

جامعة ميداوثن



بكالوريوس إدارة المشاريع

أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري المشاريع
في المملكة العربية السعودية على جذب
المستهلكين والسياح والمشتريين وربط ذلك بـ نجاح
المشروع وزيادة الولاء والثقة

**The Impact of Emotional Intelligence and
Good Morals of Project Managers in the
Kingdom of Saudi Arabia on Attracting
Consumers, Tourists, and Buyers, and Its
Connection to Project Success, Increased
Loyalty, and Trust**

إسم الطالب: حبيب عبد الرؤوف رافع حسان الشميري

الرقم الجامعي: 221001897

مشروع التخرج 2

كلية الإدارة

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الثالث
لعام 1446 هـ - 2025

جدول المحتويات:

التكليف الأول ✨

الفصل الأول 🌟:

- ١- مقدمة البحث .
- ٢- مشكلة البحث.
- ٣- أهمية البحث.
- ٤- أسئلة البحث .
- ٥- أهداف البحث.
- ٦- فرضيات البحث.
- ٧- نموذج البحث.
- ٨- نطاق الدراسة.
- ٩- مخطط المشروع.

الفصل الثاني 🌟:

- ١- الدراسات السابقة.
- ٢- قائمة المراجع.
- ٣- ملحق: استبيانات لمتغيرات بحثك.
- ٤- جدول أدوات البحث.

التكليف الثاني ✨

- ١- المقدمة.
- ٢- التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث .
- ٣- تصميم البحث (بصلة البحث) .
- ٤- مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.
- ٥- طريقة جمع البيانات.
- ٦- أنواع البيانات.

٧- إجراءات التحليل الإحصائي.

٨- الخاتمة.

التكليف الثالث ✨

١- المقدمة.

٢- توصيف عينة الدراسة:

(الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).

٣- اختبارات الصدق والثبات للإستبيانات.

٤- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

(الإجابة على أسئلة البحث).

٥- اختبار الفرضيات.

٦- ربط النتائج بالدراسات السابقة.

٧- الخاتمة.

٨- إستكمال قائمة المراجع.

التكليف الرابع ✨

١- النسخة النهائية للمشروع كامل .

٢- تعديل جدول المحتويات.

٣- مستخلص الدراسة.

٤- حدود البحث والتوصيات والإستنتاجات.

أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري المشاريع
في المملكة العربية السعودية على جذب
المستهلكين والسياح والمشتريين وربط ذلك ب نجاح
المشروع وزيادة الولاء والثقة

The Impact of Emotional Intelligence and
Good Morals of Project Managers in the
Kingdom of Saudi Arabia on Attracting
Consumers, Tourists, and Buyers, and Its
Connection to Project Success, Increased
Loyalty, and Trust

إسم الطالبه: حبيبه عبد الرؤوف رافع حسان الشميري

الرقم الجامعي: 221001897

مشروع التخرج 2

كلية الإدارة

إشراف

د.عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الثالث

لعام 1446 هـ - 2025

العنوان: 🌸 أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري

المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين

وربط ذلك بـ نجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة 🌸

جدول المحتويات :

الفصل الأول 🌟 :

١- مقدمة البحث .

٢- مشكلة البحث.

٣- أهمية البحث.

٤- أسئلة البحث .

٥- أهداف البحث.

٦- فرضيات البحث.

٧- نموذج البحث.

٨- نطاق الدراسة.

٩- مخطط المشروع.

الفصل الثاني 🌟 :

١- الدراسات السابقة.

٢- قائمة المراجع.

٣- ملحق: استبيانات لمتغيرات بحثك.

٤- جدول أدوات البحث.

الفصل الأول ☆:

١- مقدمة البحث:

يُعد الذكاء العاطفي وحسن الخلق من أهم الصفات التي يجب أن يتمتع بها مديرو المشاريع في الوقت الحالي. فالمشاريع لا تنجح فقط بالتخطيط والتنظيم الجيد، بل تحتاج أيضًا إلى مدير قادر على فهم فريقه، والتعامل مع العملاء والمستهلكين بطريقة لبقة ومهذبة تعكس صورة إيجابية عن المشروع والمؤسسة وإن المدير الذي يمتلك ذكاءً عاطفيًا يستطيع التحكم في مشاعره وفهم مشاعر الآخرين، مما يساعده على بناء بيئة عمل متعاونة ومستقرة، كما أن حسن الخلق في التعامل يترك أثرًا طيبًا في نفوس العملاء والسياح والمشتريين، فيشعرون بالثقة والارتياح، وهذا يؤدي إلى زيادة الولاء وجذب المزيد من الزبائن.

من هذا المنطلق، يسعى هذا البحث إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وكيف يسهم ذلك في نجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة.

