

أثر القيادة الفعالة على جودة الخدمات لدى موظفي الاتصالات السعودية

في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض

سعد جمال عبدالقادر

الرقم الجامعي : 2021205912

1- مشروع تخرج

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

4202 الفصل الدراسي الأول-

جدول المحتويات

1	 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
3	 1. المقدمة
4	 2. مشكلة البحث
4	 1.2 الفجوات على المستوى النظري:
4	 2.2 الفجوات على المستوى التطبيقي:
5	 3. أهمية البحث
5	 3.1 الأهمية النظرية
6	 3.2 الأهمية العملية
6	 4. أهمية الدراسة
7	 5. أهداف الدراسة
8	 6. فرضيات الدراسة
8	 7. نموذج الدراسة
9	 8. مكان التطبيق
10	 9. منهجية التطبيق
11	 10. بصلة البحث
11	 11. مخطط هيكل الدراسة
13	 الفصل الثاني: الإطار النظري (مراجعة الدراسات الأدبية السابقة)

المراجع: 12

جدول الاشكال

رقم الشكل	الشكل	رقم الصفحة
شكل 1	نموذج البحث	8
شكل 2	بصلة البحث	11
شكل 3	هيكل المشروع	12

1. مقدمة:

تلعب القيادة الفعالة دورًا حاسمًا في تشكيل الثقافة التنظيمية وأداء الشركات، وهذا ينطبق على الصناعات والحدود الجغرافية. في سياق شركة الاتصالات السعودية، يعد تأثير القيادة الفعالة على جودة الخدمات المقدمة من قبل موظفيها مجالًا بالغ الأهمية للدراسة. مع استمرار المملكة العربية السعودية في تحقيق تقدم تكنولوجي سريع ونمو اقتصادي، أصبح قطاع الاتصالات، الذي تمثله شركات مثل الاتصالات السعودية، محورًا بشكل متزايد في تنمية البلاد. إن فهم كيفية تأثير ممارسات القيادة على جودة الخدمة داخل هذه المنظمة لا يتعلق فقط بديناميكيتها الداخلية ولكن له أيضًا آثار أوسع على صناعة الاتصالات ورضا عملائها. (القحطاني، 2019)

تلعب القيادة الفعالة دورًا محوريًا في تشكيل جودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين داخل المنظمة. القيادة لا تقتصر على إصدار الأوامر أو اتخاذ القرارات فحسب؛ أنها تنطوي على إلهام وتوجيه الأفراد نحو الأهداف المشتركة. وفي سياق الصناعات الموجهة نحو الخدمات، مثل قطاع الاتصالات، يكون تأثير القيادة الفعالة عميقًا بشكل خاص. إن قدرة القائد على توصيل رؤية واضحة، وتعزيز ثقافة العمل الإيجابية، وتقديم الدعم المستمر تؤثر بشكل مباشر على معنويات الموظفين، وبالتالي، على جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

يشمل الهدف من هذا البحث القادة والمديرين في شركة الاتصالات السعودية الذين يعطون الأولوية للرفاهية والتطوير المهني لفرقهم يعملون على خلق جو إيجابي في مكان العمل. في مثل هذه البيئات، من المرجح أن يكون الموظفون منخرطين وراضين وملتزمين بأدوارهم. وهذه الإيجابية لها علاقة مباشرة بجودة الخدمات المقدمة للعملاء. على سبيل المثال، في مجال الاتصالات، حيث تكون تفاعلات العملاء متكررة وحاسمة، يمكن أن تؤدي ثقافة العمل الإيجابية إلى قيام الموظفين بتقديم خدمة عملاء ممتازة. عندما يشعر الموظفون بالدعم والتقدير، فمن المرجح أن يبذلوا قصارى جهدهم لتلبية احتياجات العملاء، مما يعزز الجودة الشاملة للخدمات المقدمة.

إن الغرض من هذه الدراسة المقترحة هو التعرف على الدور الذي تلعبه القيادة الفعالة في شركة الاتصالات السعودية. ونهدف من هذا البحث معرفة دور القيادة الفعالة في رفع مستوى الخدمات التي تقدم لعملاء قطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية.

وبناء على ذلك يهدف البحث الحالي إلى دراسة أثر القيادة الفعالية على جودة الخدمات لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية.

2. مشكلة بحث:

تدور مشكلة البحث حول مسألة مدى تأثير القيادة الفعالة في شركة الاتصالات السعودية على جودة الخدمات المقدمة من قبل موظفيها. تعد أساليب القيادة واستراتيجيات الاتصال وعمليات صنع القرار من العوامل المحتملة التي قد تساهم في تقديم خدمات عالية الجودة أو تعيقها. إن تحديد التحديات أو الثغرات المحددة في القيادة والتي تؤثر على جودة الخدمة يمكن أن يوفر رؤى قيمة لتحسين التنظيمي. بالإضافة إلى ذلك، يعد فهم التفاعل بين القيادة وجودة الخدمة ضمن السياق الثقافي والتجاري الفريد للمملكة العربية السعودية أمرًا ضروريًا لتصميم الاستراتيجيات التي يتردد صداها مع القوى العاملة وتساهم في النجاح التنظيمي الشامل.

2.1 الفجوة العلمية

على الصعيد النظري، سيساهم هذا البحث من خلال توسيع فهمنا للعلاقة الدقيقة بين فعالية القيادة وجودة الخدمة. في حين أن النظريات الحالية تسلط الضوء على أهمية القيادة في النجاح التنظيمي، لا تزال هناك حاجة إلى استكشاف أكثر دقة للديناميكيات المعقدة التي تحكم تأثير القيادة على جودة الخدمة. ستتعمق الدراسة مع نظريات القيادة المعاصرة وتوسعها لتشمل السياق الموجه نحو الخدمة، مع تسليط الضوء على التحديات والفرص الفريدة التي يواجهها القادة في الصناعات التي يكون فيها التميز في الخدمة أمرًا بالغ الأهمية. ومن خلال معالجة هذه الفجوة النظرية، يهدف البحث إلى المساهمة في الخطاب الأكاديمي حول فعالية القيادة، وتقديم فهم أكثر شمولاً وملاءمة للسياق لكيفية تأثير القيادة على جودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين.

2.2 الفجوة العملية

يهدف هذا البحث إلى سد الفجوة العملية من خلال معالجة التحديات التي تواجهها المنظمات في تنفيذ استراتيجيات القيادة الفعالة لتعزيز جودة الخدمات بين الموظفين. في حين أن هناك ثروة من المؤلفات النظرية حول أساليب القيادة وتأثيرها، إلا أن هناك فجوة ملحوظة في ترجمة هذه النظريات إلى ممارسات قابلة للتنفيذ ضمن البيئات التنظيمية في العالم الحقيقي. سوف تتعمق هذه الدراسة في الجوانب العملية لتنفيذ القيادة، وتحديد العوائق المحددة وتقديم رؤى عملية للقادة للتغلب على هذه التحديات. ومن خلال إجراء بحث تجريبي والاستفادة من أمثلة من العالم الحقيقي، تسعى الدراسة إلى تقديم حلول ملموسة يمكن للمؤسسات اعتمادها لتعزيز ممارسات القيادة، وبالتالي تحسين جودة الخدمات التي يقدمها موظفوها.

ما هو الدور الذي يلعبه القادة في جودة الخدمات التي يقدمها الموظفون في شركة الاتصالات السعودية؟

3. أهمية البحث:

يحمل هذا البحث أهمية كبيرة للعديد من أصحاب المصلحة، بما في ذلك الاتصالات السعودية وموظفيها وعملائها وقطاع الاتصالات الأوسع. أولاً، بالنسبة لشركة الاتصالات السعودية، يمكن للأفكار المكتسبة من هذه الدراسة أن توجه برامج تطوير القيادة، مما يسمح للشركة بتعزيز ممارسات القيادة الفعالة التي تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة. يستفيد الموظفون من بيئة العمل حيث تعزز القيادة النمو والتعاون والالتزام بالتميز. علاوة على ذلك، من المرجح أن يشهد العملاء تحسناً في جودة الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة الرضا والولاء. وبعيداً عن المستوى التنظيمي، يمكن لقطاع الاتصالات في المملكة العربية السعودية الاستفادة من هذه النتائج لتعزيز الممارسات على مستوى الصناعة، والمساهمة في خلق مشهد أكثر تنافسية وتركيزاً على العملاء. وفي نهاية المطاف، تتناول الدراسة العلاقة الحاسمة بين القيادة وجودة الخدمة في صناعة سريعة التطور، مما يوفر أثراً عملياً للنجاح التنظيمي والتقدم في شركة الاتصالات السعودية وخارجها.

بالإضافة إلى ذلك، تتضمن القيادة الفعالة تقديم الدعم المستمر والتعليقات للموظفين. يتيح التواصل المنتظم والتعليقات البناءة للموظفين فهم نقاط القوة لديهم ومجالات التحسين. ويخلق هذا الدعم المستمر ثقافة التعلم داخل المنظمة، حيث يتم تشجيع الموظفين على تطوير مهاراتهم والتفوق في أدوارهم. وفي سياق جودة الخدمة، يُترجم هذا الالتزام بتطوير الموظفين إلى قوة عاملة تتحسن وتتكيف باستمرار لتلبية احتياجات العملاء المتطورة. يساهم القادة الذين يستثمرون في النمو المهني لموظفيهم في عقلية موجهة نحو الخدمة، حيث يفخر الأفراد بتقديم خدمات من الدرجة الأولى ويتم تحفيزهم لتجاوز توقعات العملاء.

إن تأثير القيادة الفعالة على جودة الخدمات بين الموظفين متعدد الأوجه. القادة الذين ينشئون رؤية مشتركة، ويعززون ثقافة العمل الإيجابية، ويقدمون الدعم المستمر يساهمون بشكل كبير في الجودة الشاملة للخدمات داخل المنظمة. يؤكد هذا البحث على أهمية القيادة ليس فقط في توجيه الاتجاه الاستراتيجي للشركة ولكن أيضاً في تشكيل التفاعلات اليومية وتقديم الخدمات للموظفين.

إن المنظمات التي تعطي الأولوية للقيادة الفعالة هي في وضع أفضل لخلق ثقافة موجهة نحو الخدمة والتي تعزز في نهاية المطاف رضا كل من الموظفين والعملاء على حد سواء.

3.1 الأهمية العملية

تكمّن الأهمية العملية لهذا البحث في قدرته على توجيه المنظمات في تنفيذ ممارسات القيادة الفعالة لتعزيز جودة الخدمات المقدمة من قبل موظفيها. ومن خلال تحديد ومعالجة التحديات العملية في تنفيذ القيادة، تهدف الدراسة إلى تقديم رؤى قابلة للتنفيذ يمكن تطبيقها بسهولة في بيئات تنظيمية متنوعة. تتمتع النتائج بالقدرة على إثراء برامج تطوير القيادة، والتدريب الإداري، والسياسات التنظيمية، مما يساهم في النهاية في تحسين جودة الخدمة، وزيادة رضا الموظفين، وتعزيز الأداء التنظيمي العام.

3.2 الأهمية العلمية

من الناحية العلمية او النظرية، يحمل هذا البحث أهمية من خلال تعزيز فهمنا للعلاقة المعقدة بين القيادة وجودة الخدمة. تسعى الدراسة إلى المساهمة في نظريات القيادة الحالية من خلال استكشاف كيفية تأثير أساليب القيادة واستراتيجيات الاتصال وآليات الدعم بشكل فريد على الصناعات الموجهة نحو الخدمات. يمكن للرؤى النظرية المكتسبة من هذا البحث أن تثري المناقشات الأكاديمية حول فعالية القيادة، مما يوفر فهماً أكثر دقة ومحددًا للسياق يتجاوز نماذج القيادة العامة. هذه المساهمة النظرية لا تعزز الفهم العلمي للقيادة فحسب، بل تضع الأساس لمزيد من البحث في هذا المجال، وتعزز الاستكشاف المستمر وتنقيح نظريات القيادة في سياق المنظمات الموجهة نحو الخدمة.

أسئلة البحث:

1. ما هي أساليب القيادة الأكثر فعالية في تعزيز جودة الخدمات بين الموظفين في الصناعات الموجهة نحو الخدمات؟
2. كيف تؤثر الرؤية التنظيمية المشتركة على جودة الخدمة المقدمة من قبل الموظفين؟
3. ما هو الدور الذي تلعبه ثقافة العمل الإيجابية في التأثير على تقديم الخدمات للموظفين؟
4. إلى أي مدى يساهم الدعم المستمر وردود الفعل من القيادة في رضا الموظفين وجودة الخدمة؟

أهداف البحث:

1. تحديد وتحليل أنماط القيادة المختلفة السائدة في الصناعات الموجهة نحو الخدمات.
2. دراسة أثر الرؤية التنظيمية المشتركة على أداء الموظفين وجودة الخدمة.
3. تقييم العلاقة بين ثقافة العمل الإيجابية وجودة الخدمات المقدمة من قبل الموظفين.
4. للتحقيق في تأثير دعم القيادة المستمر وردود الفعل على رضا الموظفين وجودة الخدمة.

فرضية البحث: الفرضية الرئيسية H1:

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعالة وجودة الخدمات.

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لممارسات القيادة وجودة الخدمات..

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب واستراتيجية القيادة وجودة الخدمات.

الفرضية الفرعية الثانية Hc:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لنوع القيادة المستخدمة وجودة الخدمات.

دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية (STC):

شركة الاتصالات السعودية، المعروفة أيضاً باسم "STC"، هي إحدى أكبر شركات الاتصالات في المملكة العربية السعودية. تأسست الشركة في عام 1998م، وهي جزء من قطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في المملكة. يعتبر STC من الرواد في تقديم خدمات الاتصالات المتنوعة، وقد شهدت تطوراً كبيراً على مر السنوات لتصبح واحدة من الشركات الرائدة في هذا المجال في المنطقة.

تقدم STC مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات، بما في ذلك خدمات الهاتف الثابت والنقال، وخدمات الإنترنت الثابت والمتنقل، وخدمات البيانات، بالإضافة إلى الحلول التكنولوجية المتقدمة مثل الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي. كما تتميز STC بتوفير خدمات البث التلفزيوني والترفيه عبر الإنترنت.

تعتبر الابتكارات التقنية والتحديث المستمر للبنية التحتية للشبكة جزءاً أساسياً من استراتيجية STC لتلبية احتياجات العملاء وتوفير خدمات عالية الجودة. تشير الشركة إلى التزامها بتحسين تجربة العملاء وتوفير حلول تكنولوجية مبتكرة لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المملكة العربية السعودية.

ومع التركيز على تقديم خدمات اتصالات متطورة، توفر شركة الاتصالات السعودية بيئة مثالية لهذا البحث نظرًا لتركيزها على رضا العملاء والتميز في الخدمة. وستعتمد الدراسة على الخبرات والممارسات داخل شركة الاتصالات السعودية لتقديم رؤى خاصة بالصناعة.

