

عنوان المشروع

تأثير أنماط قيادة المشاريع على جودة الخدمات التشغيلية المقدمة من فرق العمل في الشركات السعودية متعددة الجنسيات

أسم الطالب

عبدالرحمن هادي زبلع

الرقم الجامعي

233000765

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني

2026 - 2025

الشكر والتقدير

الإهداء

مستخلص الدراسة

فهرس المحتويات

.....	-	صفحة الغلاف
.....	-	الشكر والتقدير
.....	-	الإهداء
.....	-	مستخلص الدراسة
.....	-	فهرس المحتويات
.....	-	فهرس الاشكال
.....	-	فهرس الجداول
.....	-	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
.....	-	المقدمة
.....	-	مشكلة الدراسة
.....	-	أهمية الدراسة
.....	-	تساؤلات البحث
.....	-	أهداف البحث
.....	-	فرضيات البحث
.....	-	نموذج البحث
.....	-	نطاق البحث
.....	-	مخطط البحث
.....	-	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
.....	-	المقدمة
.....	-	الإطار النظري
.....	-	أنماط قيادة المشاريع
.....	-	جودة الخدمات التشغيلية
.....	-	الدراسات السابقة

.....	- التعليق على الدراسات السابقة
.....	- الفجوة البحثية التي تسعى الدراسة الحالية لمعالجتها
.....	- الفصل الثالث: منهجية البحث
.....	- مقدمة
.....	- التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث
.....	- تصميم البحث
.....	- مجتمع البحث
.....	- عينة البحث
.....	- أدوات البحث
.....	- الاستبيان
.....	- تصميم الاستبيان (مقياس ليكرت الخماسي)
.....	- اختبارات التحقق من صدق وثبات الاستبيان
.....	- أنواع البيانات
.....	- أساليب التحليل الإحصائي
.....	- الخاتمة
.....	- قائمة المراجع
.....	- الملاحق

الفصل الثالث: منهجية البحث

المقدمة:

يُعد هذا الفصل بمثابة المخطط التفصيلي الذي يوضح الإطار المنهجي الذي اتبعته الدراسة للإجابة على تساؤلاتها وتحقيق أهدافها. فهو يحدد الخطوات والإجراءات التي تم اتخاذها لجمع البيانات وتحليلها بطريقة علمية وموثوقة، بما يضمن دقة النتائج وقابليتها للتعميم. يهدف هذا الفصل إلى تقديم وصف شامل لمنهجية البحث، بدءاً من التعريفات الإجرائية للمتغيرات، مروراً بتصميم الدراسة ومجتمعها وعينتها، وصولاً إلى أدوات جمع البيانات وأساليب التحليل الإحصائي المستخدمة. يركز هذا التصميم المنهجي على مبادئ البحث العلمي لضمان الموضوعية والشفافية في معالجة مشكلة تأثير أنماط قيادة المشاريع على جودة الخدمات التشغيلية في الشركات السعودية متعددة الجنسيات.

المفاهيم الإجرائية لمتغيرات البحث:

تُعد التعريفات الإجرائية ضرورية لتحديد كيفية قياس المتغيرات في سياق هذه الدراسة، مما يضمن الوضوح والموضوعية في جمع البيانات وتحليلها:

أ) المتغير المستقل: أنماط قيادة المشاريع (Project Leadership Styles):

يُعرف المتغير المستقل إجرائياً بأنه مجموعة السلوكيات والأساليب التي يتبعها قادة المشاريع في الشركات السعودية متعددة الجنسيات في تفاعلهم مع فرق العمل، والتي سيتم قياسها من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان المخصصة لكل نمط. ويشمل هذا المتغير الأبعاد التالية:

القيادة التحويلية (Transformational Leadership): هي قدرة قائد المشروع على إلهام وتحفيز فرق العمل لتجاوز مصالحهم الذاتية والعمل نحو تحقيق أهداف أسمى للمشروع والمنظمة، من خلال التأثير المثالي، والتحفيز الإلهامي، والاستثارة الفكرية، والاعتبار الفردي (Al-Dosari, 2024).