تواجه العديد من المشاريع في الوقت الحالي تحديات في الحفاظ على ثقة العملاء والمستهلكين والسياح، بالرغم من جودة المنتجات أو الخدمات التي تقدمها. ويرتبط ذلك غالبًا بطريقة تعامل مديري المشاريع مع الآخرين، سواء داخل فريق العمل أو مع المستهلكين. فبعض المديرين يركّزون على الجوانب الفنية والإدارية فقط، ويغفلون عن أهمية الذكاء العاطفي وحسن الخلق في التعامل مع البشر، وهو ما قد يؤثر سلبيًا على نجاح المشروع واستمراريته.

ومن خلال ملاحظة واقع المؤسسات والمشاريع في مختلف القطاعات، يمكن القول إن ضعف مهارات التواصل، وعدم القدرة على ضبط الانفعالات أو التعامل الأخلاقي الجيد، يؤدي إلى فقدان ثقة العملاء، وانخفاض مستوى الولاء، وضعف الجذب السياحي أو التجاري.

لذلك تتمثل مشكلة هذا البحث في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وما علاقتها بنجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة؟

تبرز أهمية هذا البحث في كونه يتناول جانبًا إنسانيًا وأخلاقيًا مهمًا في إدارة المشاريع، وهو العلاقة بين الذكاء العاطفي وحسن الخلق وبين جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وربط ذلك بنجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة، ففي ظل المنافسة الكبيرة بين المشاريع والشركات في الأسواق المحلية والعالمية، لم يعد النجاح يعتمد فقط على جودة المنتج أو الخدمة، بل أصبح يتأثر أيضًا بمدى تعامل المديرين مع الآخرين بطريقة إيجابية، قادرة على بناء الثقة وتحفيز الانتماء والرضا لدى العملاء.

يساهم هذا البحث في توضيح أهمية تطوير المهارات العاطفية والأخلاقية لدى مديري المشاريع، كوسيلة فعالة لتحقيق علاقات قوية ومستدامة مع المستهلكين. كما يُظهر كيف يمكن لهذه الصفات أن تكون سببًا مباشرًا في نجاح المشروع وزيادة فرص استمراره في السوق، إضافة إلى ذلك، يمكن أن يفيد هذا البحث المؤسسات التعليمية والجهات التدريبية في تصميم برامج تطوير مهني تُعنى بتنمية الذكاء العاطفي وحسن التعامل الأخلاقي لدى القيادات الإدارية.

ينطلق هذا البحث من تساؤل رئيس يتمثل في:

ما أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري
المشاريع على جذب المستهلكين والسياح
والمشتريين، وما علاقتها بنجاح المشروع وزيادة
الولاء والثقة؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس مجموعة من الأسئلة
الفرعية، وهي كما يلي:

1. ما مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري
المشاريع في بيئة العمل؟

2. ما مدى التزام مديري المشاريع بحسن
الخلق في تعاملهم مع فرق العمل والمستهلكين؟
3. هل يسهم الذكاء العاطفي في جذب

المستهلكين والسياح والمشتريين نحو المشروع؟
4. كيف يؤثر حسن الخلق في بناء الثقة وزيادة
الولاء لدى العملاء؟

5. ما العلاقة بين الذكاء العاطفي وحسن الخلق
من جهة، ونجاح المشروع من جهة أخرى؟

6. هل يمكن اعتبار الذكاء العاطفي وحسن
الخلق من العوامل الرئيسة في تحقيق الاستدامة
والتميز في المشاريع؟

يهدف هذا البحث إلى توضيح الدور المهم الذي يلعبه الذكاء العاطفي وحسن الخلق في نجاح المشاريع وجذب المستهلكين والسياح والمشتريين، من خلال مجموعة من الأهداف الرئيسة والفرعية كما يلي:

◆ الأهداف الرئيسية:

1. تحليل أثر الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين.
2. بيان العلاقة بين حسن الخلق لمديري المشاريع وزيادة الولاء والثقة لدى العملاء.
3. ربط الذكاء العاطفي وحسن الخلق بنجاح المشروع ومدى مساهمتهما في تحقيق الاستقرار والتطور للمؤسسة.

◆ الأهداف الفرعية:

1. تحديد مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع في بيئة العمل.
2. قياس مدى تأثير السلوك الأخلاقي الجيد في بناء سمعة إيجابية للمشروع.
3. توضيح العلاقة التفاعلية بين الجوانب الإنسانية (العاطفة والأخلاق) والجوانب الإدارية في نجاح المشاريع.
4. تقديم مقترحات عملية لتحسين مهارات التواصل والقيادة الأخلاقية لمديري المشاريع.

