

جامعة ميداووشن



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 1

كلية الإدارة

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

الفصل الدراسي الثاني
لعام 1446 هـ - 2025



مكونات مقترح البحث المطلوبه:

- عنوان الدراسة
- المقدمه
- مشكلة الدراسه
- أهمية البحث
- أسئلة الدراسه
- أهداف هذه الدراسه
- نموذج وفرضية البحث
- منهجية الدراسه والبحث
- الدراسة الميدانية لهذا البحث
- الهيكل المقترح لهذا البحث ودراسته
- قائمة المراجع

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

1. عنوان الدراسة:

أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع
في المملكة العربية السعودية على جذب المستهلكين
والسياح وربط ذلك بـ نجاح المشروع السوقي وزيادة
الولاء والثقة 🏠

2. المقدمة:

في ظل الرؤية الطموحة للمملكة العربية السعودية 2030،
والتوجه نحو تطوير قطاعات السياحة والخدمات
والمشاريع الريادية، أصبح من الضروري التركيز على
المهارات القيادية والصفات الشخصية لمديري المشاريع.
لم يعد النجاح يعتمد فقط على الجوانب التقنية أو
التسويقية، بل أصبح للسلوكيات الإنسانية والأخلاقية دور
حاسم في تميّز المشاريع.
ويُعد الذكاء العاطفي وحسن الخلق من العوامل الجوهرية

التي تُمكن مديري المشاريع في المملكة من بناء علاقات فعّالة مع العملاء والمستهلكين والسياح، بما يعزز ولائهم، ويزيد من رضاهم، ويُسهّم في نجاح المشاريع بشكل مستدام، خصوصًا في ظل التنافسية العالية وتنوع الخيارات أمام المستهلكين.

3. مشكلة الدراسة:

رغم التقدم في إدارة المشاريع في المملكة، لا تزال غالبية الدراسات تركز على النواحي الفنية والإدارية التقليدية، بينما تغفل الجوانب النفسية والسلوكية. ويبرز التساؤل حول مدى تأثير الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري المشاريع على جذب العملاء والسياح داخل السوق السعودي وبناء الثقة وتحقيق النجاح المستدام.

✓ سؤال المشكلة الرئيسي:

هل يؤثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري المشاريع في المملكة العربية السعودية على جذب العملاء وزيادة الولاء وتحقيق النجاح السوقي؟

4. أهمية البحث:

• يسلّط الضوء على بُعد إنساني مهم في إدارة المشاريع في البيئة السعودية.

- يساهم في تحسين جودة الخدمات والمشاريع بما يتماشى مع توقعات الزبائن والسياح.
- يقدم رؤى تساعد في تطوير برامج تدريب وتأهيل مهنية تستهدف المهارات العاطفية والأخلاقية.
- يعزز من تنافسية المشاريع السعودية على المستويين المحلي والدولي.

5. أسئلة الدراسة:

1. ما مدى توافر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع في السعودية؟
2. كيف يؤثر الذكاء العاطفي على رضا العملاء والمستهلكين والسياح في السياق المحلي؟
3. هل توجد علاقة بين حسن الخلق الإداري وزيادة ولاء العملاء في السوق السعودي؟
4. ما مدى تأثير هذه الصفات على أداء المشاريع ونجاحها في البيئة الاقتصادية السعودية؟
5. ما هي الأبعاد الأكثر تأثيرًا في جذب المستهلكين والسياح داخل المملكة (مثل: التعاطف، التواصل، ضبط النفس)؟

6. أهداف الدراسة:

- قياس مستوى الذكاء العاطفي والسلوك الأخلاقي لدى مديري المشاريع السعوديين.
 - تحليل أثر هذه الصفات على تجربة العملاء في المشاريع الخدمية والسياحية.
 - دراسة العلاقة بين هذه الصفات وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمشاريع.
 - تقديم توصيات لتعزيز هذه القدرات ضمن رؤية المملكة 2030.
-

7. النموذج المفاهيمي وفرضيات الدراسة:

النموذج المفاهيمي:

الذكاء العاطفي + حسن الخلق
→ (جذب العملاء والسياح في المملكة) + (الولاء والثقة)
→ نجاح المشروع في السوق السعودي

الفرضيات:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين: H_0 الذكاء العاطفي وحسن الخلق وجذب العملاء ونجاح المشروع.
- توجد علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي: H_1 وحسن الخلق وجذب العملاء وزيادة ولائهم ونجاح المشروع.

