

Final Project 1
Code: MGM 496-PMG496
Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض

صبحي ناهض صبحي اللولو

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	8
1.5. أهداف الدراسة	9
1.6. فرضيات الدراسة	10
1.7. نموذج الدراسة	11
1.8. منهجية الدراسة	12
1.9. الدراسة الميدانية	14
1.10. مخطط المشروع المقترح	15
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
	6
2.1. المقدمة:	17
2.2. المتغير المستقل	17
2.3. المتغير التابع	17
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	17
2.5. الخاتمة	18
قائمة المراجع	19

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعد القيادة الإدارية من أهم مرتكزات النجاح المؤسسي في العصر الحديث، لا سيما في بيئات العمل الديناميكية التي تتطلب استجابة سريعة للتغيرات وتحفيزًا مستمرًا للعاملين. إذ أصبح من الواضح أن نجاح أي مؤسسة لا يعتمد فقط على توافر الموارد المادية والتقنية، بل يرتبط بشكل وثيق بكفاءة القيادة الإدارية التي تدير هذه الموارد وتوظفها بالشكل الأمثل. وفي هذا الإطار، تظهر العديد من التحديات التي تواجهها المؤسسات الكبرى مثل شركة الاتصالات السعودية، خصوصًا في ظل التوسع المتسارع في الخدمات الرقمية والطلب المتزايد على الابتكار والجودة. وعلى الرغم من توفر الإمكانيات الضخمة لدى الشركة، إلا أن تفاوت أداء العاملين في بعض الأقسام يثير تساؤلات جدية حول دور القيادة الإدارية في ذلك، ومدى قدرتها على التأثير في العاملين وتحفيزهم نحو الأداء الأمثل. ومن هنا، تتبع أهمية دراسة تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين، حيث إن الإخفاق في هذا الجانب قد يؤدي إلى انخفاض الكفاءة الإنتاجية وارتفاع معدلات الدوران الوظيفي، وبالتالي التأثير سلبًا على مستوى الخدمة المقدمة.

لقد حظي موضوع القيادة الإدارية باهتمام واسع في الأدبيات العلمية، وتم تناول العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي من زوايا متعددة. فقد أشارت دراسة الشمري (2018) إلى أن النمط القيادي التحويلي يسهم بشكل فعال في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتعزيز التزام العاملين، حيث يتبنى هذا النمط أسلوب الإلهام والتحفيز الذي يعزز الولاء المؤسسي. بينما أوضحت دراسة المطيري (2020) أن النمط التبادلي يحقق نتائج إيجابية في المهام الروتينية من خلال تقديم حوافز واضحة مقابل الأداء، لكنه لا يشجع على الإبداع والتطوير. أما دراسة (Alghamdi 2022)، فقد بينت أن القيادة السلطوية تفتقر إلى المرونة، وتؤدي إلى ضعف في المبادرة والإبداع بين الموظفين، مما يؤثر سلبًا على الأداء العام، خاصة في المؤسسات التقنية. رغم وفرة الدراسات، إلا أن غالبيتها لم تتناول التأثير المباشر للقيادة في بيئة شركات الاتصالات الكبرى مثل شركة الاتصالات السعودية، وهو ما يمثل فجوة تستحق البحث والتحليل المعمق.

من خلال مراجعة الأدبيات، يتبين أن غالبية الدراسات ركزت إما على القطاعات التعليمية أو الحكومية أو الصناعية، بينما لم تحظ بيئة العمل في قطاع الاتصالات التجاري الكبير بالاهتمام الكافي، على الرغم من خصوصيتها العالية وسرعة تغيرها. كما أن الدراسات السابقة اكتفت بتحليل العلاقة بين نمط القيادة وأداء العاملين دون التعمق في التأثيرات التفصيلية التي تمارسها القيادة على الجوانب النفسية والتحفيزية والسلوكية داخل بيئة العمل. بالإضافة إلى ذلك، فإن غالبية الأبحاث لم تركز على البعد الثقافي والإداري

المحلي، مما يجعل نتائجها غير دقيقة عند تطبيقها في السياق السعودي. ومن هنا تنبع أهمية هذا البحث في سد هذه الفجوات من خلال دراسة تطبيقية ميدانية مباشرة في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.