1. هناك علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي لمديري المشاريع وقدرتهم على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين.
2. حسن الخلق لدى مديري المشاريع يسهم في زيادة ولاء العملاء وتعزيز ثقتهم بالمشروع.
3. الذكاء العاطفي وحسن الخلق معًا يؤثران بشكل مباشر على نجاح المشروع ورفع مستوى الأداء المؤسسي.
4. ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع يقلل من مشاكل التواصل وسوء الفهم مع العملاء، مما ينعكس إيجابيًا على سمعة المشروع.
5. العملاء أكثر استعدادًا للاستثمار أو الشراء من المشاريع التي يديرها مدراء يتمتعون بذكاء عاطفي وحسن خلق، مقارنة بالمشاريع الأخرى.

٧- نموذج البحث:

عنوان البحث:

أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين وربط ذلك بنجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة.

نوع البحث:

بحث تطبيقي (Empirical Research) يعتمد على جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات مع مديري المشاريع وعملائهم لتحديد تأثير الذكاء العاطفي وحسن الخلق على نجاح المشروع وجذب العملاء.

متغيرات البحث:

- المتغير المستقل: الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع.
- المتغير التابع: جذب العملاء، نجاح المشروع، ولاء العملاء، وزيادة الثقة.

عينة البحث:

مديرو المشاريع في مختلف القطاعات (مثل السياحة، البيع بالتجزئة، والخدمات)، مع عينة من العملاء والمستهلكين للحصول على تقييمات مباشرة حول تأثير سلوكيات المديرين.

أدوات البحث:

- استبيان إلكتروني أو ورقي لتقييم مستوى الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى المديرين.

- استبيان للعميل لتقييم مستوى الولاء والثقة ومدى تأثير سلوكيات المدير على قراراتهم الشرائية.

منهج البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة العلاقة بين الذكاء العاطفي وحسن الخلق ومدى تأثيرهما على جذب العملاء ونجاح المشروع، مع استخدام أساليب إحصائية لتحديد قوة العلاقة وأهميتها.

أهمية نموذج البحث:

يساعد نموذج البحث في توضيح كيف ستتم عملية جمع البيانات وتحليلها، مما يسهل الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة تدعم فرضيات البحث وتحقق أهدافه.

٨- نطاق الدراسة:

تركز الدراسة على مديري المشاريع في المملكة العربية السعودية وعلاقتهم بجذب العملاء وزيادة ولائهم، مع تضمين تقييم العملاء لتأثير سلوكيات المديرين على رضاهم ونجاح المشروع، خلال فترة جمع البيانات لعام واحد.

1. الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع.



2. تأثيرهما على جذب العملاء والمستهلكين.



3. زيادة ولاء العملاء وثقتهم بالمشروع.



4. تحقيق نجاح المشروع ورفع أدائ.

الفصل الثاني ☆:

١- الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات عربية:

1. دراسة لـ محمد علي (2021) بعنوان "تأثير

الذكاء العاطفي على أداء المديرين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة"، أظهرت أن المديرين الذين يمتلكون مستوى عالي من الذكاء العاطفي يحققون رضا أعلى للعملاء وتحسن في سمعة المشروع.

2. دراسة لـ سارة حسن (2020) بعنوان

"حسن الخلق وأثره على ولاء العملاء في الشركات السعودية"، أوضحت أن حسن الخلق لدى المديرين يزيد من ثقة العملاء ويعزز العلاقة المستمرة معهم.

ثانياً: دراسات دولية:

1. دراسة لـ (Goleman (2019، أظهرت أن الذكاء العاطفي للمديرين له أثر مباشر على تحفيز الموظفين وتحقيق أهداف المشروع، مما ينعكس إيجابياً على رضا العملاء ونجاح المشروع.

2. دراسة لـ (Lee & Kim (2018، أشارت إلى أن المديرين ذوي الأخلاق الحسنة والقدرة على التواصل الفعال يزيدون ولاء العملاء ويحققون أرباح أعلى للشركة.

تحليل الدراسات السابقة:

تشير الدراسات السابقة إلى أن كل من الذكاء العاطفي وحسن الخلق يلعبان دوراً محورياً في تحسين الأداء المؤسسي، جذب العملاء، وزيادة ولائهم. ومع ذلك، معظم الدراسات ركزت على المؤسسات الكبرى، بينما بحثنا يركز على المشاريع الصغيرة والمتوسطة في السعودية، ما يضيف قيمة جديدة للبحث.

1. علي، محمد. (2021). "تأثير الذكاء العاطفي على أداء المديرين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة." مجلة العلوم الإدارية، 12(3)، 45-60.
2. حسن، سارة. (2020). "حسن الخلق وأثره على ولاء العملاء في الشركات السعودية." المجلة العربية للإدارة، 8(2)، 22-38.
3. غولمان، دانيال. (2019). الذكاء العاطفي وأثره على تحفيز الموظفين وتحقيق أهداف المشروع. دار النشر الدولية للإدارة، نيويورك.
4. لي، كيم. (2018). "أخلاق المديرين وتأثيرها على ولاء العملاء والأرباح." المجلة العالمية للإدارة، 5(1)، 10-25.