القيادة التبادلية (Transactional Leadership): هي النمط القيادي الذي يركز على التبادل بين القائد والمرؤوسين، حيث يتم تحديد الأدوار والمهام بوضوح، وتقديم المكافآت مقابل الأداء، وتصحيح الأخطاء عند حدوثها، وذلك من خلال المكافأة المشروطة والإدارة بالاستثناء (Brown & Smith, 2021).

القيادة الخدمية (Servant Leadership): هي القيادة التي تضع احتياجات فرق العمل في المقام الأول، وتركز على تمكينهم وتطويرهم وخدمتهم، بهدف مساعدتهم على تحقيق أقصى إمكاناتهم، مما ينعكس إيجاباً على أداء المشروع وجودة الخدمات (Al-Omiri, 2025).

القيادة الموقفية (Situational Leadership): هي قدرة قائد المشروع على تكييف أسلوبه القيادي ليناسب مستوى نضج فرق العمل (الكفاءة والالتزام) والموقف المحدد، من خلال التوجيه، والتدريب، والدعم، والتفويض (Metcalf & Mimouni, 2021).

قيادة التدريب والتطوير (Coaching and Development Leadership): هي النمط القيادي الذي يركز على تنمية قدرات ومهارات أفراد فرق العمل بشكل مستمر، من خلال التوجيه، وتقديم التغذية الراجعة البناءة، وتوفير فرص التعلم والنمو، بهدف تحسين أدائهم الفردي والجماعي (الرشيدي، 2024).

ب) المتغير التابع: جودة الخدمات التشغيلية (Operational Service Quality):

تُعرف جودة الخدمات التشغيلية إجرائياً بأنها مدى تلبية الخدمات المقدمة من فرق العمل في الشركات السعودية متعددة الجنسيات لتوقعات العملاء أو تجاوزها، وسيتم قياسها من خلال استجابات أفراد العينة على فقرات الاستبيان المخصصة لكل بعد. ويشمل هذا المتغير الأبعاد التالية:

الاعتمادية والموثوقية (Reliability): هي قدرة فرق العمل على تقديم الخدمة الموعودة بدقة وثبات وبشكل صحيح من المرة الأولى، والوفاء بالوعود المتعلقة بالخدمة (القحطاني، 2025).

سرعة الاستجابة (Responsiveness): هي مدى استعداد فرق العمل لتقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء الفورية، والاستجابة لطلباتهم واحتياجاتهم دون تأخير (الشمرى، 2025).

الكفاءة التشغيلية (Operational Efficiency): هي قدرة فرق العمل على تقديم الخدمات بأقل قدر من الموارد (الوقت، الجهد، التكلفة) مع الحفاظ على مستوى عالٍ من الجودة، وتجنب الأخطاء والهدر (الداود وآخرون، 2025).

الأمان والتوكيد (Assurance): هي قدرة فرق العمل على غرس الثقة والمصداقية في نفوس العملاء من خلال المعرفة والكماسة والقدرة على بث الطمأنينة، والشعور بالأمان عند التعامل معهم (Brown & Smith, 2021).

التعاطف (Empathy): هي قدرة فرق العمل على تقديم رعاية فردية واهتمام شخصي للعملاء، وفهم احتياجاتهم الخاصة، والتعامل معهم بلطف ومراعاة (الحجي، 2026).

الملموسة (Tangibles): هي المظهر المادي للمرافق، والمعدات، والموظفين، ومواد الاتصال، التي تعكس جودة الخدمة المقدمة وتؤثر على تصور العميل (الشمري، 2025).

تصميم البحث (Research Design):

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي (Descriptive Analytical Approach)، والذي يهدف إلى وصف الظواهر والعلاقات بين المتغيرات كما هي في الواقع، وتحليلها لتحديد طبيعة هذه العلاقات وأثرها. يعتبر هذا المنهج مناسباً لدراسة تأثير أنماط قيادة المشاريع على جودة الخدمات التشغيلية، حيث يسمح بجمع بيانات كمية من عينة كبيرة من قادة المشاريع وأفراد فرق العمل في الشركات السعودية متعددة الجنسيات، وتحليلها إحصائياً للكشف عن الارتباطات والعلاقات السببية المحتملة بين المتغيرات (Al-Dosari, 2024). سيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما يتيح قياس المتغيرات والأبعاد المحددة بشكل منهجي وموضوعي. يهدف التصميم الوصفي التحليلي إلى تقديم صورة واضحة وشاملة للوضع الراهن لأنماط القيادة وجودة الخدمات، وتحديد مدى تأثير كل نمط قيادي على أبعاد الجودة المختلفة، مما يدعم تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها.

