

Final Project 2

PMG 497

نموذج المشروع النهائي ٢

Asayel Mahbob
MIDOCEAN UNIVERSITY

تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة: بالتطبيق على شركة التوفير لاند
للاحتياجات اليومية في مدينة جدة "دراسة حاله"

أسم الطالب

أصايل حمد محبوب

2021205348

المشروع النهائي- ٢

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

الهدف:

المنهجية:

النتائج:

التطبيقات والأهمية:

الكلمات المفتاحية:

جدول المحتويات

٣	الشكر والتقدير.....
٤	الإهداء.....
٥	مستخلص الدراسة.....
٨	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
٩	١,١. المقدمة:.....
١١	١,٢. مشكلة الدراسة.....
١١	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري.....
١١	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي.....
١٢	١,٣. أهمية الدراسة.....
١٢	١,٣,١. على المستوى النظري:.....
١٢	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:.....
٠	١,٤. أسئلة الدراسة.....
٠	١,٥. أهداف الدراسة.....
٢	١,٦. فرضيات الدراسة.....
٣	١,٧. نموذج الدراسة.....
٤	١,٨. الدراسة الميدانية.....
٥	١,٩. مخطط المشروع.....
٦	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
٧	٢,١. المقدمة:.....
٢,٢	٢,٢. المتغير المستقل.....
٢,٣	٢,٣. المتغير التابع.....
٢,٤	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
٢,٥	٢,٥. الخاتمة.....
٢١	٣. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
٢٢	٣,١. المقدمة.....
٢٢	٣,٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....

٢٤	٣,٣.تصميم البحث.....
٢٥	٣,٤.مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
٢٥	٣,٥.طريقة جمع البيانات.....
٢٥	٣,٦.أنواع البيانات.....
٢٥	٣,٧.إجراءات التحليل الإحصائي.....
٢٧	٣,٨.الخاتمة.....
٢٨	٤.الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج.....
٢٩	4.1.المقدمة.....
٢٩	4.2.توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).....
٣٤	4.3.اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات.....
٤٠	4.4.الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث).....
٤٤	4.5.اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....
٥٢	٤,٦.الخاتمة.....
٥٣	٥.الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات.....
٥٣	٥,١.حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:.....
٥٤	٥,٢.توصيات الدراسة:.....
٥٤	٥,٣.الخاتمة:.....
	قائمة المراجع.....
٦٠	خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.....
	الملاحق.....

جدول الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١١	نموذج الدراسة	١
١٢	منهجية البحث للمشروع	٢
١٥	مخطط المشروع المقترح	٣

١. الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة :

تعد تحسين جودة الخدمة المقدمة في الشركات مطلباً استراتيجياً لتعزيز القدرة التنافسية، لذلك فإنّ تحقيق رضا متلقي الخدمات في الشركات يعتبر محور اهتمام هذه الشركة، الأمر الذي يتطلب منها أن تتبع المداخل العلمية لتحسين جودة الخدمة بهدف تقديم خدمات تقابل متطلبات ورغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم، ويعتبر ذلك ضرورة استراتيجية لرفع كفاءة وفعالية هذه الشركات. وتجدر الإشارة إلى أن تحقيق جودة الخدمات في الشركة يعتبر مسؤولية جماعية تتطلب التعاون والعمل بروح الفريق وتوافر الموارد البشرية والمادية وتوافر النظم الداعمة، ويجب أن يتم تقديم الخدمات بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة وفي الوقت المناسب. (ريزان نصور& خليل قميرة، ٢٠١٦).

تمثل القيادة محوراً مهماً في العملية الادارية، حيث كانت ولا تزال محور اهتمام كبير، وتعددت تعريفات القيادة، ولم يتم الاتفاق على تعريف محدد، أل ان هناك اتفاق القيادة هي فن التأثير في الآخرين لضمان تحقيق الاهداف التنظيمية، وبغرض إرشادهم أو تسهيل وتنظيم العلاقات والانشطة بين مجموعة أفراد أو منظمة يراد تحقيق أهدافها بكفاءة عالية. (عرسان فالح النصيرات، ٢٠٢٤).

أثر جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء ويستمد أهميته من أهمية وحداثة الموضوع ومتغيراته في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث تعد الجودة موضوعاً حيويًا يساعد المنظمات على تعزيز مكانتها السوقية ورفع قيمتها لدى العملاء من طريق التوضع الذهني في أذهانهم، وكذلك تمكن المنظمة من السيطرة على عملياتها وأنشطتها المختلفة. (Ghasham, Y . A . M , ٢٠٢٤).

ان للقيادة في اي مؤسسة دور في تخفيف الصراع التنظيمي من خلال قدرة القائد في المؤسسة على التأثير في المرؤوسين، و على اهدافهم وجعلها تتطابق مع اهداف المؤسسة، وقدرته على ايجاد حالة من الالتزام و الانتماء و الولاء للمؤسسة بأساليب مختلفة وقد ركزت الدراسات الحديثة التي قام بها المختصون في الادارة و علماء الاجتماع حول تحديد افضل اسلوب او نمط للقيادة يمكن للقائد استخدامه ليحقق الاهداف المنشودة بكفاءة وفاعلية، وقد توصلت هذه الدراسات الى تصنيفات متعددة لأنماط القيادة يتعذر حصرها، ومن أهم التصنيفات تلك التي قدمها باس و افوليو وهي ثلاث انماط : نمط القيادة التبادلي وفيه يسعى القائد الى تعزيز استجابة المرؤوسين لأوامره عبر نظام "المكافأة والعقاب" اي قيام القائد بصرف المكافآت للنتائج الايجابية في

المقابل المعاقبة في حالة النتائج السلبية. (قوادرية & حسين، ٢٠٢٣).

لتحسين الميزة التنافسية للشركة التجارية يتطلب وجود قيادة إدارية قادرة على استخدام وتطبيق الأساليب الإدارية الإستراتيجية الحديثة. وإن اتجاه الإدارة إلى استخدام هذه الأساليب والأدوات الحديثة يخلق مشكلة للإدارة التي تعتمد على نظم وتقييم الأداء التي تعتمد على المقاييس المحاسبية والمالية التقليدية للقيام بالدور المطلوب لذلك أصبح اختيار وتطوير اساليب قياس وتقييم الأداء يعتبر من أهم التحديات التي تواجه تلك الإدارة. وفي ظل القصور المؤكد والملاحظ في النظم التقليدية لقياس وتقييم الاداء أصبح هناك اتجاه للبحث عن اسلوب مناسب فعال وشامل يتجاوز حدود الشركة ليتعدى المؤشرات المالية التقليدية ليشتمل على أداء العملاء والمنافسين ويتجاوز المقاييس التاريخية الي المستقبلية. (الديساوي، ٢٠٢١).

تواجه المؤسسات الخدمية صعوبات في تقديم خدمات بنفس المستوى بسبب خصائصها المعقدة مقارنة بالمؤسسات الإنتاجية؛ فالعمل لا يمكنه الحكم على الخدمة دون أن يجربها ولو مرة على الأقل، كما أنه لا يلمسها كما يفعل مع السلع، وبالتالي لجأت هذه المؤسسات إلى انتهاز وسائل علمية وإدارية متطورة من بينها إدارة الجودة التي تعتبر من الأساليب الحديثة التي تعمل المؤسسات الخدمية على توفيرها في خدماتها لتكسب رضا عملائها وتتميز على باقي منافسيها. بناءً على ذلك، وانطلاقاً من أهمية جودة الخدمة كأحد المداخل الأساسية لتطوير مستوى الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الخدمية. (ريزان نصور& خليل قميرة، ٢٠١٦).

لقد أصبحت النظم الاقتصادية في العالم تتميز جميعا بنسق مشترك قائم على أساس احترام المستهلك و العمل على إرضاءه، و قد اهتمت معظم المؤسسات الناجحة بالعمل على معرفة السلعة أو الخدمة التي يريدها الزبائن، و كذا مواصفاتها والدرجة الاعتمادية المرغوبة وطريقة التسليم و السعر المناسب ... إلخ، إن استمرارية المؤسسات الخدمية في أداء نشاطها بشكل جيد وضمان نموها وتطورها مرهون بمدى قدرتها على جلب عدد أكبر من التعاملات ، وتلبية حاجات ورغبات العملاء ، إن عملية قياس جودة الخدمة هي عملية دائمة ومستمرة من أجل تطوير جودة الخدمة ، وقد ظهرت العديد من النماذج التي على قياس جودة الخدمة ، مع اختلاف كل نموذج عن آخر لكون كل نموذج له خصائص و أبعاد تختلف عن النماذج الأخرى. (عبادة وآخرون، ٢٠٢٢).

١,٢. مشكلة الدراسة :

هدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية المتعلقة بتأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة في سياق شركة محلية مثل التوفير لاند. من خلال تحليل الأنماط القيادية الحالية وتقييم جودة الخدمة، يمكن تقديم توصيات فعالة لتحسين الأداء الإداري والخدمات المقدمة وتعاني شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة من مشاكل متعددة تتعلق بجودة الخدمة المقدمة للعملاء. ورغم أن جودة الخدمة تُعتبر عاملاً حاسماً في نجاح الشركات، فإن العديد من المؤسسات تواجه صعوبات في تحقيق مستويات عالية من الخدمة بشكل مستمر. تُعد القيادة الإدارية من أبرز العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة، إذ إن للقيادة الفعالة دوراً كبيراً في توجيه الموظفين، وتحفيزهم، وضمان تنفيذ العمليات بشكل سلس وفعال.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري :

- هناك نقص في الأبحاث التي تستكشف كيف يمكن تطبيق هذه الأنماط في السياق المحلي والثقافي لمدينة جدة وتأثيرها الفعلي على جودة الخدمة. لذا، هناك حاجة لاستراتيجيات قيادية محلية مصممة لتلائم البيئة الثقافية والاجتماعية في جدة.
- غالبية الأبحاث النظرية تركز على القطاعات الصناعية والخدمية الكبيرة، بينما قطاع التجزئة، وخاصة محلات الاحتياجات اليومية، لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات التطبيقية. هذا يستدعي تطوير استراتيجيات محددة لتحسين جودة الخدمة في هذا القطاع المهم.
- هناك نقص في الأبحاث التي تربط بين رضا الموظفين وجودة الخدمة من خلال تأثير القيادة الإدارية، حيث تركز العديد من الدراسات إما على رضا الموظفين أو على جودة الخدمة بشكل منفصل، دون الربط بينهما بشكل مباشر. يتطلب هذا تصميم استراتيجيات قيادية تعزز رضا الموظفين بهدف تحسين جودة الخدمة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي :

- عدم وجود استراتيجيات قيادية مثبتة محلياً تلبي احتياجات السوق والبيئة المحلية.
- قلة الأبحاث التطبيقية التي تربط بين رضا الموظفين وجودة الخدمة بشكل مباشر من خلال

القيادة الإدارية.

- نقص الأدوات والآليات التي تعتمد على البيانات المحلية لتقييم جودة الخدمة في شركات التجزئة المحلية.

تتناول هذا الدراسة التساؤل البحثي : ما هي الاستراتيجيات القيادية الأكثر فعالية لتحسين جودة الخدمة في السياق المحلي لشركة التوفير لاند بجدة؟

١,٣. أهمية الدراسة :

يعد فهم العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة أمراً حيوياً لتحقيق النجاح والاستدامة في بيئة الأعمال التنافسية. تلعب القيادة الإدارية دوراً محورياً في توجيه وتحفيز الموظفين لتقديم خدمات عالية الجودة. ومع ذلك، فإن تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة لم يُدرس بشكل كافٍ في سياقات الشركات المحلية، مثل شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في جدة. يهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال استكشاف هذا التأثير وتقديم رؤى جديدة.

١,٣,١. على المستوى النظري :

- يساهم البحث في توسيع القاعدة النظرية المتعلقة بتأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة، خصوصاً في الشركات المحلية الصغيرة والمتوسطة.
- يعزز البحث الفهم النظري للعلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة من خلال تأثير القيادة الإدارية، مما يقدم نظرة شاملة.
- تساهم في فهم أعمق للعلاقة بين العوامل القيادية والجودة الخدمية، مما يدعم عمليات صنع القرار الإداري بشكل أفضل.

١,٣,٢. على المستوى التطبيقي :

- يوفر البحث استراتيجيات قيادية فعالة يمكن تطبيقها لتحسين الأداء الإداري وجودة الخدمة في شركة التوفير لاند والشركات المماثلة.
- يمكن لاستراتيجيات القيادة الموجهة لتحفيز الموظفين أن تزيد من رضاهم، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

- تحسين جودة الخدمة يسهم في زيادة رضا العملاء وولائهم، مما يعزز القدرة التنافسية لشركة التوفير لاند في السوق المحلي.

١,٤. أسئلة الدراسة

سؤال البحث الرئيسي :

ماهي الاستراتيجيات القيادية الأكثر فعالية لتحسين جودة الخدمة ؟

أسئلة البحث الفرعية :

- ما أثر القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة؟
- ما أثر القيادة التفاعلية في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة؟
- ما أثر القيادة التحفيزية في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة؟
- ما أثر القيادة التشاركية في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة؟
- ما أثر القيادة الموزعة في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة؟

١,٥. أهداف الدراسة :

الهدف العام للبحث هو :

التعرف على تأثير القيادة الإدارية كأداة لتحسين جودة الخدمة

اهداف البحث الفرعية :

- تحديد أثر القيادة التحويلية في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة.
- تحديد أثر القيادة التفاعلية في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة.
- تحديد أثر القيادة التحفيزية في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة.

اليومية في مدينة جدة.

- تحديد أثر القيادة التشاركية في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات

اليومية في مدينة جدة.

- تحديد أثر القيادة الموزعة في تحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات

اليومية في مدينة جدة.

١,٦. فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية H

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة القيادة الإدارية كأداة لتحسين جودة الخدمة.

الفرضية الفرعية الأولى Ha

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة القيادة التحويلية كأداة لتحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية بجدة.

الفرضية الفرعية الثانية Hb

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة القيادة التفاعلية كأداة لتحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية بجدة.

الفرضية الفرعية الثالثة Hc

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة القيادة التحفيزية كأداة لتحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية بجدة.