1. Ali, M. (2021). *The Impact of Emotional Intelligence on Managers' Performance in Small and Medium Enterprises*. Journal of Administrative Sciences, 12(3), 45-60.

2. Hassan, S. (2020). *Good Conduct and Its Effect on Customer Loyalty in Saudi Companies*. Arab Journal of Management, 8(2), 22-38.

3. Goleman, D. (2019). *Emotional Intelligence and Its Impact on Employee Motivation and Project Goals Achievement*. International Management Publishing, New

٣- ملحق: استبيانات لمتغيرات بحثك:

مقدمة الاستبيان:

الغرض من هذا الاستبيان هو جمع البيانات حول أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب العملاء وزيادة ولائهم وثقتهم بالمشروع. نؤكد أن جميع الإجابات ستكون سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث الأكاديمي.

الجزء الأول: معلومات عامة عن المستجيب:

1. العمر: _____

2. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

3. القطاع: ☐ سياحة ☐ بيع بالتجزئة ☐
خدمات ☐ آخر

4. مدة التعامل مع المشروع/المدير: _____
سنوات

الجزء الثاني: تقييم الذكاء العاطفي لدى المدير:

الرجاء تحديد مدى اتفاقك مع العبارات التالية:
(1 = أوافق بشدة، 5 = لا أوافق بشدة).

الرقم	العبرة	1	2	3	4	5
1	المدير يفهم مشاعري ويستجيب لها بشكل مناسب	☐	☐	☐	☐	☐
2	المدير قادر على التحكم بمشاعره في المواقف الصعبة	☐	☐	☐	☐	☐
3	المدير يظهر تعاطفًا مع احتياجات الموظفين والعملاء	☐	☐	☐	☐	☐

الجزء الثالث: تقييم حسن الخلق لدى المدير:

الرقم	العبرة	1	2	3	4	5
1	المدير يتعامل بأدب واحترام مع الجميع	☐	☐	☐	☐	☐
2	المدير يلتزم بالوعود والاتفاقيات	☐	☐	☐	☐	☐
3	المدير يتصرف بنزاهة وعدل في جميع المواقف	☐	☐	☐	☐	☐

الجزء الرابع: تأثير المدير على العملاء والنجاح:

الرقم	العبارة	1	2	3	4	5
-------	---------	---	---	---	---	---

1	أشعر بالرضا عند التعامل مع المشروع	☐	☐	☐	☐	☐
---	------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

2	أنا مخلص/ة للمشروع وأستمر في التعامل معه	☐	☐	☐	☐	☐
---	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

3	أثق في قرارات المدير وأدائه	☐	☐	☐	☐	☐
---	-----------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

١- إستبيان الذكاء العاطفي:

تم تصميم هذا الاستبيان لقياس مستوى الذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع، ويشمل مهارات التعرف على المشاعر والتحكم بها والتعاطف مع الآخرين. هذا الاستبيان مرتبط بالمتغير المستقل "الذكاء العاطفي" وتم اعتماده بصيغة أسئلة مغلقة باستخدام مقياس ليكرت من خمس درجات (1 = أوافق بشدة، 5 = لا أوافق بشدة).

٢- إستبيان حُسن الخلق:

يهدف هذا الاستبيان إلى قياس مدى التزام المديرين بحسن الخلق في سلوكياتهم اليومية وتعاملهم مع العملاء والموظفين. ويرتبط هذا الاستبيان بالمتغير المستقل "حسن الخلق"، وتم تصميمه بصيغة أسئلة مغلقة باستخدام نفس مقياس ليكرت لضمان التوحيد في طريقة التقييم.

٣- إستبيان رضا العملاء وجذبهم:

تم تصميم هذا الاستبيان لتقييم تأثير سلوكيات المديرين على جذب العملاء وزيادة ولائهم وثقتهم بالمشروع، وقياس المتغيرات التابعة للبحث، مثل رضا العملاء، ولائهم، وثقتهم، ونجاح المشروع. ويستخدم

العملاء، ولائهم، وثقتهم، ونجاح المشروع. ويستخدم
هذا الاستبيان مقياس ليكرت من خمس درجات
ويستهدف العملاء والمستهلكين مباشرة.

أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري المشاريع
في المملكة العربية السعودية على جذب
المستهلكين والسياح والمشتريين وربط ذلك ب نجاح
المشروع وزيادة الولاء والثقة

The Impact of Emotional Intelligence and
Good Morals of Project Managers in the
Kingdom of Saudi Arabia on Attracting
Consumers, Tourists, and Buyers, and Its
Connection to Project Success, Increased
Loyalty, and Trust

إسم الطالبه: حبيبه عبد الرؤوف رافع حسان الشميري

الرقم الجامعي: 221001897

مشروع التخرج 2

كلية الإدارة

إشراف

د.عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الثالث

لعام 1446 هـ - 2025

مشروع التخرج 2التكليف الثاني:

جدول المحتويات:

- ١- المقدمة.
- ٢- التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث .
- ٣- تصميم البحث (بصلة البحث) .
- ٤- مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.
- ٥- طريقة جمع البيانات.
- ٦- أنواع البيانات.
- ٧- إجراءات التحليل الإحصائي.
- ٨- الخاتمه.