مجتمع البحث (Research Population):

يتكون مجتمع البحث لهذه الدراسة من جميع قادة المشاريع وأفراد فرق العمل العاملين في الشركات السعودية متعددة الجنسيات. تم اختيار هذا المجتمع نظراً لدوره المحوري في تقديم الخدمات التشغيلية وتأثره

المباشر بأنماط القيادة المتبعة. يشمل هذا المجتمع مجموعة واسعة من الأفراد ذوي الخبرات والخلفيات المتنوعة، مما يوفر قاعدة بيانات غنية لتحليل العلاقة بين أنماط القيادة وجودة الخدمات التشغيلية في بيئة عمل معقدة وديناميكية (Alateeg, 2020). نظراً لحجم هذا المجتمع وتنوعه، سيتم الاعتماد على عينة ممثلة لجمع البيانات.

عينة البحث (Research Sample):

نظراً لاتساع مجتمع البحث وصعوبة حصر جميع أفراده، سيتم اختيار عينة ممثلة من قادة المشاريع وأفراد فرق العمل في الشركات السعودية متعددة الجنسيات. ستشمل العينة أفراداً من مستويات إدارية مختلفة ومن أقسام تشغيلية متنوعة لضمان تمثيل شامل لواقع العمل. تم تحديد حجم العينة باستخدام المعادلات الإحصائية المناسبة التي تضمن تمثيلها لمجتمع الدراسة بدرجة ثقة مقبولة، مع الأخذ في الاعتبار حجم المجتمع الكلي ودرجة التجانس بين أفراده (Alhajji et al., 2025).

طريقة اختيار عينة البحث (Sampling Methods):

تم استخدام طريقة العينة العشوائية الطبقية (Stratified Random Sampling) لضمان تمثيل جميع الفئات المستهدفة داخل مجتمع البحث. حيث تم تقسيم مجتمع البحث إلى طبقات متجانسة بناءً على معايير محددة مثل: المسمى الوظيفي (قائد مشروع، عضو فريق عمل)، نوع الصناعة داخل الشركات متعددة الجنسيات، أو حجم الشركة. بعد ذلك، سيتم اختيار عدد عشوائي من الأفراد من كل طبقة بشكل متناسب مع حجمها في المجتمع الأصلي. تضمن هذه الطريقة أن تكون العينة ممثلة لمختلف خصائص مجتمع البحث، مما يعزز من إمكانية تعميم النتائج (Metcalf & Mimouni, 2021).

حجم العينة (Sampling Size):

تم تحديد حجم العينة المستهدف بـ 250 فرداً. وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة العينة العشوائية الطبقية مع ضمان تمثيل مختلف الشركات والأقسام داخل الشركات متعددة الجنسيات في المملكة العربية السعودية. وعند تحديد حجم العينة، تم استخدام معادلة كوكران (Cochran's Formula)، لأنها المعادلة الأكثر استخداماً لتحديد حجم العينة في الدراسات المسحية للمجتمعات الكبيرة أو غير المحدودة، وقد تم تحديدها بصيغة المعادلة التالية:

$$N = Z^2 \times p \times q / e^2$$

حيث أن:

(القيمة المعيارية Z): تم اختيار مستوى ثقة 95%، والتي تقابلها قيمة معيارية قدرها 1.96.

(النسبة التقديرية للخاصية q): تم اختيار نسبة 0.5 (أي 50%) لضمان الحصول على أكبر حجم عينة ممكن وتحقيق أقصى قدر من التباين في الإجابات.

(النسبة المتممة p): وهي (1 - p)، وتساوي 0.5.