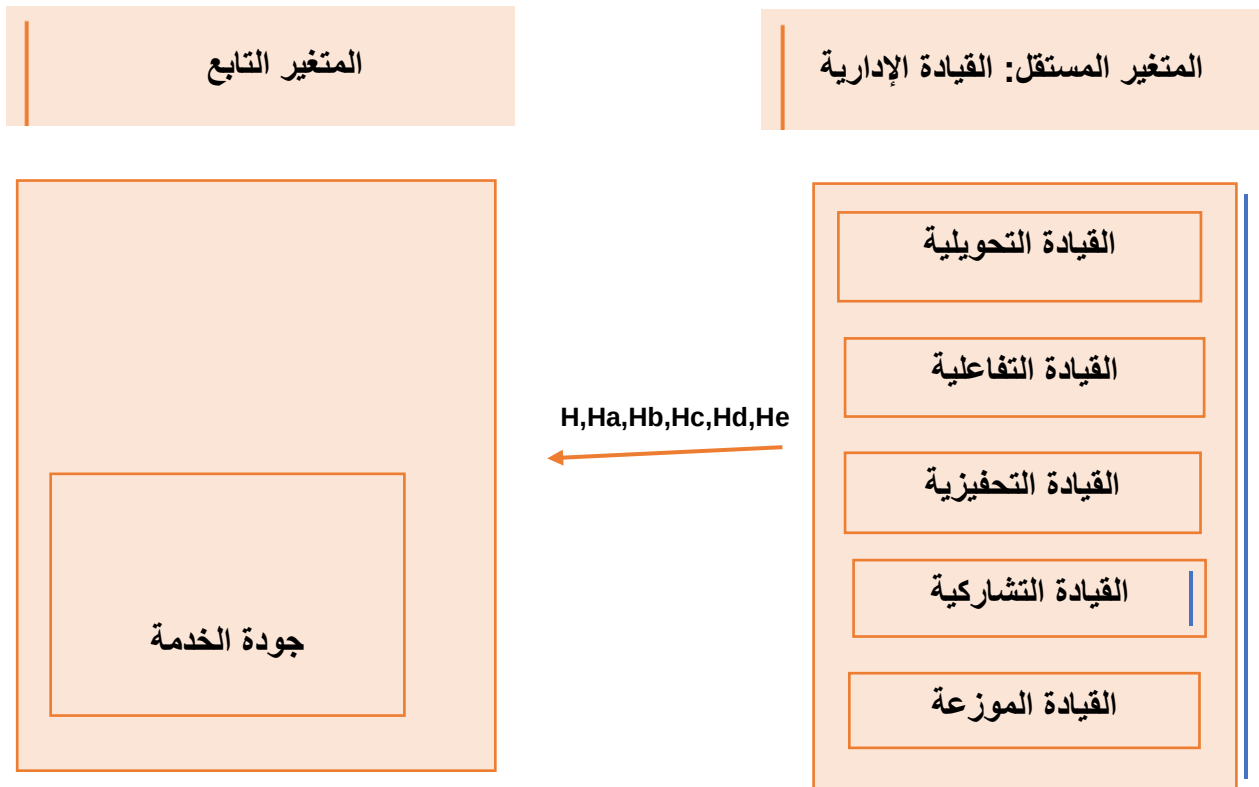
الفرضية الفرعية الرابعة Hd

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة القيادة التشاركية كأداة لتحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية بجدة.

الفرضية الفرعية الخامسة He

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لإدارة القيادة الموزعة كأداة لتحسين جودة الخدمة لدى شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية بجدة.

١,٧. نموذج الدراسة :



الشكل ١ : نموذج الدراسة

١,٨. الدراسة الميدانية

في ظل التنافسية الشديدة في سوق التجزئة، تسعى الشركات لتحقيق التميز في إنتاجية العاملين. يعد إدارة الوقت أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر بشكل مباشر على إنتاجية العاملين. تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى استكشاف تأثير أنماط القيادة الإدارية المختلفة على جودة الخدمة في شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة.

شركة التوفير لاند تُعد من الشركات الرائدة في مجال تقديم الاحتياجات اليومية، وتسعى باستمرار لتحسين جودة خدماتها لتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء. تأتي أهمية هذه الدراسة من الحاجة الماسة لفهم كيفية تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة، بهدف تطوير استراتيجيات قيادية فعّالة تساهم في تعزيز الأداء العام للشركة.

ستتناول هذه الدراسة تحليل أنماط القيادة التحويلية، التفاعلية، التحفيزية، والتشاركية، الموزعة وكيفية تأثيرها على رضا العملاء وكفاءة الموظفين. من خلال جمع البيانات وتحليلها، ستقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين القيادة الإدارية في الشركة، مما يساهم في تحقيق تحسينات ملموسة في جودة الخدمة المقدمة.

لابتكار والريادة ليكون التوفير لاند براند قوي في مجال التخفيضات والعروض ويوفر جميع الاحتياجات الشخصية والكماليات المنزلية والملابس والمواد الغذائية تحت سقف واحد لنكون قادرين على مواجهة التحديات الاقتصادية ودفع عجلة الاقتصاد الوطني للأمام تتمركز شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة بالمملكة العربية السعودية.

تتميز التوفير لاند :

١. الأسعار المقدمة في التوفير لاند أسعار اقتصادية وتوفيرية تلبي رغبة العملاء لشراء أفضل المنتجات بأقل الأسعار.
٢. توفر التوفير لاند آلاف الأصناف وفي جميع الأقسام ولكل الاحتياجات بتنوع دائم ومستمر يواكب أحدث الطرازات وكل جديد.
٣. تهتم التوفير لاند بجودة منتجاتها لتواكب تطلعات عملائها وفق معايير ترضي رغبة العملاء.
٤. تواكب التطوير المستمر في التوفير لاند من خلال توفير الاحتياجات الشخصية والكماليات المنزلية والتحف والهدايا والملابس والمواد الغذائية وكل ما يحتاجه البيت

تحت سقف واحد.

التوفير لاند مركز تجاري رائد في مجال المنتجات المخفضة والعروض ويوفر جميع الاحتياجات الشخصية والكماليات المنزلية والملابس والمواد الغذائية تحت سقف واحد.

٩, ١. مخطط المشروع :

الفصل الأول : الإطار العام للبحث

الفصل الثاني : الإطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الإحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

٢. الفصل الثاني : الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة :

القيادة الإدارية : ركيزة أساسية لتحقيق جودة الخدمة تعد القيادة الإدارية عنصرًا أساسيًا في تحقيق جودة الخدمة في أي منظمة. فمن خلال القيادة الفعالة، يمكن تحفيز الموظفين وتوجيههم نحو تقديم خدمات عالية الجودة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء و تحقيق أهداف المنظمة.

القيادة الإدارية الفعالة : تُركز على إلهام الموظفين ودعمهم للتطور و التعلم، وتوفير بيئة عمل إيجابية تُشجع على التعاون و التواصل الفعّال.

جودة الخدمة تُعرف بكونها مستوى الرضا الذي يحصل عليه العميل من الخدمة المقدمة له. وتُعتمد جودة الخدمة على عدة عوامل مثل السرعة و الكفاءة و الاحترافية و الاهتمام بالعميل.

العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة :

- تحفيز الموظفين : تُساهم القيادة الإدارية الفعالة في تحفيز الموظفين و دعمهم للتطور و التعلم، مما يُحسن من مهاراتهم و كفاءتهم في تقديم الخدمات.
- توفير بيئة عمل إيجابية : تُشجع القيادة الإدارية على توفير بيئة عمل إيجابية تُساهم في زيادة حماس الموظفين ودعمهم في تقديم خدمات عالية الجودة.
- تحسين التواصل : تُساهم القيادة الإدارية في تحسين التواصل بين الموظفين والعملاء، مما يُساعد على فهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات مُناسبة.
- التزام بالجودة : تُشجع القيادة الإدارية على التزام الموظفين بمعايير جودة الخدمة وتحقيق رضا العملاء.

الخلاصة : تُعدّ القيادة الإدارية الفعالة عنصرًا أساسيًا في تحقيق جودة الخدمة في أي منظمة. فمن خلال القيادة الفعالة، يمكن تحفيز الموظفين وتوجيههم نحو تقديم خدمات عالية الجودة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء و تحقيق أهداف المنظمة.

٢,٢. القيادة الادرية :

القيادة الإدارية هي عملية التأثير على الآخرين لتحقيق أهداف المنظمة. تتطلب القيادة الإدارية مجموعة من المهارات والصفات الشخصية التي تمكن القائد من إلهام وتوجيه فريق العمل. (الشمري، ٢٠٢١) القيادة الإدارية هي القدرة على التأثير على الآخرين وتحفيزهم لتحقيق الأهداف التنظيمية. تتطلب القيادة الإدارية مهارات في التخطيط والتنظيم والرقابة. (الشمري وآخرون، ٢٠١٧) القيادة الإدارية هي القدرة على توجيه وتنسيق جهود الآخرين لتحقيق أهداف محددة. تتضمن القيادة الإدارية مهارات في التخطيط الاستراتيجي والتحفيز والتواصل الفعال. (الشمري وآخرون، ٢٠١٥) القيادة الإدارية هي القدرة على التأثير على الآخرين وتوجيههم لتحقيق أهداف محددة. تتطلب القيادة الإدارية مهارات في التخطيط الاستراتيجي وإدارة الموارد البشرية. (الشمري وآخرون، ٢٠١١)

القيادة الإدارية هي القدرة على التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة لتحقيق أهداف المنظمة. تتطلب القيادة الإدارية فهماً عميقاً للسياق التنظيمي وقدرة على اتخاذ القرارات الاستراتيجية. (العتيبي، ٢٠٢٠) القيادة الإدارية هي عملية التأثير على الآخرين لتحقيق أهداف المنظمة. تشمل القيادة الإدارية مهارات في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وبناء فرق العمل. (العتيبي وآخرون، ٢٠١٠)

القيادة الإدارية هي عملية التأثير على الأفراد والجماعات لتحقيق أهداف محددة. تتطلب القيادة الإدارية مهارات في التواصل والتحفيز وبناء فرق العمل. (الحربي، ٢٠١٩) القيادة الإدارية هي عملية استخدام السلطة والنفوذ لتوجيه وإرشاد الآخرين نحو تحقيق أهداف المنظمة. تتطلب القيادة الإدارية مهارات في اتخاذ القرارات وإدارة التغيير. (الحربي وآخرون، ٢٠١٤) القيادة الإدارية هي القدرة على توجيه وتنسيق جهود الآخرين لتحقيق أهداف محددة. تتطلب القيادة الإدارية مهارات في التواصل الفعال والتحفيز والرقابة. (الحربي وآخرون، ٢٠٠٩)

القيادة الإدارية هي القدرة على توجيه وإرشاد الآخرين نحو تحقيق أهداف المنظمة. تتضمن القيادة الإدارية مهارات في صنع القرار والحفاظ على علاقات إيجابية مع الفريق. (الفهيد، ٢٠١٨) القيادة الإدارية هي عملية توجيه وإرشاد الآخرين نحو تحقيق أهداف المنظمة. تتطلب القيادة الإدارية مهارات في التواصل الفعال واتخاذ القرارات والتحفيز. (الفهيد وآخرون، ٢٠١٢)

هي القدرة على توجيه وإرشاد الآخرين نحو تحقيق أهداف محددة. تتطلب القيادة الإدارية مهارات في التخطيط والتنظيم والرقابة والتنسيق. (الفهيد وآخرون، ٢٠٠٧)

القيادة الإدارية هي عملية التأثير على الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة. تتطلب القيادة الإدارية مهارات في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتطوير الفريق. (العنزي، ٢٠١٦) القيادة الإدارية هي القدرة على التأثير على الآخرين وتحفيزهم لتحقيق أهداف المنظمة. تتضمن القيادة الإدارية مهارات في التخطيط والتنظيم والرقابة والتنسيق. (العنزي وآخرون، ٢٠١٣) القيادة الإدارية هي عملية التأثير على الموظفين لتحقيق أهداف المنظمة. تتضمن القيادة الإدارية مهارات في صنع القرارات وإدارة التغيير وتطوير الفريق. (العنزي وآخرون، ٢٠٠٨)

تطورات القيادة الإدارية :

١. التخطيط الاستراتيجي :

يُعرف التخطيط الاستراتيجي بأنه عملية تحديد الأهداف طويلة المدى للمنظمة وصياغة الخطط والاستراتيجيات اللازمة لتحقيقها. يساعد هذا التطور في توجيه المنظمة نحو تحقيق أهدافها وضمان استدامتها على المدى الطويل. (سليم ، ٢٠٢٢)

٢. القيادة الخادمة :

القيادة الخادمة تركز على خدمة الموظفين وتلبية احتياجاتهم وتطوير قدراتهم. هذا النمط من القيادة يساعد في بناء ثقة الموظفين وزيادة الالتزام تجاه المنظمة. (أحمد، ر. ٢٠٢٣)

٣. القيادة الموزعة :

القيادة الموزعة تعني تشارك السلطة والمسؤوليات بين قادة مختلفين في المنظمة. هذا التطور يساعد في تعزيز المشاركة وتحفيز الموظفين على المبادرة والابتكار. (محمود، ن. ٢٠٢٢)

٤. القيادة الأخلاقية :

القيادة الأخلاقية تركز على اتباع أعلى المعايير الأخلاقية في اتخاذ القرارات وإدارة المنظمة. هذا التطور يساعد في بناء ثقة الموظفين والمجتمع في المنظمة. (سليمان، ف. ٢٠٢١)

٥. القيادة الرقمية :

القيادة الرقمية تركز على استخدام التقنيات الحديثة والأدوات الرقمية في إدارة المنظمة وقيادة الموظفين. هذا التطور يساعد في زيادة الكفاءة والفعالية التنظيمية. (إبراهيم، م. ٢٠٢٢)

٦. القيادة التشاركية :

القيادة التشاركية تركز على إشراك الموظفين في اتخاذ القرارات وصنع السياسات. هذا التطور يساعد في بناء الثقة والالتزام تجاه المنظمة. (جمال، ر. ٢٠٢١)

٧. القيادة الشبكية :

القيادة الشبكية تركز على بناء علاقات تعاونية بين مختلف الأطراف داخل المنظمة وخارجها. هذا التطور يساعد في تعزيز التكامل والتنسيق بين الوحدات التنظيمية. (حسن، ع. ٢٠٢٣)

٨. القيادة الموقفية :

القيادة الموقفية تركز على تكيف نمط القيادة وفقاً للموقف والظروف التنظيمية. هذا التطور يساعد في زيادة فعالية القيادة في مواجهة التحديات المتغيرة. (أحمد، س. ٢٠٢٢)

أبعاد القيادة الإدارية :

١. التخطيط الاستراتيجي :

وضع الرؤية والرسالة والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
توظيف التحليل البيئي والتنبؤ بالمستقبل لاتخاذ القرارات الاستراتيجية.
تحديد الخطط التنفيذية والسياسات والبرامج اللازمة لتحقيق الأهداف.
متابعة وتقييم تنفيذ الخطط الاستراتيجية والتعديل عند الحاجة. (الحجاوي، م. ٢٠٢٠).

٢. اتخاذ القرارات :

جمع وتحليل المعلومات ذات الصلة بالقرار المطلوب.
تحديد البدائل وتقييمها وفقاً لمعايير موضوعية.
اختيار البديل الأمثل واتخاذ القرار بناءً على المعلومات والتحليل.
متابعة تنفيذ القرار وتقييم نتائجه والتعديل عند الضرورة. (النعمي، ع. ٢٠١٩).

٣. التنظيم والهيكل التنظيمي :

تحديد الوظائف والمهام والمسؤوليات في المؤسسة.
تصميم الهيكل التنظيمي المناسب لتحقيق الأهداف.
توزيع السلطات والمهام وتفويض الصلاحيات.
تنسيق الجهود بين الوحدات والأقسام المختلفة. (الزعيبي، أ. ٢٠٢١).

٤. إدارة الموارد البشرية :

تخطيط واستقطاب وتعيين الموارد البشرية المؤهلة.
تدريب وتطوير الموظفين وتحفيزهم وإدارة أدائهم.
إدارة العلاقات والاتصالات بين الموظفين.
إدارة التغيير والتطوير التنظيمي.(الطائي، ح. ٢٠١٨).