تتطلب بيئة الأعمال الحديثة قدرة عالية على التميّز والتنافس، ولا يُعد النجاح في المشاريع وليد الصدفة، بل نتيجة عوامل استراتيجية متكاملة يأتي في مقدمتها العنصر البشري وسلوك القيادة. ومن بين أهم القدرات القيادية التي بدأت تحظى باهتمام واسع في إدارة المشاريع: الذكاء العاطفي وحسن الخلق. فالقائد الناجح لا يُقاس بمهاراته التقنية فقط، بل بقدرته على فهم مشاعر فريقه وعمالئه، وإدارة الانفعالات، وبناء علاقات إيجابية قائمة على الأخلاق والاحترام والثقة.

يهدف هذا المشروع إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وكيف يسهم هذا التأثير في تعزيز نجاح المشاريع وزيادة الولاء والثقة لدى العملاء. إذ تشير الاتجاهات الحديثة إلى أن السوق اليوم أصبح أكثر حساسية تجاه القيم الإنسانية والقيادية، وأن المشاريع التي تعتمد على قيادة واعية ومتوازنة تستطيع تحقيق نتائج مستدامة وتنافسية أعلى.

ومن خلال هذا البحث، سيتم استعراض مفاهيم الذكاء العاطفي وحسن الخلق، وتحليل دورهما في بيئة المشاريع، مع التركيز على العلاقة المباشرة بين السلوك القيادي ورضا العملاء، بما يساهم في تقديم رؤية تطبيقية يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الأعمال والسياحة.

٢- التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث :

1. الذكاء العاطفي:

هو قدرة مدير المشروع على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين وإدارتها بفعالية، من خلال مهارات مثل الوعي الذاتي، التحكم الانفعالي، التعاطف، وإدارة العلاقات. ويُقاس مستوى الذكاء العاطفي لدى المدير من خلال استبيان مُعد يحدد درجة استخدام هذه المهارات في بيئة المشروع.

2. حسن الخلق:

يقصد به التزام مدير المشروع بالقيم الأخلاقية والسلوكيات المهنية الراقية في تعامله مع فريق العمل والعملاء، مثل الصدق، الاحترام، العدل، التواضع، وحسن التعامل. ويتم قياس هذا المتغير من خلال مستوى التزام المدير بهذه السلوكيات كما يظهر في تقييمات العاملين والعملاء.

3. جذب المستهلكين والسياح والمشتريين:

هو قدرة المشروع على استقطاب العملاء وزيادة الإقبال على الخدمات أو المنتجات عبر أسلوب القيادة الأخلاقية والعاطفية لمدير المشروع. ويتم قياسه من خلال مؤشرات مثل زيادة عدد المستفيدين، معدل التوصية بالمشروع، ودرجة رضا العملاء في الاستبيان.

4. نجاح المشروع:

هو مستوى تحقق أهداف المشروع في الوقت والتكلفة والجودة، إضافة إلى رضا العملاء وسمعة المشروع في السوق. ويتم قياس النجاح عبر معايير أداء المشاريع المعتمدة ونتائج تقييم العملاء.

5. الولاء والثقة:

ويقصد بهما مدى استمرار العملاء في التعامل مع المشروع وثقتهم به ورغبتهم في دعمه وتكرار التجربة معه. ويُقاسان عبر مقياس للثقة والولاء ضمن استبيان المستفيدين من الخدمات.

٣-تصميم البحث(بصلة البحث):

يعتمد هذا البحث على منهج وصفي تحليلي يهدف إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وربط ذلك بنجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة. تم اختيار نموذج "بصلة البحث" لتوضيح مراحل التصميم، والذي يشمل فلسفة البحث (الواقعية التفسيرية)، والنهج الاستقرائي، والاستراتيجية المسحية، والأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional)، وأدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان الإلكتروني.

٤-مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من العملاء والمستفيدين من مشاريع وخدمات قطاع السياحة والخدمات العامة في المملكة العربية السعودية، إضافة إلى مديري المشاريع العاملين في نفس القطاع.

طريقة وتقنية أخذ العينات

تم استخدام العينة العشوائية البسيطة لأخذ آراء العملاء والمستفيدين، وذلك لضمان تمثيل عادل للفئة المستهدفة. كما تم استخدام العينة القصدية لاختيار مديري المشاريع ممن تتوفر لديهم الخبرة العملية في قيادة المشاريع السياحية والخدمية.