11. هيكل المشروع المقترح

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

الفصل الثالث: الاطار النظري والدراسات الأدبية السابقة

في المشهد المتطور باستمرار للأعمال والسياسة والمجتمع ، يقف مفهوم القيادة الفعالة كحجر زاوية دائم. فالقادة ليسوا مجرد رؤساء صوريين؛ بل هم أيضا قادة صوريون. إنهم مهندسو التغيير، وحراس الرؤية، ومحضرو التقدم. في هذا الاستكشاف ، نتعمق في الأبعاد متعددة الأوجه للقيادة الفعالة ، وتشريح جوهرها ، وفحص مبادئها ، وكشف تعقيداتها.

والقيادة الفعالة في جوهرها تتجاوز مجرد الإدارة؛ بل إنها تتعدى الإدارة المجردة. إنه يجسد الإلهام والتمكين والنزاهة. إنها القدرة على توجيه الأفراد والمنظمات نحو رؤية مشتركة ، وإشغال الشغف والالتزام على طول الطريق. يمتلك القادة الحقيقيون كيمياء نادرة تجمع بين البصيرة الاستراتيجية والذكاء العاطفي ، مما يعزز البيانات الناضجة للابتكار والنمو.

تتمثل إحدى الركائز الأساسية للقيادة الفعالة في الرؤية. تعمل الرؤية المقنعة كنجم الشمال ، حيث توجه كل من القائد والأتباع عبر بحر مضطربة من عدم اليقين. يجب على القادة التعبير عن رؤية واضحة ومقنعة يتردد صداها مع التطلعات الجماعية لناخبيهم. علاوة على ذلك ، يجب عليهم إضفاء هذه الرؤية على الهدف ، وإضفاء إحساس بالمعنى والأهمية على كل عمل وقرار.

ومع ذلك ، فإن الرؤية وحدها ليست كافية. يجب أن يمتلك القادة الفعالون القدرة على ترجمة الرؤية إلى عمل ، ووضع الاستراتيجيات والتكتيكات التي تحول المثل العليا إلى نتائج ملموسة. وهذا يتطلب الفطنة الاستراتيجية، والقدرة على توقع الاتجاهات، وتحديد الفرص، والتنقل في التعقيدات بخفة الحركة والبراعة. وعلاوة على ذلك، فإنه يتطلب الاستعداد لاحتضان الابتكار والتجريب، وتحدي الوضع الراهن، والتكيف مع الظروف المتغيرة.

ومع ذلك، ربما يكمن الجانب الأكثر أهمية للقيادة الفعالة في مجال الاتصال البشري. القادة ليسوا شخصيات منعزلة. إنهم متورطون في شبكة من العلاقات ، ملزمون بالثقة والاحترام والتعاطف. يجب أن يمتلكوا القدرة على إلهام الثقة والثقة ، لإقامة روابط عميقة على أساس الأصالة والنزاهة. وهذا يستلزم الاستماع الفعال والتعاطف والاهتمام الحقيقي برهائهم الآخرين.

علاوة على ذلك ، فإن القادة الفعالين بارعون في تمكين من حولهم ، وتعزيز ثقافة التعاون والإبداع والمساءلة. إنهم يدركون المواهب والإمكانات الفريدة لكل فرد ، ويغذون نموهم وتطورهم من خلال الإرشاد والدعم. من خلال تمكين الآخرين ، يضاعف القادة تأثيرهم ، ويزرعون كادرا من الأفراد القادرين والمتحمسين المستعدين لمواجهة التحديات الجديدة واغتنام الفرص.

في السعي لتحقيق القيادة الفعالة ، يظهر التواصل كمحور. يجب أن يكون القادة بارعين في التواصل ، وبارعين في نقل رؤيتهم ، وإلهام الحماس ، وحشد الدعم. وهذا يتطلب الوضوح والتماسك والاتساق في الرسائل ، فضلا عن القدرة على تخصيص

أساليب الاتصال لجماهير متنوعة. وعلاوة على ذلك، يجب أن يكون القادة الفعالون بارعين بنفس القدر في فن الاستماع، والتماس ردود الفعل، وتعزيز الحوار المفتوح داخل مؤسساتهم.

ومع ذلك، فإن القيادة الفعالة تمتد إلى ما وراء حدود مجلس الإدارة أو الساحة السياسية. إنه يتخلل كل جانب من جوانب المجتمع ، من الحركات الشعبية إلى المؤسسات العالمية. في أوقات الأزمات، تصبح القيادة الفعالة أكثر أهمية، حيث توفر الاستقرار والطمأنينة والتوجيه وسط الفوضى وعدم اليقين. خلال هذه اللحظات يرتقي القادة الحقيقيون إلى مستوى المناسبة ، ويظهرون المرونة والعزم والتعاطف في مواجهة الشدائد.

وعلاوة على ذلك، فإن القيادة الفعالة لا تقتصر على الهياكل الهرمية؛ بل إنها تقتصر أيضا على الهياكل الهرمية. يمكن أن تنشأ من أي ركن من أركان المجتمع ، بغض النظر عن اللقب أو المنصب. والواقع أن بعض الأعمال القيادية الأكثر عمقا تنبع من الحركات الشعبية، حيث يسخر الأفراد العاديون قوة العمل الجماعي لإحداث تغيير ذي مغزى. وهذا يدل على قوة القيادة الديمقراطية، مؤكدا أن أي شخص، بغض النظر عن الخلفية أو الظروف، يمكن أن يصبح حافزا للتحويل الإيجابي.

في الختام ، القيادة الفعالة هي نسيج منسوج من خيوط لا تعد ولا تحصى - الرؤية والاستراتيجية والتعاطف والتواصل والتمكين. إنه فن ديناميكي ومتطور باستمرار ، يشكله السياق والثقافة والظروف. ومع ذلك، تظل القيادة الفعالة في جوهرها متجذرة في إحساس عميق بالهدف والالتزام بالصالح العام. بينما نبحر في تعقيدات القرن 21st ، لم تكن الحاجة إلى قيادة ذات رؤية وأخلاقية أكثر إلحاحا من أي وقت مضى. ويتعين علينا جميعا أن ننمي صفات القيادة الفعالة داخل أنفسنا وأن نلهم الآخرين لفعل الشيء نفسه. لأنه في بوتقة القيادة يكمن الوعد بمستقبل أكثر إشراقا وازدهارا للجميع.

في المشهد الديناميكي للمنظمات الحديثة ، القيادة الفعالة ليست مجرد سمة مرغوبة. إنه حجر الزاوية في النجاح. تشكل ممارسات القيادة الثقافة وتدفع الابتكار وتحدد مسار المنظمة. من قاعة الاجتماعات إلى أرضية المتجر ، تتخلل مبادئ وممارسات القيادة كل جانب من جوانب الحياة التنظيمية. في هذا الاستكشاف ، ننتعمق في الممارسات الأساسية للقيادة في المنظمات ، وتشريح أهميتها ، ودراسة تأثيرها ، والكشف عن استراتيجيات النجاح.

□. **القيادة ذات الرؤية:** في قلب القيادة الفعالة تكمن رؤية مقنعة تلهم وتحفز. يعبر القادة ذوو البصيرة عن صورة واضحة ومقنعة للمستقبل ، ويصبغون كل عمل وقرار بالغرض والتوجيه. إنهم ينقلون هذه الرؤية بشغف واقتناع ، ويحشدون الآخرين حول شعور مشترك بالهدف. علاوة على ذلك ، يمتلك القادة ذوو الرؤية البصيرة لتوقع الاتجاهات وتحديد الفرص ورسم مسار نحو النجاح.

□. **التفكير الاستراتيجي:** القادة الفعالون هم مفكرون استراتيجيون قادرين على رؤية الصورة الكبيرة ووضع خطط لتحقيق أهداف طويلة الأجل. يقومون بتحليل البيانات وتقييم المخاطر وتقييم البدائل لاتخاذ قرارات مستنيرة. علاوة على ذلك ، يعزز القادة الاستراتيجيون ثقافة التفكير الاستراتيجي داخل مؤسساتهم ، ويشجعون الإبداع والابتكار والمخاطرة المحسوبة.

□. **تمكين الآخرين:** يمكن القادة العظماء من حولهم ، ويعززون ثقافة الثقة والاستقلالية والمساءلة. إنهم يدركون المواهب والإمكانات الفريدة لكل فرد ، ويفوضون السلطة ويوفرون فرصا للنمو والتنمية. من خلال تمكين الآخرين ، يقوم القادة بتنمية كادر من الأفراد القادرين والمتحمسين المستعدين لمواجهة التحديات الجديدة ودفع النجاح التنظيمي.

□. **التواصل الفعال:** التواصل هو شريان الحياة للقيادة ، ويسهل المواءمة والتعاون والمشاركة. القادة الفعالون هم متواصلون بارعون ، قادرون على نقل رؤيتهم ، وإلهام الحماس ، وبناء توافق في الآراء. إنهم يستمعون بنشاط ، ويطلبون التعليقات ، ويعززون الحوار المفتوح داخل منظماتهم. علاوة على ذلك ، فإنهم يصممون أساليب الاتصال الخاصة بهم لجماهير متنوعة ، مما يضمن أن رسالتهم يتردد صداها بوضوح وتأثير.

□. **القيادة بالقوة:** القادة الذين يقودون بالقوة يحددون نغمة الثقافة والسلوك التنظيمي. إنهم يجسدون القيم والمبادئ التي يعتنقونها ، ويظهرون النزاهة والمرونة والالتزام بالتميز. من خلال نمذجة السلوكيات المرغوبة ، يلهم القادة الثقة والثقة في فرقهم ، مما يعزز ثقافة المساءلة والأداء العالي.

□. **بناء العلاقات:** تتعلق القيادة بشكل أساسي بالعلاقات - مع الموظفين وأصحاب المصلحة والمجتمع الأوسع. يستثمر القادة الفعالون الوقت والجهد في بناء علاقات قوية وأصيلة ، قائمة على الثقة والاحترام والتعاطف. إنهم يسعون إلى فهم احتياجات وجهات نظر الآخرين ، وإقامة شراكات مبنية على المنفعة المتبادلة والأهداف المشتركة.

□. **القدرة على التكيف والمرونة:** في عالم اليوم سريع الخطى ولا يمكن التنبؤ به ، يجب أن يكون القادة قابلين للتكيف والمرونة في مواجهة التغيير والشدائد. إنهم يتبنون عدم اليقين كفرصة للنمو ، ويظلون مرنين ومستجيبين للديناميكيات المتغيرة. علاوة على ذلك ، فإنهم يزرعون المرونة داخل فرقهم ، ويقدمون الدعم والتشجيع خلال الأوقات الصعبة.

□. **التعلم والتطوير المستمر:** القادة الفعالون هم متعلمون مدى الحياة ، ملتزمون بنموهم الشخصي والمهني ، وكذلك نمو فرقهم. يستثمرون في مبادرات التدريب والتطوير ، مما يوفر فرصا لبناء المهارات والتقدم الوظيفي. علاوة على ذلك ، فإنهم يعززون ثقافة التعلم المستمر داخل مؤسساتهم ، ويشجعون الفضول والابتكار والالتزام بالتميز.

□. **الذكاء العاطفي:** الذكاء العاطفي هو السمة المميزة للقيادة الفعالة ، مما يمكن القادة من فهم وإدارة عواطفهم ، وكذلك مشاعر الآخرين. القادة ذوو الذكاء العاطفي العالي يزرعون في بناء العلاقة وحل النزاعات وإلهام الثقة والولاء. علاوة على ذلك ، فهم متعاطفون ورحيمون ، وقادرون على التواصل مع الآخرين على مستوى أعمق.

□□. **القيادة الأخلاقية:** أخيرا ، القيادة الفعالة متجذرة في الأخلاق والنزاهة. القادة الذين يظهرون السلوك الأخلاقي والشجاعة الأخلاقية يلهمون الثقة والثقة في فرقهم وأصحاب المصلحة والمجتمع الأوسع. إنهم يتمسكون بمعايير عالية من الصدق والإنصاف والمساءلة ، ويضعون مثالا يحتذى به الآخرون.

في الختام ، فإن ممارسات القيادة في المنظمات متنوعة وديناميكية مثل المنظمات نفسها. ومع ذلك ، فإن ممارسات القيادة الفعالة في جوهرها تشترك في مبادئ مشتركة - الرؤية ، والاستراتيجية ، والتمكين ، والتواصل ، وبناء العلاقات ، والقدرة على

التكيف ، والتعلم ، والذكاء العاطفي ، والأخلاق. من خلال تبني هذه الممارسات ، يمكن للقادة التنقل في تعقيدات الحياة التنظيمية ، وإلهام العظمة في فرقهم ، وتحقيق النجاح المستدام في مشهد الأعمال المتطور باستمرار.

في النسيج المعقد للقيادة ، تعمل الأساليب والاستراتيجيات كبوصلة توجيهية ، توجه إجراءات وقرارات القادة نحو النجاح التنظيمي. من الإلهام الكاريزمي إلى التخطيط المنهجي ، تشمل القيادة الفعالة مجموعة متنوعة من الأساليب والاستراتيجيات المصممة خصيصاً للتحديات والفرص الفريدة لكل موقف. في هذا الاستكشاف ، نتعمق في المشهد متعدد الأوجه لأساليب واستراتيجيات القيادة ، وتشريح جوهرها ، وفحص تطبيقاتها ، والكشف عن مفاتيح القيادة التحويلية.

□. **القيادة التحويلية:** في طليعة مناهج القيادة المعاصرة تكمن القيادة التحويلية. انطلاقاً من فكرة إلهام المتابعين وتمكينهم من تجاوز التوقعات ، يسخر القادة التحويليون قوة الرؤية والكاريزما والتحفيز لتحفيز الابتكار والتغيير. من خلال صياغة رؤية مقنعة ، وتعزيز ثقافة الثقة والتعاون ، وتحدي الوضع الراهن ، يحفز القادة التحويليون النمو التنظيمي والتنمية.

□. **قيادة المعاملات:** بينما تركز القيادة التحويلية على إلهام التغيير ، تركز قيادة المعاملات على تبادل المكافآت والحوافز للأداء. يضع قادة المعاملات توقعات واضحة ويحددون الأهداف ويقدمون ملاحظات بناء على الأداء. يستخدمون المكافآت الطارئة والإجراءات التصحيحية لتحفيز المتابعين وضمان المساءلة. في حين أن قيادة المعاملات قد تفتقر إلى الحماس الملهم للقيادة التحويلية ، إلا أنها تظل طريقة قيمة للحفاظ على الاستقرار التنظيمي وتحقيق الأهداف قصيرة الأجل.