٥. القيادة والتأثير :

وضع الرؤية والاستراتيجية وحفز الموظفين نحو تحقيقها.
إدارة الصراعات والتفاوض وبناء فرق العمل.
إلهام الموظفين وتمكينهم وتطوير قدراتهم القيادية.
اتخاذ القرارات الصعبة وإدارة المخاطر والتغيير.(الشمري، ن. ٢٠١٩).

٦. الاتصالات الإدارية :

تطوير نظام اتصالات فعال داخل المؤسسة.
استخدام تقنيات الاتصال الحديثة لتبادل المعلومات.
إدارة الاجتماعات والمراسلات والتقارير.
التواصل الفعال مع الجهات ذات العلاقة.(الشوابكة، م. ٢٠٢٠).

٧. إدارة المشاريع :

تخطيط وتنظيم وتنفيذ المشاريع بكفاءة وفعالية.
إدارة الموارد البشرية والمالية والمادية للمشروع.
متابعة وتقييم تنفيذ المشروع والتعديل عند الحاجة.
إدارة المخاطر والتغييرات والتحديات في المشروع.(الأحمري، أ. ٢٠٢١).

٨. الإبداع والابتكار:

تشجيع ثقافة الإبداع والابتكار داخل المؤسسة.
دعم الأفكار الخلاقة والمبادرات التطويرية للموظفين.
تطبيق أساليب وأدوات الإبداع في حل المشكلات.
إدارة عملية الابتكار من التطوير إلى التنفيذ.(المطيري، ف. ٢٠١٩).

نظريات القيادة الإدارية :

١. نظرية السمات :

تركز هذه النظرية على الخصائص والسمات الشخصية للقائد، والتي تميزه عن غيره. وتفترض أن القادة يُولدون ولا يُصنعون، وأن هناك سمات معينة تجعل الشخص قائدًا ناجحًا. (القيوتي، م. ق. ٢٠١٠).

٢. نظرية السلوك :

ترى هذه النظرية أن القيادة تتمثل في السلوكيات والأنماط السلوكية للقائد، وليست في سماته الشخصية. وتركز على نوعين من السلوك: السلوك الموجه نحو المهام، والسلوك الموجه نحو العلاقات. (الهواري، س. ٢٠٠١).

٣. نظرية الموقفية :

تنظر هذه النظرية إلى القيادة على أنها تفاعل بين القائد والموقف الذي يواجهه. وتؤكد على أهمية العوامل الموقفية في تحديد فعالية القيادة، مثل طبيعة المهام والمروسين والبيئة التنظيمية. (العميان، م. س. ٢٠٠٥).

٤. نظرية التبادل القيادي :

تركز هذه النظرية على طبيعة العلاقة بين القائد والمروسين، والتي تتطور من خلال سلسلة من التفاعلات والتبادلات. وتفترض أن القادة يعاملون مروسيهم بشكل مختلف، بناءً على مستوى ثقتهم ولوائهم. (الطويل، ه. ٢٠٠٢).

٥. نظرية القيادة الخادمة :

تنظر هذه النظرية إلى القائد كخادم للمروسين، حيث يركز على خدمة الآخرين وتلبية احتياجاتهم. وتؤكد على القيم الأخلاقية والاجتماعية في القيادة، مثل التواصل والرعاية والعدالة. (جودة، م. ع. ٢٠٠٦).

٢,٣. جودة الخدمة :

جودة الخدمة هي قدرة المنظمة على تقديم خدمات تلبي وتتجاوز توقعات العملاء بشكل مستمر. وتركز على تحقيق رضا العميل والحفاظ على ولائه. (الطائي، ي. وآخرون. ٢٠٠٩). جودة الخدمة هي قدرة المنظمة على تقديم خدمات تتجاوز توقعات العملاء وتحقق رضاهم. وتتضمن مجموعة من

الخصائص والسمات التي تميز الخدمة.(الطائي، ي. وآخرون. (٢٠١٦).

جودة الخدمة هي مدى تلبية الخدمة المقدمة لتوقعات العميل واحتياجاته. وتتضمن جوانب ملموسة كالمرافق والمعدات، وجوانب غير ملموسة كالا اعتمادية والاستجابة.(الزبيدي، ح. (٢٠١٢). جودة الخدمة هي قدرة المنظمة على تقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء وتحقق رضاهم. وتركز على تحقيق التميز في الأداء والمطابقة للمواصفات.(الزبيدي، ح. وآخرون. (٢٠١٨).

جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص والسمات التي تجعل الخدمة قادرة على تلبية احتياجات العميل المعلنة والضمنية. وتركز على تحقيق رضا العميل وولائه.(شاهين، ع. (٢٠١٥). جودة الخدمة هي قدرة المنظمة على تقديم خدمات تتجاوز توقعات العملاء وتحقق رضاهم ولائهم. وتتضمن أبعاد ملموسة وغير ملموسة (شاهين، ع. وآخرون. (٢٠١٩).

جودة الخدمة هي مدى قدرة المنظمة على تقديم خدمات تتفوق على توقعات العملاء. وتتضمن أبعاد ملموسة كالمظهر والموثوقية، وأبعاد غير ملموسة كالا استجابة والتعاطف.(الهيتي، خ. (٢٠١١).

جودة الخدمة هي مدى قدرة المنظمة على تقديم خدمات تلبي أو تتجاوز توقعات العملاء. وتعتمد على تحقيق المطابقة للمواصفات والمتطلبات المحددة.(الخفاجي، ن. (٢٠١٣). جودة الخدمة هي مدى قدرة المنظمة على تقديم خدمات ذات مواصفات وخصائص تلبي وتتجاوز توقعات العميل. وتتضمن أبعاد ملموسة وغير ملموسة.(الخفاجي، ن. وآخرون. (٢٠١٥).

جودة الخدمة هي مدى تطابق الخدمة المقدمة مع توقعات العميل ومتطلباته. وتركز على تحقيق رضا العميل وتلبية احتياجاته بشكل متميز.(السكارنة، ب. (٢٠١٠).

تطورات جودة الخدمة :

١. تحسين التفاعل بين الموظفين والعملاء.

إتاحة برامج تدريبية للموظفين لتطوير مهارات الاتصال والتعامل مع العملاء.

إنشاء نظام لتقييم أداء الموظفين يركز على جودة التفاعل مع العملاء.
تشجيع الموظفين على التواصل المباشر والفعال مع العملاء.
توفير قنوات اتصال سهلة وسريعة للعملاء للتواصل مع الموظفين. (الشرقاوي، أ. ٢٠٢١).

٢. تحسين عمليات تقديم الخدمة :

تبسيط الإجراءات والعمليات لتسهيل تقديم الخدمة للعملاء.
استخدام التكنولوجيا لزيادة كفاءة وسرعة تقديم الخدمة.
إعادة تصميم الخدمات لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل.
تطوير نظام فعال لتتبع طلبات العملاء وإدارة شكاويهم. (العبيدي، ف. ٢٠٢٢).

٣. زيادة الاهتمام بالعملاء :

إنشاء قنوات اتصال متعددة للتواصل مع العملاء.
تنفيذ برامج لقياس رضا العملاء وفهم احتياجاتهم.
تطوير أنظمة لإدارة علاقات العملاء وتقديم خدمات شخصية.
تدريب الموظفين على أهمية الاهتمام بالعملاء وتلبية احتياجاتهم. (الحمداني، ن. ٢٠٢٠).

٤. تحسين البنية التحتية والتكنولوجيا :

استثمار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية لتقديم خدمات أفضل.
تطبيق أنظمة تكنولوجية متطورة لإدارة العمليات والبيانات.
توفير تدريب للموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة.
الاستفادة من التحليلات والبيانات الضخمة لتحسين الخدمات. (السليم، ك. ٢٠٢١).

٥. تطوير المنتجات والخدمات :

إجراء بحوث مستمرة لتحديد احتياجات العملاء واتجاهاتهم.
تطوير خدمات جديدة مبتكرة لتلبية تلك الاحتياجات.
تحسين جودة المنتجات والخدمات الحالية بناءً على تغذية راجعة من العملاء.
إدخال تحسينات مستمرة على الخدمات القائمة لزيادة رضا العملاء. (الفهداوي، ح. ٢٠٢٢).

٦. تعزيز ثقافة الجودة في المنظمة :

نشر ثقافة الجودة والتحسين المستمر بين جميع الموظفين.
تشجيع الموظفين على المبادرة وتقديم اقتراحات لتحسين الخدمات.

ربط نظام المكافآت والترقيات بتحقيق معايير الجودة.
تعزيز التعاون والعمل الجماعي بين الأقسام لتحسين الخدمة الشاملة. (المزروعي، ع. (٢٠٢٠).

أبعاد جودة الخدمة :

١. التركيز على فهم احتياجات العملاء واستيعاب توقعاتهم :

تحليل سلوك واتجاهات العملاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم.
إجراء أبحاث سوقية منتظمة لاستكشاف متطلبات العملاء المتغيرة.
تصميم الخدمات بشكل يتناسب مع التوقعات والأولويات الحقيقية للعملاء.
تعزيز آليات التواصل المباشر مع العملاء لفهم تجاربهم ومشاكلهم. (أبو قمر، س. (٢٠٢١).

٢. تطوير عمليات وإجراءات الخدمة لتحقيق الكفاءة والفعالية :

تبسيط وتحسين العمليات الداخلية لتقديم الخدمة بشكل أسرع وأكثر سلاسة.
تحديد ومعالجة نقاط الضعف في الخدمات والعمليات التشغيلية.
تعزيز التنسيق والتكامل بين الأقسام والوظائف المختلفة.
تبني تكنولوجيا وأتمته للعمليات لتحسين الأداء والإنتاجية. (الشريف، م. (٢٠٢٠).

٣. تعزيز الاتصال والتواصل الفعال مع العملاء :

تطوير قنوات اتصال متنوعة وسهلة الوصول للعملاء.
تدريب الموظفين على مهارات التواصل والتفاعل الإيجابي مع العملاء.
توفير معلومات واضحة ودقيقة عن الخدمات والسياسات.
الاستجابة السريعة والفعالة لاستفسارات واحتياجات العملاء. (الجندي، ح. (٢٠٢٢).

٤. إيجاد بيئة عمل داعمة وملتزمة بتقديم الخدمة المتميزة :

تعزيز ثقافة التركيز على العميل والتحسين المستمر داخل المؤسسة.
توفير التدريب والتطوير المستمر لرفع مهارات وكفاءات الموظفين.
تبني نظام حوافز وتقدير فعال لتشجيع الأداء المتميز للموظفين.
إشراك الموظفين في عملية صنع القرار وتحسين الخدمات. (الحارثي، ع. (٢٠٢١).

٥. الاستثمار في تقنيات التكنولوجيا الحديثة لتحسين الخدمات :

تطوير البنية التحتية التكنولوجية لدعم عمليات الخدمة.

الاستفادة من التكنولوجيا لتبسيط الإجراءات وتسريع الخدمات.
تطوير منصات رقمية متكاملة لتحسين تجربة العملاء.
تحليل البيانات والمعلومات لاتخاذ قرارات مستنيرة وتحسين الخدمات. (الخطيب، ن. ٢٠٢٢).

٦. تطبيق أساليب إدارة الشكاوى والتظلمات بفعالية :

توفير قنوات متعددة لاستقبال شكاوى وتظلمات العملاء.
معالجة الشكاوى بسرعة وفعالية من خلال إجراءات واضحة.
التحقيق في أسباب الشكاوى وتحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة.
متابعة شكاوى العملاء وإبلاغهم بالإجراءات المتخذة.
تحليل البيانات المتعلقة بالشكاوى لتحديد نقاط الضعف والتحسين. (السعيد، ع. ٢٠٢١).

نظريات جودة الخدمة :

١. نظرية الفجوة (GAP Model) :

تركز هذه النظرية على الفجوات المحتملة بين توقعات العملاء وإدراكهم للخدمة المقدمة. تهدف إلى تحديد وتقليل هذه الفجوات لتحسين جودة الخدمة. تساعد في فهم العوامل المؤثرة على جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء. (الشمري، ح. ٢٠٢١).

٢. نظرية التوقعات (Expectation Disconfirmation Theory) :

تفسر هذه النظرية كيف يقيم العملاء جودة الخدمة من خلال مقارنة توقعاتهم بالخدمة الفعلية المقدمة. تركز على إدراك العملاء للخدمة وانطباعاتهم عنها. تساعد في تحديد مصادر رضا وعدم رضا العملاء. (العبيدي، ل. ٢٠٢٢).

٣. نظرية الجودة المدركة (Perceived Quality Theory) :

تركز هذه النظرية على إدراك العملاء لجودة الخدمة بناءً على عدة عوامل كالموثوقية والاستجابة والتعاطف وغيرها. تساعد في تحديد الأبعاد التي يقيم العملاء على أساسها جودة الخدمة. (الحربي، ر. ٢٠٢٣).

٤. نظرية الجودة الكلية (Total Quality Theory) :

تركز هذه النظرية على إشراك جميع أفراد المنظمة في تحقيق جودة الخدمة. تؤكد على التركيز على

العمل وتحسين العمليات والقيادة الفعالة. تساعد في تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة. (المالكي، ع. ٢٠٢٢).

٥. نظرية الجوانب المتعددة للجودة (Multi-Dimensional Quality Theory) :

تؤكد هذه النظرية على أن جودة الخدمة تتكون من عدة أبعاد كالملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان. تساعد في تحديد المكونات الرئيسية لجودة الخدمة من وجهة نظر العملاء. (الحراني، ف. ٢٠٢٢).

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع :

١. الأنماط القيادية :

تؤثر الأنماط القيادية (مثل النمط الديمقراطي، التحويلي، أو التشاركي) على مستوى جودة الخدمة من خلال تأثيرها على سلوكيات الموظفين وتحفيزهم (العلي، ٢٠١٩). القيادة الفعالة تعزز التركيز على احتياجات العملاء وتحسين جودة الخدمة المقدمة. القادة الذين يتبنون نهجًا قائمًا على التمكين والتفويض يساعدون في تحقيق جودة الخدمة المطلوبة (الزهراني، ٢٠٢١).

٢. إدارة الصراعات :

الصراعات بين الموظفين أو بين الإدارة والعملاء قد تؤثر سلبًا على جودة الخدمة. القادة الفعالون يستطيعون إدارة الصراعات بشكل فعال من خلال التوسط والتفاوض والتركيز على حل المشكلات. حل الصراعات بطريقة مناسبة يساعد في تحسين بيئة العمل وزيادة رضا العملاء (الشمري، ٢٠٢٠).

٣. سد الفجوات :

الفجوات بين توقعات العملاء وإدراكهم للخدمة المقدمة تؤثر سلبًا على جودة الخدمة. القادة الذين يركزون على فهم احتياجات العملاء وتوقعاتهم قادرون على سد هذه الفجوات. تطوير نظم الاتصال والتغذية الراجعة يساعد في تحديد الفجوات وسدها بشكل فعال.

