importance of leadership in healthcare, our understanding of the competencies of effective leadership remains limited. We used a concept mapping approach (a blend of qualitative and quantitative analysis of group processes to produce a visual	Developing a model for effective leadership		Literature review, focus groups, and consensus meetings	We designed a leadership model specific to healthcare using concept mapping. The research led to a model based on the core principle of Patient Centeredness and core competencies of Emotional Intelligence, Integrity, Selfless Service, Critical Thinking, and Teamwork. We have found this model useful for teaching leadership skills, and are currently designing a relevant evaluation instrument.

	composite of the group's ideas) to identify stakeholders' mental model of effective healthcare leadership, clarifying the underlying structure and importance of leadership competencies.				
Elkington Pearse Moss Steege Martin 2017	to develop a clear answer to the question "how is leadership developed?" This research utilized the knowledge of leadership development experts and their collective expertise to identify the critical elements required for a high-	Global leaders' perceptions	effective leadership development	Delphi study	The passage underscores the pressing need for enhanced research and understanding in leadership development, as identified by Bérard. A Delphi survey was conducted, asking experts about critical elements for high-quality leadership development programs in the twenty-first century's globalized business context. The responses emphasized the complexity and multi-faceted nature of effective leadership development, stressing the importance of context-driven

	quality leadership development program				approaches. The study suggests that leaders must possess a diverse skill set, continually shape their worldviews, and comprehend various capitals for an adaptable mindset in a rapidly changing world. The paper plans to validate its findings with a broader expert sample and considers changes in the global business landscape over almost two years. Subsequent survey rounds will delve into effective pedagogies for mindset and skill set development, aiming to prioritize curricular areas and teaching/training methods for emerging leaders, thereby enhancing organizational leadership capacity.
Schuetz 2016	to show the most important differences between a manager and a leader and to present various definitions of leadership in the	Effective Leadership	Organisation's Success	Case study and Theories	the author of the paper assumes that the aim of the paper has been attained. Firstly, the difference between management and leadership has been explained and the issue of leadership has been approached in the context of

	context of an Organisation's market success				an organisation's success. Secondly, four most popular theories of leadership have been outlined. Thirdly, selected important factors influencing effective leadership have been described. And finally, a case study of a charismatic and effective Polish-British leader and manager, Henri Strzelecki, has been presented.
Hao Yazdanifard 2015	to explain effective leadership and how it can bring positive change that helps the organization to improve and be innovative in the current business environment. Effective leadership and change management will be discussed in this article and	Effective Leadership	Change in Organizations through Improvement and Innovation	Literature review	The passage emphasizes the crucial role of effective leadership in managing change, asserting that change is indispensable for an organization's sustainability in the current business environment. It acknowledges the challenges associated with change, highlighting that leadership can motivate and encourage individuals to embrace and drive change. The Nokia case is cited as a cautionary example of the consequences of failing to adapt.

	also, how leadership affects other factors, for instance trust, culture and clear vision, in the organization as it facilitates the change. Leadership is one of the main factors in bringing positive change to the organization; if there is no leadership in the organization, they will not be able to change in the direction they desire and could experience negative change instead.				The text contends that effective leadership fosters trust among employees, making various tasks, including shaping organizational culture, more manageable. A positive organizational culture, it argues, encourages communication, collaboration, and motivation among employees, fostering a sense of belonging and commitment. The passage stresses that innovative ideas flourish when leaders promote communication and idea-sharing. Additionally, leadership skills enable guiding employees in alignment with the organization's vision and mission, ultimately leading to improved performance and sustainability in the complex business environment. The overarching message is that effective leadership is pivotal for bringing about and managing change in organizations.
--	---	--	--	--	---

Palmer Walls Burgess Stough 2014	to explore the relationship between emotional intelligence and effective leadership.	Emotional intelligence	effective leadership	Participants The sample comprised 43 participants (ten females and 33 males) with a mean age of 37.5 years. These participants were past and current students of the Swinburne University Center for Innovation and	The means and standard deviations (SDs) calculated for the mTMMS and the MLQ are presented in Table I. The means and SDs for each of the variables in the MLQ were consistent with previous research (Avolio et al., 1995). Intercorrelations among the variables are shown in Table II. It was predicted that transformational leaders would be higher in EI than transactional leaders. This hypothesis was not supported; neither total transformational nor total transactional leadership ratings demonstrated significant correlations with either the emotional monitoring or emotional management scales of the mTMMS. However, there were significant correlations between some components of transformational leadership and the EI subscales.
--	---	-------------------------------	-----------------------------	---	---