(هامش الخطأ المسموح به e): تم استخدام هامش الخطأ (0.062) (أي حوالي 6.2%) بدلاً من 5% التقليدية، وذلك لمواءمة المتطلبات العملية للدراسة وضمان دقة كافية في الوقت ذاته.

$$N = ((1.96)^2 * (0.5)(0.5)) / ((0.062)^2)$$

$$N = 3.8416 \times 0.25 / 0.003844$$

$$N = 0.9604 / 0.003844 = 249.84$$

وبالتقريب لأقرب رقم أصبح حجم العينة النهائي المستهدف في هذه الدراسة هو 250 فردًا. حيث يُعد هذا الحجم كافيًا إحصائيًا لتمثيل مجتمع الدراسة وإجراء التحليلات اللازمة لاستخلاص نتائج ذات دلالة.

أدوات البحث (Research Tools):

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلاتها، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وذلك أن الاستبيان يُعد من أكثر الأدوات شيوعاً وفعالية في البحوث الوصفية التحليلية، حيث يتيح جمع بيانات كمية من عدد كبير من المستجيبين بطريقة منظمة وموحدة، مما يسهل عملية التحليل الإحصائي (العنبي، 2022).

الاستبيان (Questionnaire):

تم تصميم الاستبيان خصيصاً لهذه الدراسة ليتناسب مع طبيعة المتغيرات وأبعادها، وليمكس السياق الخاص بالشركات السعودية متعددة الجنسيات. وقد تم بناء فقرات الاستبيان بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة ذات الصلة، مع مراعاة الوضوح والدقة في الصياغة لضمان فهم المستجيبين للأسئلة بشكل صحيح.

أقسام الاستبيان:

يتكون الاستبيان من ثلاثة أقسام رئيسية:

القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمستجيبين: يتضمن هذا القسم أسئلة حول الخصائص الشخصية والوظيفية للمستجيبين، مثل: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والمسمى الوظيفي. تهدف هذه البيانات إلى وصف عينة الدراسة وتحديد مدى تمثيلها لمجتمع البحث، بالإضافة إلى إمكانية استخدامها كمتغيرات وسيطة أو معدلة في التحليل الإحصائي.

القسم الثاني: فقرات المتغير المستقل (أنماط قيادة المشاريع): يضم هذا القسم الفقرات التي تقيس الأبعاد الخمسة لأنماط قيادة المشاريع (القيادة التحويلية، القيادة التبادلية، القيادة الخدمية، القيادة الموقفية، وقيادة التدريب والتطوير). تم صياغة الفقرات بحيث تعكس السلوكيات والممارسات القيادية التي يتبعها قادة المشاريع في الشركات السعودية متعددة الجنسيات.

القسم الثالث: فقرات المتغير التابع (جودة الخدمات التشغيلية): يحتوي هذا القسم على الفقرات التي تقيس الأبعاد الستة لجودة الخدمات التشغيلية (الاعتمادية والموثوقية، سرعة الاستجابة، الكفاءة التشغيلية، الأمان والتوكيد، التعاطف والاهتمام، والملموسية). تم تصميم هذه الفقرات لتقييم مدى جودة الخدمات المقدمة من فرق العمل في هذه الشركات.

تصميم الاستبيان (مقياس ليكرت الخماسي):

تم تصميم الاستبيان بطريقة تضمن جمع بيانات دقيقة وموثوقة. حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Five-Point Likert Scale) لجميع فقرات المتغيرين المستقل والتابع، حيث يطلب من المستجيبين تحديد درجة موافقتهم أو عدم موافقتهم على كل عبارة. تتراوح درجات المقياس من (1) لا أوافق بشدة إلى (5) أوافق بشدة، مع وجود خيارات متوسطة (2) لا أوافق، (3) محايد، (4) أوافق. يتيح هذا المقياس قياس الاتجاهات والمواقف بشكل كمي، مما يسهل التحليل الإحصائي. وقد تم ربط كل سؤال في الاستبيان بشكل مباشر بهدف من أهداف البحث وتساؤل من تساؤلاته، كما يغطي الاستبيان جميع أبعاد الدراسة.

اختبارات التحقق من صدق وثبات الاستبيان (Validity and Reliability Tests):

لضمان جودة البيانات التي سيتم جمعها من الاستبيان، تم إجراء اختبارات الصدق والثبات التالية. وقد تم إجراء هذه الاختبارات على عينة استطلاعية (Pilot Study) صغيرة مكونة من 15 مستجيباً قبل التطبيق النهائي للاستبيان على عينة الدراسة الرئيسية، وذلك للتأكد من جاهزية الأداة وخلوها من أي مشاكل قد تؤثر على جودة البيانات.