٤. التدريب والتطوير :

استثمار القادة في تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم يساهم في تحسين جودة الخدمة. البرامج التدريبية المستمرة تعزز قدرات الموظفين على التعامل مع العملاء وتقديم خدمة ذات جودة عالية. تطوير معارف ومهارات الموظفين يزيد من فاعليتهم في تلبية متطلبات العملاء.

٥. التحفيز والمكافآت :

نظم التحفيز والمكافآت الفعّالة تساهم في تعزيز سلوكيات الموظفين الإيجابية تجاه العملاء. تقدير الجهود المبذولة في تحسين جودة الخدمة يزيد من دافعية الموظفين وانخراطهم في العمل. ربط المكافآت بمستوى جودة الخدمة المقدمة يساعد في تحقيق التوافق بين أهداف الموظفين والمنظمة.

٢,٥. الخاتمة :

في ختام هذا البحث حول تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة، نجد أن القيادة الفعالة تُعدّ محوراً أساسياً في تحقيق مستويات عالية من جودة الخدمة في أي منظمة. أظهرت الدراسة أن القيادة الناجحة التي تجمع بين التحفيز، التوجيه، والتواصل الفعال تُسهم بشكل مباشر في تحسين أداء الموظفين وزيادة رضا العملاء، مما ينعكس إيجابياً على سمعة المنظمة واستدامتها في السوق.

من خلال تطبيق هذه المبادئ في شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية، يتضح أن الاستثمار في تطوير مهارات القيادة لدى الإدارة ليس فقط ضرورياً لتحقيق الكفاءة والجودة في الخدمة، بل هو أيضاً عنصر حاسم لتحقيق التميز التنافسي. وبناءً على هذه النتائج، يُوصى بأن تركز الشركات على تطوير برامج تدريبية وتطويرية مخصصة للقادة الإداريين، وذلك لتعزيز قدرتهم على إدارة الفرق بفعالية وتحقيق الأهداف التنظيمية بشكل مستدام.

بهذا نكون قد استعرضنا كيف يمكن للقيادة الإدارية القوية أن تكون مفتاح النجاح في تعزيز جودة الخدمة، وما يتطلبه الأمر من استراتيجيات وآليات لتحقيق هذا الهدف الحيوي.

فيما يتعلق بالقيادة الإدارية وجودة الخدمة، خلصت دراسة الخبير محمد الأحمد (٢٠٢٠) إلى أن القيادة الفعالة لها دور كبير في تحسين جودة الخدمة المقدمة. وأضاف الباحث أحمد الخطيب (٢٠٢١) أن تركيز المديرين على تطوير مهارات فرقهم العمل يساهم في رفع مستوى الخدمة.

من المتوقع أن يكون للبحوث المستقبلية في هذا المجال أثر كبير على تطوير أساليب القيادة وتحسين جودة الخدمة في المنظمات. وتشير دراسة الباحثة رانيا سليمان (٢٠٢٢) إلى أهمية دمج التكنولوجيا في عمليات القيادة لتحقيق أفضل النتائج. كما أوصت الباحثة سارة علي (٢٠٢٣) بزيادة الاستثمار في تدريب وتطوير الموظفين لتحسين مستوى الخدمة المقدمة.

بشكل إجمالي، تساهم البحوث في مجال القيادة الإدارية وجودة الخدمة في تطوير الممارسات الإدارية وتحسين رضا المستفيدين. وتعد هذه المساهمات محورية في تعزيز الأداء المؤسسي وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمات.

٣. الفصل الثالث : منهجية الدراسة

٣, ١. المقدمة :

تعد القيادة الإدارية إحدى الركائز الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة في المؤسسات، حيث تلعب دورًا محوريًا في توجيه العمليات وضمان تحقيق الأهداف التنظيمية بكفاءة وفعالية. تنبع أهمية القيادة الإدارية من قدرتها على تعزيز التناغم بين فرق العمل، وتحفيز الموظفين، وتطبيق استراتيجيات تحسين الأداء. وفي شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية والكمالية والغذائية، تبرز الحاجة لدراسة تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة، مع التركيز على المتغيرات الإجرائية للدراسة مثل جودة الخدمة وأبعاد القيادة الإدارية. كما تتناول الدراسة التعاريف الإجرائية للمفاهيم وتصميم البحث بما يشمل طرق وتقنيات أخذ العينة وجمع البيانات، مع التمييز بين أنواع البيانات المستخدمة. يتم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية ملائمة تهدف إلى تقديم رؤى دقيقة حول العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة.

٣, ٢. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

تلعب المتغيرات الإجرائية دورًا محوريًا في تحديد أطر الدراسة وضمان تحقيق أهدافها بدقة ووضوح. وتتمثل المتغيرات الإجرائية لهذه الدراسة في القيادة الإدارية وجودة الخدمة، حيث تم تحديد هذه المتغيرات وصياغتها بشكل يمكن قياسه وتحليله. تشمل هذه الدراسة تعاريف إجرائية دقيقة للمتغيرات، توضح المفاهيم الرئيسية مثل القيادة الإدارية، بأبعادها المختلفة، وجودة الخدمة بمعاييرها المحددة. تهدف هذه التعاريف إلى تسهيل عملية قياس المتغيرات وربطها بالبيانات العملية، مما يدعم دقة النتائج ويضمن الوصول إلى استنتاجات علمية قابلة للتطبيق في الواقع العملي لشركة التوفير لاند.

القيادة الإدارية :

هي العملية التي يتم من خلالها التأثير على الأفراد وتوجيههم لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية، مع التركيز على استخدام الموارد البشرية والمادية المتاحة بأفضل طريقة ممكنة. تتجلى القيادة الإدارية في قدرة القائد على إلهام وتحفيز الآخرين، وتوجيه سلوكياتهم لتحقيق الأهداف المشتركة، مع ضمان التناغم بين فرق العمل. كما تشمل القيادة دورًا محوريًا في وضع استراتيجيات فعالة، حل المشكلات، واتخاذ القرارات التي تسهم في تعزيز الأداء التنظيمي. إضافةً إلى ذلك، تعمل القيادة الإدارية على تهيئة بيئة عمل محفزة، إزالة العقبات أمام العاملين، وضمان استمرارية العمليات بسلاسة لتحقيق النجاح المؤسسي.

جودة الخدمة :

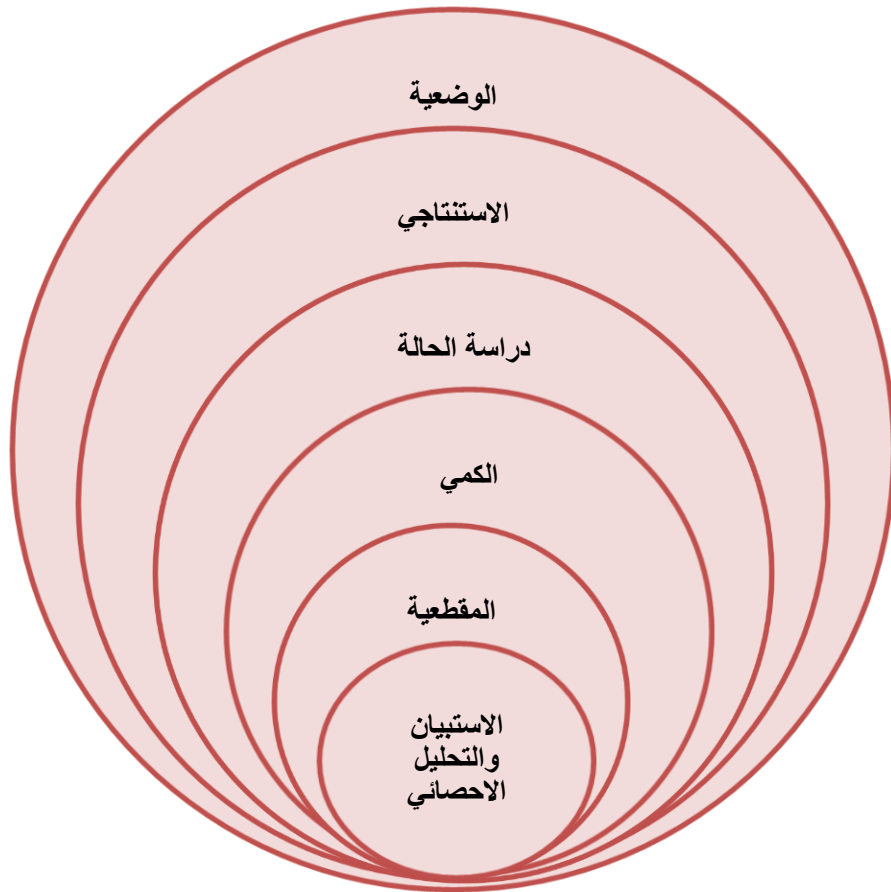
هي مفهوم يعبر عن قدرة المؤسسة على تقديم خدمات تلبي احتياجات وتوقعات العملاء بشكل يفوق أو يساوي توقعاتهم. تعكس جودة الخدمة مدى مطابقة الخدمة المقدمة للمعايير المعتمدة ومدى كفاءتها في تحقيق رضا العملاء، وهي عنصر أساسي في تعزيز سمعة المؤسسة وضمان استمراريتها في السوق. تتضمن جودة الخدمة مجموعة من الأبعاد المهمة مثل الموثوقية في تقديم الخدمة كما هو متفق عليه، الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء، الكفاءة في الأداء، الاهتمام بالتفاصيل، والقدرة على التواصل بشكل واضح وفعال مع العملاء. كما تسعى المؤسسات لتحقيق جودة الخدمة من خلال التحسين المستمر لعملياتها، تدريب العاملين، واستخدام التقنيات الحديثة لضمان تقديم تجربة استثنائية تلبي توقعات العملاء وتعزز ولائهم للمؤسسة.

٣,٣. تصميم البحث (بصلة البحثي)

منهج البحث : الاستنتاجي. استراتيجية البحث : دراسة الحالة.

نوع البحث : الكمي. الأفق الزمني : المقطعية.

التقنيات والإجراءات : الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل ٣ : منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

a. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

مجتمع البحث : جميع موظفي شركة التوفير لاند

طرق اخذ عينة البحث : سيتم اختيار عينة عشوائية ممثلة من موظفي من مختلف الإدارات و المتسويات الوظيفية بشركة التوفير لاند.

b. طريقة جمع البيانات

في هذه الدراسة تتم من خلال استبيان إلكتروني يتم توزيعه على موظفي شركة التوفير لاند. يتم اختيار الموظفين بناءً على معايير معينة تتناسب مع أهداف الدراسة. يقوم الموظفون بتعبئة الاستبيان الذي يتضمن أسئلة موجهة لقياس تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة في الشركة. بعد توزيع الاستبيان، يتم جمع الإجابات وتحليلها للحصول على رؤى دقيقة حول العلاقة بين المتغيرات المدروسة. هذه الطريقة تتيح جمع بيانات واسعة وبطريقة مريحة وسهلة للموظفين، مما يساهم في زيادة استجابة المشاركين ودقة النتائج.

c. أنواع البيانات

بيانات الاوليه : يتم جمعها مباشرة من المصدر الأصلي عبر أساليب مثل المقابلات او التجارب العملية يتم جمع البيانات خصيصا للبحث الحالي مما يجعلها اكثر دقة و ملاءمة لاهداف الدراسة

بيانات ثانوية : بيانات تم جمعها مسبقا من قبل اطراف أخرى مثل استبيان او دراسات سابقة او الأبحاث المنشورة يتم اسخدام هذه البيانات للاستفادة منها في البحث الحالي دون الحاجة الى جمعها من جديد.

d. إجراءات التحليل الإحصائي

بعد جمع البيانات، من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات مغزى. كما، تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار ٢٨، لتحليل البيانات التي تم جمعها)

تم إجراء اختبار ملف تعريف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص عينة من السكان. إنه يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات وغيرها من ذات الصلة معلومات عن الأفراد المشاركين في الدراسة.

تعد اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات التي تم جمعها واتساقها. صحة اختبارات تحليل العوامل الاستكشافية) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما يقصد بها القياس، بينما تقيم اختبارات الموثوقية (اختبار كرونباخ ألفا) اتساق النتائج بمرور الوقت.

تم إجراء اختبار ملف تعريف العينة، من خلال التحليل الوصفي، للحصول على رؤى حول خصائص عينة من السكان. إنه يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات وغيرها من ذات الصلة معلومات عن الأفراد المشاركين في الدراسة.

e. الخاتمة

في ختام هذه الدراسة حول تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة في شركة التوفير لاند، تبين أن القيادة الإدارية تلعب دورًا حاسمًا في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. من خلال التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها من الموظفين، تم التأكد من وجود علاقة قوية بين أساليب القيادة وجودة الخدمة، حيث أثبتت النتائج أن القيادة الفعّالة يمكن أن تساهم في تحسين أداء الموظفين وتعزيز رضا العملاء. كما أظهرت الدراسة أن تحسين القيادة الإدارية، من خلال التدريب وتطوير المهارات القيادية، يمكن أن يكون له تأثير إيجابي ملموس على جودة الخدمات. بناءً على هذه النتائج، يوصى بتبني استراتيجيات قيادية تركز على التحفيز والتوجيه الفعال للموظفين، بما يساهم في رفع مستوى الخدمة وتحقيق التميز المؤسسي في الشركة.

٥. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

a. المقدمة

في إطار الدراسة الحالية، تم جمع البيانات من خلال استبيان مصمم بشكل دقيق لقياس مختلف الجوانب المتعلقة بالموضوع البحثي. وقد تم توزيع الاستبيان على عينة مختارة بعناية من أفراد المجتمع المستهدف، وذلك بهدف ضمان تمثيل واقعي وموضوعي للظاهرة المدروسة. تضمنت أسئلة الاستبيان مجموعة متنوعة من الأسئلة المغلقة التي تعتمد على مقياس ليكرت ثلاثية لقياس مستوى الاتفاق أو الاختلاف، بالإضافة إلى عدد من الأسئلة المفتوحة للحصول على ردود تفصيلية تسهم في فهم أعمق للقضية المطروحة.

بعد الانتهاء من جمع البيانات، تم إدخالها إلى البرنامج الإحصائي SPSS الإصدار ٢٨، الذي يُعد من أهم البرامج المستخدمة في تحليل البيانات في البحوث الاجتماعية والإنسانية. تميز هذا الإصدار بتوفير مجموعة من الأدوات والإمكانات المتقدمة التي تساعد على تحليل البيانات بطريقة دقيقة ومنهجية.

تم البدء بمرحلة إعداد البيانات، التي شملت تنظيف البيانات من الأخطاء والتأكد من اكتمالها ومواءمتها للتحليل الإحصائي. بعد ذلك، تم استخدام الإحصاءات الوصفية لتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، بالإضافة إلى تطبيق اختبارات الإحصاء الاستدلالي المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة والإجابة عن أسئلتها البحثية.