تستهدف هذه الدراسة جمهوراً واسعاً من المعنيين بتطوير الأداء المؤسسي، بداية من صناع القرار والإدارات العليا في شركة الاتصالات السعودية، مروراً بمديري الموارد البشرية والتطوير الإداري، وصولاً إلى الباحثين والمهتمين بالدراسات الإدارية والسلوكية في المملكة. وتتجلى أهمية المشكلة في أن ضعف القيادة الإدارية لا ينعكس فقط على الأداء الفردي، بل يتعداه إلى الأداء التنظيمي العام، ويتسبب في انخفاض رضا الموظفين وزيادة حالات التغيب والاستقالات. وفي مؤسسة بحجم شركة الاتصالات السعودية، التي تمثل عصباً حيويًا في الاقتصاد الوطني، فإن أي خلل في الأداء الوظيفي الناجم عن ضعف القيادة الإدارية ستكون له تبعات على مستوى جودة الخدمة، وسمعة الشركة، ورضا العملاء، وبالتالي على قدرتها التنافسية واستمرارها في السوق.

بناءً على ما سبق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين القيادة الإدارية بمختلف أنماطها، وبين أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض، وذلك من خلال التعرف على الأساليب القيادية المتبعة، ومدى تأثيرها على تحفيز الموظفين، ورفع كفاءتهم، وتحقيق الأهداف المؤسسية. كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية قابلة للتطبيق تسهم في تحسين أنماط القيادة داخل الشركة، بما يدعم بناء بيئة عمل محفزة، ويدفع باتجاه تطوير منظومة الأداء المؤسسي في القطاع الخاص السعودي.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه المؤسسات في القرن الحادي والعشرين ضغوطاً متزايدة تستلزم قيادة إدارية تتسم بالمرونة، والقدرة على التغيير، والتمكين، والتحفيز. وفي بيئة سريعة التغير كذلك التي تعمل بها شركة الاتصالات السعودية، يصبح الدور القيادي أكثر حساسية وأهمية، حيث تقع على عاتق القادة مسؤولية توجيه الموارد البشرية نحو تحقيق الكفاءة والابتكار. ومع أن الشركة تُعد من أكبر وأهم مؤسسات القطاع الخاص في المملكة، إلا أن ملاحظات داخلية وتقارير أداء رسمية أشارت إلى وجود تباينات ملحوظة في أداء العاملين عبر الأقسام المختلفة. هذا التفاوت قد يعود إلى أنماط القيادة المختلفة التي يمارسها المديرون، والتي قد لا تكون فعالة في تحفيز العاملين أو استثمار قدراتهم بالشكل الأمثل، وهو ما يجعل من الضروري دراسة هذه العلاقة بشكل علمي ومنهجي.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

رغم كثرة الأبحاث التي تناولت موضوع القيادة الإدارية، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي تربط القيادة مباشرة بالأداء في قطاع الاتصالات، خاصة في السياق السعودي. كما أن غالبية الدراسات تكتفي بتحليل النمط القيادي من منظور عام، دون النظر إلى العوامل الثقافية والاجتماعية والاقتصادية التي تحكم بيئة العمل المحلية. وتُعد دراسة تأثير القيادة الإدارية ضمن بيئة اتصالات سعودية كبيرة كنموذج عملي أمراً نادراً في الأدبيات، وهو ما تسعى هذه الدراسة لمعالجته.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تُظهر البيانات والتقارير الميدانية ندرة الأبحاث الميدانية التي تستهدف العاملين في شركة الاتصالات السعودية كعينة للدراسة، وقلما تم استخدام أدوات قياس كمية وكيفية لتقييم فعالية القيادة داخلياً. كما أن أغلب القياسات المستخدمة في الدراسات السابقة تعتمد على نماذج أجنبية قد لا تتلاءم مع الثقافة التنظيمية المحلية، مما يحد من تطبيق نتائجها. لذلك، جاءت هذه الدراسة لسد هذا النقص من خلال بناء أدوات بحثية تتناسب مع الواقع السعودي، وتحقيق نتائج عملية قابلة للتنفيذ.