□. **القيادة الخادمة:** على عكس النماذج الهرمية التقليدية ، تقلب القيادة الخادمة النص من خلال إعطاء الأولوية لاحتياجات الأتباع على مصالح القائد. يجسد القادة الخادمون التواضع والتعاطف والالتزام بخدمة الآخرين ، وينظرون إلى القيادة كوسيلة لتمكين ورفع مستوى من حولهم. من خلال رعاية ثقافة القيادة الخادمة ، يمكن للمؤسسات تنمية الثقة والولاء والشعور بالهدف الجماعي ، مما يؤدي إلى مستويات أعلى من مشاركة الموظفين ورضاهم.

□. **القيادة الموزعة:** إدراكاً بأن القيادة ليست المقاطعة الوحيدة لقلّة مختارة ، فإن القيادة الموزعة لا مركزية السلطة وتمكن الأفراد على جميع مستويات المنظمة من ممارسة تأثير القيادة. وبدلاً من الاعتماد على قائد واحد لدفع التغيير ، تستفيد القيادة الموزعة من المواهب ووجهات النظر المتنوعة للموظفين ، مما يتيح حل المشكلات الجماعية واتخاذ القرارات. من خلال توزيع المسؤوليات القيادية عبر المؤسسة ، تعزز القيادة الموزعة المرونة والابتكار والقدرة على التكيف.

□. **القيادة التكيفية:** في عالم اليوم المتقلب وغير المؤكد والمعقد والغامض (VUCA) ، توفر القيادة التكيفية إطاراً للتنقل في التغيير المستمر والاضطراب. يزدهر القادة المتكيفون في الغموض ، ويتبنون عدم اليقين كفرصة للنمو والتعلم. إنهم يزرعون المرونة والإبداع وخفة الحركة داخل فرقهم ، ويشجعون التجريب والتكرار والتكيف في مواجهة

التحديات المتطورة. من خلال تعزيز ثقافة القيادة التكيفية ، يمكن للمؤسسات البقاء في الطليعة والازدهار في الأوقات المضطربة.

□. **القيادة الاستراتيجية:** تركز القيادة الاستراتيجية على مواءمة الأهداف والموارد التنظيمية لتحقيق النجاح على المدى الطويل. يقوم القادة الاستراتيجيون بتحليل البيئات الداخلية والخارجية ، وتحديد الفرص والتهديدات ، وتطوير استراتيجيات شاملة للاستفادة من نقاط القوة والتخفيف من نقاط الضعف. وهي تحدد أولويات واضحة، وتخصص الموارد بفعالية، وترصد التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. من خلال توفير التوجيه والإرشاد الاستراتيجي ، يضمن القادة الاستراتيجيون أن تظل المنظمة قادرة على المنافسة والمرونة في عالم سريع التغير.

□. **القيادة الأصيلة:** تؤكد القيادة الأصيلة على الوعي الذاتي والشفافية والنزاهة باعتبارها حجر الزاوية للقيادة الفعالة. القادة الحقيقيون حقيقيون وصادقون مع أنفسهم ، يقودون بأمانة وتواضع وشعور بالهدف. إنهم يبنون الثقة من خلال أفعالهم ، ويتواصلون بصراحة وشفافية ، ويتمسكون بالمعايير الأخلاقية حتى في مواجهة الشدائد. من خلال نمذجة الأصالة والنزاهة، يلهم القادة الحقيقيون الثقة والولاء في فرقهم، ويعززون ثقافة الانفتاح والصدق والمساءلة.

□. **القيادة التعاونية:** أصبح التعاون ضروريا بشكل متزايد في عالم اليوم المترابط والمترابط. يتفوق القادة التعاونيون في بناء الشراكات وتعزيز العمل الجماعي والاستفادة من الذكاء الجماعي لحل المشكلات المعقدة ودفع الابتكار. إنهم يكسرون الصوامع ، ويشجعون التعاون متعدد الوظائف ، ويخلقون فرصا لوجهات نظر متنوعة للمساهمة في صنع القرار. من خلال تعزيز ثقافة التعاون ، يسخر القادة التعاونيون المواهب والطاقات الجماعية لفرقهم ، مما يؤدي إلى الأداء التنظيمي والنجاح.

□. **القيادة الشاملة:** تدرك القيادة الشاملة قيمة التنوع والشمول في دفع الأداء التنظيمي والابتكار. يخلق القادة الشاملون بيئات يشعر فيها جميع الأفراد بالتقدير والاحترام والتمكين للمساهمة بوجهات نظرهم ومواهبهم الفريدة. إنهم يدافعون عن التنوع والإنصاف ، ويتحدون التحيزات والقوالب النمطية ، ويعززون ثقافة الانتماء والسلامة النفسية. من خلال تبني ممارسات القيادة الشاملة ، يمكن للمؤسسات إطلاق العنان للإمكانات الكاملة لقوتها العاملة المتنوعة ودفع النمو المستدام والنجاح.

□□. **القيادة الرنانة:** تؤكد القيادة الرنانة على أهمية الذكاء العاطفي والتعاطف واليقظة في دفع الفعالية التنظيمية ورفاهية الموظفين. ينسجم القادة الرنانة مع مشاعر الآخرين ، ويعززون العلاقات الإيجابية ويخلقون بيئة عمل داعمة ورعاية. إنهم يلهمون الحماس والمشاركة من خلال شغفهم وطاقتهم ، مما يعزز الشعور بالهدف والوفاء بين فرقهم. من خلال تنمية الصفات القيادية الرنانة ، يمكن للقادة إنشاء مؤسسات نابضة بالحياة ومرنة تزدهر في بيئة الأعمال المعقدة والصعبة اليوم.

في الختام ، فإن أساليب واستراتيجيات القيادة متنوعة وديناميكية مثل المنظمات التي تخدمها. من القيادة التحويلية والخادمة إلى القيادة التكيفية والتعاونية ، يعتمد القادة الفعالون على نسيج غني من الأساليب لإلهام وتمكين وتعبئة فرقهم نحو الأهداف المشتركة. من خلال تبني نهج شامل وقابل للتكيف مع القيادة ، يمكن للمؤسسات التنقل في تعقيدات العالم الحديث ، ودفع الابتكار والتغيير ، وتحقيق النجاح المستدام في مواجهة عدم اليقين والاضطراب.

القيادة في المنظمات هي ظاهرة متعددة الأوجه ، تتميز بأساليب ونهج متنوعة مصممة لتلبية الاحتياجات والتحديات الفريدة لكل سياق. من الاستبدادية إلى الديمقراطية ، ومن عدم التدخل إلى الطرفية ، تختلف أساليب القيادة في تركيزها على السلطة وعمليات صنع القرار ومشاركة الموظفين. في هذا الاستكشاف ، نتعمق في الأنواع المختلفة من أساليب القيادة المستخدمة في المنظمات ، وندرس خصائصها وتطبيقاتها وآثارها على الأداء التنظيمي والثقافة.

القيادة الاستبدادية:

تتميز القيادة الاستبدادية بسلطة صنع القرار المركزية ، حيث يتحمل القائد المسؤولية الوحيدة عن اتخاذ القرارات وتوجيه تصرفات المرؤوسين. هذا النمط هرمي وتوجيهي ، مع القليل من المدخلات أو المشاركة من أعضاء الفريق. في حين أن القيادة الاستبدادية يمكن أن تكون فعالة في المواقف التي تتطلب إجراءات سريعة وحاسمة ، إلا أنها قد تخنق الابتكار والإبداع ومعنويات الموظفين بسبب نهجها من أعلى إلى أسفل وافتقارها إلى التمكين.

القيادة الديمقراطية:

تؤكد القيادة الديمقراطية ، والمعروفة أيضا باسم القيادة التشاركية أو الشاملة ، على التعاون وصنع القرار المشترك بين القادة وأعضاء الفريق. في هذا الأسلوب ، يطلب القائد المدخلات والتعليقات والأفكار من الموظفين ، وتمكينهم من المساهمة في عمليات صنع القرار. تعزز القيادة الديمقراطية الشعور بالملكية والمشاركة بين أعضاء الفريق ، مما يؤدي إلى مستويات أعلى من الرضا الوظيفي والإبداع والابتكار. ومع ذلك ، يمكن أن تستغرق وقتا طويلا وقد لا تكون مناسبة للمواقف التي تتطلب اتخاذ قرارات سريعة.

قيادة عدم التدخل:

تنطوي قيادة عدم التدخل ، التي غالبا ما توصف بأنها قيادة عدم التدخل أو التفويض ، على الحد الأدنى من الإشراف المباشر أو التدخل من القادة. بدلا من ذلك ، يتم منح أعضاء الفريق الاستقلالية والحرية في اتخاذ القرارات وإدارة مهامهم الخاصة. في حين أن قيادة عدم التدخل يمكن أن تعزز الاستقلال والإبداع والتحفيز الذاتي بين الموظفين ، إلا أنها قد تؤدي أيضا إلى الارتباك ونقص التوجيه وعدم الكفاءة إذا لم يتم تحديد الأدوار والمسؤوليات بوضوح.

قيادة المعاملات:

تعتمد قيادة المعاملات على نظام المكافآت والعقوبات لتحفيز الموظفين وتحقيق الأهداف التنظيمية. يضع القادة توقعات واضحة ، ويضعون معايير الأداء ، ويقدمون مكافآت أو عواقب بناء على الأداء الفردي أو الجماعي. يركز قادة المعاملات على مراقبة الأداء والتحكم فيه ، وضمان الامتثال للإجراءات والمعايير المعمول بها. في حين أن قيادة المعاملات يمكن أن تكون فعالة في الحفاظ على النظام وتحقيق الأهداف قصيرة الأجل ، إلا أنها قد لا تعزز المشاركة طويلة الأجل أو الدافع الجوهري بين الموظفين.

القيادة التحويلية:

تلهم القيادة التحويلية وتحفز الأتباع على تجاوز مصالحهم الذاتية والعمل نحو رؤية جماعية أو هدف أعلى. يعبر القادة التحويليون عن رؤية مقنعة ، وينقلونها بشغف وحماس ، وتمكين الموظفين من المساهمة في تحقيقها. إنهم يقودون بالقدوة ، ونمذجة السلوكيات والقيم المرغوبة ، ويزرعون ثقافة الثقة والابتكار والتحسين المستمر. ترتبط القيادة التحويلية بمستويات أعلى من مشاركة الموظفين والتزامهم وأدائهم التنظيمي.

القيادة الخادمة:

تؤكد القيادة الخادمة على دور القائد كخادم لأتباعه ، مع إعطاء الأولوية لاحتياجاتهم ونموهم ورفاهيتهم فوق مصالحهم الخاصة. يظهر القادة الخادمون التواضع والتعاطف والالتزام بخدمة الآخرين وتعزيز الثقة والتعاون والشعور بالمجتمع داخل المنظمة. إنهم يعملون على تمكين الموظفين وتطوير إمكاناتهم وخلق فرص لهم للنجاح. تعزز القيادة الخادمة ثقافة الشمولية والرحمة والسلوك الأخلاقي ، مما يؤدي إلى مستويات أعلى من رضا الموظفين والفعالية التنظيمية.

القيادة الكاريزمية:

تتميز القيادة الكاريزمية بقدرة القائد على إلهام الآخرين والتأثير عليهم من خلال سحرهم الشخصي وجاذبيتهم ومهارات الاتصال المقنعة. يمتلك القادة الكاريزميون رؤية قوية وثقة وقناعة ، والتي تأسر وتعبئ الأتباع نحو الأهداف المشتركة. إنهم ينضحون بالطاقة والحماس والتفاؤل ، مما يخلق إحساسا بالإثارة والهدف داخل المنظمة. في حين أن القيادة الكاريزمية يمكن أن تكون محفزة وملهمة للغاية ، إلا أنها قد تعتمد أيضا بشكل كبير على شخصية القائد وجاذبيته ، مما قد يؤدي إلى التبعية وعدم الاستقرار إذا غادر القائد.

القيادة الظرفية:

القيادة الظرفية هي نهج مرن وكيف أسلوب القيادة مع الاحتياجات والقدرات المحددة للموظفين أو المواقف الفردية. يقوم القادة بتقييم استعداد وكفاءة أتباعهم وتعديل أسلوب قيادتهم وفقا لذلك ، وتوفير التوجيه أو الدعم أو التفويض حسب الحاجة. القادة الظرفيون بارعون في تشخيص المواقف ، وتحديد نهج القيادة الأنسب ، وتكييف سلوكياتهم بمرونة لمواجهة الظروف المتغيرة. يعزز هذا النهج التكيفي تطوير الموظفين وأدائهم ورضاهم من خلال توفير الدعم والتوجيه المخصصين.

قيادة المعاملات:

قيادة المعاملات هي أسلوب يركز على تبادل المكافآت والعقوبات لتحفيز الأتباع وتحقيق الأهداف التنظيمية. يضع قادة المعاملات توقعات واضحة ويحددون الأهداف ويقدمون حوافز لتحقيق أهداف الأداء. إنهم يراقبون الأداء ويقدمون الملاحظات ويديرون المكافآت أو العقاقب بناء على الأداء الفردي أو الجماعي. يمكن أن تكون قيادة المعاملات فعالة في الحفاظ على النظام وضمان الامتثال وتحقيق الأهداف قصيرة الأجل ، ولكنها قد لا تعزز المشاركة طويلة الأجل أو الدافع الجوهري بين الموظفين.

القيادة عبر الثقافات:

تتضمن القيادة عبر الثقافات قيادة فرق أو منظمات متنوعة عبر سياقات وحدود ثقافية مختلفة. يدرك القادة عبر الثقافات الاختلافات الثقافية ويحترمونها ، ويكيفون أسلوب قيادتهم لاستيعاب القيم والمعايير وأساليب الاتصال المتنوعة ، ويعززون ثقافة الشمولية والتعاون. إنهم يظهرون الكفاءة الثقافية والتعاطف والانفتاح على وجهات نظر مختلفة ، مما يمكنهم من التنقل بفعالية في التعقيدات الثقافية والاستفادة من نقاط القوة في الفرق المتنوعة. تعزز القيادة عبر الثقافات الابتكار والإبداع والمرونة التنظيمية من خلال تسخير الحكمة والخبرات الجماعية للأفراد من خلفيات متنوعة.

إن القيادة الفعالة ليست مجرد نتاج موهبة فطرية أو كاريزما؛ بل هي أيضا نتاج للفطرية. إنه تفاعل معقد بين النظريات والنماذج والأطر التي توجه تصرفات وقرارات القادة. على مر السنين ، طور العلماء والممارسون نظريات مختلفة للقيادة ، كل منها يقدم رؤى فريدة حول طبيعة القيادة الفعالة والعوامل التي تساهم في النجاح التنظيمي. في هذا الاستكشاف ، نتعمق في النسيج الغني لنظريات القيادة ، ونفحص أصولها ومبادئها وآثارها على ممارسة القيادة المعاصرة.