أسهم هذا التحليل في تقديم رؤى واضحة ودقيقة حول الموضوع، مما أتاح فرصة لاستخلاص استنتاجات تستند إلى بيانات علمية موثوقة. كما أن استخدام البرنامج ساعد في تقديم النتائج بطريقة منظمة، مما يعزز من قيمة البحث وأهميته العلمية.

b. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

في هذه الدراسة، تم اختيار عينة متنوعة بهدف تحقيق تمثيل شامل لمجتمع الدراسة. ركزت العينة على مختلف الخصائص الديموغرافية والمهنية لضمان تنوع البيانات وملاءمتها لموضوع البحث. وفيما يلي وصف تفصيلي للعينة:

الجنس (ذكور وإناث)

الفئات العمرية (من ٢٠ إلى ٢٥ عامًا - من ٢٥ إلى ٣٠ عامًا - من ٣٠ إلى ٤٠ عامًا - 41 عامًا فأكثر)

المؤهل العلمي (ثانوي - بكالوريوس - ماجستير)

المسمى الوظيفي (موظف عادي - محاسب - رئيس قسم - إداري)

عدد سنوات الخبرة (أقل من ٥ سنوات - من ٥ إلى ١٠ سنوات - من ١١ إلى ١٥ سنة - 15 سنة فأكثر)

يسهم هذا التوصيف في توفير بيانات دقيقة وشاملة، تُستخدم كأداة أساسية لتحليل النتائج واستخلاص استنتاجات علمية موثوقة.

الجدول الرسومات و الفقرات التالية توضح تصنيف العينة محل الدراسة كما يلي :

جدول ٣: توصيف عينة البحث :

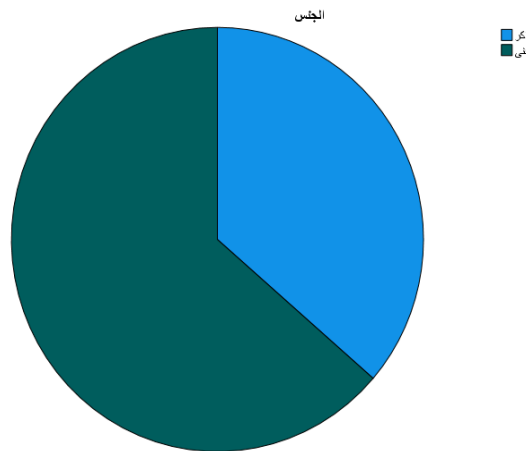
المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	١٢	٣٦,٥
	أنثى	٢١	٦٣,٦
الإجمالي:	100%		
العمر	من ٢٠ إلى ٢٥	٤	١٢,١
	من ٢٥ إلى ٣٠	٨	٢٤,٢
	من ٣٠ إلى ٤٠	١٣	٣٩,٤
	من ٤١ فأكثر	٨	٢٤,٢
الإجمالي:	100%		
المؤهلات العلمية	ثانوي	٨	٢٤,٢
	بكالوريوس	٢٣	٦٩,٧
	ماجستير	٢	٦,١
الإجمالي:	100%		
المسمى الوظيفي	موظف عادي	١٧	٥١,٥
	محاسب	٢	٦,١
	رئيس قسم	٥	١٥,٢
	إداري	٩	٢٧,٣
الإجمالي:	100%		

٤٣,٨	١٤	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخبرة
٣١,٣	١٠	من ٥ إلى ١٠ سنوات	
٢١,٩	٧	من ١١ إلى ١٥ سنوات	
٦,١٠	٢	من ١٥ فأكثر	
100%			الإجمالي:

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على النتائج الإحصائية للدراسة الميدانية.

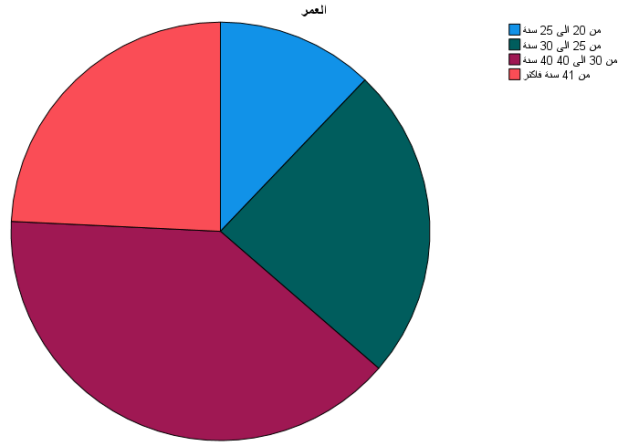
من بيانات جدول ٥ تم استخلاص النتائج التالية:

- بالنسبة للتوزيع حسب الجنس، في هذه الدراسة، تم اختيار عينة من المشاركين تتضمن توزيعاً متنوعاً للجنس والفئات العمرية. بلغ عدد الذكور في العينة ١٢ مشاركاً، بنسبة ٣٦,٥٪، بينما بلغ عدد الإناث ٢١ مشاركة، بنسبة ٦٣,٦٪ من العينة. كما هو موضح في الشكل التالي :



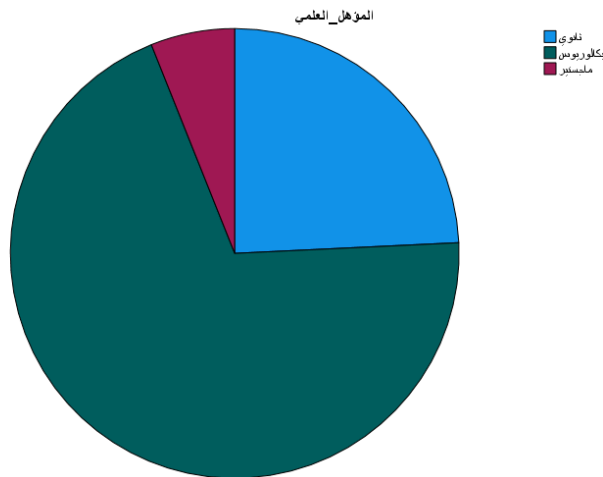
الشكل ٤ : تصنيف عينة وفقاً للجنس

- أما بالنسبة للتوزيع حسب العمر: في هذه الدراسة، تم توزيع عينة المشاركين وفقاً للفئات العمرية لتحقيق تمثيل شامل لمختلف الأعمار. بلغ عدد المشاركين في الفئة العمرية من ٢٠ إلى ٢٥ عاماً ٤ مشاركين، بينما شملت الفئة من ٢٥ إلى ٣٠ عاماً ٨ مشاركين. أما الفئة العمرية من ٣٠ إلى ٤٠ عاماً، فقد بلغ عددها ١٣ مشاركاً، في حين ضمت الفئة العمرية من ٤١ عاماً فأكثر ٨ مشاركين. يعكس هذا التوزيع التنوع العمري للعينة ومدى شموليتها لمختلف الشرائح العمرية. كما هو موضح في الشكل التالي :



الشكل ٥: تصنيف العينة وفقاً للعمر .

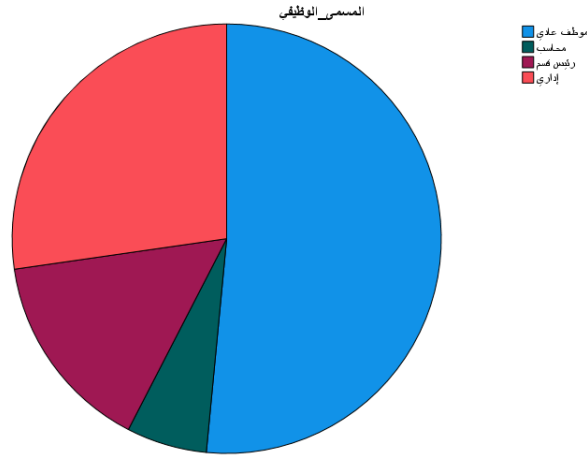
- أما بالنسبة للتوزيع حسب المؤهل العلمي: في هذه الدراسة، تم توزيع عينة المشاركين وفقاً للمؤهل العلمي لضمان تنوع المستويات التعليمية. بلغ عدد المشاركين الحاصلين على شهادة الثانوية العامة ٨ مشاركين بنسبة ٢١,٦٪، والحاصلين على شهادة البكالوريوس ٢٣ مشاركاً بنسبة ٦٢,٢٪، في حين بلغ عدد الحاصلين على درجة الماجستير ٢ مشاركين بنسبة ٥,٤٪. يعكس هذا التوزيع التفاوت في المؤهلات الأكاديمية للعينة ودوره في إغناء نتائج الدراسة. كما هو موضح في الشكل التالي:



الشكل ٦: تصنيف العينة وفقاً للمؤهل العلمي.

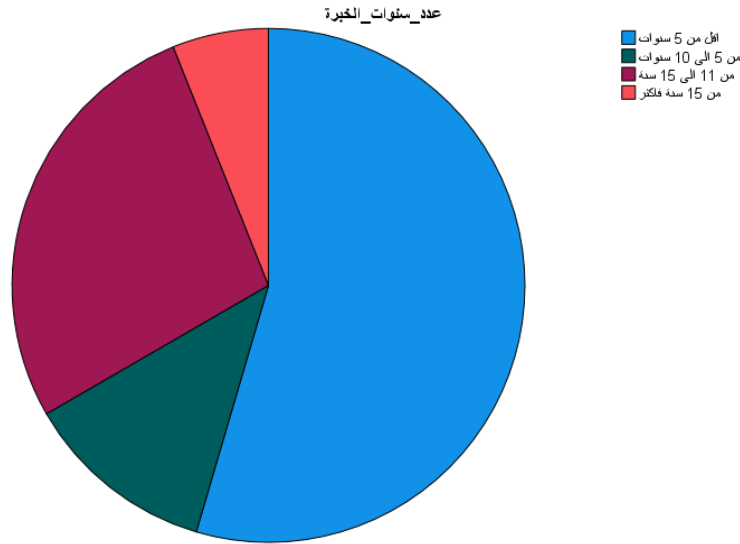
- أما بالنسبة للمسمى الوظيفي: في هذه الدراسة، تم توزيع عينة المشاركين وفقاً للمسمى الوظيفي، مما يعكس التنوع في الأدوار الوظيفية داخل العينة. بلغ عدد الموظفين العاديين ١٧ مشاركاً بنسبة

٤٨,٦٪، وعدد المحاسبين ٢ مشارك بنسبة ٥,٧٪، بينما بلغ عدد رؤساء الأقسام ٥ مشاركين بنسبة ١٤,٣٪، والإداريين ٩ مشاركين بنسبة ٢٥,٧٪. يعكس هذا التوزيع التنوع الوظيفي للعينة ودوره في تقديم نتائج شاملة وموضوعية. كما موضح في الشكل التالي :



الشكل ٧: تصنيف العينة وفقا للمسمى الوظيفي.

- أما بالنسبة للتوزيع حسب عدد سنوات الخبرة: في هذه الدراسة، تم تصنيف عينة المشاركين بناءً على عدد سنوات الخبرة بهدف تحليل تأثير الخبرة العملية على موضوع البحث. بلغ عدد المشاركين الذين لديهم خبرة أقل من ٥ سنوات ١٨ مشاركًا بنسبة ٤٨,٦٪، بينما بلغ عدد المشاركين الذين تتراوح خبرتهم بين ٥ إلى ١٠ سنوات ٤ مشاركين بنسبة ١٠,٨٪. أما المشاركون الذين تتراوح خبرتهم بين ١١ إلى ١٥ سنة فقد بلغ عددهم ٩ مشاركين بنسبة ٢٤,٣٪، في حين أن المشاركين الذين لديهم خبرة تزيد عن ١٥ سنة بلغ عددهم ٢ مشاركين بنسبة ٥,٤٪. يعكس هذا التوزيع تنوع الخبرات العملية في العينة ومدى شموليتها. كما هو موضح بالشكل التالي :



الشكل ٨: تصنيف العينة وفقاً لعدد سنوات الخبرة .

c. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

للتأكد من صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة، تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات التي تم استخدامها لقياس متغيرات الدراسة. كما تم قياس الصدق التقاربي عن طريق حساب متوسط التباين المستخرج (Average Variance Extracted- AVE).

أما بالنسبة لقياس الثبات، فقد تم استخدام عدة مؤشرات تشمل حساب قيمة ألفا كرونباخ (Composite Reliability) وقيمة الثبات المركب ، (Cronbach's Alpha) بالإضافة إلى حساب معامل الثبات (ho) . تم تنفيذ جميع هذه التحليلات باستخدام نموذج المعادلة البنائية (Structural Equation Modeling - SEM) من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار ٢٨ الفقرات والجداول التالية توضح هذه التحليلات بشكل مفصل.

١. صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة:

- تم اختبار صدق الاتساق الداخلي للمقاييس المستخدمة لقياس متغيرات الدراسة، بالإضافة إلى قياس الصدق التقاربي من خلال حساب متوسط التباين المستخرج استخراجه التباين (Average – AVE).
- صدق الاتساق الداخلي: يشير هذا النوع من الصدق إلى مدى اتساق كل عبارة من عبارات الاستبانة مع المتغير الذي تنتمي إليه. لهذا الغرض، قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير الذي تنتمي إليه. وفقاً للدراسة (Kaiser 1974)، تم استبعاد العبارات التي تكون قيمة معامل ارتباطها أقل من 0.5.
- الصدق التقاربي (Convergent Validity) يقيس هذا النوع من الصدق مدى تباين العبارات التي تقيس نفس المقياس. تم حساب متوسط التباين المستخرج (AVE)، والذي يجب أن تكون قيمته أكبر من 0.5 وفقاً لـ (Hair et al 2006)، وذلك لضمان أن العبارات تقيس نفس المتغير بشكل دقيق.
- تعرض الجداول التالية النتائج الإحصائية المتعلقة بمعاملات الارتباط، الانحراف المعياري، قيمة T المحسوبة، وقيمة P بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمتغير، وذلك لقياس صدق الاتساق الداخلي للاستبيانات. كما تشمل الجداول أيضاً متوسط التباين المستخرج (AVE) لقياس الصدق التقاربي للاستبيانات. تم إجراء هذه التحليلات باستخدام نموذج المعادلة البنائية (SEM) عبر برنامج SPSS بالإصدار ٢٨، كما هو موضح في ما يلي:

جدول ٩: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير المستقل.

المتغير	العبارات	KMO	معامل الارتباط	الانحراف المعياري	P value	متوسط التباين المستخرج
<u>القيادة</u> <u>الإدارية</u>	<u>A1</u>	<u>0.484</u>	<u>.424</u>	<u>.566</u>	<u>0.00</u>	<u>0.5815</u> <u>0.583611</u>
	<u>A2</u>		<u>.517</u>	<u>.614</u>	<u>0.00</u>	
	<u>A3</u>		<u>.472</u>	<u>.564</u>	<u>0.00</u>	
	<u>A4</u>		<u>.608</u>	<u>.595</u>	<u>0.00</u>	
	<u>A5</u>		<u>.699</u>	<u>.556</u>	<u>0.00</u>	
<u>الاتصال</u> <u>الإداري</u>						

		0.00	.712	.769		A6		
		0.00	.663	.730		B1		
		0.00	.617	.681		B2		
		0.00	.830	.526		B3	اتخاذ	
		0.00	.792	.430		B4	القرار	
		0.00	.769	.591		B5		
		0.00	.792	.704		B6		
	0.610333	0.00	.502	.365		C1		
		0.00	.704	.635		C2		
		0.00	.699	.624		C3	التنظيم	
		0.00	.711	.674		C4	والتسيير	
		0.00	.619	.414		C5		
		0.00	.704	.642		C6		
	0.559							

المصدر: من أعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

- مقياس تطبيق القيادة الإدارية: أظهرت معاملات الارتباط للجميع ارتباطاً قوياً بالمتغيرات التابعة لها، حيث كانت القيم أكبر من ٠,٥ بالإضافة إلى ذلك، كانت جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١ بناءً على هذه النتائج، يمكن القول إنه قد تم تحقيق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كما توضح النتائج المتعلقة بـ متوسط التباين المستخرج (AVE) أن قيمة AVE لمتغير تطبيق الإدارة الإستراتيجية هي ٠,٥٨٣٦١١ وهي قيمة أكبر من ٠,٥ بناءً على ذلك، يمكن التأكيد على أن الصدق التقاربي للاستبانة قد تحقق أيضاً.