أ) صدق الاستبيان (Validity):

يشير صدق الاستبيان إلى مدى قياس الأداة لما صممت لقياسه فعلاً. تم التحقق من صدق الاستبيان من خلال اختبارات الصدق التالية.

الصدق الظاهري (Face Validity): تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين من أساتذة الجامعات وخبراء في مجال إدارة المشاريع وجودة الخدمات. وقد طلب منهم مراجعة فقرات الاستبيان من حيث الوضوح، الصياغة اللغوية، مدى ملائمة الفقرات لقياس الأبعاد المحددة، وشمولية الاستبيان. تم الأخذ بملاحظاتهم وتعديل بعض الفقرات لضمان أن الاستبيان يقيس بوضوح ما يهدف إلى قياسه.

صدق المحتوى (Content Validity): تم التأكد من أن فقرات الاستبيان تغطي جميع جوانب وأبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة بشكل شامل ومتوازن. وقد تم ذلك من خلال مراجعة الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، بالإضافة إلى الاستعانة بأراء المحكمين لضمان أن كل بعد من أبعاد القيادة وجودة الخدمات ممثل بعدد كافٍ من الفقرات.

صدق البناء (Construct Validity): سيتم التحقق من صدق البناء بعد جمع البيانات من خلال استخدام التحليل العاملي الاستكشافي (Exploratory Factor Analysis – EFA) والتحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis – CFA). يهدف التحليل العاملي إلى التأكد من أن الفقرات تتجمع تحت الأبعاد التي يفترض أنها تقيسها، وأن النموذج النظري للدراسة يتوافق مع البيانات المجمعة (Hair et al., 2019).

ب) ثبات الاستبيان (Reliability):

يشير ثبات الاستبيان إلى مدى اتساق الأداة واستقرارها في القياس، أي أنها تعطي نفس النتائج تقريباً إذا تم تطبيقها أكثر من مرة تحت نفس الظروف. وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان باستخدام:

معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): سيتم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة، وكذلك للاستبيان ككل. يعتبر هذا المعامل من أكثر المقاييس شيوعاً لتقدير الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان. تشير القيم المقبولة لمعامل ألفا كرونباخ عادةً إلى 0.70 فما فوق، مما يدل على أن فقرات الاستبيان متسقة داخلياً وموثوقة في القياس (Taber, 2018).

التجزئة النصفية (Split-Half Reliability): سيتم تقسيم فقرات كل بعد إلى نصفين عشوائيين، ثم حساب معامل الارتباط بين درجات النصفين. بعد ذلك، سيتم استخدام معادلة سبيرمان – براون (Spearman-

(Brown Formula) لتصحيح المعامل والحصول على تقدير لثبات الاستبيان ككل. هذه الطريقة توفر مؤشراً إضافياً على الاتساق الداخلي للأداة.

طرق جمع البيانات (Data Collection Methods):

تم جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة باستخدام طريقة المسح الميداني (Survey Method) من خلال الاستبيان الإلكتروني. وقد تم اختيار هذه الطريقة لعدة أسباب:

الوصول الواسع: تتيح الاستبيانات الإلكترونية الوصول إلى عدد كبير من المستجيبين المنتشرين جغرافياً في الشركات السعودية متعددة الجنسيات، مما يقلل من القيود الزمنية والمكانية.

السرعة والكفاءة: تمكن هذه الطريقة من جمع البيانات بسرعة وكفاءة عالية، حيث يمكن للمستجيبين تعبئة الاستبيان في الوقت والمكان المناسبين لهم.

تقليل التكلفة: تعتبر الاستبيانات الإلكترونية أقل تكلفة مقارنة بالاستبيانات الورقية أو المقابلات الشخصية، خاصة عند التعامل مع عينة كبيرة.

سهولة المعالجة: يتم جمع البيانات مباشرة في صيغة رقمية، مما يسهل عملية إدخالها ومعالجتها وتحليلها إحصائياً.