نظرية السمات: تفترض نظرية السمات ، وهي واحدة من أقدم نظريات القيادة ، أن القادة الفعالين يمتلكون سمات أو خصائص فطرية معينة تميزهم عن غير القادة. وفقا لهذه النظرية ، فإن سمات مثل الذكاء والكاريزما والنزاهة والحسم هي صفات متأصلة تهئ الأفراد لأدوار قيادية. في حين تم انتقاد نظرية السمات بسبب نظرتها التبسيطية للقيادة وتركيزها على السمات الفردية ، فقد أرسى الأساس للنظريات اللاحقة من خلال تسليط الضوء على أهمية خصائص القائد في تحديد فعالية القيادة.

النظرية السلوكية: تحول النظرية السلوكية التركيز من سمات القائد إلى سلوكيات القائد ، مع التركيز على تصرفات وسلوكيات القادة كمحددات لفعالية القيادة. تحدد هذه النظرية بعددين أساسيين لسلوك القيادة: السلوك الموجه نحو المهام والسلوك الموجه نحو العلاقات. يركز القادة الموجهون نحو المهام على تحقيق أهداف وغايات محددة ، بينما يعطي القادة الموجهون نحو العلاقات الأولوية لبناء العلاقة والثقة والتعاون مع أتباعهم. تشير النظرية السلوكية إلى أن المواقف المختلفة قد تتطلب سلوكيات قيادية مختلفة ، والقادة الفعالون هم أولئك الذين يمكنهم تكيف سلوكياتهم لتلبية احتياجات الموقف وتفضيلات أتباعهم.

نظرية الطوارئ: تقترح نظرية الطوارئ ، والمعروفة أيضا باسم نظرية الموقف ، أن فعالية القيادة تعتمد على التفاعل بين سلوك القائد والعوامل الظرفية. وفقا لهذه النظرية ، لا يوجد نهج واحد يناسب الجميع للقيادة ، ويختلف أسلوب القيادة الأكثر فعالية اعتمادا على خصائص الموقف ، مثل المهمة المطروحة ، وخصائص الأتباع ، والسياق التنظيمي. تؤكد نظرية الطوارئ على أهمية المرونة والقدرة على التكيف في القيادة ، حيث يجب أن يكون القادة قادرين على تعديل سلوكهم ليتماشى مع متطلبات الموقف.

نظرية المسار والهدف: تعتمد نظرية المسار والهدف على نظرية الطوارئ من خلال التركيز على دور القادة في توضيح المسارات لتحقيق الهدف وإزالة العقبات أمام أتباعهم. وفقا لهذه النظرية ، فإن القادة الفعالين هم أولئك الذين يقدمون التوجيه والدعم والتحفيز لمساعدة أتباعهم على تحقيق أهدافهم. تحدد نظرية المسار والهدف العديد من أساليب القيادة ، بما في ذلك التوجيه والداعم والتشاركي والموجه نحو الإنجاز ، وتشير إلى أن الأسلوب الأكثر فعالية يعتمد على خصائص الموقف واحتياجات الأتباع. من خلال مواءمة سلوكهم مع أهداف واحتياجات أتباعهم ، يمكن للقادة تعزيز الدافع والرضا والأداء.

نظرية القيادة التحويلية: تؤكد نظرية القيادة التحويلية على أهمية إلهام وتحفيز الأتباع لتحقيق نتائج غير عادية تتجاوز مصالحهم الذاتية. يعبر القادة التحويليون عن رؤية مقنعة ، وينقلونها بشغف واقتناع ، ويمكنون أتباعهم من المساهمة في تحقيقها. تحدد هذه النظرية أربعة مكونات رئيسية للقيادة التحويلية: التأثير المثالي ، والدافع الملهم ، والتحفيز الفكري ، والاعتبار الفردي. القادة التحويليون هم محفزون للتغيير ، ويعززون الابتكار والإبداع والنمو التنظيمي من خلال قيادتهم الحكيمة وتأثيرهم الكاريزمي.

نظرية قيادة المعاملات: تركز نظرية قيادة المعاملات على تبادل المكافآت والعقوبات لتحفيز الأتباع وتحقيق الأهداف التنظيمية. يضع قادة المعاملات توقعات واضحة ، ويضعون معايير الأداء ، ويقدمون مكافآت أو عقوبات بناء على الأداء الفردي أو الجماعي. تحدد هذه النظرية شكلين أساسيين لقيادة المعاملات: المكافأة الطارئة والإدارة بالاستثناء. تتضمن المكافأة الطارئة مكافأة المتابعين على تحقيق أهداف الأداء ، في حين أن الإدارة على سبيل الاستثناء تنطوي على التدخل فقط عندما ينحرف الأداء عن المعايير المعمول بها. توفر قيادة المعاملات الهيكل والمساءلة داخل المنظمات ، مما يضمن إكمال المهام بكفاءة وفعالية.

نظرية القيادة الخادمة: تؤكد نظرية القيادة الخادمة على دور القائد كخادم لأتباعه ، مع إعطاء الأولوية لاحتياجاتهم ونموهم ورفاهيتهم فوق مصالحهم الخاصة. يظهر القادة الخادمون التواضع والتعاطف والالتزام بخدمة الآخرين وتعزيز الثقة والتعاون والشعور بالمجتمع داخل المنظمة. تتحدى هذه النظرية المفاهيم التقليدية للقيادة من خلال إعادة تعريف القيادة كعلاقة موجهة نحو الخدمة بين القادة والأتباع. يعمل القادة الخادمون على تمكين الموظفين وتطوير إمكاناتهم وخلق فرص لهم للنجاح ، مما يعزز في النهاية الأداء التنظيمي والفعالية.

نظرية القيادة الأصيلة: تؤكد نظرية القيادة الأصيلة على أهمية الوعي الذاتي والشفافية والنزاهة باعتبارها حجر الزاوية للقيادة الفعالة. القادة الحقيقيون حقيقيون وصادقون مع أنفسهم ، يقودون بأمانة وتواضع وشعور بالهدف. تحدد هذه النظرية أربعة مكونات رئيسية للقيادة الحقيقية: الوعي الذاتي ، والشفافية العلانية ، والمعالجة المتوازنة ، والمنظور الأخلاقي الداخلي. يبني القادة الحقيقيون الثقة من خلال أفعالهم ، ويتواصلون بصراحة وشفافية ، ويتمسكون بالمعايير الأخلاقية حتى في مواجهة الشدائد. من خلال نمذجة الأصالة والنزاهة، يلهم القادة الحقيقيون الثقة والولاء في فرقهم، ويعززون ثقافة الانفتاح والصدق والمساءلة.

نظرية القيادة التكيفية: تقدم نظرية القيادة التكيفية إطارا للقيادة في البيئات المعقدة وغير المؤكدة ، حيث قد تكون الحلول التقليدية غير كافية. يزدهر القادة المتكيفون في الغموض ، ويتبنون عدم اليقين كفرصة للنمو والتعلم. تؤكد هذه النظرية على أهمية المرونة والمرونة وخفة الحركة في القيادة ، حيث يجب أن يكون القادة قادرين على تكيف سلوكياتهم واستراتيجياتهم لمواجهة الظروف المتغيرة. يقوم القادة المتكيفون بتشخيص الأسباب الجذرية للمشاكل ، وتعبئة العمل الجماعي ، وتسهيل التعلم والابتكار داخل مؤسساتهم. من خلال تعزيز ثقافة القيادة التكيفية ، يمكن للمؤسسات التغلب على التحديات واغتنام الفرص والازدهار في الأوقات المضطربة.

نظرية الذكاء العاطفي: تسلط نظرية الذكاء العاطفي الضوء على أهمية فهم وإدارة العواطف في فعالية القيادة. وفقا لهذه النظرية ، فإن القادة ذوي الذكاء العاطفي العالي هم أكثر قدرة على فهم عواطفهم والتعاطف مع الآخرين وبناء علاقات قوية. يتكون الذكاء العاطفي من أربعة مكونات أساسية: الوعي الذاتي ، والإدارة الذاتية ، والوعي الاجتماعي ، وإدارة العلاقات. القادة الذين يمتلكون ذكاء عاطفيا عاليا بارعون في تنظيم عواطفهم ، وتحفيز وإلهام الآخرين ، وحل النزاعات بفعالية. من خلال تطوير مهارات الذكاء العاطفي ، يمكن للقادة تعزيز علاقاتهم الشخصية وفعالية التواصل وفعالية القيادة بشكل عام.

فالقيادة الفعالة ليست مفهوما واحدا يناسب الجميع؛ بل هي مفهوم واحد يناسب الجميع. إنه تفاعل دقيق بين النظريات والممارسات التي تشكل كيفية تفاعل القادة مع فرقهم ، والتغلب على التحديات ، ودفع النجاح التنظيمي. بمرور الوقت ، طور العلماء والممارسون نظريات مختلفة لممارسات القيادة ، يقدم كل منها وجهات نظر فريدة حول السلوكيات والاستراتيجيات والأساليب التي تحدد القيادة الفعالة. في هذا الاستكشاف ، نتعمق في النسيج الغني لنظريات ممارسة القيادة ، ونفحص أسسها ومبادئها وأثارها على القيادة المعاصرة.

نظرية القيادة الظرفية:

تقترح نظرية القيادة الظرفية ، التي طورها بول هيرسي وكين بلانشارد ، أن يقوم القادة الفعالون بتكييف أسلوب قيادتهم مع مستوى استعداد أتباعهم. تحدد هذه النظرية أربعة أنماط قيادية: التوجيه والتدريب والدعم والتفويض ، والتي تختلف في مقدار التوجيه والدعم المقدم للأتباع. يقوم قادة الموقف بتقييم كفاءة والتزام أتباعهم وتعديل أسلوب قيادتهم وفقا لذلك ، وتوفير المستوى المناسب من التوجيه والدعم لمساعدتهم على تحقيق أهدافهم. من خلال مطابقة أسلوب قيادتهم مع احتياجات أتباعهم ، يمكن للقادة الظرفيين تعزيز الدافع والأداء والرضا.

نظرية الطوارئ:

تفترض نظرية الطوارئ ، والمعروفة أيضا باسم النظرية الظرفية ، أن فعالية ممارسات القيادة تعتمد على التفاعل بين سلوك القائد والعوامل الظرفية. وفقا لهذه النظرية ، لا يوجد نهج واحد يناسب الجميع للقيادة ، وتختلف ممارسات القيادة الأكثر فعالية اعتمادا على خصائص الموقف ، مثل المهمة المطروحة ، وخصائص الأتباع ، والسياق التنظيمي. تؤكد نظرية الطوارئ على أهمية المرونة والقدرة على التكيف في ممارسات القيادة ، حيث يجب أن يكون القادة قادرين على تعديل سلوكياتهم لتنماشى مع متطلبات الموقف وتفضيلات أتباعهم.

نظرية المسار والهدف:

تركز نظرية المسار والهدف ، التي طورها روبرت هاوس ، على دور القائد في توضيح المسارات لتحقيق الهدف وإزالة العقبات أمام أتباعهم. وفقا لهذه النظرية ، ينخرط القادة الفعالون في أربع ممارسات قيادية أساسية: التوجيه ، والدعم ، والمشاركة ، والموجهة نحو الإنجاز. يوفر القادة التوجيهيون الوضوح والهيكل ، ويقدم القادة الداعمون التشجيع والمساعدة ، ويشرك القادة التشاركيون الأتباع في صنع القرار ، ويضع القادة الموجهون نحو الإنجاز أهدافا وتوقعات صعبة. من خلال تكيف ممارساتهم القيادية مع احتياجات وتفضيلات أتباعهم ، يمكن لقادة المسار والأهداف تعزيز الدافع والرضا والأداء.

نظرية القيادة الخادمة:

تؤكد نظرية القيادة الخادمة ، التي شاعها روبرت جرينليف ، على دور القائد كخادم لأتباعه ، مع إعطاء الأولوية لاحتياجاتهم ونموهم ورفاههم فوق مصالحهم الخاصة. يظهر القادة الخادمون التواصل والتعاطف والالتزام بخدمة الآخرين وتعزيز الثقة والتعاون والشعور بالمجتمع داخل المنظمة. تتحدى هذه النظرية المفاهيم التقليدية للقيادة من خلال إعادة تعريف القيادة كعلاقة موجهة نحو الخدمة بين القادة والأتباع. ينخرط القادة الخادمون في ممارسات مثل الاستماع الفعال والتعاطف والتمكين والإشراف ، مما يخلق بيئة داعمة ورعاية حيث يمكن للأتباع أن يزدهروا.

نظرية القيادة الأصيلة:

تؤكد نظرية القيادة الأصلية ، التي طورها بيل جورج وزملاؤه ، على أهمية الوعي الذاتي والشفافية والنزاهة باعتبارها حجر الزاوية للقيادة الفعالة. القادة الحقيقيون وصادقون مع أنفسهم ، يقودون بأمانة وتواضع وشعور بالهدف. تحدد هذه النظرية أربعة مكونات أساسية لممارسات القيادة الأصلية: الوعي الذاتي ، والشفافية العلنية ، والمعالجة المتوازنة ، والمنظور الأخلاقي الداخلي. يبني القادة الحقيقيون الثقة من خلال أفعالهم ، ويتواصلون بصراحة وشفافية ، ويتمسكون بالمعايير الأخلاقية حتى في مواجهة الشدائد. من خلال نمذجة الأصالة والنزاهة، يلهم القادة الحقيقيون الثقة والولاء في فرقهم، ويعززون ثقافة الانفتاح والصدق والمساءلة.

نظرية القيادة التحويلية:

تركز نظرية القيادة التحويلية ، التي طورها جيمس ماكجرجور بيرنز وبرنارد باس ، على قدرة القائد على إلهام وتحفيز الأتباع لتحقيق نتائج غير عادية تتجاوز مصالحهم الذاتية. ينخرط القادة التحويليون في أربع ممارسات قيادية رئيسية: التأثير المثالي ، والدافع الملهم ، والتحفيز الفكري ، والاعتبار الفردي. من خلال صياغة رؤية مقنعة ، وتوصيلها بشغف واقتناع ، وتمكين الأتباع من المساهمة في تحقيقها ، وتقديم الدعم والتشجيع ، يمكن للقادة التحويليين تعزيز الابتكار والإبداع والنمو التنظيمي.

نظرية قيادة المعاملات:

تركز نظرية قيادة المعاملات ، التي طورها أيضا برنارد باس ، على تبادل المكافآت والعقوبات لتحفيز الأتباع وتحقيق الأهداف التنظيمية. ينخرط قادة المعاملات في ممارستين أساسيتين للقيادة: المكافأة الطارئة والإدارة بالاستثناء. تتضمن المكافأة الطارئة مكافأة المتابعين على تحقيق أهداف الأداء ، في حين أن الإدارة على سبيل الاستثناء تنطوي على التدخل فقط عندما ينحرف الأداء عن المعايير المعمول بها. توفر قيادة المعاملات الهيكل والمساءلة داخل المنظمات ، مما يضمن إكمال المهام بكفاءة وفعالية.