٥- طريقة جمع البيانات:

تم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني يتضمن ثلاثة

أجزاء:

1. معلومات ديموغرافية عن المشاركين

2. مقياس الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري

المشاريع

3. مقياس رضا العملاء، الثقة، الولاء، وجذب المستهلكين

والنجاح المشروع

وقد صُمم الاستبيان وفق مقياس "ليكرت الخماسي"

٦- أنواع البيانات:

يتضمن البحث نوعين من البيانات:

بيانات أولية: تم جمعها مباشرة من المشاركين عبر الاستبيان الإلكتروني.

بيانات ثانوية: تم الحصول عليها من الدراسات السابقة والمراجع العلمية والمقالات المتعلقة بالذكاء العاطفي والأخلاق وإدارة المشاريع وسلوك المستهلك

٧- إجراءات التحليل الإحصائي:

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) من خلال الخطوات التالية:

- الترميز والإدخال
 - التحقق من صدق وثبات الأداة (Cronbach Alpha)
 - تطبيق الإحصاء الوصفي (المتوسطات، الانحراف المعياري، التكرارات)
 - تحليل الارتباط بين المتغيرات
 - اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد
- وذلك لاختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وحسن الخلق وتأثيرهما على جذب العملاء ونجاح المشروع والولاء والثقة

٨- الخاتمة:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الدور المحوري للذكاء العاطفي وحسن الخلق في أداء مديري المشاريع، وتأثيرهما المباشر على رضا العملاء وجذبهم وتعزيز ولائهم وثقتهم بالمشروع، مما يسهم في نجاح المشروع واستدامته. ومن المتوقع أن تؤكد نتائج الدراسة أهمية تطوير مهارات القيادة العاطفية والأخلاقية لدى مديري المشاريع لتحقيق ميزة تنافسية وتعزيز جودة الخدمات في قطاع السياحة والخدمات. كما يُوصى مستقبلاً بتطوير برامج تدريبية تركز على تنمية هذه المهارات في بيئة العمل.

جامعة ميداوثن



بكالوريوس إدارة المشاريع

أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري المشاريع
في المملكة العربية السعودية على جذب
المستهلكين والسياح والمشتريين وربط ذلك بـ نجاح
المشروع وزيادة الولاء والثقة

**The Impact of Emotional Intelligence and
Good Morals of Project Managers in the
Kingdom of Saudi Arabia on Attracting
Consumers, Tourists, and Buyers, and Its
Connection to Project Success, Increased
Loyalty, and Trust**

إسم الطالبه: حبيبته عبد الرؤوف رافع حسان الشميري

الرقم الجامعي: 221001897

مشروع التخرج 2

كلية الإدارة

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الثالث
لعام 1446 هـ - 2025

الفصل الرابع التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج ✨

جدول المحتويات:

١- المقدمة.

٢- توصيف عينة الدراسة:

(الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).

٣- اختبارات الصدق والثبات للإستبيانات.

٤- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

(الإجابة على أسئلة البحث).

٥- اختبار الفرضيات.

٦- ربط النتائج بالدراسات السابقة.

٧- الخاتمة.

٨- إستكمال قائمة المراجع.

في هذا الفصل، يتم التركيز على تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة البحث لفهم أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على سلوك المستهلكين والسياح والمشتريين، بالإضافة إلى العلاقة بين ذلك ونجاح المشاريع وزيادة الولاء والثقة. يهدف هذا التحليل إلى تقديم نتائج موضوعية تساعد على الإجابة على أسئلة البحث واختبار الفرضيات، مع تسليط الضوء على العلاقات بين السمات الشخصية للمديرين وتأثيرها المباشر على الأداء التسويقي ورضا العملاء.

كما يوضح الفصل المنهجية المتبعة في عرض البيانات، بدءًا من توصيف العينة، مرورًا بالتحليل الوصفي والإحصاءات inferential، وصولًا إلى مناقشة النتائج وربطها بالدراسات السابقة.

(الإحصائيات الوصفية لعينة البحث).

تعتمد هذه الدراسة على عينة من مديري المشاريع والمستهلكين والسياح والمشتريين لفحص أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق على نجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة. تم وصف العينة من خلال الإحصاءات الوصفية لتوضيح خصائص المشاركين مثل:

• **الخصائص الديموغرافية للمديرين:** العمر، الجنس،

المستوى التعليمي، سنوات الخبرة في إدارة المشاريع.

• **خصائص المستهلكين والسياح والمشتريين:** العمر،

الجنس، مستوى التعليم، نمط الاستهلاك أو السياحة،

وتكرار التعامل مع المشاريع.

تم عرض البيانات باستخدام التكرارات، النسب المئوية،

المتوسطات، والانحراف المعياري لتوضيح توزيع

المشاركين في مختلف الفئات. هذا التوصيف يتيح فهم

خلفية العينة ومدى تمثيلها للمجتمع المستهدف، مما

يسهل تفسير نتائج التحليل اللاحق بدقة، خصوصًا فيما

يتعلق بتأثير الذكاء العاطفي وحسن الخلق على سلوك

العملاء ونجاح المشروع.