				Enterprise Programs (CIE). Of the sample, 33 percent held higher management positions, 30 percent were middle level managers and 27 percent held lower management positions (10	Scores on both the idealized influence sub-scales (charisma) significantly correlated with scores on the emotional monitoring scale of the mTMMS ($r = 0.44, p < 0.01$); however, they did not correlate with the emotional management scale ($r = 0.27$ NS) (idealized influence active and behavior respectively). Inspirational motivation was moderately correlated with both the emotional monitoring ($r = 0.42, p < 0.01$) and emotional management ($r = 0.37, p < 0.05$) scales. Similarly, individualized consideration also correlated with the emotional monitoring and management ($r = 0.55, p < 0.01, r = 0.35, p < 0.05$, respectively) scales. Intellectual stimulation did not correlate significantly with either of the EI scales. Finally, there was a significant correlation between the contingent reward sub-scale of
--	--	--	--	---	---

				percent of subjects did not classify themselves as falling within these categories). The average time employed in these current positions was 36 months.	transactional leadership and the emotional monitoring scale ($r = 0.41, p < 0.01$).
Ciulla 2012	I imagined a field of study that was analogous to other areas of applied ethics, such as business or medical ethics. The literature in leadership	Ethics Effectiveness	Nature of Good Leadership	Literature review	The more we explore how ethics and effectiveness are inextricably intertwined, the better we will understand the nature of good leadership. The philosophic study of ethics

	ethics would be multidisciplinary and interdisciplinary, and draw from work in philosophy, the sciences, social sciences, and all of the humanities. It would take into account and be integrated with other areas of research in leadership studies.				provides a critical perspective from which we can examine the assumptions behind leadership and leadership theories. It offers another level of analysis that should be integrated into the growing body of empirical research in the field. The ethics of leadership has to be examined along a variety of dimensions: 1. The ethics of a leader as a person, which includes things like self-knowledge, discipline, intentions, and so forth; 2. The ethics of the leader–follower relationship (i.e., how they treat each other); 3. The ethics of the process of leadership (i.e., respecting followers, command and control, participatory);
--	--	--	--	--	--

					4. The ethics of what the leader does or does not do. These dimensions give us a picture of the ethics of what a leader does and how he or she does it. But even after an interdependent analysis of these dimensions, the picture is not ! 42 complete. We then have to take one more step and look at all of these interdependent dimensions in larger contexts and time frames. For example, the ethics of organizational leadership would have to be examined in the context of the community, and so forth. One of the most striking distinctions between effective leadership and ethical and effective
--	--	--	--	--	--

					leadership is often the time frame of decisions. Ethics is about the impact of behavior and actions in the long and the short run. Leaders can be effective in the short run but unethical and ultimately ineffective in the long run. For example, we have all seen the problem of defining good business leadership based simply on the quarterly profits that a firm makes. Long-term ideas of effectiveness, such as sustainability, tend to be normative. The more we explore how ethics and effectiveness are inextricably intertwined, the better we will understand the nature of good leadership. The philosophic study of ethics provides a critical perspective from which we can examine the assumptions behind leadership and leadership
--	--	--	--	--	--

					theories. It offers another level of analysis that should be integrated into the growing body of empirical research in the field. The ethics of leadership has to be examined along a variety of dimensions: 1. The ethics of a leader as a person, which includes things like self-knowledge, discipline, intentions, and so forth; 2. The ethics of the leader–follower relationship (i.e., how they treat each other); 3. The ethics of the process of leadership (i.e., respecting followers, command and control, participatory); 4. The ethics of what the leader does or does not do. These dimensions give us a picture of the ethics of what a leader does and how he or she does it. But even after an interdependent analysis of these dimensions, the picture is not
--	--	--	--	--	---

					!42 complete. We then have to take one more step and look at all of these interdependent dimensions in larger contexts and time frames. For example, the ethics of organizational leadership would have to be examined in the context of the community, and so forth. One of the most striking distinctions between effective leadership and ethical and effective leadership is often the time frame of decisions. Ethics is about the impact of behavior and actions in the long and the short run. Leaders can be effective in the short run but unethical and ultimately ineffective in the long run. For example, we have all seen the problem of defining good business leadership based simply on the quarterly profits that a firm makes. Long-term ideas of effectiveness, such as sustainability, tend to be normative.
--	--	--	--	--	--