نظرية القيادة التكيفية:

تقدم نظرية القيادة التكيفية ، التي طورها رونالد هيفيتز وزملاؤه ، إطارا للقيادة في بيئات معقدة وغير مؤكدة ، حيث قد تكون الحلول التقليدية غير كافية. يزدهر القادة المتكيفون في الغموض ، ويتبنون عدم اليقين كفرصة للنمو والتعلم. تؤكد هذه النظرية على أهمية المرونة وخفة الحركة في ممارسات القيادة ، حيث يجب أن يكون القادة قادرين على تكيف سلوكياتهم واستراتيجياتهم لمواجهة الظروف المتغيرة. يقوم القادة المتكيفون بتشخيص الأسباب الجذرية للمشاكل ، وتعبئة العمل الجماعي ، وتسهيل التعلم والابتكار داخل مؤسساتهم.

نظرية الذكاء العاطفي:

تسلط نظرية الذكاء العاطفي الضوء على أهمية فهم وإدارة العواطف في فعالية القيادة. وفقا لهذه النظرية ، ينخرط القادة ذوو الذكاء العاطفي العالي في ممارسات مثل الوعي الذاتي والتنظيم الذاتي والتعاطف وإدارة العلاقات ، والتي تمكنهم من بناء

علاقات قوية والتواصل بفعالية وحل النزاعات بشكل بناء. تؤكد نظرية الذكاء العاطفي على أهمية الوعي الذاتي العاطفي والتنظيم الذاتي في ممارسات القيادة ، حيث يجب أن يكون القادة قادرين على فهم عواطفهم وكيف تؤثر على سلوكهم وصنع القرار.

نظرية قيادة الفريق:

تركز نظرية قيادة الفريق على دور القائد في تسهيل العمل الجماعي والتعاون والتأزر داخل الفرق. يشارك قادة الفرق الفعالون في ممارسات مثل تحديد الأهداف وتوضيح الأدوار وحل النزاعات واتخاذ القرارات ، والتي تمكنهم من خلق بيئة فريق داعمة ومتناسكة. يعزز قادة الفرق التواصل المفتوح والثقة والاحترام المتبادل بين أعضاء الفريق ، مما يعزز أداء الفريق وفعاليته. من خلال توفير التوجيه والدعم والإرشاد ، يمكن قادة الفرق فرقتهم من تحقيق أهدافهم وغاياتهم.

في الختام ، تقدم نظريات ممارسات القيادة رؤى قيمة حول السلوكيات والاستراتيجيات والنهج التي تحدد القيادة الفعالة. بينما تقدم كل نظرية منظورا فريدا لممارسات القيادة ، غالبا ما يدمج القادة الفعالون نظريات متعددة في أسلوب القيادة الخاص بهم. من خلال فهم مبادئ وآثار النظريات المختلفة لممارسات القيادة ، يمكن للقادة تطوير نهج أكثر دقة وتكيف للقيادة يعزز المشاركة والابتكار والنجاح التنظيمي.

القيادة الفعالة لا تتعلق فقط بامتلاك سمات فطرية أو إظهار سلوكيات معينة. يتعلق الأمر أيضا باستخدام مناهج استراتيجية لتوجيه المنظمات نحو أهدافها. على مر السنين ، طور الباحثون والممارسون نظريات مختلفة لاستراتيجيات القيادة ، يقدم كل منها وجهات نظر فريدة حول كيفية تمكن القادة من التغلب على التحديات وإلهام فرقتهم وتحقيق النجاح. في هذا الاستكشاف ، نتمتع في المشهد المتنوع لنظريات استراتيجيات القيادة ، ونفحص أسسها ومبادئها وآثارها على ممارسة القيادة المعاصرة.

استراتيجية القيادة التحويلية:

تركز استراتيجية القيادة التحويلية ، المتجذرة في عمل جيمس ماكجريجور بيرنز وبرنارد باس ، على إلهام وتحفيز المتابعين لتحقيق نتائج استثنائية تتجاوز مصالحهم الذاتية. يعبر القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية عن رؤية مقنعة ، وينقلونها بشغف واقتناع ، ويمكنون أتباعهم من المساهمة في تحقيقها. ينخرط القادة التحويليون في ممارسات مثل التأثير المثالي والتحفيز الملهم والتحفيز الفكري والاعتبار الفردي لتعزيز الابتكار والإبداع والنمو التنظيمي.

استراتيجية قيادة المعاملات:

تدور استراتيجية قيادة المعاملات ، التي طورها أيضا برنارد باس ، حول تبادل المكافآت والعقاب لتحفيز المتابعين وتحقيق الأهداف التنظيمية. ينخرط القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية في ممارسات مثل المكافأة الطارئة والإدارة بالاستثناء. تتضمن المكافأة الطارئة مكافأة المتابعين على تحقيق أهداف الأداء ، في حين أن الإدارة على سبيل الاستثناء تنطوي على التدخل

فقط عندما ينحرف الأداء عن المعايير المعمول بها. توفر قيادة المعاملات الهيكل والمساءلة داخل المؤسسات ، مما يضمن إكمال المهام بكفاءة.

استراتيجية القيادة الظرفية:

تشير استراتيجية القيادة الظرفية ، التي ابتكرها بول هيرسي وكين بلانشارد ، إلى أن القادة الفعالين يكيّفون نهجهم بناءً على مستوى استعداد أتباعهم. يقوم القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية بتقييم كفاءة والتزام أتباعهم وتعديل أسلوب قيادتهم وفقاً لذلك. قد ينخرطون في ممارسات مثل التوجيه أو التدريب أو الدعم أو التفويض ، اعتماداً على احتياجات وقدرات أتباعهم. تؤكد القيادة الظرفية على المرونة والقدرة على التكيف في استراتيجيات القيادة لمواجهة الظروف المتغيرة.

استراتيجية القيادة الاستراتيجية:

تركز استراتيجية القيادة الاستراتيجية على مواءمة الأهداف والموارد التنظيمية لتحقيق النجاح على المدى الطويل. يقوم القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية بتحليل البيانات الداخلية والخارجية ، وتحديد الفرص والتهديدات ، وتطوير استراتيجيات شاملة للاستفادة من نقاط القوة والتخفيف من نقاط الضعف. وهي تحدد أولويات واضحة، وتخصص الموارد بفعالية، وترصد التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية. تضمن استراتيجيات القيادة الاستراتيجية بقاء المؤسسات قادرة على المنافسة والمرونة في عالم سريع التغير.

استراتيجية القيادة المشتركة:

توزع استراتيجية القيادة المشتركة مسؤوليات القيادة وسلطة صنع القرار عبر العديد من الأفراد داخل المنظمة. يعزز القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية ثقافة التعاون والثقة والتمكين ، حيث يتم تشجيع أعضاء الفريق على تولي ملكية عملهم والمساهمة في الأهداف الجماعية. تعزز القيادة المشتركة الابتكار والإبداع ومشاركة الموظفين من خلال الاستفادة من وجهات النظر والمواهب المتنوعة لأعضاء الفريق.

استراتيجية القيادة التكيفية:

توفر استراتيجية القيادة التكيفية ، التي طورها رونالد هيغيتز وزملاؤه ، إطاراً للقيادة في البيئات المعقدة وغير المؤكدة. يزدهر القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية في الغموض ، ويتبنون عدم اليقين كفرصة للنمو والتعلم. فهم يشخصون الأسباب الجذرية للمشاكل، ويحشدون العمل الجماعي، ويسهلون التعلم والابتكار داخل مؤسساتهم. تؤكد استراتيجية القيادة التكيفية على المرونة والمرونة وخفة الحركة في مناهج القيادة لمواجهة الظروف المتغيرة.

استراتيجية القيادة الشاملة:

تؤكد استراتيجية القيادة الشاملة على أهمية التنوع والشمول في دفع الأداء التنظيمي والابتكار. يخلق القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية بيئات يشعر فيها جميع الأفراد بالتقدير والاحترام والتمكين للمساهمة بوجهات نظرهم ومواهبهم الفريدة. إنهم يدافعون عن التنوع والإنصاف ، ويتحدون التحيزات والقوالب النمطية ، ويعززون ثقافة الانتماء والسلامة النفسية. تطلق استراتيجية القيادة الشاملة الإمكانات الكاملة للفرق المتنوعة وتدفع النمو المستدام والنجاح.

استراتيجية التمكين القيادي:

تركز استراتيجية قيادة التمكين على تفويض السلطة والمسؤولية للموظفين ، وتمكينهم من اتخاذ القرارات وتولي ملكية عملهم. يعزز القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية ثقافة الثقة والاستقلالية والمساءلة ، حيث يتم تشجيع الموظفين على الابتكار والتجربة وتحمل المخاطر المحسوبة. تعزز استراتيجية قيادة التمكين معنويات الموظفين وتحفيزهم ورضاهم الوظيفي من خلال توفير فرص للنمو والتطوير والتقدير.

استراتيجية القيادة الأخلاقية:

تؤكد استراتيجية القيادة الأخلاقية على النزاهة والإنصاف والمساءلة باعتبارها حجر الزاوية للقيادة الفعالة. القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية نموذج السلوك الأخلاقي ، والتواصل بصراحة وشفافية ، والتمسك بمعايير عالية من الصدق والنزاهة في تفاعلاتهم مع الآخرين. تبني استراتيجية القيادة الأخلاقية الثقة والمصداقية، وتعزز ثقافة الصدق والشفافية، وتضمن عمل المنظمات بنزاهة ومسؤولية أخلاقية.

استراتيجية القيادة التعاونية:

تركز استراتيجية القيادة التعاونية على بناء الشراكات وتعزيز العمل الجماعي والاستفادة من الذكاء الجماعي لحل المشكلات المعقدة ودفع الابتكار. يقوم القادة الذين يستخدمون هذه الاستراتيجية بكسر الصوامع ، وتشجيع التعاون متعدد الوظائف ، وخلق فرص لوجهات نظر متنوعة للمساهمة في صنع القرار. تعزز استراتيجية القيادة التعاونية ثقافة التعاون والإبداع والملكية المشتركة ، مما يؤدي إلى مستويات أعلى من مشاركة الموظفين والأداء التنظيمي.

القيادة الفعالة هي مسعى متعدد الأوجه يشمل تفاعلاً معقداً بين عناصر مختلفة ، بما في ذلك النظريات والممارسات والاستراتيجيات والأساليب. يساهم كل عنصر من هذه المكونات في الفعالية الشاملة للقيادة في توجيه المنظمات نحو أهدافها ، وتعزيز الابتكار ، ورعاية الفرق عالية الأداء. في هذا الاستكشاف ، نتعمق في العلاقات المعقدة بين النظريات والممارسات والاستراتيجيات وأساليب القيادة ، وندرس كيفية تفاعلها وتأثيرها على بعضها البعض وتشكيل فعالية القيادة.

□. **الأسس النظرية والتطبيقات العملية:** توفر نظريات القيادة الإطار المفاهيمي والأساس الذي تبنى عليه ممارسات القيادة واستراتيجياتها وأساليبها. على سبيل المثال ، تقدم نظريات مثل القيادة التحويلية والمعاملات والظرفية نظرة ثاقبة للسلوكيات والأساليب التي تميز القيادة الفعالة. تعمل هذه النظريات على إبلاغ ممارسات القيادة من خلال توجيه القادة في كيفية تحفيز فرقهم وإلهامها وتمكينها. من خلال فهم المبادئ الأساسية لنظريات القيادة ، يمكن للقادة تطوير الاستراتيجيات والممارسات التي تتوافق مع أهدافهم وقيمهم التنظيمية.