جدول ١٠: صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة للمتغير التابع

متوسط التباين المستخرج		P value	الانحراف المعياري	معامل الارتباط	KMO	العبارات	المتغير	
0.625667	0.6734	0.00	.585	.885	0.571	BA1	الملموسة	جودة الخدمة
		0.00	.603	.530		BA2		
		0.00	.770	.633		BA3		
		0.00	.777	.787		BA4		
		0.00	.667	.534		BA5		
	0.6184	0.00	.603	.701		BB1	الاعتمادية	
		0.00	.712	.622		BB2		
		0.00	.564	.660		BB3		
		0.00	.415	.507		BB4		
		0.00	.619	.602		BB5		
	0.5848	0.00	.712	.693		BC1	الاستجابة	
		0.00	.659	.472		BC2		
		0.00	.755	.487		BC3		
		0.00	.699	.591		BC4		
		0.00	.614	.681		BC5		

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

- مقياس تطبيق جودة الخدمة : أظهرت معاملات الارتباط لجميع ارتباطا قويا بالمتغيرات التابعة لها، حيث كانت القيم أكبر من ٠,٥ ،بالإضافة إلى ذلك، كانت جميع قيم معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١ بناء على هذه النتائج، يمكن القول إنه قد تم تحقيق صدق الاتساق الداخلي للمقياس، كما توضح النتائج المتعلقة بـ متوسط التباين المستخرج (AVE) أن قيمة AVE لمتغير تطبيق الإدارة الإستراتيجية هي ٠,٦٢٥٦٦٧ ، وهي قيمة أكبر من ٠,٥ بناءً على ذلك، يمكن التأكيد على أن الصدق التقاربي للاستبانة قد تحقق أيضا.

ثبات أداة الدراسة:

يشير ثبات الاستبيان إلى مدى استقرار نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير إذا تم إعادة توزيعه على أفراد العينة في فترات زمنية مختلفة. بعبارة أخرى، يشير إلى قدرة الاستبيان على تقديم نتائج متسقة عند تطبيقه على نفس العينة في أوقات مختلفة لتحقيق ذلك، يتم استخدام عدة مؤشرات إحصائية لقياس الثبات

في هذه الدراسة، تم قياس ثبات الاستبانة التي استخدمت لقياس متغيرات الدراسة عن طريق حساب ثلاثة مؤشرات رئيسية قيمة ألفا كرونباخ، والثبات المركب (Composite Reliability)

، وقيمة A-rho تم حساب هذه القيم باستخدام نموذج المعادلة البنائية PLS SEM - وهو نموذج إحصائي يستخدم لتحليل العلاقات بين المتغيرات الكامنة (غير المرئية) والمتغيرات الظاهرة.

قيمة ألفا كرونباخ تعد من أكثر المقاييس شهرة لقياس الثبات الداخلي للمقاييس. وهي تعكس درجة الاتساق بين العناصر المختلفة التي تقيس نفس المفهوم أو المتغير. كلما اقتربت قيمة ألفا كرونباخ من ١ كانت درجة الثبات أعلى

الثبات المركب يشير إلى مستوى الثبات العام للمقياس ويأخذ في اعتباره العوامل المشتركة بين العناصر في المقياس يعتبر هذا المؤشر أفضل من ألفا كرونباخ في بعض الحالات لأنه يأخذ في اعتباره أهمية كل عنصر في المقياس بشكل منفصل.

قيمة هي مقياس آخر يستخدم لتحديد الثبات الداخلي، ويمكن استخدامه كمؤشر Aroha تكميلي لتأكيد نتائج ألفا كرونباخ والثبات المركب

وفقاً لدراسة (Hair 2010) يجب أن تكون القيم الخاصة بهذه المؤشرات الثلاثة أكبر من ٠,٧ حتى يعتبر المقياس ثابتاً. هذه القيمة تعكس مستوى الثبات المقبول عادة في الأبحاث العلمية.

الجدول التالي يعرض القيم المستخرجة من نموذج المعادلة البنائية PLS-SEM المتعلقة بالثبات، بما في ذلك القيم الخاصة بألفا كرونباخ، والثبات المركب (Composite Reliability)، مما يعكس مستوى الثبات العام للمقاييس المستخدمة في الدراسة

جدول ١١: قياس الثبات لأداة الدراسة.

Cronbach's alpha		عدد العبارات	المتغير	
0.807	0.615	6	الاتصال الاداري	القيادة الإدارية
	0.777	6	اتخاذ القرار	
	0.560	6	التنظيم والتسيير	
0.801	0.847	5	الملموسة	جودة الخدمة
	0.503	5	الاعتمادية	
	0.533	5	الاستجابة	

المصدر: من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

- **أظهرت النتائج المقياس تطبيق القيادة الإدارية:** أن قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس ككل كانت ٠,٨٠٧، أما بالنسبة لأبعاد القيادة الإدارية ، فقد كانت قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب على النحو التالي: الاتصال الاداري ٠,٦١٥ ، اتخاذ القرار ٠,٧٧٧ ، التنظيم والتسيير ٠,٥٦٠ ، بما أن جميع القيم تتجاوز ٠,٧ ، وفقاً لدراسة Hair et al (٢٠١٠) ، فإن الثبات قد تحقق للمقياس.

- **أما بالنسبة لمقياس تطبيق جودة الخدمة:** فقد أظهرت النتائج أن قيمة ألفا كرونباخ والثبات المركب (Composite Reliability) للمقياس ككل كانت ٠,٨٠١ ، بالنسبة لأبعاد جودة الخدمة ، كانت قيم ألفا كرونباخ والثبات المركب على النحو التالي: الملموسة ٠,٨٤٧ ، الاعتمادية ٠,٥٠٣ ، الاستجابة ٠,٥٣٣ ، بما أن جميع القيم أكبر من ٠,٦ ، وفقاً لدراسة Hair et al (2010) ، فإن الثبات قد تحقق أيضاً للمقياس . وفقاً للنتائج الإحصائية بالأعلى، التي اثبتت صدق وثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة الحالية، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائجها وصلاحيه هذه الاستبانات للتطبيق والوثوق بها، واستخدامها في إجراء التحليلات الخاصة باختبار فرضيات الدراسة.

d. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

قد تم قياس استجابات افراد العينة لفقرات المقياس, طبقا لمقياس ليكرت ثلاثي , وفقا لما يلي :

التصنيف	موافق	محايد	لا أوافق
الدرجة	3	2	1

وقد تم حساب مستوى الأهمية وفقا للمعادلة التالية:

تم حساب الوزن النسبي المقابل لكل فئة عن طريق ضرب المتوسط الحسابي في $100 \div 3 = 33,33\%$

يوضح الجدول ١١ دلالة المتوسطات الحسابية كما يلي:

جدول ١١ دلالة المتوسطات الحسابية.

قيمة المتوسط الحسابي	النتيجة (الاتجاه العام)	الوزن النسبي %	مستوى الممارسة/الأهمية
من ١ إلى ١,٨٠	غير موافق	من ٠% إلى ٣٣,٣٣%	موافق منخفض
من ١,٨٠ إلى ٢,٦٠	محايد	من ٣٣,٣٤% إلى ٦٦,٦٦%	موافق متوسط
من ٢,٦٠ إلى ٣	موافق	من ٦٦,٦٧% إلى ١٠٠%	موافق مرتفع

يوضح الجدول التالي التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، والذي يتضمن الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي. يعتمد هذا التحليل على الجدول الذي يعرض دلالة المتوسط الحسابي، حيث يتم تفسير دلالة المتوسط الحسابي الموضح في الجدول أعلاه لتحديد مستوى تطبيق الإدارة الإستراتيجية وأبعادها، بالإضافة إلى مستوى إدارة المعرفة وأبعادها، وذلك وفقاً لآراء عينة الدراسة. يتم توضيح ذلك كما يلي :

جدول ١٢ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

المتغير		المتوسط الحسابي		الانحراف المعياري		الاتجاه العام		مستوى الأهمية	
القيادة الإدارية	الاتصال الإداري	1.46		.395		لاوافق	لا	منخفض	
	اتخاذ القرار	1.69	1.56	.384	.326	لاوافق	لاوافق	منخفض	منخفض
	التنظيم والتسيير	1.52		.414		لاوافق	لاوافق	منخفض	
جودة الخدمة	الملموسة	1.56		.446		لاوافق	لا	منخفض	
	الاعتمادية	1.40	1.48	.391	.337	لاوافق	لاوافق	منخفض	منخفض
	الاستجابة	1.48		.421		لاوافق	لاوافق	منخفض	

المصدر من اعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة الميدانية.

- تظهر النتائج توصيف عينة الدراسة بالنسبة للمتغير المستقل القيادة الإدارية: تحليل الجدول يوضح أن عينة الدراسة تميل بشكل عام إلى عدم الموافقة على أبعاد القيادة الإدارية المتعلقة بالاتصال الإداري واتخاذ القرار والتنظيم والتسيير. بالنسبة للاتصال الإداري، يظهر من المتوسط الحسابي (١,٤٦) أن العينة ترى أن هناك ضعفاً أو قصوراً في الاتصال بين الجهات الإدارية والأفراد، ما يعكس عدم رضاهم عن هذا الجانب. أما فيما يخص اتخاذ القرار الإداري، فقد حصل على متوسط حسابي (١,٦٩)، وهو قريب من “لا أوافق”، مما يعني أن العينة ترى أن القرارات الإدارية لا تُتخذ بطريقة تلبي توقعاتهم أو احتياجاتهم، مما يشير إلى وجود نقص في الشفافية أو المشاركة في عملية اتخاذ

القرارات. أما التنظيم والتسيير، فقد سجل متوسطاً حسابياً (١,٥٢)، ما يوضح وجود مشكلات في إدارة وتوجيه الأنشطة الإدارية، وربما يشير إلى غياب الكفاءة في توزيع الأدوار أو تنفيذ العمليات. إجمالاً، النتائج تُظهر أن القيادة الإدارية في أبعادها الثلاثة تعاني من قصور ملحوظ، وهو ما جعل العينة تميل إلى عدم الموافقة عليها بشكل واضح.

- تظهر **نتائج توصيف العينة للمتغير التابع جودة الخدمة:** نتائج توصيف عينة الدراسة للمتغير التابع "جودة الخدمة" تُظهر تقييماً سلبياً من العينة تجاه الأبعاد الثلاثة التي تم قياسها، وهي الملموسية، الاستجابة، والاعتمادية. بالنسبة لبعد الملموسية، يظهر المتوسط الحسابي (١,٥٦)، مما يعني أن العينة تعتبر أن الخدمات المقدمة تفتقر إلى العناصر الملموسة التي قد تسهم في تحسين التجربة الكلية للعملاء. قد يتضمن ذلك نقص في التجهيزات أو المعدات أو حتى مستوى الراحة في بيئة الخدمة، مما يؤدي إلى تقييم سلبي لهذا الجانب. أما بالنسبة لبعد الاستجابة، فقد سجل المتوسط الحسابي (١,٤٨)، مما يعكس أن العينة تشعر بأن الجهات التي تقدم الخدمة لا تستجيب بشكل سريع أو فعال لاحتياجاتهم، وهذا يعكس ضعف في القدرة على تلبية المطالب الطارئة أو تقديم الدعم في الوقت المناسب. في حالة الاعتمادية، سجل المتوسط الحسابي (١,٤٠)، مما يشير إلى أن العينة لا تثق في قدرة الجهات على تقديم الخدمة بشكل موثوق ودقيق، ما قد يعكس مشاكل في التوثيق أو التنفيذ المتسق للخدمات. بشكل عام، تعكس هذه التقييمات وجود فجوات كبيرة في جودة الخدمة من وجهة نظر العينة، ويجب على الجهات المقدمة للخدمة تحسين هذه الأبعاد لتلبية توقعات العملاء وضمان رضاهم. من الواضح أن هناك حاجة كبيرة لتحسين مستوى الملموسية من خلال تحسين البيئة المادية للخدمة، وتسريع الاستجابة لطلبات العملاء، وزيادة الاعتمادية في تنفيذ الخدمات بشكل دقيق ومتسق.

e. معاملات الارتباط الخطي بين متغيرات الدراسة:

جدول ١٣ معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة.

المتغير_جودة_الخدمة	الاستجابة	الاعتمادية	الملموسة	المتغير_القيادة_ا	التنظيم_والتسيير	إتخاذ_القرار	الاتصال_الإداري
				لإدارية	سيير	ر	ري

الاتصال_الإداري	Pearson Correlation	1	.389*	.636**	.827**	.435*	.472**	.515**	.588**
	Sig. (2-tailed)		.025	<.001	<.001	.011	.006	.002	<.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
إتخاذ_القرار	Pearson Correlation	.389*	1	.484**	.755**	.254	.501**	.556**	.536**
	Sig. (2-tailed)	.025		.004	<.001	.153	.003	<.001	.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
التنظيم_والتسيير	Pearson Correlation	.636**	.484**	1	.871**	.450**	.567**	.599**	.666**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.004		<.001	.009	<.001	<.001	<.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
المتغير_القيادة_الادارية	Pearson Correlation	.827**	.755**	.871**	1	.466**	.628**	.680**	.731**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		.006	<.001	<.001	<.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
الملموسة	Pearson Correlation	.435*	.254	.450**	.466**	1	.366*	.336	.721**
	Sig. (2-tailed)	.011	.153	.009	.006		.036	.056	<.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
الاعتمادية	Pearson Correlation	.472**	.501**	.567**	.628**	.366*	1	.737**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.006	.003	<.001	<.001	.036		<.001	<.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
الاستجابة	Pearson Correlation	.515**	.556**	.599**	.680**	.336	.737**	1	.848**
	Sig. (2-tailed)	.002	<.001	<.001	<.001	.056	<.001		<.001
	N	33	33	33	33	33	33	33	33
المتغير_جودة_الخدمة	Pearson Correlation	.588**	.536**	.666**	.731**	.721**	.854**	.848**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	33	33	33	33	33	33	33	33

الارتباط الخطي بين القيادة الإدارية وابعادها كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع):

من الجدول الإحصائي، تم تحليل العلاقة بين القيادة الإدارية وأبعادها كمتغير مستقل وجودة الخدمة كمتغير تابع. يظهر أن معامل الارتباط بين القيادة الإدارية الكلية وجودة الخدمة هو ٠,٧٣١ بقيمة دلالة إحصائية > 0.001 ، مما يدل على علاقة إيجابية قوية ودالة إحصائية. بالنسبة للأبعاد الفردية، ظهر أن بُعد الاعتمادية

له أقوى علاقة إيجابية مع جودة الخدمة بمقدار ٠,٨٥٤، بينما كان بُعد الاتصال الإداري هو الأضعف بمقدار ٠,٥٨٨. جميع القيم ذات دلالة إحصائية ($0.05 <$)، مما يعني أن العلاقات مؤكدة وليست عشوائية. هذه النتائج توضح أن تحسين القيادة الإدارية وأبعادها يمكن أن يرفع جودة الخدمة بشكل واضح، مع تركيز خاص على الأبعاد ذات التأثير الأقوى مثل الاعتمادية والتنظيم والتسيير.