ما هو أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض؟

1.3. أهمية الدراسة

يُعد موضوع القيادة الإدارية من المواضيع الجوهرية التي تشكل أساسًا في عملية تطوير الأداء المؤسسي، لما له من تأثير مباشر وغير مباشر على كل عناصر العمل. وفي ظل التحولات التي تشهدها مؤسسات القطاع الخاص في المملكة، والاتجاه نحو تحقيق مستهدفات رؤية 2030، فإن الحاجة تزداد لفهم دور القيادة في تحسين الأداء ودفع عجلة التميز والتطور داخل المؤسسات الكبرى مثل شركة الاتصالات السعودية.

1.3.1. على المستوى النظري:

تبرز الأهمية النظرية لهذه الدراسة في كونها تسهم في إثراء المحتوى العلمي المتعلق بالقيادة الإدارية، خاصة في السياق السعودي الذي لم ينل القدر الكافي من البحث الأكاديمي. كما تقدم الدراسة نموذجًا تحليليًا جديدًا يمكن لباحثين آخرين الاستفادة منه أو البناء عليه في دراسات لاحقة تستهدف قطاعات مماثلة. وتُعد النتائج المتوقعة من الدراسة مساهمة علمية متميزة في فهم العلاقة السببية بين نوع القيادة وكفاءة الأداء الوظيفي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما من الناحية التطبيقية، فإن الدراسة تمثل أداة مساعدة لصناع القرار في شركة الاتصالات السعودية، من أجل تقييم فعالية الأنماط القيادية الحالية، والعمل على تطوير أساليب الإدارة بما يضمن تحسين جودة أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم ورضاهم الوظيفي. كما يمكن أن تسهم نتائج الدراسة في بناء برامج تدريبية مخصصة للمديرين تهدف إلى تطوير مهاراتهم القيادية بما يتماشى مع احتياجات المؤسسة وتطلعات العاملين فيها.

1.4. أسئلة الدراسة

تُعد أسئلة الدراسة محورًا أساسيًا في أي بحث علمي، حيث تساعد في توجيه مجرى البحث وتحليل العلاقة بين المتغيرات. وانطلاقًا من معايير صياغة الأسئلة الجيدة – وهي: الملاءمة، الوضوح، الخصوصية، الجدوى، والارتباط – تم تحديد مجموعة من الأسئلة البحثية التي ترتبط بشكل مباشر بعنوان الدراسة وتهدف إلى تحليل أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. وتتمثل هذه الأسئلة فيما يلي:

1. ما هو أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض؟
هذا السؤال الرئيسي يُعبر عن صلب مشكلة الدراسة، حيث يبحث عن وجود علاقة سببية بين أسلوب القيادة المتبع وبين مستوى أداء الموظفين، سواء من حيث الإنتاجية أو الكفاءة أو الالتزام.
2. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر أنماط القيادة الإدارية (التحويلية، التبادلية، السلطوية) على كفاءة العاملين وجودة أدائهم؟
يتعمق هذا السؤال في تحليل تأثير كل نمط من أنماط القيادة على مختلف أبعاد الأداء، مع الأخذ في الاعتبار تنوع الشخصيات والوظائف داخل الشركة.
3. كيف يؤثر أسلوب القيادة المتبع من قبل مدراء الإدارات على رضا العاملين ومستوى تحفيزهم الذاتي؟
يهدف هذا السؤال إلى فحص العلاقة بين القيادة والتحفيز والرضا، باعتبارها من العوامل المؤثرة في سلوك العاملين وتوجهاتهم.
4. هل تختلف فاعلية أنماط القيادة الإدارية وفقًا للخصائص الديموغرافية للعاملين (مثل الجنس، سنوات الخبرة، طبيعة العمل)؟
وهو سؤال استكشافي يحاول التعرف على الفروق الفردية وتأثيرها في تفاعل الموظفين مع أنماط القيادة المختلفة.

1.5. أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين القيادة الإدارية وأداء العاملين داخل بيئة عمل نشطة وحيوية كمجال الاتصالات، وتم تحديد أهداف البحث بناءً على الحاجة العلمية والعملية، وتتمثل في الآتي:

1. دراسة تأثير القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي للعاملين في شركة الاتصالات السعودية، من خلال تحليل العلاقة بين نمط القيادة ومدى التزام العاملين وإنتاجيتهم.