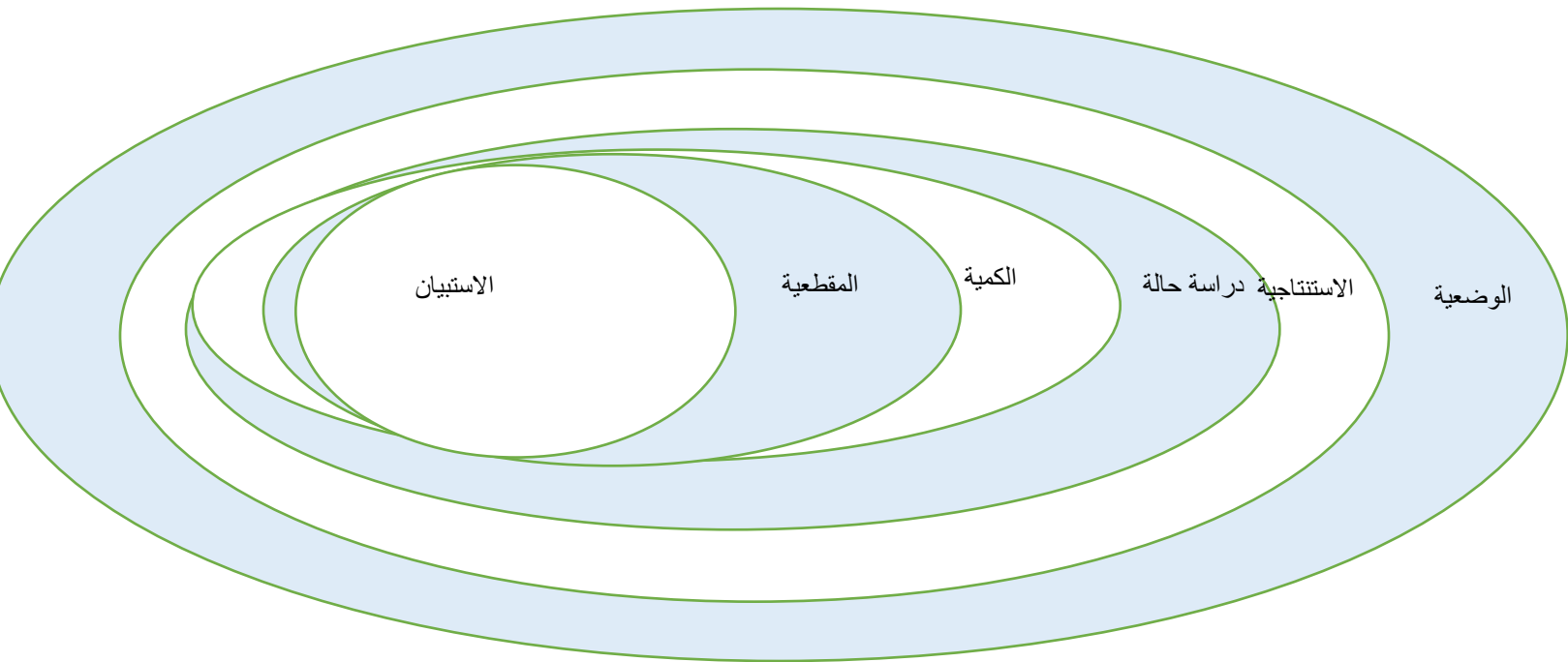
- **مواعمة الاستراتيجيات والأساليب:** تتشابه استراتيجيات وأساليب القيادة بشكل وثيق ، حيث يقوم كل منها بإعلام الآخر والتأثير عليه. على سبيل المثال، غالبا ما يظهر القادة الذين يتبنون استراتيجية قيادة تحويلية أسلوبا قياديا جذابا وملهما يلهمون أتباعهم لتحقيق نتائج ملحوظة. وبالمثل ، قد يظهر القادة الذين يستخدمون استراتيجية القيادة التكيفية أسلوب قيادة مرن وتعاوني ، وتكيف نهجهم لتلبية الاحتياجات المتطورة لفرقهم ومؤسساتهم. تعد مواعمة استراتيجيات وأساليب القيادة أمرا ضروريا لخلق التماسك والاتساق في ممارسات القيادة.
- **التنفيذ العملي للمفاهيم النظرية:** غالبا ما ينطوي التطبيق العملي لنظريات القيادة على تنفيذ ممارسات واستراتيجيات قيادية محددة. على سبيل المثال ، قد ينخرط القائد الذي يشترك في نظرية القيادة التحويلية في ممارسات مثل التعبير عن رؤية مقنعة ، وتوفير الدافع الملهم ، وتعزيز ثقافة الابتكار. تسترشد هذه الممارسات بالمبادئ الأساسية لنظرية القيادة التحويلية وتهدف إلى تحقيق الأهداف التنظيمية. يترجم القادة الفعالون المفاهيم النظرية إلى استراتيجيات قابلة للتنفيذ تدفع الأداء وتعزز النمو.
- **التكيف مع السياق الظرفي:** تتطلب القيادة الفعالة القدرة على التكيف مع السياقات الظرفية المختلفة ، بالاعتماد على مجموعة من النظريات والممارسات والاستراتيجيات حسب الحاجة. تؤثر العوامل الظرفية مثل الثقافة التنظيمية وديناميكيات الصناعة والبيئة الخارجية على فعالية مناهج القيادة. يجب أن يكون القادة قادرين على تقييم الخصائص الفريدة لكل موقف وتعديل استراتيجياتهم وأساليبهم وفقا لذلك. على سبيل المثال ، في سوق سريع التغير ، قد يتبنى القادة استراتيجية قيادة تكيفية وأسلوب قيادة مرن للتغلب على عدم اليقين ودفع الابتكار.
- **تكامل وجهات نظر متعددة:** غالبا ما تتطلب فعالية القيادة دمج وجهات نظر ومناهج متعددة ، بدلا من الاعتماد على نظرية أو ممارسة أو استراتيجية واحدة. يعتمد القادة الذين يتبنون نهجا شاملا للقيادة على رؤى من مختلف النظريات والممارسات والاستراتيجيات لإبلاغ عملية صنع القرار والإجراءات. على سبيل المثال، قد يجمع القائد بين عناصر القيادة التحويلية وقيادة المعاملات والقيادة الخادمة لخلق أسلوب قيادة متوازن وشامل يعزز المشاركة والتمكين. من خلال دمج وجهات نظر متعددة ، يمكن للقادة الاستفادة من نقاط القوة في الأساليب المختلفة وتكييف قيادتهم وفقا لاحتياجات فرقهم ومؤسساتهم.
- **الاعتبارات الأخلاقية ومواعمة القيم:** تلعب الاعتبارات الأخلاقية دورا حاسما في تشكيل ممارسات القيادة واستراتيجياتها وأساليبها. يعطي القادة الفعالون الأولوية للسلوك الأخلاقي والنزاهة والمساءلة في تفاعلاتهم مع الآخرين. تؤكد نظريات القيادة الأخلاقية على أهمية مواعمة القيم والشفافية والإنصاف في ممارسات القيادة. القادة الذين يتمسكون بالمبادئ الأخلاقية يبنون الثقة والمصداقية داخل فرقهم ومؤسساتهم ، مما يعزز ثقافة الصدق والنزاهة. توجه الاعتبارات الأخلاقية القادة في اتخاذ القرارات التي تعطي الأولوية لرفاهية أصحاب المصلحة وتدعم قيم المنظمة.
- **الثقافة التنظيمية وديناميكيات القيادة:** تلعب الثقافة التنظيمية دورا مهما في تشكيل ديناميكيات القيادة والتأثير على فعالية القيادة. يمكن للقادة الذين يفهمون ثقافة المؤسسة ويتوافقون معها تنفيذ ممارسات القيادة والاستراتيجيات والأساليب التي يتردد صداها مع الموظفين بشكل أكثر فعالية. على سبيل المثال ، في ثقافة تقدر التعاون والابتكار ، قد يتبنى القادة أسلوب قيادة تشاركي وتمكين الموظفين من المساهمة بأفكارهم ووجهات نظرهم. تشكل الثقافة التنظيمية سلوكيات وممارسات القيادة ، وتخلق المعايير والتوقعات التي يجب على القادة التنقل فيها والاستفادة منها لدفع النجاح التنظيمي.
- **التعلم والتطوير المستمر:** القيادة الفعالة هي رحلة من التعلم والتطوير المستمر ، حيث يقوم القادة باستمرار بتحسين فهمهم للنظريات والممارسات والاستراتيجيات والأساليب. يستثمر القادة في نموهم وتطورهم من خلال البحث عن التغذية الراجعة والتعلم من التجارب ومواكبة الاتجاهات الناشئة وأفضل الممارسات في القيادة. من خلال البقاء قابليين للتكيف والانفتاح على الأفكار الجديدة ، يمكن للقادة تطوير مناهجهم القيادية لتلبية الاحتياجات المتطورة لفرقهم ومؤسساتهم. يمكن التعلم المستمر القادة من أن يظلوا مرنين وفعالين في التغلب على تحديات القيادة المعقدة.
- **في الختام ،** فإن العلاقات بين النظريات والممارسات والاستراتيجيات وأساليب القيادة ديناميكية ومتراصة ، مما يشكل فعالية القيادة في المنظمات. يستفيد القادة الفعالون من الرؤى من وجهات نظر متنوعة ، ويتكيفون مع السياقات الظرفية ، ويعطون الأولوية للاعتبارات الأخلاقية ، ويتوافقون مع الثقافة التنظيمية لدفع الأداء وتعزيز النمو. من خلال فهم التفاعل المعقد لعناصر القيادة وتطوير مناهجهم باستمرار ، يمكن للقادة إلهام فرقهم والتغلب على التحديات وتحقيق النجاح المستدام.

الخاتمة ، يختلف نوع القيادة المستخدمة في المنظمات اعتمادا على عوامل مثل الثقافة التنظيمية ومعايير الصناعة وفلسفة القيادة والسياق الظرفي. في حين أن بعض أساليب القيادة قد تكون أكثر فعالية في مواقف معينة من غيرها ، فإن القادة الأكثر نجاحا هم أولئك الذين يمكنهم تكيف نهجهم لتلبية الاحتياجات والتحديات المتطورة لمنظماتهم وفرقهم. من خلال فهم خصائص وتطبيقات وآثار أساليب القيادة المختلفة ، يمكن للقادة تطوير نهج مرن وقابل للتكيف للقيادة يعزز المشاركة والابتكار والنجاح التنظيمي المستدام.

3. الفصل الثالث:

منهجية البحث

- تصميم البحث
تتكون بصلة البحث من 6 حلقات:
- فلسفة البحث (الوضعية)
 - منهج البحث (الاستنتاجي)
 - استراتيجية البحث (دراسة الحالة)
 - نوع البحث (الكمية)
 - الأفق الزمني (المقطعي)
 - طرق جمع وتحليل البيانات (الاستبيانات)
- بصلة



شكل (3) بصلة البحث

المقدمة:

الهدف من الفصل الثالث هو التعريف بمنهجية البحث المستخدمة في التحقق من أثر القيادة الفعالة على أداء الموظفين في شركة الاتصالات السعودية والتي اتبعتها الباحثة في الدراسة الحالية وذلك عبر توضيح التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث , تصميم البحث وطرق وتقنيات البحث ومجتمع البحث وكذلك تقنيات اخذ العينات وطرق جمع البيانات من عينة الدراسة وأنواع هذه البيانات وكذلك طريق وإجراءات تحليل البيانات.

التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث:

القيادة الفعالة (المتغير المستقل)

القيادة الفعالة تُعرف بأنها قدرة القائد على توجيه وتحفيز ودعم الموظفين بطريقة تعزز من الأداء العام للمنظمة وتحقق أهدافها الاستراتيجية. يمكن قياس القيادة الفعالة من خلال المؤشرات التالية:

1. التواصل: قدرة القائد على نقل الرؤية والأهداف بوضوح لفريقه.
2. التحفيز: القدرة على إلهام الموظفين وتحفيزهم لتقديم أفضل ما لديهم.
3. الدعم والتطوير: تقديم الدعم للموظفين والاستثمار في تطوير مهاراتهم.
4. اتخاذ القرارات: القدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة تخدم مصلحة المنظمة.

جودة الخدمات (المتغير التابع)

جودة الخدمات تُعرف بأنها مستوى الأداء الذي يلبي توقعات العملاء ويتجاوزها أحياناً، وهي مؤشر رئيسي على نجاح المنظمات الخدمية. يمكن تحديد جودة الخدمات من خلال المؤشرات التالية:

1. الاستجابة: سرعة وفعالية الخدمة المقدمة للعملاء.
2. الموثوقية: القدرة على تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق به.
3. التعاطف: الرعاية والاهتمام الشخصي الذي يتلقاه العملاء.
4. الضمانات: توفير الدعم والضمانات للعملاء عند الحاجة.

طرق جمع البيانات:

سيتم تحليل البيانات التي جمعها إحصائيا

سوف يتضمن التحليل الإحصائي تحديد البيانات الأولية وتحليلها وتحويلها الى معلومات للدراسة.

المتغير المستقل: القيادة الفعالة
اعتمد الباحث على استبانة عوض (2007). من أجل قياس المتغير المستقل (القيادة الفعالة) وذلك من حيث أربعة أبعاد وهي : الرؤية والاتجاه والتوجيه الفردي والتحفيز والإلهام وحل المشكلات مع الإجمالي 16 عنصر للمتغير بأكمله حيث يتكون كل بعد من 4 عناصر. ونوع الأداة ليكرت : كبيرة جدا , كبيرة , متوسطة , قليلة و قليلة جدا.

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
المتغير الأول: القيادة الفعالة	الرؤية والاتجاه	4	أبو ندا , سامية (2007). تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية وانماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية
	التوجيه والتوجيه الفردي	4	
	التحفيز والإلهام	4	
	حل المشكلات	4	

المتغير التابع: جودة الخدمات

اعتمد الباحث على استبانة القحطاني (2019). من أجل قياس المتغير التابع (جودة الخدمات) وذلك من حيث أربعة أبعاد وهي : الرؤية والاتجاه الاستراتيجي والتواصل والتفاعل الفعال والاجراء والتنظيم الفعال والحوار مع الموظفين مع الإجمالي 16 عنصر للمتغير بأكمله حيث يتكون كل بعد من 4 عناصر. ونوع الأداة ليكرت : كبيرة جدا , كبيرة , متوسطة , قليلة و قليلة جدا.

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
المتغير الثاني: جودة الخدمات	الرؤية والاتجاه الاستراتيجي	4	القحطاني , سعيد (2019). تأثير الأنماط القيادية على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بمنطقة عسير
	التواصل والتفاعل الفعال	4	
	الإدارة والتنظيم	4	
	الحوار مع الموظفين	4	

أنواع البيانات:

بيانات أولية:

- تم جمع البيانات الأولية عن طريق استخدام الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة. تم تصميم الاستبيان بعناية لتغطية جميع جوانب موضوع البحث وتحقيق أهداف الدراسة. تم توزيع الاستبيان على عينة ممثلة من المستهدفين وتم الحصول على معدل استجابة عالٍ.

- تم إجراء تحليل كمي للبيانات الأولية المجمعة باستخدام برامج إحصائية متقدمة. تم استخراج المؤشرات والمقاييس الإحصائية ذات الصلة لاستخلاص النتائج والاستنتاجات.

بيانات ثانوية:

- تم البحث بشكل مكثف في الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث. تم استعراض الأبحاث والكتب والمقالات العلمية المنشورة في المجالات ذات الصلة.

- تم الاطلاع على المعلومات والبيانات المتاحة على موقع الشركة/المؤسسة محل الدراسة لفهم السياق والخلفية التنظيمية والتشغيلية للموضوع قيد البحث.

- تم تحليل وتفسير البيانات الثانوية بطريقة منهجية لبناء إطار نظري قوي يدعم الدراسة الميدانية وربط النتائج بالأدبيات السابقة.

مجتمع الدراسة وطرق وتقنيات أخذ العينات:

القطاع او اسم الشركة	التصنيفات	عدد الموظفين
شركة الاتصالات السعودية	الموظفين	3000

جدول رقم (1) – المصدر : الباحث (2024)

عينة البحث

عينة البحث	حجم العينة
الموظفين في شركة الاتصالات السعودية	30 موظف

طريقة وتقنيات أخذ العينة:

طريقة أخذ العينة هي الاحتمالية وتقنيات اخذ العينات هي أخذ العينات العشوائية البسيطة

طرق وإجراءات تحليل البيانات

بعد جامع البيانات من الضروري تحليل المعلومات التي تم جمعها لاستخلاص استنتاجات ذات معنى. كما تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحديد الإصدار 28 لتحليل البيانات المجمعة. تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة. يساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة. تعتبر اختبارات الصلاحية والموثوقية حاسمة في ضمان دقة البيانات المجمعة واتساقها اختبارات الصدق (التحليل العملي الاستكشافي) لتحديد ما إذا كانت أدوات البحث تقيس ما تهدف إلى قياسه، بينما تقوم اختبارات الثبات (اختبار كرونباخ ألفا) بتقييم ثبات النتائج مع مرور الوقت.

تم إجراء اختبار توصيف العينة من خلال التحليل الوصفي، للحصول على نظرة ثاقبة لخصائص مجتمع العينة ساعد الباحثين على فهم التركيبة السكانية والتفضيلات والمعلومات الأخرى ذات الصلة بالأفراد المشاركين في الدراسة.

الخاتمة:

البحث في تأثير القيادة الفعالة على جودة الخدمات يؤكد على أهمية الدور الذي يلعبه القادة في تشكيل الأداء العام للمنظمة. قادة فعالون يتمتعون بالقدرة على تحفيز الموظفين ودعمهم بطرق تساهم في تقديم خدمات عالية الجودة، مما يعزز من رضا العملاء ويحقق أهداف الأعمال. القيادة الجيدة تُترجم إلى ثقافة عمل قوية، تركز على الجودة والكفاءة في جميع جوانب العمليات.