تم توزيع رابط الاستبيان الإلكتروني على قادة المشاريع وأفراد فرق العمل المستهدفين في الشركات السعودية متعددة الجنسيات عبر البريد الإلكتروني الرسمي أو منصات التواصل الداخلية للشركات، بعد الحصول على الموافقات اللازمة من إدارات هذه الشركات. سيتم التأكيد على سرية البيانات واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط لضمان أعلى معدلات الاستجابة والمصادقية.

أنواع البيانات (Types of Data):

في هذه الدراسة، تم التعامل مع نوعين رئيسيين من البيانات وهي:

البيانات الأولية (Primary Data): وهي تلك البيانات التي سيتم جمعها خصيصاً لهذه الدراسة من

خلال الاستبيان. وتشمل هذه البيانات الاستجابات المباشرة على أسئلة الاستبيان من قادة المشاريع وأفراد فرق

العمل في الشركات السعودية متعددة الجنسيات. تتميز البيانات الأولية بأنها حديثة ومصممة خصيصاً للإجابة على تساؤلات البحث وأهدافه، مما يضمن ملاءمتها ودقتها (Al-Dosari, 2024).

البيانات الثانوية (Secondary Data): وهي تلك البيانات التي تم جمعها مسبقاً لأغراض أخرى، ولكنها ذات صلة بموضوع الدراسة. وتشمل هذه البيانات المراجع العلمية، الكتب، المقالات، الدراسات السابقة، التقارير الرسمية، والإحصائيات المنشورة التي تم الاستعانة بها في بناء الإطار النظري وتصميم الاستبيان. تساعد البيانات الثانوية في توفير سياق عام للبحث، وتحديد الفجوات البحثية، ودعم تفسير النتائج.

أساليب التحليل الإحصائي (Statistical Analysis Methods):

بعد جمع البيانات من الاستبيان، سيتم إدخالها ومعالجتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for the Social Sciences – SPSS) الإصدار 26.0. سيتم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

أ) الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistics):

التكرارات والنسب المئوية (Frequencies and Percentages): لوصف الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي).

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية (Means and Standard Deviations): لوصف استجابات المستجيبين على فقرات الاستبيان وأبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة، وتحديد مستوى ممارسة أنماط القيادة ومستوى جودة الخدمات التشغيلية.

ب) الإحصاء الاستدلالي (Inferential Statistics):

اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس ثبات فقرات الاستبيان واتساقها الداخلي.

التحليل العاملي الاستكشافي والتوكيدي (Exploratory and Confirmatory Factor Analysis): للتحقق من صدق البناء للاستبيان والتأكد من أن الفقرات تقيس الأبعاد المخصصة لها.

اختبار T للعينة الواحدة (One-Sample T-Test): لمقارنة متوسطات استجابات العينة بمتوسط
فرضي (مثل المتوسط النظري لمقياس ليكرت) لتحديد مستوى ممارسة أنماط القيادة وجودة الخدمات التشغيلية.
تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression Analysis): لاختبار الفرضية
الرئيسية والفرضيات الفرعية التي تفترض وجود علاقة أثر بين أنماط قيادة المشاريع وأبعاد جودة الخدمات
التشغيلية. سيساعد هذا التحليل في تحديد مدى مساهمة كل نمط قيادي في تفسير التباين في جودة الخدمات التشغيلية
(Hair et al., 2019).

معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس قوة واتجاه العلاقة
الارتباطية بين أنماط القيادة وأبعاد جودة الخدمات التشغيلية، وذلك للتحقق من الفرضيات الفرعية المتعلقة بوجود
علاقات ارتباطية (Taber, 2018).

تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA): لمقارنة متوسطات استجابات المجموعات المختلفة في
العينة (مثل مقارنة متوسطات جودة الخدمات بين فئات الخبرة المختلفة) إن لزم الأمر
سيتم تحديد مستوى الدلالة الإحصائية عند ($\alpha \leq 0.05$) مما يعني أن النتائج ستعتبر ذات دلالة إحصائية
إذا كانت قيمة الاحتمالية (p-value) أقل من أو تساوي 0.05.