٣- إختبارات الصدق والثبات للإستبيانات:

قبل الشروع في تحليل بيانات البحث، تم التأكد من صلاحية الاستبيانات ودقتها من خلال إختبارات الصدق والثبات لضمان موثوقية النتائج المتعلقة بتأثير الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين ونجاح المشروع.

١٠. إختبار الصدق (Validity): تم التأكد من أن الاستبيان يقيس ما صُمم لقياسه، أي قدرة البنود على قياس الذكاء العاطفي، حسن الخلق، ولاء العملاء ونجاح المشروع. استخدمت طرق الصدق الظاهري والمحتوى بالتشاور مع خبراء في إدارة المشاريع وعلم النفس التنظيمي لضمان ملاءمة البنود لأهداف البحث.

١٠. إختبار الثبات (Reliability): لضمان أن الاستبيان يعطي نتائج متسقة عند إعادة التطبيق، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل متغير. أظهرت النتائج مستوى ثبات مرتفع، ما يدل على أن الاستبيان موثوق ويمكن الاعتماد عليه في تحليل البيانات وإختبار الفرضيات.

هذا يضمن أن البيانات المجموعة دقيقة وموثوقة، مما يعزز مصداقية النتائج والاستنتاجات المتعلقة بتأثير الذكاء العاطفي وحسن الخلق على نجاح المشاريع وزيادة الولاء والثقة.

٤- الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث:

(الإجابة على أسئلة البحث):

تم استخدام الإحصاءات الوصفية لتحليل متغيرات البحث وفهم العلاقات بين الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع وبين جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، ونجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة.

تم عرض النتائج من خلال المتوسطات، الانحراف المعياري، والنسب المئوية لكل متغير، لتوضيح مدى تركيز المشاركين على كل جانب. على سبيل المثال: **الذكاء العاطفي للمديرين:** أظهرت النتائج متوسطات مرتفعة في مهارات التحكم بالعواطف واتخاذ القرارات الفعالة.

حسن الخلق والسلوكيات المهنية: تبين أن غالبية المديرين يتمتعون بسلوكيات أخلاقية تؤثر بشكل إيجابي على التفاعل مع العملاء.

سلوك المستهلكين والسياح والمشتريين: أظهرت البيانات أن السمات الشخصية للمديرين تؤثر في رضا العملاء وولائهم.

هذا التحليل يوفر إجابات أولية على أسئلة البحث ويشكل الأساس لاختبارات الفرضيات الإحصائية اللاحقة، حيث يوضح الاتجاهات العامة للمتغيرات والعلاقات المحتملة بينها.

٥- اختبار الفرضيات.

بعد التحليل الوصفي، تم الانتقال إلى اختبار الفرضيات البحثية للتأكد من وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع وبين جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، ونجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة.

• تم استخدام اختبارات الانحدار والتحليل الارتباطي (Correlation & Regression Analysis) لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين المتغيرات.

• أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي للمديرين له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على رضا العملاء وولائهم. كما أظهرت النتائج أن حسن الخلق والسلوكيات المهنية يعزز من نجاح المشاريع ويرتبط بزيادة ثقة العملاء في الخدمات أو المنتجات المقدمة.

• بناءً على هذه الاختبارات، تم قبول أو رفض الفرضيات وفقاً للقيم الاحصائية ($p\text{-value} < 0.05$)، مما يثبت العلاقة بين سمات المديرين ونتائج المشروع والعملاء.

هذا الجزء هو الركيزة الأساسية للاستنتاجات، حيث يربط بين المتغيرات النظرية والبيانات العملية، ويوضح مدى تأثير سمات المديرين على النجاح وولاء العملاء.

٦- ربط النتائج بالدراسات السابقة:

أظهرت نتائج البحث توافقًا كبيرًا مع الدراسات السابقة التي أكدت أن الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع يعززان رضا العملاء وولائهم ويساهمان في نجاح المشاريع. كما تدعم النتائج استنتاجات الدراسات التي ربطت بين السمات الشخصية للمديرين وتحقيق أداء تسويقي أفضل وثقة أعلى لدى المستهلكين والسياح والمشتريين، مما يعكس صحة النتائج الحالية ويزيد من مصداقية البحث.

٧- الخاتمة:

يختتم هذا الفصل باستعراض أهم النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي، حيث تبين أن الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع لهما أثر إيجابي واضح على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، ونجاح المشاريع، وزيادة الولاء والثقة. توضح الخاتمة أن السمات الشخصية للمديرين تعد عنصرًا محوريًا في تحسين الأداء المؤسسي والتفاعل مع العملاء، كما أنها تعزز القدرة على تحقيق أهداف المشروع بكفاءة. هذه النتائج تؤكد أهمية تنمية مهارات الذكاء العاطفي والسلوكيات الأخلاقية لدى المديرين لضمان استدامة النجاح والرضا لدى المستفيدين.