توصيات

1. **تدريب القادة:** المنظمات يجب أن تستثمر في برامج تدريب القادة التي تركز على تطوير مهارات التواصل، التحفيز، واتخاذ القرارات الاستراتيجية. تدريبات مثل ورش العمل حول القيادة الخدمية وإدارة الصراع يمكن أن تزود القادة بالأدوات اللازمة لتعزيز جودة الخدمات.
2. **تقييم ومراقبة الأداء:** يجب على المنظمات تطبيق نظام فعال لمراقبة وتقييم أداء القادة، مع التركيز على كيفية تأثير أساليب قيادتهم على جودة الخدمات. هذا يشمل تقييمات منتظمة وجمع ملاحظات من الموظفين والعملاء.
3. **تعزيز الثقافة المركزة على العملاء:** القادة يجب أن يعملوا على تنمية وتعزيز ثقافة تنظيمية تضع العملاء في صميم عملياتها. يمكن تحقيق ذلك من خلال الاعتراف بالموظفين الذين يظهرون التزاماً استثنائياً بجودة الخدمة ومكافأتهم.

الحدود:

- تعتمد نتائج الدراسات على منهجية البحث المستخدمة وعينة الدراسة.
- يمكن أن يحدث تغيير في العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات التي يقدمها موظفو الاتصالات السعودية.

الفصل الرابع: التحليل الاحصائي لنتائج الدراسة

التمهيد

في هذا الفصل، سيتم التركيز على تحليل العلاقة بين القيادة الفعالة وجودة الخدمات المقدمة من قِبَل موظفي الاتصالات السعودية. يعتبر فهم هذه العلاقة أمرًا حيويًا لتحديد مدى تأثير أساليب القيادة على الأداء اليومي للموظفين، وعلى مدى رضا العملاء. سيتم استعراض البيانات التي تم جمعها من الموظفين وتحليلها باستخدام أدوات إحصائية متقدمة، مما يساعد في فهم مدى تأثير القيادة الفعالة على تعزيز الجودة في تقديم الخدمات. سيساهم هذا التحليل في تقديم توصيات مُحددة يمكن استخدامها لتحسين الاستراتيجيات القيادية داخل الشركة، مما يؤدي إلى رفع مستوى الأداء العام وتحقيق رضا العملاء.

خصائص عينة الدراسة

في هذا الجزء من الفصل، سيتم تقديم وصف تفصيلي لخصائص عينة الدراسة التي تم اختيارها لإجراء البحث. سيتم تحليل البيانات الديموغرافية للعينة مثل العمر، الجنس، المؤهلات العلمية، الخبرة العملية، والمناصب التي يشغلها المشاركون في الشركة. يهدف هذا التحليل إلى تقديم صورة شاملة للعينة وتمثيلها للواقع في بيئة العمل داخل شركة الاتصالات السعودية. بالإضافة إلى ذلك، سيتم تناول طرق اختيار العينة وتوزيعها لضمان تمثيل مختلف الفئات الوظيفية والمستويات الإدارية.

الجنس

(ذكر - أنثى)

العمر

- أقل من 30 سنة
- من 30 إلى أقل من 40 سنة
- من 40 إلى أقل من 50 سنة
- من 50 سنة فما فوق

الحالة الاجتماعية:

- متزوج
- أعزب
- أخرى

عدد سنوات الخبرة؟

- أقل من 5 سنوات.
- من 5 إلى 10 سنوات

- من 10 إلى أقل من 15 سنة
- 15 سنة وأكثر

قياس صدق وثبات أداة البحث

أولاً: صدق أداة البحث

1. **صدق المحكمين (الصدق الظاهري):** لتحقيق الصدق الظاهري لأداة البحث، تم عرض الاستبيان بصورته الأولية على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالات القيادة الإدارية وجودة الخدمات. تم توجيه المحكمين لتقييم مدى ملاءمة العبارات لمحاور الدراسة ومدى وضوحها ودقتها. بناءً على آرائهم وملاحظاتهم، تم إجراء التعديلات اللازمة، سواء بإضافة أو حذف أو تعديل بعض العبارات. هذا الإجراء يهدف إلى ضمان توافق أداة البحث مع أهداف الدراسة ووضوحها لدى المشاركين.
2. **صدق الاتساق الداخلي:** تم تقييم صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث من خلال حساب معامل الارتباط بين كل عبارة في الاستبيان والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة. استخدم الباحث معامل ارتباط بيرسون لتحليل هذه العلاقة، مما يساعد في تحديد مدى تجانس العبارات داخل كل محور. هذا الإجراء يضمن أن العبارات تقيس المفهوم المستهدف بشكل متسق ويعزز من صدق النتائج.

ثانياً: ثبات أداة البحث

- لتحقيق الثبات في أداة البحث، تم حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لكل محور من محاور الاستبيان. يعتبر معامل ألفا كرونباخ من الأدوات الإحصائية التي تقيس مدى اتساق الإجابات على عبارات الاستبيان، وبالتالي مدى استقرار النتائج إذا تم تطبيق الاستبيان على عينة مماثلة في ظروف مشابهة.
- **معامل الثبات:** في هذه الدراسة، إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ لكل محور تتجاوز 0.70، فهذا يشير إلى أن أداة البحث تتمتع بدرجة عالية من الثبات. أما إذا كانت أقل من ذلك، فقد يتطلب الأمر إعادة النظر في صياغة بعض العبارات أو تحسين تصميم الاستبيان لضمان تحقيق ثبات أكبر في النتائج.

الأبعاد	القيادة والرؤية	التوجيه والدعم	التحفيز والإلهام	التنظيم والتواصل	الدرجة الكلية
معامل ثبات كرونيباخ	0.845	0.859	0.904	0.835	0.944

صدق المقاييس المستخدمة في الدراسة

البُعد الأول: لقيادة والرؤية

جدول رقم (2-4)

معاملات ألفا ومعاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات بُعد القيادة والرؤية والدرجة الكلية للمقياس

م	العبارات	معامل ألفا لكل مفردة	الوزن المكافئ للعامل
1	تعتمد الشركة على الرؤية والاتجاه في التعامل مع الموظفين	.720**	.708
2	تركز الإدارة التي أعمل بها على التوجيه والتوجيه الفردي	.774**	.782
3	الشركة تدرك أهمية التحفيز والإلهام لتحقيق مهام الشركة	.828**	.835
4	الشركة تهتم بالرؤية والاتجاه مع الموظفين	.810**	.819
5	تعتمد الشركة على الرؤية والاتجاه الاستراتيجي في تحقيق أهدافها	.725**	.694
6	تعتمد الإدارة على التواصل والتفاعل الفعال في تحقيق أهدافها	.658**	.680
المجموع الكلي		0.84	

* P<0.05 ** P<0.01

يتضح من جدول الاتساق الداخلي لبُعد الكفاءة الذاتية أنَّ جميع عبارات هذا البُعد تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي، حيث تراوحت قيم ألفا بين (0.658) و(0.828).

البُعد الثاني: التوجيه والدعم

جدول رقم (3-4)

معاملات ألفا ومعاملات الارتباط لكل عبارة من عبارات بُعد التوجيه والدعم والدرجة الكلية للمقياس

م	العبارات	معامل ألفا لكل مفردة	الوزن المكافئ للعامل
1	تقدم المنظمة توجيهًا واضحًا ومحددًا حول الأهداف والمهام المطلوبة من الموظفين	.711**	.723
2	يتلقى الموظفون في المنظمة الدعم والإرشاد اللازمين لتحقيق أداء فعال	.804**	.797
3	تتمتع المنظمة بنظام توجيه فعال يساعد الموظفين الجدد على الاندماج بسرعة وكفاءة	.707**	.734
4	يتم تقديم التوجيه بشكل دوري ومنتظم لتحديث الموظفين حول السياسات والإجراءات الجديدة	.801**	.803
5	تشعر بأن القيادة في المنظمة تلهمك لتحقيق أفضل أداء ممكن	.843**	.847
6	تستخدم المنظمة أساليب فعالة لتحفيز الموظفين على العمل بجدية والتفاني	.749**	.716
المجموع الكلي		0.85	

* P<0.05 ** P<0.01

يتضح من جدول الاتساق الداخلي للبُعد أنَّ جميع عبارات هذا البُعد تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي، حيث تراوحت قيم ألفا بين (0.707) و(0.843).

البُعد الثالث: التحفيز والإلهام

جدول رقم (4-4)

معاملات ألفا ومعاملات الارتباط لكل عبارة لبُعد التحفيز والإلهام والدرجة الكلية لقائمة الاستقصاء

م	العبارات	معامل ألفا لكل مفردة	الوزن المكافئ للعامل
1	تساهم البيئة العملية في المنظمة في تعزيز الروح الإبداعية والابتكار لدى الموظفين	.577**	.770
2	تعتبر الحوافز المقدمة من قبل المنظمة كافية لتحفيزك على تحقيق أهدافك المهنية	.498**	.731
3	تستجيب الإدارة بسرعة وفعالية لاستفسارات ومشاكل الموظفين المتعلقة بالعمل	.529**	.791
4	تتسم قنوات التواصل في المنظمة بالوضوح والفعالية في نقل المعلومات	.494**	.599
5	تشجع الإدارة على التفاعل المفتوح والصريح بين جميع مستويات الموظفين	.491**	.574
6	تُعقد الاجتماعات بانتظام لضمان تبادل الأفكار والمعلومات بين الفرق المختلفة	.555**	.663
المجموع الكلي		0.90	

* P<0.05 ** P<0.01

يتضح من جدول الاتساق الداخلي لبُعد التفاؤل أنَّ جميع عبارات هذا البُعد تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي، حيث تراوحت قيم ألفا بين 0.494 () و(0.577).

البُعد الرابع: التنظيم والتواصل

جدول رقم (4-5)

معاملات ألفا ومعاملات الارتباط لكل عبارة لبُعد التنظيم والتواصل والدرجة الكلية لقائمة الاستقصاء

م	العبارات	معامل ألفا لكل مفردة	الوزن المكافئ للعامل
1	الإدارة والتنظيم الفعال من أهم مميزات الشركة التي أعمل بها	.558**	.517
2	تلعب الإدارة دورًا كبيرًا في تنظيم العمل داخل المنظمة	.504**	.616
3	تدعم الإدارة التنظيم الفعال بين الإدارات داخل شركة الاتصالات السعودية	.403**	.625
4	الشركة لديها سياسة واضحة تجاه التنظيم بين الإدارات	.508**	.621
5	الإدارة داخل الشركة تعمل على حل المشكلات بين الموظفين لضمان سير العمل	.336**	.563
6	تشجع الإدارة على إجراء حوارات منتظمة مع الموظفين لفهم احتياجاتهم وآرائهم	.464**	.454
	أشعر بأن آرائي ومقترحاتي تلقى اهتمامًا وجدية من قبل الإدارة	.801**	.803
	توفر المنظمة قنوات متعددة ومفتوحة للتواصل مع الإدارة ومناقشة القضايا المختلفة	.498**	.731

.797	.804**	يساهم الحوار الفعال مع الإدارة في تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي	
	0.83	المجموع الكلي	

* P<0.05 ** P<0.01

يتضح من جدول الاتساق الداخلي لبُعد المثابرة أنَّ جميع عبارات هذا البُعد تتمتع بدرجة جيدة من الاتساق الداخلي، حيث تراوحت قيم ألفا بين (0.336) و(0.558).

تحليل النتائج

أولاً: خصائص عينة الدراسة

جدول (6) توزيع عينة الدراسة وفقاً لخصائصها

توصيف عينة الدراسة

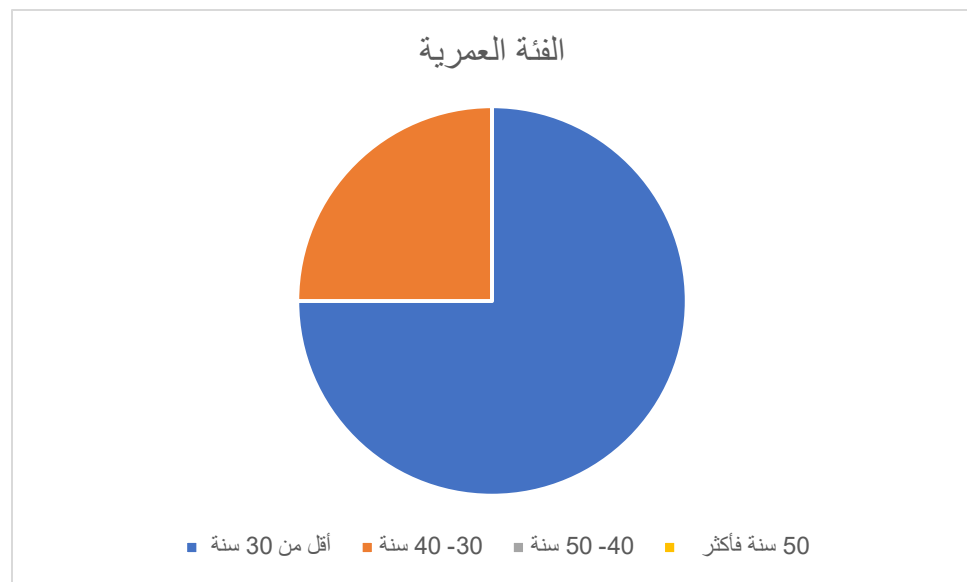
النسبة النسبية	العدد	الجنس
65%	26	ذكر
35%	14	أنثى
100%	40	المجموع

الجدول يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس، فبلغت نسبة الذكور 65%، بينما بلغت نسبة الإناث 35%.



ثانياً: الفئة العمرية

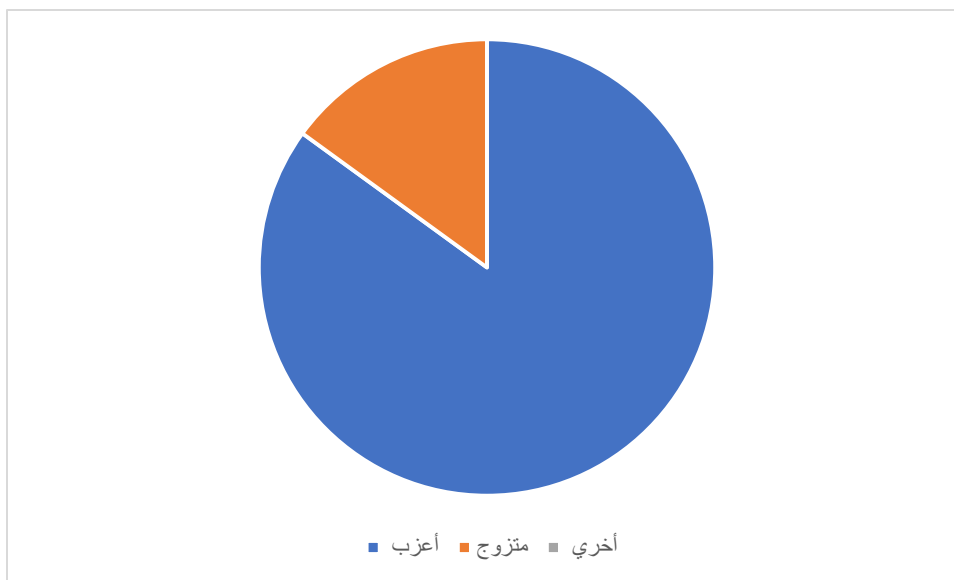
العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	30	75%
30-40 سنة	10	25%
40-50 سنة	0	0%
50 سنة فأكثر	0	0%
المجموع	40	100%



الجدول يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر فبلغت نسبة من أقل من 30 سنة 75%، بينما بلغت نسبة من هم 30-40 سنة 25%.