Mills 2009	to conduct a meta-analysis to ascertain if there was empirical evidence to support the inclusion of emotional intelligence as a component of effective leadership.	Emotional Intelligence	Effective Leadership	statistical model	The results of this study suggest that emotional intelligence may now need to be considered as a component of leadership effectiveness and as such, changes need to be considered in the preparation for and practice of educational leadership. Developing skills associated with emotional intelligence, no longer a “soft skill”, and implementing a leadership style in practice that is reflective of emotional intelligence may support greater levels of effectiveness. Given the demanding nature of educational leadership in the current climate of accountability and standards, continued calls for reform, strenuous recruitment and retention efforts for highly qualified staff, and ever changing landscape of reform and demographics, educational leaders may be hard pressed to ignore this finding.
------------------------------	---	-----------------------------------	---------------------------------	--------------------------	--

Garcia 2006	effective crisis response is a competitive advantage; ineffective crisis response causes a competitive disadvantage, and can even put an enterprise's existence in jeopardy. But many leaders who are otherwise given credit for vision, strategic focus, and discipline preside over undisciplined crisis responses, often at great risk to their career and their company's future	Effective leadership	response to crisis	Literature review, focus groups, and group study	Avoidable missteps leaders often make during the early phases of a crisis, hindering the company's ability to manage the situation effectively. These missteps worsen the crisis and divert internal focus from addressing the root problem. The four most common missteps identified are: Ignore the problem: Management appears unaware or surprised by a crisis, ignoring warnings or signs. Examples include the New Orleans flooding, the Catholic Church sex abuse scandal, the Ford Explorer/Firestone Tires recall, and Arthur Andersen's handling of warnings related to Enron. Tell misleading half-truths: Management attempts to misdirect attention by making literally true statements with the intention of misleading. An example is President Bill Clinton's statement during the Monica Lewinsky
--------------------------------------	---	-----------------------------	---------------------------	---	--

					scandal, using a present tense statement that was literally true but misleading. Lie: Management deliberately tells untruths to deceive, as seen in President Clinton's subsequent lie about his relationship with Monica Lewinsky, leading to legal consequences for Martha Stewart for lying to federal authorities. Assign blame to others: Instead of addressing the problem, management shifts focus by blaming others. An example is the Ford Explorer/Firestone tires crisis, where Firestone blamed Ford, and Ford blamed Firestone, leaving consumers uncertain about the situation. These missteps not only exacerbate the crisis but also create distractions, preventing effective resolution of the underlying issues.
--	--	--	--	--	---

Ulrich Smallwood	Clarify Why Leadership Matters: What are the outcomes of good leadership?	Leadership			"What is Leadership?" The key points are: Results Orientation: Effective leaders should prioritize delivering results both externally (customer share, investor confidence, community reputation) and internally (employee productivity, organizational capability). Mastery of Fundamentals: Successful leaders master five basic rules, including shaping the future, getting things done, managing others, investing in others, and demonstrating personal proficiency. Failing to master these basics can result in leadership weaknesses. Building Leadership: Leaders focus on building leadership more than individual leaders by creating a Leadership Brand. Leadership is seen as deriving from developing the infrastructure that nurtures the next generation of leaders, particularly when it starts with and prioritizes customers.
--	---	-------------------	--	--	---

					Leadership Sustainability: Leadership is viewed as an enduring pattern, not an isolated event. Sustainable leadership is achieved when leaders adapt their behavior to meet the ongoing requirements of their position. The adherence to these four principles is presented as the key to understanding leadership. The approach advocated is business-based, aligning with the practices of top-performing companies and offering tangible value.
--	--	--	--	--	--

متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: القيادة الفعالة

المتغير التابع: جودة الأداء الإداري بشركة طرد للتوصيل.

أهمية البحث

الأهمية العلمية للبحث:

يمكن تحديد الأهمية العلمية للبحث في:

- التعرف على أبعاد القيادة الفعالة ودورها في تطوير الأداء.
- إثراء المعرفة العلمية في مجال إدارة الأعمال والقيادة.
- المساهمة في تطوير النظريات والمفاهيم المتعلقة بالقيادة والأداء الإداري.