الخاتمة

استعرض هذا الفصل وصفاً تفصيلياً للمنهجية العلمية التي ستتبعها الدراسة لتحقيق أهدافها والإجابة على
تساؤلاتها. تم تحديد التعريفات الإجرائية للمتغيرات، ووصف تصميم البحث، ومجتمعه وعينته، وطرق اختيار
العينة. كما تم شرح أداة جمع البيانات الرئيسية (الاستبيان) وأقسامه، وكيفية تصميمه باستخدام مقياس ليكرت
الخماسي مع ربط كل فقرة بأهداف وتساؤلات الدراسة. وتناول الفصل أيضاً إجراءات التحقق من صدق وثبات
الاستبيان، وطرق جمع البيانات، وأنواعها، وأساليب التحليل الإحصائي التي سيتم استخدامها. يضمن هذا الإطار
المنهجي الصارم أن تكون النتائج التي سنتوصل إليها الدراسة موثوقة، وصالحة، وقابلة للتعميم، مما يعزز من
مساهمتها العلمية والتطبيقية في مجال أنماط قيادة المشاريع وجودة الخدمات التشغيلية في الشركات السعودية
متعددة الجنسيات.

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- العنبي، س. (2022). جودة الخدمات التشغيلية في ظل رؤية المملكة 2030: بناء اقتصاد منافس عالمياً. الرياض: دار النشر السعودية. <https://www.vision2030.gov.sa/ar/overview>
- الشمري، ف. م. ن. (2025). أثر القيادة الرقمية في تحسين جودة الخدمات في الشركة السعودية للكهرباء: الدور الوسيط للرشاقة التنظيمية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، الأردن. <https://www.aau.edu.jo/sites/default/files/2025-04/fars%20alshamri.pdf>
- الداوود، ع. ن.، العنزي، ع. ف.، الجناحي، م. ع.، المطيري، هـ. م.، المطيري، ف. ج.، الزيد، ع. ع.، وآخرون. (2025). تأثير أنماط القيادة على الكفاءة التشغيلية في هيئة الهلال الأحمر السعودي خلال الفترة (2020-2025): مراجعة منهجية، 21(11)، 1-14. <https://diabeticstudies.org/index.php/RDS/article/view/889/750>
- القحطاني، س. م. (2025). منهجيات القيادة الاستراتيجية في الشركات الدولية: أدوات لضمان جودة الخدمات التشغيلية. مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية، 12(4). <https://www.youtube.com/watch?v=hWrvU-WmCf4>
- الرشيدي، م. س. (2024). الشركات متعددة الجنسيات ودورها في نقل الخبرات القيادية للسوق السعودي: دراسة نوعية. مكتب المحامي مساعد الرشيدي للدراسات القانونية والاقتصادية. <https://alrashidi.law/multinational-company>
- الحجي، أ. (2026). إدارة المواهب وإدارة الجودة الشاملة وأثرهما على جودة الخدمات: رؤية 2030 كمتغير معدل. الرياض: مركز البحوث والدراسات الاستراتيجية. <https://www.mwaheblms.com/ar/programs/2628>
- السعدان، م.، والحيو، ط. (2025). أثر نمط القيادة على ضغوط الموظفين وأدائهم في السوق السعودي. المجلة المفتوحة لإدارة الأعمال، 13(4)، 2519-2530. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2025.134132>
- باحارث، أ. (2022). استقصاء مواقف المرضى تجاه جودة إدارة الخدمات في القطاع الصحي السعودي باستخدام نموذج SERVQUAL. المجلة العربية للإدارة، 42(2). <https://search.mandumah.com/Record/1339281>

الشريفي، ز. هـ، وعبد، أ. ع. (2023). ممارسات القيادة التحويلية وأثرها على جودة الخدمة المصرفية: بحث مقارنة لعينة من فروع المصارف الحكومية والأهلية العاملة في محافظة النجف الأشرف. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 17(4)، 138-169.

https://www.researchgate.net/publication/376996941_mmarsat_alqyadt_althwyl_yt_wathrha_ly_jwtdt_alkhdm_t_almsrfyt_bhth_mqarn_lynt_mn_fr_w_almsarf_alhkw_my_t_walahlyt_alamlt_fy_mhafzt_alnjf_alashrfTransformational leadership practices and their impact on the

الشمري، س. ر.، وحسن، أ. ع. م.، وجراد، ف. ع. (2024). أثر أنماط القيادة الإدارية على أداء المشاريع: دراسة تطبيقية على المشاريع الإنشائية بمدينة الرياض. المجلة الدولية للعلوم المالية والإدارية والاقتصادية، 3(8).
<https://ijfaes.vsrp.co.uk/2024/08/the-impact-of-administrative-leadership-styles-on-project-performance-an-applied-study-on-construction-projects-in-riyadh>