2. التعرف على أنماط القيادة الأكثر شيوعاً داخل الشركة، وتحليل مدى تأثير هذه الأنماط على الرضا الوظيفي والفاعلية المهنية للعاملين.

3. تقييم الفروق في نتائج الأداء بناءً على النمط القيادي، وتحديد ما إذا كانت بعض الأنماط تؤدي إلى أداء أعلى أو أدنى مقارنة بغيرها.

4. اقتراح استراتيجيات قيادية بديلة قائمة على نتائج البحث تساعد في تحسين الكفاءة المؤسسية وخلق بيئة عمل محفزة وفعالة.

5. توليد رؤى جديدة لصناع القرار داخل الشركة حول أفضل أساليب القيادة التي تتماشى مع طبيعة العمل السعودي وثقافة المؤسسة.

1.6. فرضيات الدراسة

تم بناء الفرضيات بناءً على الأسئلة والأهداف، بهدف اختبار العلاقة بين المتغيرات الأساسية، وهي:

1. الفرضية الصفرية (H_0) Null Hypothesis:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وأداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.

2. الفرضية البديلة (H_1) Alternative Hypothesis:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وأداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.

3. الفرضية الاتجاهية (H_2) Directional Hypothesis:

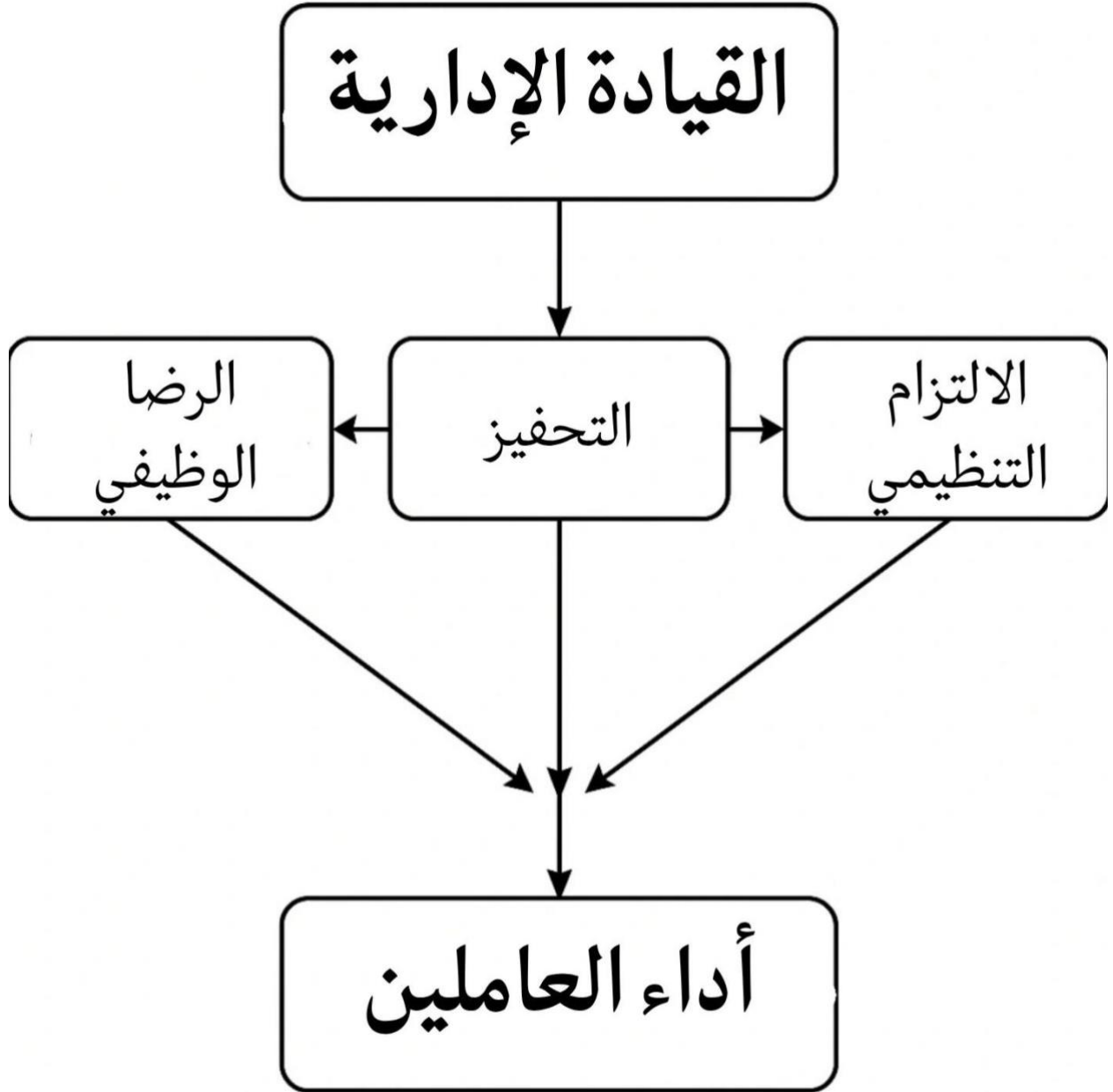
القيادة التحويلية تؤثر بشكل إيجابي ومباشر على أداء العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض.