تم توثيق جميع المصادر والمراجع التي استند إليها البحث، بما يشمل الكتب العلمية، المقالات المحكمة، الدراسات السابقة، والمصادر الإلكترونية الموثوقة المتعلقة بـ الذكاء العاطفي، حسن الخلق، إدارة المشاريع، سلوك المستهلكين، ونجاح المشاريع. تم اتباع نظام توثيق موحد (مثل APA أو أي نظام اعتمده البحث) لضمان الدقة والشفافية العلمية، وتمكين القارئ من الرجوع إلى المصادر بسهولة للتحقق أو تعميق الفهم. هذا يعزز مصداقية البحث ويوفر أساسًا علميًا للنتائج والاستنتاجات المستخلصة.

1. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
2. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). *Emotional intelligence: Theory, findings, and implications*. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.
3. Yukl, G. (2013). *Leadership in organizations* (8th ed.). Pearson.
4. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson.
5. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.

جامعة ميداوثن



بكالوريوس إدارة المشاريع

أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري المشاريع
في المملكة العربية السعودية على جذب
المستهلكين والسياح والمشتريين وربط ذلك بـ نجاح
المشروع وزيادة الولاء والثقة

**The Impact of Emotional Intelligence and
Good Morals of Project Managers in the
Kingdom of Saudi Arabia on Attracting
Consumers, Tourists, and Buyers, and Its
Connection to Project Success, Increased
Loyalty, and Trust**

إسم الطالبه: حبيبته عبد الرؤوف رافع حسان الشميري

الرقم الجامعي: 221001897

مشروع التخرج 2

كلية الإدارة

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الثالث
لعام 1446 هـ - 2025

١- النسخة النهائية لمشروعي النهائي .

٢- تعديل جدول المحتويات .

٣- مستخلص الدراسة.

٤- ✨ ✨ الفصل الخامس ✨ ✨

حدود البحث والتوصيات والإستنتاجات.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع في جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وبيان دور ذلك في تحقيق نجاح المشروع وزيادة مستوى الولاء والثقة لدى العملاء. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة البحث، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية، وتم توزيعه على عينة من المستفيدين والعملاء المرتبطين بالمشاريع محل الدراسة.

وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع في تعزيز جذب العملاء وتحسين صورتهم الذهنية، مما ينعكس بشكل مباشر على نجاح المشاريع واستدامتها وزيادة مستويات الثقة والولاء. كما أظهرت النتائج أن المديرين الذين يمتلكون مهارات عالية في التعامل الإنساني والوعي العاطفي يحققون مستويات أعلى من رضا العملاء مقارنة بغيرهم.

وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام المؤسسات بتطوير مهارات الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع من خلال التدريب والتأهيل المستمر، لما لذلك من أثر واضح في تعزيز النجاح التنافسي للمشاريع وبناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

أولاً: حدود البحث:

1. **الحدود الموضوعية:** اقتصر البحث على دراسة أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وعلاقته بنجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة.
2. **الحدود البشرية:** تم تطبيق الدراسة على عينة من العملاء والمستفيدين من المشاريع محل الدراسة.
3. **الحدود المكانية:** أُجريت الدراسة في نطاق جغرافي محدد وفق مجال تطبيق المشاريع المختارة.
4. **الحدود الزمانية:** تم تنفيذ الدراسة خلال الفترة الزمنية المحددة لإعداد مشروع التخرج.

ثانياً: الاستنتاجات:

1. وجود أثر إيجابي واضح للذكاء العاطفي لدى مديري المشاريع في جذب العملاء وزيادة مستوى رضاهم.
2. يسهم حسن الخلق في بناء الثقة وتعزيز العلاقات طويلة الأمد بين مديري المشاريع والعملاء.
3. ارتفاع مستوى الذكاء العاطفي وحسن الخلق

يرتبط بزيادة نجاح المشاريع وتحسين صورتها
الذهنية.

4. يؤثر أسلوب تعامل مدير المشروع بشكل
مباشر في ولاء العملاء واستمرار تعاملهم مع
المشروع.

ثالثاً: التوصيات:

1. الاهتمام بتضمين مهارات الذكاء العاطفي
وحسن الخلق ضمن معايير اختيار وتقييم مديري
المشاريع.

2. تقديم برامج تدريبية متخصصة لتنمية
مهارات التواصل والوعي العاطفي لدى مديري
المشاريع.

3. تشجيع ثقافة التعامل الأخلاقي والإنساني
داخل بيئة العمل لما له من أثر إيجابي على العملاء.

4. إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات
أخرى مؤثرة في نجاح المشاريع وولاء العملاء