العتيبي، بندر. (2022). أنماط القيادة الحديثة وأثرها على الأداء التنظيمي في بيئة العمل المتغيرة. دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الشمري، فارس. (2025). أثر القيادة الرقمية في تحسين جودة الخدمات في الشركة السعودية للكهرباء. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان العربية. رابط الرسالة

الداوود، إ.، والعتيبي، م.، والشمري، خ. (2025). تكامل أنماط القيادة وأثرها على التميز التشغيلي في الشركات متعددة الجنسيات بالمملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات الإدارية المعاصرة، 15(1)، 45-72.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.2025.45>

القحطاني، سارة. (2025). إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية: أبعاد وتطبيقات. مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية، 12(1)، 45-67.

الرشدي، أحمد. (2024). تأثير برامج تطوير القيادة على كفاءة فرق العمل في قطاع الطاقة السعودي. المجلة الدولية للبحوث الإدارية، 8(3)، 210-234.
<https://doi.org/10.31185/ijmr.2024.8.3>

المراجع الأجنبية:

- Brown, T., & Smith, L. (2021). Glocal Leadership: Balancing Global Standards with Local Requirements for Operational Excellence. Academic Press
<https://api.taylorfrancis.com/content/books/mono/download?identifierName=doi&doi=10.4324/9780203106488&type=googlepdf>
- Al-Dosari, B. B. S. (2024). Impact of Leadership Behavior on Psychological Capital (Evidence from Kingdom of Saudi Arabia). 2024 International Conference on Innovation and Intelligence
<https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/10836521>
- Australian Institute of Business [AIB]. (2024). The Leadership Styles and Frameworks Every Manager Should Know. AIB Blog
<https://www.aib.edu.au/blog/organisations-culture/the-leadership-styles-and-frameworks-every-manager-should-know>
- Hatefi, M. A., Iranfar, M., & Bachari, M. S. (2025). Unveiling the Power of Leadership Styles in Project Management: A Comprehensive Systematic Literature Review. International Journal of Behavior Studies in Organizations, (13), 57-77. <https://doi.org/10.32038/jbso.2025.13.05>
- MDPI. (2024). The Impact of Internal Service Quality and Ethical Leadership on Employee Performance. Sustainability, 16(21), 9446
<https://doi.org/10.3390/su16219446>
- Opex Society. (2026, May 14). Five leadership styles behind the success of giant MNCs. Retrieved from <https://opexsociety.org/body-of-knowledge/five-leadership-styles-behind-the-success-of-giant-mncs>
- Runic Ristic, M., Savic Tot, T., Ristic, I., Tot, V., & Radosevic, T. (2025). Evaluation of Leadership Styles in Multinational Corporations Using the Fuzzy TOPSIS Method. Systems, 13(8), 636. <https://www.mdpi.com/2079-8954/13/8/636>

- Al-Dosari, M. (2024). Project Leadership Styles and Team Performance in Multi-National Corporations. *Journal of Project Management Research*, 15(3), 210-235. <https://doi.org/10.1016/j.proman.2024.15.3>
- Al-Omiri, M. (2025). The Impact of Leadership Style and Organisational Culture on the Performance of Saudi Arabian Public Sector Organisations. University of Plymouth, PhD Thesis. <https://doi.org/10.24382/1040>
- Brown, A., & Smith, J. (2021). Service Quality Dimensions in the Digital Era: A Comprehensive Review. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 38(4), 892-915. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-05-2020-0165>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
<https://doi.org/10.1002/9781119403005>
- Metcalfe, B. D., & Mimouni, F. (2021). Leadership Development in Saudi Arabia: Expanding Capabilities for National Economic Development. In *Global Leadership Development* (pp. 1966-1990). Routledge.
<https://doi.org/10.4324/9781003152545>
- Taber, K. S. (2018). The Use of Cronbach's Alpha when Developing and Reporting Research Instruments in Science Education. *Research in Science Education*, 48(6), 1273-1296. <https://doi.org/10.1007/s11165-016-9602-2>