8. منهجية البحث:

- نوع الدراسة: وصفية تحليلية
 - المنهج: كمي مع تحليل نوعي تكميلي
 - أداة الدراسة: استبانة مغلقة (مقياس ليكرت) + مقابلات نوعية
 - مجتمع الدراسة: مديري المشاريع في قطاعات السياحة والخدمات داخل المملكة + عينة من العملاء والسياح
 - العينة: عشوائية طبقية
 - أداة التحليل: SPSS أو برنامج إحصائي مشابه
-

9. الدراسة الميدانية:

- الموقع: مشاريع سياحية وتجارية ناشئة في مدن سعودية مثل الرياض، جدة، العلا، وأبها
- المدة: 2-4 أسابيع لجمع وتحليل البيانات
- التركيز: فهم تأثير الصفات القيادية والسلوكية على تجربة العميل المحلي والسائح الأجنبي

10. الهيكل المقترح للدراسة:

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2. الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
3. الفصل الثالث: منهجية البحث
4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي والنتائج
5. الفصل الخامس: المناقشة والتوصيات

11.مراجعة الأدبيات :

أولاً: مفهوم الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence)

يُعرَّف الذكاء العاطفي بأنه القدرة على التعرف على العواطف وفهمها وإدارتها بفعالية لدى الذات والآخرين (Goleman, 1995). وقد أظهرت دراسات متعددة أن الذكاء العاطفي يُعد من المهارات الأساسية للقيادة الناجحة، خاصة في بيئات العمل المعقدة مثل إدارة المشاريع.

وفي السياق السعودي، بدأت العديد من المنظمات بالتركيز على الذكاء العاطفي كعامل مؤثر في تعزيز أداء المديرين وكفاءة فرق العمل، خصوصًا في القطاعات السياحية والتجارية التي تتطلب تفاعلًا مباشرًا مع الجمهور.

ثانيًا: أهمية حسن الخلق في القيادة الإدارية

الأخلاق الحميدة مثل الصدق، الأمانة، التواضع، والتعامل الراقي، تُعد من القيم الجوهرية التي تؤثر على صورة المدير وشركته في أذهان العملاء. وفي الثقافة السعودية القائمة على القيم الإسلامية، يحظى المدير الذي يتحلى بحسن الخلق باحترام وتقدير داخلي وخارجي، مما يساهم في بناء جسور الثقة مع المستهلكين والمستثمرين والسياح.

ثالثًا: تأثير الذكاء العاطفي وحسن الخلق على جذب المستهلكين والسياح

أشارت عدة دراسات إلى أن القادة الذين يتمتعون بذكاء عاطفي عالٍ، وقيم أخلاقية راسخة، يتمكنون من:

- فهم احتياجات العملاء بشكل أعمق.
- بناء علاقات طويلة الأمد معهم.
- التعامل بلطف ومرونة مع المواقف الصعبة.

وقد تبين أن هذا التأثير ينعكس بشكل مباشر على زيادة رضا العملاء، وتكرارهم للتجربة، وتوصيتهم بالخدمة للآخرين.

وفي السياق السعودي، ومع ازدهار قطاع السياحة والاقتصاد الوطني ضمن رؤية المملكة 2030، تزايد الاهتمام بجودة إدارة المشاريع السياحية والخدمية، خاصة من ناحية العلاقات الإنسانية والإدارية.

رابعًا: العلاقة بين السلوك الإداري ونجاح المشاريع

تُظهر الأدبيات أن سلوك المدير العاطفي والأخلاقي ينعكس إيجابًا على بيئة العمل، مما يخلق فريقًا متعاونًا، وبيئة إبداعية، وإنتاجية أعلى. المدير الذي يتحكم في مشاعره، ويُظهر احترامًا وتقديرًا لفريقه ولعملائه، يساهم بشكل مباشر في نجاح المشروع وتحقيق أهدافه التنظيمية والتسويقية.

خامسًا: الولاء والثقة كنتاج للقيادة الإيجابية

عندما يشعر المستهلك أو السائح أو المشتري بأن المدير يتعامل معه بإنسانية وصدق واحترافية، فإن ذلك يرفع مستوى الثقة ويعزز الولاء للمشروع أو العلامة التجارية. وقد أشارت دراسات في بيئة الخليج إلى أن هذه العلاقة النفسية القوية بين العميل والمشروع هي من أبرز العوامل التي تؤثر في استمرارية النجاح وتحقيق الأرباح

رغم تزايد الاهتمام بدور الذكاء العاطفي والقيادة الأخلاقية في تعزيز أداء المؤسسات وتحقيق رضا العملاء، إلا أن معظم الدراسات السابقة تناولت هذه المفاهيم بشكل منفصل أو ركزت على أثرها الداخلي ضمن بيئة العمل مثل تحسين أداء الفرق أو تحفيز الموظفين، دون الربط المباشر والواضح بين هذه السمات القيادية وبين تأثيرها على جذب العملاء والسياح والمشتريين في السوق السعودي.