4. الفرضية غير الاتجاهية (H_3) Non-directional Hypothesis:

توجد علاقة بين أنماط القيادة الإدارية المختلفة (سواء إيجابية أو سلبية) وبين أداء العاملين، دون تحديد اتجاه العلاقة.

1.7. نموذج الدراسة

يعتمد النموذج المفاهيمي لهذه الدراسة على الربط بين المتغيرات التالية:



1.8. منهجية الدراسة

(1) فلسفة البحث (Research Philosophy)

تعتمد هذه الدراسة على الفلسفة الوضعية (Positivism Philosophy)، حيث تُؤمن هذه الفلسفة بأن الواقع قابل للقياس والتحقق من خلال أدوات علمية كمية، دون التأثير بالانطباعات الشخصية أو الذاتية للباحث. ويعد اختيار الفلسفة الوضعية مناسباً لهذه الدراسة نظراً لاعتمادها على البيانات الكمية والإحصائية لتحليل العلاقة بين القيادة الإدارية وأداء العاملين.

(2) منهج البحث (Research Approach)

تم اعتماد المنهج الاستقرائي (Inductive Approach)، والذي يهدف إلى الانطلاق من الملاحظات والبيانات الواقعية من أجل الوصول إلى تعميمات ونظريات. في هذه الدراسة، يبدأ الباحث بجمع البيانات المتعلقة بأنماط القيادة وأداء الموظفين، ومن ثم تحليل هذه البيانات للخروج بنتائج تدعم أو تنفي الفرضيات.

(3) استراتيجية البحث (Research Strategy)

تعتمد الدراسة على الاستراتيجية المسحية (Survey Strategy)، كونها تسمح بجمع بيانات كمية من عينة واسعة من العاملين في شركة الاتصالات السعودية بمدينة الرياض. وتُستخدم الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما يعزز من دقة النتائج ويجعلها قابلة للتعميم على المجتمع المستهدف.

(4) نوع البحث (Research Type)

تُعد هذه الدراسة من نوع البحث السببي (Causal Research)، والذي يسعى إلى فهم العلاقة السببية بين متغيرين أو أكثر. وتهدف هذه الدراسة تحديداً إلى تحليل "أثر" القيادة الإدارية (المتغير المستقل) على "أداء العاملين" (المتغير التابع)، مع أخذ بعض المتغيرات الوسيطة في الاعتبار.

(5) الأفق الزمني (Time Horizon)

تم تبني الأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional)، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها في فترة زمنية واحدة محددة، دون تتبع التغيرات على مدى طويل. ويتلاءم هذا النوع مع أهداف الدراسة التي تركز على الوضع الحالي للقيادة والأداء داخل الشركة.