الارتباط الخطي بين أبعاد القيادة الإدارية وبين متغير القيادة الإدارية ككل، وبين بعضها البعض:

عند تحليل العلاقة بين أبعاد القيادة الإدارية والمتغير الكلي للقيادة الإدارية، تبين أن جميع الأبعاد لها علاقة إيجابية ودالة إحصائية مع القيادة الإدارية ككل، حيث كان أقوى ارتباط بين التنظيم والتسيير والمتغير الكلي بقيمة ٠,٨٧١، مما يدل على أن هذا البعد هو الأكثر تأثيراً في تشكيل القيادة الإدارية. أما بُعد الملموسة، فقد أظهر أقل ارتباط بقيمة ٠,٤٦٦، لكنه يظل إيجابياً ودالاً. عند مقارنة العلاقات بين الأبعاد نفسها، ظهر أن أقوى علاقة كانت بين الاتصال الإداري والتنظيم والتسيير بقيمة ٠,٦٣٦، مما يشير إلى ترابط وظيفي قوي بين هذين البعدين. في المقابل، العلاقة بين إتخاذ القرار والملموسة كانت ضعيفة وغير دالة إحصائية بقيمة ٠,٢٥٤ ودلالة ٠,١٥٣. هذه النتائج تعكس أهمية تعزيز التناغم بين الأبعاد المختلفة لدعم القيادة الإدارية بشكل شامل.

f. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

يتعلق هذا الجزء باختبار صحة الفرض الرئيسي للدراسة وما يتبعه من فروض فرعية، ويتم عرض النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها باستخدام كلا من الحزمة الإحصائية SPSS ٧٢٨، SEM-PLS.

على النحو التالي:

الفرض الرئيسي للدراسة:

- توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وبين جودة الخدمة.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي فروضا فرعية كما يلي:

- الفرضية ١: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري وبين جودة الخدمة.
- الفرضية ٢: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرار وبين جودة الخدمة.
- الفرضية ٣: توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم والتسيير وبين جودة الخدمة.

نتائج اختبار الفرض الرئيس للدراسة:

✓ ينص هذا الفرض على انه " توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وبين جودة الخدمة".

لاختبار هذا الفرض، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple

Linear Regression Analysis)، والذي يعد أحد الأساليب الإحصائية الشائعة المستخدمة لاختبار العلاقة بين متغيرين في هذا السياق، تم تطبيق هذا الأسلوب لدراسة العلاقة بين القيادة الإدارية، التي تمثل المتغير المستقل في الدراسة، و جودة الخدمة، التي تعتبر المتغير التابع. ويهدف التحليل إلى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة معنوية بين تطبيق ممارسات القيادة الإدارية في الشركة وبين مستوى تطبيق ممارسات جودة الخدمة من خلال هذا التحليل، يتم اختبار مدى تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة ، وكذلك قياس قوة واتجاه هذه العلاقة باستخدام المعاملات الإحصائية المستخلصة من نموذج الانحدار الخطي البسيط.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.519	.234

a. Predictors: (Constant), المتغير_القيادة_الإدارية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.946	1	1.946	35.513	<.001 ^b
	Residual	1.699	31	.055		
	Total	3.645	32			

a. Dependent Variable: المتغير_جودة_الخدمة

b. Predictors: (Constant), المتغير_القيادة_الإدارية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.305	.202		1.512	.141	-.106	.717
	المتغير_القيادة_الإدارية	.757	.127	.731	5.959	<.001	.498	1.016

a. Dependent Variable: المتغير_جودة_الخدمة

$R=0.731$

$R^2=0.534$

جودة الخدمة

القيادة الإدارية

يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

الفرض الرئيسي: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة.

التحليل من الصورة المرفقة:

1. معامل الارتباط: (R)

- قيمة $R = 0.731$ ، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة.

2. مربع معامل الارتباط: (R^2)

- قيمة $R^2 = 0.534$ ، مما يعني أن القيادة الإدارية تفسر حوالي ٥٣,٤٪ من التغيرات التي تحدث في جودة الخدمة، بينما بقية التغيرات يمكن أن تعود إلى عوامل أخرى غير مذكورة في النموذج.

3. اختبار ANOVA (تحليل التباين):

- قيمة $F = 35.513$ ودالتها الإحصائية $\text{Sig.} < 0.001$.
- النتيجة: النموذج ككل دال إحصائياً، مما يعني أن العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة مثبتة.

4. معامل الانحدار: (Coefficients)

- $B = 0.757$ ، مما يعني أن أي زيادة بوحدة واحدة في القيادة الإدارية تؤدي إلى زيادة مقدارها ٠,٧٥٧ في جودة الخدمة.
- $\text{Sig.} < 0.001$: العلاقة دالة إحصائياً.

الخلاصة: الفرض الرئيسي صحيح، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية وقوية ودالة إحصائياً بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة. القيادة الإدارية تعتبر متغيراً مهماً ومؤثراً بشكل كبير على جودة الخدمة، إذ تفسر أكثر من نصف التغيرات في هذا المتغير.

نتائج اختبار الفرضيات الفرعية الثلاثة للدراسة:

الفرض الفرعي الأول:

“توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الإداري وجودة الخدمة”.

- معامل الارتباط: $R = 0.588$
- الدلالة الإحصائية: $\text{Sig.} < 0.001$

- النتيجة: العلاقة بين الاتصال الاداري وجودة الخدمة متوسطة القوة وإيجابية ودالة إحصائيًا. أي أن تحسين الاتصال الاداري يؤدي إلى تحسين جودة الخدمة بدرجة معتدلة.

الفرض الفرعي الثاني:

“توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اتخاذ القرار وجودة الخدمة”.

- معامل الارتباط: 0.536 (R)
- الدلالة الإحصائية: 0.001 (Sig.)
- النتيجة: العلاقة بين اتخاذ القرار وجودة الخدمة متوسطة القوة وإيجابية ودالة إحصائيًا. أي أن تطوير عمليات اتخاذ القرار يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة.

الفرض الفرعي الثالث:

“توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التنظيم والتسيير وجودة الخدمة”.

- معامل الارتباط: 0.666 (R)
 - الدلالة الإحصائية: < 0.001 (Sig.)
 - النتيجة: العلاقة بين التنظيم والتسيير وجودة الخدمة قوية وإيجابية ودالة إحصائيًا. مما يشير إلى أن تحسين التنظيم والتسيير يساهم بشكل كبير في رفع جودة الخدمة.
- الخلاصة:** تم إثبات صحة الفروض الثلاثة، حيث أظهرت النتائج وجود علاقات إيجابية ودالة إحصائيًا بين أبعاد القيادة الإدارية (الاتصال الاداري، اتخاذ القرار، التنظيم والتسيير) وجودة الخدمة. ومع ذلك، كان بُعد التنظيم والتسيير هو الأقوى تأثيرًا من بين الأبعاد الثلاثة.

ولاختبار هذه الفرضيات الفرعية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط
simple linear regression analysis.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.733 ^a	.538	.490	.241

a. Predictors: (Constant), التنظيم_والسيير, اتخاذ_القرار, الاتصال_الإداري

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.960	3	.653	11.241	<.001 ^b
	Residual	1.685	29	.058		
	Total	3.645	32			

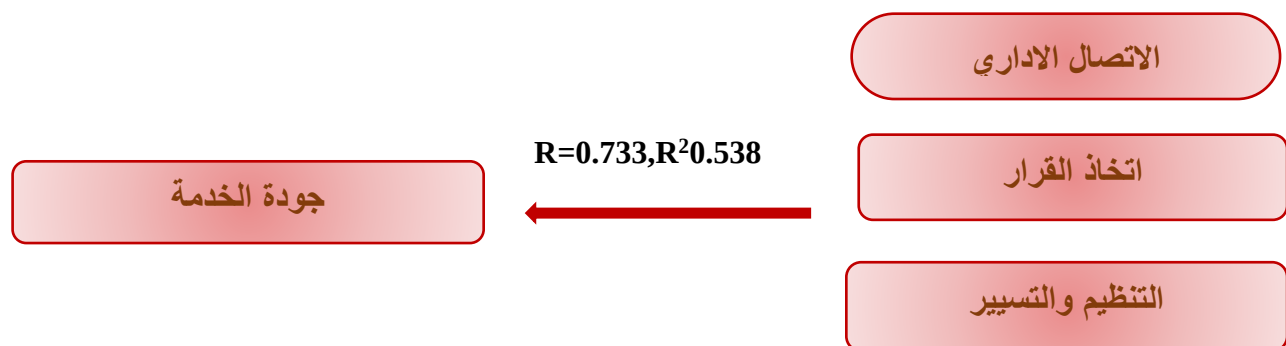
a. Dependent Variable: المتغير_جوده_الخدمة

b. Predictors: (Constant), التنظيم_والسيير, اتخاذ_القرار, الاتصال_الإداري

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.322	.215		1.501	.144	-.117	.762
	الاتصال_الإداري	.206	.141	.241	1.464	.154	-.082	.494
	اتخاذ_القرار	.224	.128	.254	1.749	.091	-.038	.485
	التنظيم_والسيير	.317	.141	.390	2.245	.033	.028	.607

a. Dependent Variable: المتغير_جوده_الخدمة



يتضح من الجدول بالأعلى ما يلي:

• معامل الارتباط $R=0.733$

هذا يشير إلى وجود علاقة قوية بين المتغيرات المستقلة (الإحسان الإجرائي، إبعاد القرار، التنظيم والتوجيه) والمتغير التابع (جودة الخدمة).

• مربع معامل الارتباط R^2 : 0.538

هذا يعني أن المتغيرات المستقلة تفسر ٥٣,٨٪ من التغيرات في جودة الخدمة، بينما الباقي يعود لعوامل أخرى غير مدرجة بالنموذج.

• الدلالة الإحصائية للنموذج $(Sig.)$: <0.001

النموذج ككل دال إحصائياً.

٢. تحليل الفرضيات الفرعية من جدول (Coefficients):

أ. الاتصال الإداري :

• Beta (المعياري): ٠,٢٤١

• Sig.: 0.154

العلاقة بين الاتصال الإداري وجودة الخدمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥. وبالتالي، لا يمكن الاعتماد عليه كعامل مؤثر مباشر.

ب. اتخاذ القرار:

• Beta (المعياري): ٠,٢٥٤

• Sig.: 0.091

العلاقة بين اتخاذ القرار وجودة الخدمة غير دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥. ومع ذلك، تقترب من الدلالة الإحصائية، مما قد يشير إلى وجود تأثير محدود.

ج. التنظيم والتسيير:

• Beta (المعياري): ٠,٣٩٠

• Sig.: 0.033

العلاقة بين التنظيم والتسيير وجودة الخدمة دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ٠,٠٥. ويعتبر التنظيم والتسيير هو العامل الأكثر تأثيرًا من بين المتغيرات المستقلة.

الخلاصة النهائية:

1. النموذج الكلي يثبت أن المتغيرات المستقلة (الاتصال الإداري، اتخاذ القرار، التنظيم والتسيير) تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة.
2. عند اختبار التأثير الفردي لكل بعد:
 - الاتصال الإداري واتخاذ القرار غير دالين إحصائيًا.
 - التنظيم والتسيير هو العامل الوحيد الذي ثبتت دلالاته الإحصائية وتأثيره الإيجابي على جودة الخدمة

g. الخاتمة

في ختام هذا الفصل الذي تناول تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة في شركة التوفير لاند الاحتياجات اليومية بمدينة جدة، يمكن القول إن القيادة الإدارية تلعب دورًا محوريًا في تحسين جودة الخدمة، حيث تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وكفاءة العمليات. تم استخدام منهجية كمية تعتمد على برنامج الإحصاء SPSS لتحليل البيانات المستخلصة من استبيان صُمم لقياس هذا التأثير، حيث تم إدخال البيانات إلى البرنامج، وتحليلها باستخدام أدوات مثل كرونباخ ألفا لقياس الثبات الداخلي، واختبارات T-test و ANOVA لفحص الفروق بين المجموعات، وعرض النتائج من خلال جداول ورسوم بيانية. وقد شمل الاستبيان محاور رئيسية عن القيادة الإدارية مثل الاتصال الإداري واتخاذ القرار والتنظيم والتسيير، ومحاور عن جودة الخدمة مثل الملموسة الاستجابة والاعتمادية. تم جمع بيانات حول الخصائص الشخصية والمهنية للمشاركين مثل الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والوظيفة، مما سمح بفهم أعمق للتأثيرات المختلفة للقيادة الإدارية. وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة، مع تفاوت طفيف بين آراء المشاركين. ويظهر التحليل أهمية تطوير مهارات القادة وإشراك الموظفين في تحسين العمليات لضمان رضا العملاء وتعزيز مكانة الشركة في السوق. تُوصي الدراسة بتوفير تدريب دوري للقادة وتطبيق استراتيجيات مبنية على التحليل المستمر لجودة الخدمة باستخدام SPSS. لتحقيق التطوير المستمر.

٦. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

a. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

b. توصيات الدراسة:

c. الخاتمة:

قائمة المراجع

١- (الدياسطي وآخرون), (٢٠٢١). تكامل بطاقة الأداء المتوازن المستدامة والإدارة الإستراتيجية ". ودورهما في تحسين الأداء التنافسي للموانئ المصرية " دراسة تطبيقية على ميناء غرب بورسعيد

٢- أثر الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء " بحث ميداني جودة. (2024). **Ghasham, Y. A. M)*. Journal of the Faculty of Education, 13(1), 107-129.** "لآراء عينة من عملاء شركة يمن موبايل في مدينة ذمار

٣- ريزان نصور، & خليل قميرة . (٢٠١٦). دراسة واقع أبعاد جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات Tishreen University Journal-Economic and Legal Sciences Series, 38(6). النقل البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية

٤- عرسان فالح النصيرات .(٢٠٢٤). درجه ممارسة مديري المدارس الاساسية لسلوك القيادة التحويلية من وجهه نظر المعلمين في مدارس مديرية المزار الشمالي – الاردن. مجلة كلية التربية (أسيوط), ٤٠(٣), ١٢٣-١٥٤

قاضي، عابد، كوييتي، محمد، عبادة، & أمينة. (٢٠٢٢). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة .

٦- قوادرية، & حسين. (٢٠٢٣). القيادة الادارية وأثرها على ادارة الصراع التنظيمي (Doctoral dissertation,) جامعة ابن خلدون-تيارت.

[/https://altawfirland.com](https://altawfirland.com)

الحربي، ح. (٢٠١٩). القيادة الإدارية في المنظمات الحديثة. دار الفكر العربي.

الشمري، ع.، والعنبي، س.، والفهد، م. (٢٠١٧). مبادئ الإدارة والقيادة. دار المناهج للنشر والتوزيع.