الأهمية التطبيقية للبحث:

يمكن تحديد الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة فيما يلي:

- المساهمة في تحسين إدراك الشركة لأهمية مهارات القيادة في تحسين الأداء.
- مساعدة المدراء على صناعة واتخاذ القرارات الاستراتيجية المتعلقة بمستقبل الشركة.
- تحسين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في اختيار العناصر القيادية
- تطوير أساليب تقييم الأداء ونظم تحفيز العاملين على تحقيق التميز في الأداء.
- زيادة الميزة التنافسية للشركة من خلال تطوير العلاقة الإيجابية بين قيادة الشركة والجمهور الخارجي.

أهداف البحث

يهدف البحث الى:

- 1- التعرف على القيادة الفعالة ودورها في تحقيق جودة الأداء الإداري.
- 2- التعرف على مستوى جودة الأداء الإداري في شركة طرد للتوصيل بمدينة الرياض.
- 3- تزويد شركة طرد للتوصيل بمدينة الرياض بالنتائج والتوصيات التي يمكن الاستفادة منها.
- 4- تحديد كيفية تأثير نقص القيادة الفعالة على عناصر الأداء الإداري مثل الكفاءة والفعالية والتنظيم والإنتاجية.
- 5- تحليل العوامل التي قد تؤثر سلباً على قدرة القادة في شركة طرد للتوصيل على تحقيق القيادة الفعالة والتي بدورها قد تؤثر على جودة الأداء الإداري.
- 6- تقديم تصور عن القيادة الفعالة يساهم في تطوير القيادة في الشركة وتحسين جودة الأداء الإداري.

مصطلحات الدراسة:

- القيادة: وهي القدرة على التأثير في الأفراد لجعلهم يرغبون في إنجاز أهداف المجموعة (العبيري, 2013).
- القيادة الفعالة: قدرة القائد على إحداث تغيير ما وتكوين قناعات جديدة تؤثر بالآخرين نحو تحقيق أهداف محددة (أمبابي, 2015).
- الأداء الإداري: تنفيذ الموظف لـ أعماله ومسؤولياته التي تكلفه بها المنظمة أو الجهة التي ترتبط وظيفته بها، ويعني النتائج التي يحققها الموظف في المنظمة (نعيم, 2012).
- الدور: الواجبات والتوقعات والأفعال المكتسبة التي تؤديها القيادات داخل الشركة تجاه موظفيها والتي يتم عبرها ممارسة السلوكيات والمهارات القيادية الفعالة.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تقتصر على دراسة دور القيادة الفعالة في تحقيق جودة الأداء الإداري.

الحدود المكانية: شركة طرد للتوصيل بمدينة الرياض.

الحدود الزمانية: من عام 2021- 2023 م.

الحدود البشرية: موظفي شركة طرد للتوصيل بالرياض.

مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في شركة طرد للتوصيل بالرياض وعددهم (40) موظف واختار الباحثون عينة قصدية بنسبة

50% من عدد الموظفين من القادة المدراء والموظفين في الشركة لمعرفة وجهة نظرهم بخصوص القيادة الفعالة

ودورها في تحقيق جودة الأداء الإداري وبلغ حجم العينة (15) موظف و (4) مدراء.

منهجية البحث

يتم الاعتماد على المناهج التالية:

المنهج الوصفي التحليلي، دراسة الأدبيات المنشورة والمادة المتاحة من خلال الإنترنت لتحليلها والاستفادة منها في

تحديد الإطار النظري للقيادة الفعالة.

منهج دراسة حالة: للتعلم في دراسة موضوع القيادة الفعالة من خلال التطبيق على شركة طرد.

مصادر جمع المعلومات:

استخدم في الدراسة العديد من المصادر التي دعمت هذه الدراسة هادفة الى تحقيق أهداف هذه الدراسة.

المصادر الثانوية:

- الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة (باللغة العربية).
- الدراسات والبحوث السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة (باللغة الانجليزية).
- المصادر المتاحة عن الموضوع على شبكة الإنترنت.

المصادر الأولية:

الاستبيان: سيتم تنفيذ البحث من خلال توزيع استبيان على عينة من العاملين لمعرفة رأيهم في القيادة الفعالة بالشركة.

المقابلات: سيتم عمل مقابلات مع المدراء في الشركة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف البحث.