(6) أدوات جمع وتحليل البيانات (Data Collection and Analysis Tools)

يعتمد البحث على الاستبانة المغلقة كأداة أساسية لجمع البيانات الكمية من المشاركين. سيتم تصميم استبانة تشمل مقاييس القيادة (مثل: مقياس Bass & Avolio للقيادة التحويلية)، بالإضافة إلى مؤشرات أداء العمل. لتحليل البيانات، سيتم استخدام برنامج SPSS لإجراء الاختبارات الإحصائية المناسبة مثل اختبار الانحدار الخطي وتحليل الارتباط (Pearson Correlation)، بهدف التحقق من صحة الفرضيات واستنتاج العلاقات بين المتغيرات.

1.9. الدراسة الميدانية

اعتمدت هذه الدراسة على مراجعة مجموعة من الدراسات الميدانية السابقة التي تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية والأداء الوظيفي، نذكر منها:

1. (Al-Malki & Wang (2015):

تناولت أثر القيادة التراجعية على التباس الدور الوظيفي والصراعات داخل بيئة العمل، وخلصت إلى أن غياب القيادة الفعالة يؤثر سلباً على الأداء.

2. (Eltayeb et al. (2019):

درست أثر أنماط القيادة على أداء المشاريع في بيئة سعودية، وأكدت أن القيادة التحويلية هي الأفضل في تحقيق نتائج عالية.

3. (Alsubaie (2021):

حلّلت أثر القيادة المشاركة في القطاع الحكومي السعودي، وبيّنت أنها تعزز الأداء والتعاون بين الموظفين.

4. (Mohiya & Sulphey (2021):

بحثت في تطبيق القيادة المزدوجة في المملكة، وأشارت إلى مرونة القادة المحليين وقدرتهم على المواءمة بين الإبداع والانضباط.

5. (Alhshedi & Bardai (2022): أوضحت أن القيادة التحويلية في قطاع الذهب السعودي ساعدت على تحسين الأداء العام من خلال رفع الدافعية النفسية للعاملين.

6. (Alsalman (2025):

ركزت على قطاع الاتصالات السعودي، وبيّنت أن القيادة التحويلية المرتبطة بالثقافة المحلية تؤثر بشكل مباشر في جودة الأداء ورضا الموظفين

1.10. مخطط المشروع المقترح

مقدمة - مشكلة الدراسة - اهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - منهجية الدراسة	الفصل الاول : الاطار العام للدراسة
استعراض الدراسات السابقة	الفصل الثاني : الاطار النظري
فلسفة البحث - منهج البحث - استراتيجيات البحث - نوع البحث - الافق الزمني - طرق جمع و تحليل البيانات	الفصل الثالث : منهجية البحث
تحليل البيانات - نتائج التحليل	الفصل الرابع : التحليل الاحصائي
مناقشة النتائج - التوصيات - الخاتمة	الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

- Al-Malki, M., & Wang, J. (2015). *Impact of laissez-faire leadership on role ambiguity and role conflict: Implications for job performance*. International Journal of Innovation and Economic Development, 4(1), 29–43. <https://docslib.org/doc/11807844/leadership-style-and-employee-motivation-a-study-of-saudi-arabian-work-environment>
- Eltayeb, T., Ahmad, S., & Al-Hajri, M. (2019). *The effect of leadership style on project performance: An empirical investigation in Saudi Arabia*. Academy of Management Global Proceedings. <https://journals.aom.org/doi/abs/10.5465/amgbproc.slovenia.2019.0186.abs>
- Alsubaie, T. (2021). *The influence of participative leadership on employee performance: A case of the public sector in Saudi Arabia* (Doctoral dissertation, Pepperdine University). <https://digitalcommons.pepperdine.edu/etd/1192>
- Mohiya, M. M., & Sulphay, M. M. (2021). Do Saudi Arabian leaders exhibit ambidextrous leadership: *A qualitative examination*. SAGE Open, 11(1). <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/21582440211054496>

- Alhshedi, A., & Bardai, B. (2022). The effect of transformational *leadership behavior on organizational performance in gold industry* of Saudi Arabia. Journal of Process Management and New Technologies. <https://aseestant.ceon.rs/index.php/jouproman/article/view/27033>
- Alsalman, A. I. (2025). Transformational leadership practices in Saudi Arabia: *A case study of the Saudi Telecom industry*. Journal of Ecohumanism, 4(2), 472–491. <https://ecohumanism.co.uk/joe/ecohumanism/article/view/6124>