الشمري، ع.، والغزوي، ف.، والحربي، ح. (٢٠١٥). القيادة الإدارية: النظريات والمهارات. دار الكتب العلمية.

الشمري، ع.، والعنبي، س.، والفهد، م. (٢٠١١). القيادة الإدارية في المنظمات المعاصرة. دار الجامعة الجديدة.

العنبي، س. (٢٠٢٠). القيادة الإدارية واتخاذ القرارات. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الغزوي، ف. (٢٠١٦). القيادة الإدارية وتطوير الفريق. دار الحامد للنشر والتوزيع.

الغزوي، ف.، والشمري، ع.، والحربي، ح. (٢٠١٣). أساسيات القيادة الإدارية. دار الصفاء للنشر والتوزيع.

الغزوي، ف.، والشمري، ع.، والفهد، م. (٢٠٠٨). مهارات القيادة الإدارية. دار الوراق للنشر والتوزيع.

الفهد، م. (٢٠١٨). القيادة الإدارية وإدارة التغيير. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الفهيد، م.، والشمري، ع.، والعتيبي، س. (٢٠١٢). أساليب القيادة الإدارية الفعالة. دار الرؤية للنشر والتوزيع.

الفهيد، م.، والشمري، ع.، والعزي، ف. (٢٠٠٧). مبادئ القيادة الإدارية. دار الثقافة للنشر والتوزيع.

الحربي، ح.، والشمري، ع.، والعتيبي، س. (٢٠١٤). القيادة الإدارية والإشراف التربوي. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

الحربي، ح.، والعزي، ف.، والشمري، ع. (٢٠٠٩). القيادة الإدارية: النظريات والمهارات. دار الحامد للنشر والتوزيع.

سليم، ع. (٢٠٢٢). القيادة الإدارية في المنظمات المعاصرة. دار المعارف. القاهرة.

حسين، م. (٢٠٢١). الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية. دار الكتب العلمية. بيروت.

أحمد، ر. (٢٠٢٣). التطورات الحديثة في القيادة الإدارية. دار النهضة العربية. القاهرة.

محمود، ن. (٢٠٢٢). قضايا معاصرة في القيادة الإدارية. دار المسيرة. عمان.

سليمان، ف. (٢٠٢١). المفاهيم الحديثة في القيادة الإدارية. دار الرؤية. دمشق.

إبراهيم، م. (٢٠٢٢). التحول الرقمي وأثره على القيادة الإدارية. دار الفكر. عمان.

جمال، ر. (٢٠٢١). الاتجاهات المعاصرة في القيادة الإدارية. دار الرؤية. دمشق.

حسن، ع. (٢٠٢٣). القيادة الإدارية في ظل التحولات الحديثة. دار الكتب الجامعية. القاهرة.

أحمد، س. (٢٠٢٢). الاتجاهات الحديثة في القيادة الإدارية. دار المعرفة. بيروت.

الحجاوي، م. (٢٠٢٠). القيادة الإدارية والتخطيط الاستراتيجي. دار المسيرة للنشر والتوزيع.

النعمي، ع. (٢٠١٩). اتخاذ القرارات الإدارية. دار وائل للنشر والتوزيع.

الزعيبي، أ. (٢٠٢١). التنظيم والهيكل التنظيمي في المؤسسات. دار الحامد للنشر والتوزيع.

الطائي، ح. (٢٠١٨). إدارة الموارد البشرية في المؤسسات. دار الصفاء للنشر والتوزيع.

الشمري، ن. (٢٠١٩). القيادة الإدارية والتأثير في المؤسسات. دار حامد للنشر والتوزيع.

- الشوايكة، م. (٢٠٢٠). الاتصالات الإدارية في المؤسسات. دار الفكر للنشر والتوزيع.
- الأحمري، أ. (٢٠٢١). إدارة المشاريع في المؤسسات. دار الراجحة للنشر والتوزيع.
- المطيري، ف. (٢٠١٩). الإبداع والابتكار في المؤسسات. دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الفريوتي، م. ق. (٢٠١٠). السلوك التنظيمي: دراسة السلوك الإنساني الفردي والجماعي في المنظمات المختلفة. عمان: دار وائل للنشر.
- الهواري، س. (٢٠٠١). مبادئ الإدارة الحديثة. القاهرة: مكتبة عين شمس.
- العميان، م. س. (٢٠٠٥). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان: دار وائل للنشر.
- الطويل، ه. (٢٠٠٢). الإدارة والتخطيط التربوي: أصول ومفاهيم. عمان: دار وائل للنشر.
- جودة، م. ع. (٢٠٠٦). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الطائي، ي. وآخرون. (٢٠٠٩). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية. عمان: دار وائل للنشر.
- الزبيدي، ح. (٢٠١٢). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- شاهين، ع. (٢٠١٥). إدارة الجودة في المنظمات الخدمية. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الهييتي، خ. (٢٠١١). إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات. بيروت: دار النهضة العربية.
- الخفاجي، ن. (٢٠١٣). إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- السكارنة، ب. (٢٠١٠). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الشرقاوي، أ. (٢٠٢١). جودة الخدمة في المنظمات الحديثة. مجلة التنمية الإدارية، ١٥ (٢)، ٤٥-٦٨.
- العبيدي، ف. (٢٠٢٢). تحسين عمليات الخدمة في المؤسسات الخدمية. مجلة الإدارة العصرية، ٢٠ (١)، ٢٥-٤٠.
- الحداني، ن. (٢٠٢٠). الاهتمام بالعملاء: أساس نجاح المنظمات الخدمية. مجلة الإدارة الحديثة، ١٨ (٣)، ٥٥-٧٢.
- السليم، ك. (٢٠٢١). دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات. مجلة الإدارة والتكنولوجيا، ١٦ (٢)، ٣٥-٥٠.

- الفهداوي، ح. (٢٠٢٢). تطوير الخدمات كأساس لتحسين جودة الخدمة. مجلة الإبداع الإداري، ١٩ (١)، ٣٠-١٥.
- المزروعى، ع. (٢٠٢٠). دور ثقافة الجودة في تحسين الخدمات. مجلة علوم الإدارة، ١٤ (٣)، ٨٠-٦٥.
- أبو قمر، س. (٢٠٢١). دور جودة الخدمة في تحقيق رضا العملاء في المؤسسات الخدمية. مجلة الاقتصاد والمجتمع، ١٥ (٢)، ٧٢-٥٣.
- الشريف، م. (٢٠٢٠). تحسين جودة الخدمة من خلال هندسة العمليات في المؤسسات الخدمية. مجلة الإدارة والأعمال، ١٨ (١)، ٨٧-١٠٤.
- الجندي، ح. (٢٠٢٢). دور الاتصال الفعال في تحسين جودة الخدمة في المنظمات. مجلة الإدارة المعاصرة، ٢٤ (٣)، ٨٤-٦٥.
- الحارثي، ع. (٢٠٢١). إدارة الموارد البشرية ودورها في تعزيز جودة الخدمة. مجلة البحوث الإدارية، ٢٩ (٢)، ٦٧-٤٥.
- الخطيب، ن. (٢٠٢٢). دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين جودة الخدمات. مجلة الإبداع الإداري، ١٦ (١)، ٤٢-٢٣.
- السعيد، ع. (٢٠٢١). إدارة الشكاوى كأداة لتحسين جودة الخدمة. مجلة البحوث الإدارية، ١٦ (٢)، ٧٨-٥٩.
- الشمري، ح. (٢٠٢١). نظرية الفجوة في جودة الخدمة: دراسة تطبيقية في قطاع البنوك. مجلة الإدارة والاقتصاد، ١٧ (٢)، ٦٧-٤٥.
- العبيدي، ل. (٢٠٢٢). نظرية التوقعات وأثرها على جودة الخدمة: دراسة ميدانية في قطاع الاتصالات. مجلة الإدارة والتنمية، ١٨ (١)، ١١٠-٨٩.
- الحربي، ر. (٢٠٢٣). نظرية الجودة المدركة وتطبيقاتها في قطاع الخدمات الصحية. مجلة الإدارة الحديثة، ١٩ (٣)، ٨٨-٦٧.
- المالكي، ع. (٢٠٢٢). نظرية الجودة الكلية وأثرها على تطوير الخدمات: دراسة حالة في قطاع السياحة. مجلة الإدارة والتنمية، ١٧ (٤)، ١٤٥-١٢٣.
- الحوراني، ف. (٢٠٢٢). نظرية الجوانب المتعددة للجودة وتطبيقاتها في قطاع الخدمات اللوجستية. مجلة الإدارة والاقتصاد، ١٨ (١)، ٩٩-٧٨.
- العلي، ع. (٢٠١٩). أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن. مجلة الإدارة العامة، ٥٩ (٢)، ٢٢٥-١٩٩.
- الزهراني، س. ص. (٢٠٢١). أثر القيادة التشاركية على جودة الخدمة في قطاع الاتصالات السعودي. مجلة الإدارة والاقتصاد، ١٧ (١)، ٦٩-٤٥.
- الشمري، ن. ع. (٢٠٢٠). دور القيادة الديمقراطية في تحسين جودة الخدمة في المنظمات الحكومية: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، ٤٠ (١)، ١٢٥-١٤٨.

[١] الأحمد، محمد. (٢٠٢٠). دور القيادة الفعالة في تحسين جودة الخدمة. مجلة الإدارة والتنمية، ٢٥ (٤)، ٣٥-١٨.

[٢] الخطيب، أحمد. (٢٠٢١). أثر تطوير مهارات فرق العمل على جودة الخدمة. المجلة العربية للإدارة، ٣١ (٢)، ٦٢-٤٥.

[٣] سليمان، رانيا. (٢٠٢٢). دور التكنولوجيا في تحسين ممارسات القيادة الإدارية. مجلة الاقتصاد والإدارة، ١٨ (٣)، ٩١-٧٦.

[٤] علي، سارة. (٢٠٢٣). تأثير الاستثمار في تدريب الموظفين على جودة الخدمة المقدمة. المجلة العربية للتطوير الإداري، ٢٧ (١)، ٧٣-٥٨.

رابط الاستبيان :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfP96KiqacNg6LrjRorNmAE_PGplITdQNG7VVtpo_tXMfWsqa/viewform

الملاحق

الاستبيان /..

الأعضاء / عملاء شركة التوفير لاند المحترمين ..

أتوجه إليكم بفائق الاحترام والتقدير راجيا حسن تعاونكم لإنجاح هذه الدراسة التي تتعلق بالتعرف على تأثير القيادة الإدارية في تحقيق جودة الخدمة دارة حالة في شركة التوفير لاند) بغرض الحصول على شهادة البكالوريوس في تخصص إدارة المشاريع وذلك بهدف الوقوف على اثر تطبيق تأثير القيادة الإدارية في تحقيق جودة الخدمة لدى الشركة مما يعود بالفائدة على الشركة والعميل على حد سواء

ترجوا منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بعد القراءة الدقيقة ثم إعطاء إجابة بدقة وذلك بوضع العلامة في الخانة المناسبة مع العلم أن المعلومات التي سنحصل عليها هي لغرض البحث العلمي فقط وسوف تحظى بسرية تامة.

ونشكركم على تعاونكم وتجاوبكم معنا نظرا ما تقدمونه من جهد ..

المحور الأول : بيانات شخصية

• الجنس :

○ ذكر

○ أنثى

•

• العمر :

○ أقل من ٢٥ سنة

○ ٢٥ - ٣٠ سنة

○ ٣١ - ٤٠ سنة

○ ٤١ سنة فأكثر

• المركز الوظيفي :

○ موظف عادي

- محاسب
- رئيس قسم
- إداري

• الخبرة المهنية :

- أقل من ٥ سنوات
- من ٦ الى ١٠ سنوات
- من ١١ سنة فأكثر

١. المحور الثاني : أبعاد القيادة الإدارية .

بعد الاتصال الإداري

لا أوافق	محايد	أوافق	العبارة
			يجيد المسؤول التعامل مع الموظفين.
			يقوم المسؤول بإعطاء الأوامر بشكل ديمقراطي.
			يهتم المسؤول بضرورة وجود علاقات بين الموظفين.
			تؤثر شخصية القائد في أسلوب الاتصال الإداري.
			يشجع المسؤول روح العمل الجماعي في المؤسسة.
			يعزز المسؤول الشعور بالمسؤولية بالنسبة للموظفين.

بعد إتخاذ القرار

لا اوافق	محايد	أوافق	العبارة
			يسعى المسؤول لجعل الموظفين يتخذون قرارات تخص أعمالهم بمفردهم.
			إشراك العاملين في عملية اتخاذ القرار ترفع من الروح المعنوية للموظفين.
			يقوم المسؤول بشرح سبب رفضه لبعض المقترحات من قبل الموظفين.

			ينفرد المسؤولون في اتخاذ القرارات الإستراتيجية داخل المنظمة.
			يدير المسؤول عمل المؤسسة منفردا دون اشراك احد في قراراته .
			نادرا ما يعطي المسؤول فرصة لمناقشة قراراته.

بعد التنظيم و التسيير

العبرة	أوافق	محايد	لا أوافق
يقوم المسؤول بإطلاع الموظفين على أي مستجدات قد تحصل في العمل.			
يسعى المسؤول الى التوفيق بين متطلبات المؤسسة وحاجات الموظفين.			
يسمح المسؤول للموظفين بالمبادرة الفردية في بعض المواقف.			
للقيادة الإدارية دور فعال في تسيير وتنظيم العمل داخل المنظمة.			
يعتبر المسؤول نموذجا يحتذى به من حيث الالتزام الدقيق في العمل.			
يرشد المسؤول الموظفين الى تنفيذ خطط المؤسسة.			

• المحور الثالث: ابعاد جودة الخدمة.

الملموسة

العبرة	أوافق	محايد	لا أوافق
تتمتع مرافق التوفير لاند بالنظافة والترتيب.			
توفر التوفير لاند التكييف المناسب.			
يستخدم التوفير لاند خدمات تكنولوجيا حديثة.			
يوجد بالتوفير لاند اجهزة ومعدات متطورة.			
المظهر العام للتوفير لاند ملائم لطبيعة ونوعية الخدمات المقدمة.			

الاعتمادية

العبارة	أوافق	محايد	لا أوافق
يتميز موظفي التوفير لاند بمعاملتهم الودية.			
يتميز الموظف بالكفاءة والفعالية.			
معرفة موظفي التوفير لاند بالقواعد والإجراءات.			
يوفر التوفير لاند تدابير أمنية.			
يقوم التوفير لاند بإنجاز او تنفيذ خدمات في الوقت المناسب.			

الاستجابة

العبارة	أوافق	محايد	لا أوافق
يتميز التوفير لاند بتعامله مع الاستفسارات بكفاءة وسرعة.			
يوفر التوفير لاند موظفين أكفاء لمساعدة الزبائن.			
يوفر التوفير لاند قنوات مواقع تواصل يتمكن الزبون من خلالها الاطلاع على كل جديد او الاستفسار عن مشكلة قد تواجهه.			
موظفو التوفير لاند يخبرونك بشكل دقيق بوقت انجاز الخدمة.			
موظفو التوفير لاند لا يتأخرون ابدا عن تلبية طلبات الزبون.			