التصور العام لبنية البحث:

(هيكل البحث)

تم تقسيم الدراسة كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث ويتناول مقدمة الدراسة، مشكلة الدراسة، تساؤلات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، متغيرات الدراسة، فرضيات الدراسة، مجتمع وعينة البحث، منهجية البحث، حدود الدراسة.

الفصل الثاني: القيادة الفعالة والأداء الإداري المفاهيم والأبعاد النظرية.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية، نبذة عن الشركة.

الفصل الرابع: النتائج، وتوصيات الدراسة، الخاتمة.

المراجع والمصادر

المراجع العربية:

- 1- الشهباني، نور علي (2023). تأثير القيادة الفعالة على تغييرات اتجاهات المرؤوسين نحو خصخصة مراكز الخدمات بوزارة البيئة والتغير المناخي بدولة قطر. جامعة قطر – كلية الإدارة والاقتصاد.
- 2- الاكلي، عايض مسعود (2021). القيادة الفعالة المحفزة بالمنظمات ودورها في زيادة الإنتاجية. جامعة المستقبل بالقصيم.
- 3- أحمد، عائدة حمّاد (2006-2007). واقع ممارسة المبتدئ والمدير الخبير لأبعاد القيادة الفعالة في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة رام الله والبيرة من وجهة نظر المعلمين. كلية الدراسات العليا في جامعة بيرزيت – فلسطين.
- 4- بدر، باسم كاطع. القيادة الفعالة وتأثيرها في سلوك المواطنة التنظيمية. جامعة الكوفة – كلية الاقتصاد / قسم إدارة الأعمال.
- 5- الجبني، عبدالرحمن فهد (2021). تأثير القيادة الفعالة على أداء الأفراد في شركة الخطوط السعودية. جامعة جدة – المملكة العربية السعودية.
- 6- العوفي، هيفاء سويعد (2019). دور القيادة الفعالة في تحقيق جودة الأداء الإداري. دراسة ميدانية على القيادات الإدارية بقطاع التعليم بمنطقة المدينة المنورة.
- 7- آل سعد، عائشة خالد عبدالرحمن (2023). تأثير القيادة الفعالة على الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي في الخطوط الجوية القطرية.
- 8- بن أحمد، دليلة (2020). القيادة الفعالة ودورها في إدارة التغيير التنظيمي. جامعة أبو بكر بلقايد – كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- 9- سواليمة لمية و بن خديجة منصف (2018). دور القيادة الفعالة في إنجاح الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الأزمات التنظيمية بالمؤسسة الاقتصادية. دراسة ميدانية لـ عينة من مؤسسات الصناعة البتروكيميائية في الجزائر. جامعة سوق أهراس / الجزائر.

- 1- Ciulla, Joanne (2012). Ethics effectiveness: the nature of good leadership. University of Richmond.
- 2- Garrica, Helio fred (2006). Effective leadership response to crisis.
- 3- Hao, Moo and Yazdanifard, Rashad (2015). How effective leadership can facilitate change in organization through improvement and innovation.
- 4- Robert, Cote (2017). Vision of effective leadership. Lindenwood University.
- 5- Ulrich, Dave and Smallwood, Norm. What is leadership.
- 6- Palmer, Benjamin, Walls, Melissa, Burgess, Zena and Stough, Con (2014). Emotional intelligence and effective leadership.
- 7- Mills, Lane (2009). A meta-Analysis of the relationship between emotional intelligence and effective leadership. East Carolina University.
- 8- Alzaabi, Hamad (2023). The importance of trust in leadership effectiveness. United Arab Emirates Ras Al Khaimah.
- 9- Schuetz, Agnieszka (2016). Effective leadership and its impact on an organization's success. Nicolaus Copernicus University.
- 10- Hargett, Charles, Doty, Joseph, Hauck, Jennifer, Webb, Allison, Cook, Steven, Tsipis, Nicholas, Neumaan, Julie, Andolsek, Kathryn and Taylor, Dean (2017). Developing a model for effective leadership in healthcare: a concept mapping approach.
- 11- Elkington, Rob, Pearse, Noel, Moss, Jennifer, Steege, Madeleine and Martin, Suzanne (2017). Global leader's perceptions of elements required for effective leadership development in the twenty-first century.
- 12- Khan, Hira, Rehmat, Maryam, Butt, Tahira, Farooqi, Saira and Asim, Javaria (2020). Impact of transformational leadership on work performance, burnout and social loafing: a mediation model.