كما أن البيئة السعودية تشهد تحولات نوعية ضمن رؤية المملكة 2030، خاصة في القطاعات السياحية والخدمية والمشاريع الصغيرة والمتوسطة، مما يستدعي البحث في تأثير الجوانب غير المادية (مثل الأخلاق والذكاء العاطفي) في بناء ثقة المستهلك وتعزيز ولائه للمشروعات السعودية، وهو جانب لم يُدرس بعمق كافٍ حتى الآن.

ويُلاحظ كذلك وجود قصور في الدراسات الميدانية التطبيقية التي تربط بين القيادة العاطفية/الأخلاقية ونتائج قابلة للقياس مثل: عدد العملاء الجدد، معدل تكرار الشراء، رضا السائح، ونجاح المشروع من حيث الانتشار أو النمو.

بناءً على ذلك، يمكن تلخيص الفجوة في الآتي: 

1. قلة الدراسات التي تجمع بين الذكاء

العاطفي وحسن الخلق كمتغيرين مشتركين في تأثيرهما على رضا العملاء والمستهلكين.

2. ضعف التركيز على السياق السعودي

تحديدًا، خاصة في ظل التغيرات الاقتصادية والسياحية الحديثة.

3. ندرة الدراسات التي تربط بين السمات

الشخصية للمدير (العاطفية والأخلاقية) وبين

مخرجات تجارية مباشرة مثل: جذب المستهلكين، نجاح المشروع، وبناء الثقة.

4. الحاجة إلى أدوات قياس واضحة وميدانية

لقياس تأثير هذه السمات على الولاء والثقة من جهة العملاء

1. كلية إدارة الأعمال – جامعة الحدود الشمالية.
(2023). الدور الوسيط للذكاء العاطفي في العلاقة بين القيادة الأخلاقية والسلوك الإبداعي: دراسة تطبيقية على العاملين بالبنوك التجارية بمنطقة الحدود الشمالية بالمملكة العربية السعودية .
2. الرقب، ت. ز. م. (2023). الدور التفاعلي للذكاء العاطفي في العلاقة بين سلوكيات القيادة الإيجابية والاستغراق الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء القادة الأكاديميين في الجامعات السعودية. مجلة العلوم التربوية والنفسية، 7(7)، 28-62.
3. آل فريان، ن. ع. ا. و العيسى، غ. س. (2021). وعي القيادات الإدارية والأكاديمية بالذكاء العاطفي ودوره في فاعلية القيادة بجامعة الملك سعود. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 5(19)، 27-53.
4. الشهري، س. أ.، شمسي، م. أ.، و غوش، أ. (—). استراتيجيات الذكاء العاطفي والقيادة التحويلية وتأثيرها في رأس المال البشري ضمن رؤية المملكة 2030 (تطبيق على قيادات الشركات الصناعية بالمنطقة الشرقية)
5. عمراني، ح. ش. م. (2022). أثر الذكاء العاطفي على سلوك المواطنة التنظيمي في البنوك بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 6(1)، 160-184.

6. البرعي، ر. ع. م. (2004). أبعاد الذكاء العاطفي على السلوك القيادي: دراسة تطبيقية على مشرفات تربويات وإداريات بمحافظة جدة (رسالة ماجستير، جامعة أم القرى).
7. زامكة، ر. أ. أ. (2021-2022). الذكاء العاطفي وعلاقته بالإبداع الإداري لدى القيادات الأكاديمية في الجامعات السعودية (دراسة تطبيقية على جامعة الملك خالد) (أطروحة ماجستير).
8. العنقري، ع. ب. س. ع. (2014). أثر الذكاء العاطفي للقادة على مراحل عملية التخطيط الإستراتيجي: دراسة تطبيقية على كليات إدارة الأعمال بالجامعات السعودية (معهد الإدارة العامة).
9. حبوش، ث. ع. ر. و الهاشمي، ف. س. ا. (-). أثر الذكاء العاطفي على أداء مديري إدارة المشاريع في المملكة العربية السعودية. مجلة رماح للبحوث والدراسات.