جدول الحالة الاجتماعية:

النسبة المئوية	العدد	الحالة الاجتماعية
85%	34	أعزب
15%	6	متزوج
0	0	أخري
100%	40	المجموع

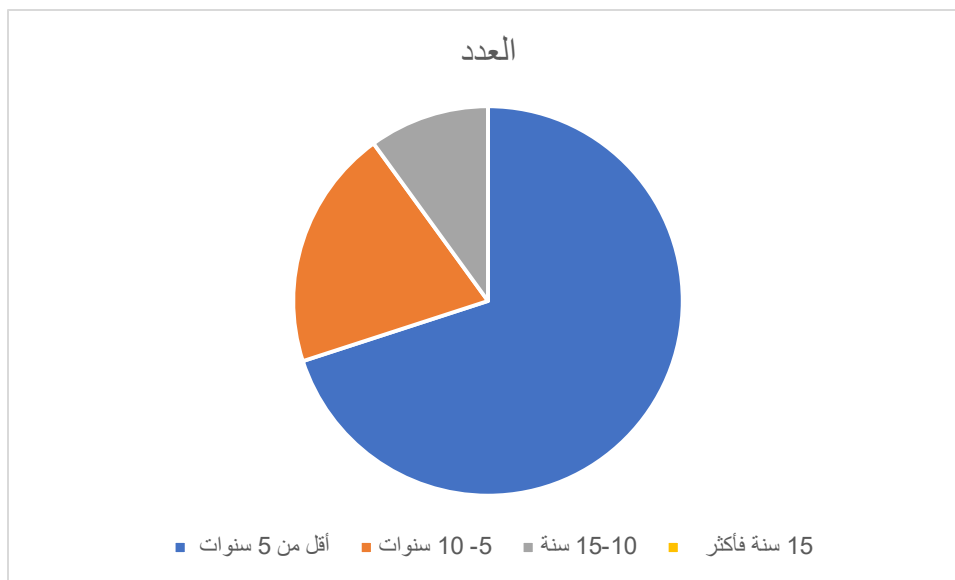


الجدول يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية حيث بلغ نسبة من هم أعزب 85% ومن هم متزوج 15%

جدول الخبرة:

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	28	70%
5- 10 سنوات	8	20%
10-15 سنة	4	10%
15 سنة فأكثر	0	0%
المجموع	40	100%

يوضح توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير المؤهل العلمي فبلغت نسبة أقل من 5 سنوات 70%، بينما بلغت نسبة من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات 20%، بينما بلغت نسبة من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة 10%.



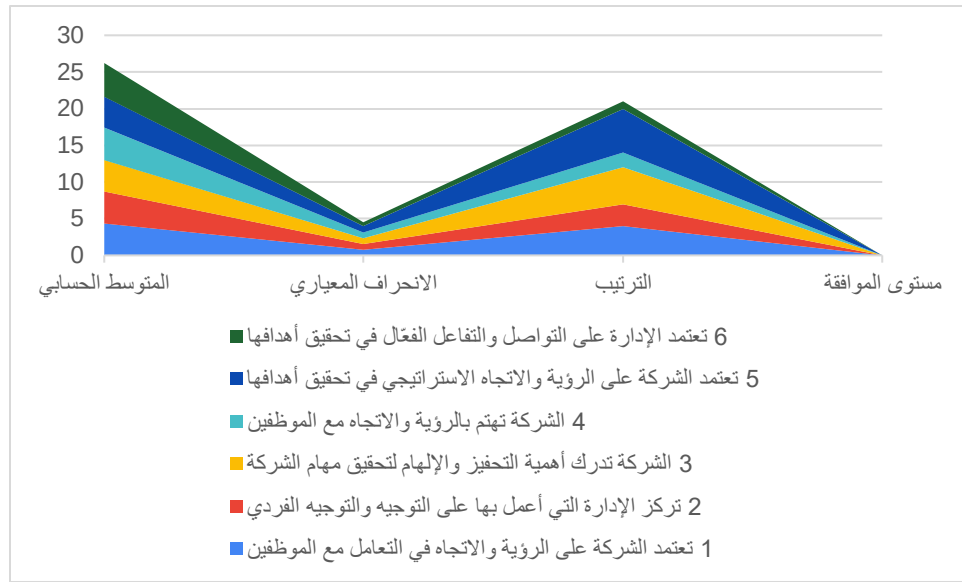
الإحصاء الوصفي لعبارات محور القيادة والرؤية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تعتمد الشركة على الرؤية والاتجاه في التعامل مع الموظفين	4.35	0.78	4	مرتفع
2	تركز الإدارة التي أعمل بها على التوجيه والتوجيه الفردي	4.36	0.77	3	مرتفع

مرتفع	5	0.78	4.30	الشركة تدرك أهمية التحفيز والإلهام لتحقيق مهام الشركة	3
مرتفع	2	0.76	4.41	الشركة تهتم بالرؤية والاتجاه مع الموظفين	4
مرتفع	6	0.87	4.22	تعتمد الشركة على الرؤية والاتجاه الاستراتيجي في تحقيق أهدافها	5
مرتفع	1	0.58	4.58	تعتمد الإدارة على التواصل والتفاعل الفعال في تحقيق أهدافها	6
مرتفع		.57	4.37	المتوسط العام	

الجدول يوضح الآتي:

- التركيز على التواصل الفعال: جاءت العبارة التي تشير إلى اعتماد الإدارة على التواصل والتفاعل الفعال في تحقيق أهدافها في المرتبة الأولى بمعدل موافقة بلغ 4.58، مما يدل على أن التواصل الفعال يُعتبر العنصر الأكثر أهمية لدى الموظفين.
- الاهتمام بالرؤية والاتجاه مع الموظفين: جاءت العبارة التي تفيد بأن الشركة تهتم بالرؤية والاتجاه مع الموظفين في المرتبة الثانية بمعدل موافقة 4.41، مما يشير إلى أن الاهتمام بالرؤية يتصدر أولويات الإدارة.
- التوجيه الفردي: حصلت العبارة التي تركز على التوجيه والتوجيه الفردي على معدل موافقة 4.36، مما يدل على أن التوجيه الفردي يحظى بتقدير عالٍ من قبل الموظفين.
- أهمية التحفيز والإلهام: جاءت العبارة التي تشير إلى إدراك الشركة لأهمية التحفيز والإلهام لتحقيق مهام الشركة في المرتبة الخامسة بمعدل موافقة 4.30، مما يدل على تقدير الموظفين لأهمية التحفيز.
- الرؤية والاتجاه الاستراتيجي: جاءت العبارة التي تشير إلى اعتماد الشركة على الرؤية والاتجاه الاستراتيجي في تحقيق أهدافها في المرتبة السادسة بمعدل موافقة 4.22، وهي الأقل من بين العبارات، لكن لا تزال في نطاق الموافقة المرتفعة.



الإحصاء الوصفي لعبارات محور التوجيه والتنظيم

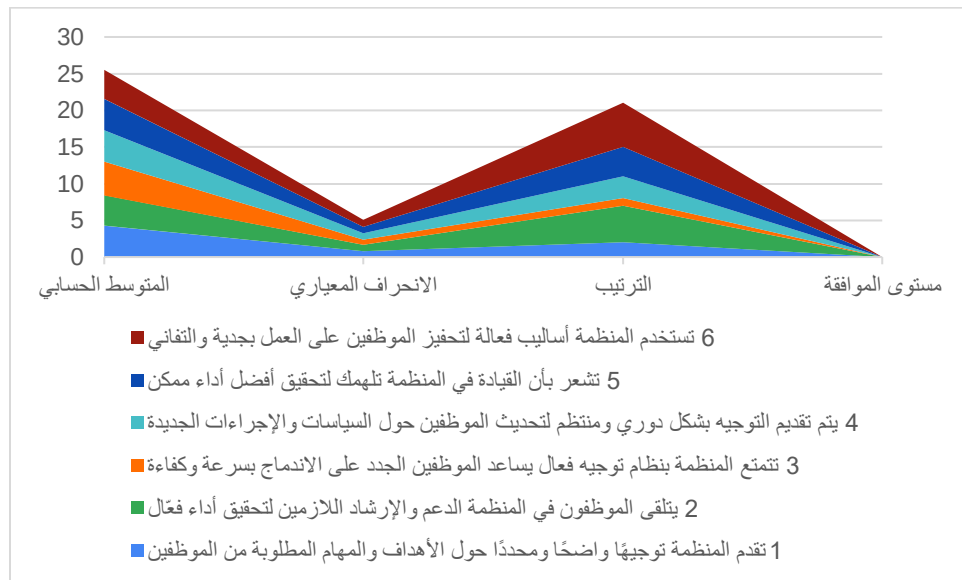
الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تقدم المنظمة توجيهًا واضحًا ومحددًا حول الأهداف والمهام المطلوبة من الموظفين	4.27	0.81	2	مرتفع
2	يتلقى الموظفون في المنظمة الدعم والإرشاد اللازمين لتحقيق أداء فعال	4.16	0.90	5	مرتفع
3	تتمتع المنظمة بنظام توجيه فعال يساعد الموظفين الجدد على الاندماج بسرعة وكفاءة	4.58	0.65	1	مرتفع

مرتفع	3	0.87	4.27	يتم تقديم التوجيه بشكل دوري ومنتظم لتحديث الموظفين حول السياسات والإجراءات الجديدة	4
مرتفع	4	0.85	4.27	تشعر بأن القيادة في المنظمة تلهمك لتحقيق أفضل أداء ممكن	5
مرتفع	6	1.00	3.97	تستخدم المنظمة أساليب فعالة لتحفيز الموظفين على العمل بجدية والتفاني	6
مرتفع		0.65	4.25	المتوسط العام	

الجدول يوضح الآتي:

- **نظام التوجيه الفعال للموظفين الجدد:** حصلت العبارة التي تشير إلى أن المنظمة تتمتع بنظام توجيه فعال يساعد الموظفين الجدد على الاندماج بسرعة وكفاءة على أعلى معدل موافقة بلغ 4.58. هذا يدل على أن النظام المتبع في تسهيل اندماج الموظفين الجدد يعتبر الأكثر فاعلية ومرغوبًا لدى الموظفين.
- **التوجيه حول الأهداف والمهام:** جاءت العبارة التي تشير إلى تقديم توجيه واضح ومحدد حول الأهداف والمهام المطلوبة من الموظفين في المرتبة الثانية بمعدل موافقة 4.27، مما يعكس أهمية وضوح التوجيه في تحقيق الأداء الجيد.
- **التوجيه الدوري والمستمر:** حصلت العبارة المتعلقة بتقديم التوجيه بشكل دوري ومنتظم لتحديث الموظفين حول السياسات والإجراءات الجديدة على نفس معدل الموافقة 4.27، مما يبرز أهمية التحديث المستمر في سياسات وإجراءات العمل.

- **الإلهام والتحفيز من القيادة:** حصلت العبارة التي تفيد بأن القيادة تلهم الموظفين لتحقيق أفضل أداء ممكن على معدل موافقة 4.27، مما يشير إلى أن الإلهام من القيادة يُعتبر مهمًا في تحفيز الأداء.
- **الدعم والإرشاد لتحقيق أداء فعال:** حصلت العبارة التي تشير إلى تلقي الموظفين الدعم والإرشاد اللازمين لتحقيق أداء فعال على معدل موافقة 4.16، مما يعكس أهمية الدعم المتاح للموظفين.
- **أساليب تحفيز الموظفين:** جاءت العبارة التي تشير إلى استخدام المنظمة لأساليب فعالة لتحفيز الموظفين على العمل بجدية والتفاني في المرتبة السادسة بمعدل موافقة 3.97، وهو الأقل بين العبارات، مما يشير إلى وجود فرصة لتحسين استراتيجيات التحفيز.



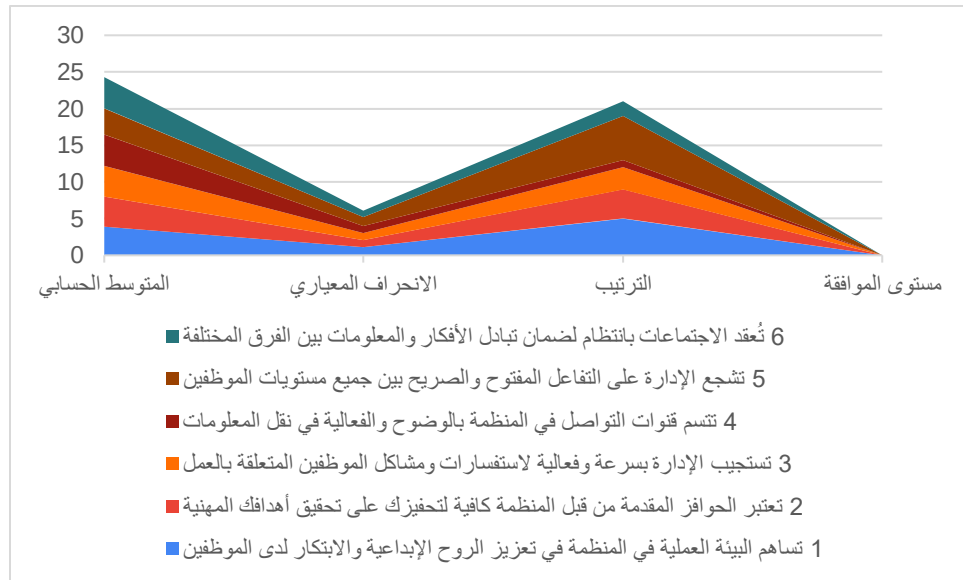
الإحصاء الوصفي لمحور التحفيز والإلهام

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	تساهم البيئة العملية في المنظمة في تعزيز الروح الإبداعية والابتكار لدى الموظفين	3.90	1.08	5	مرتفع

مرتفع	4	1.03	4.08	تعتبر الحوافز المقدمة من قبل المنظمة كافية لتحفيزك على تحقيق أهدافك المهنية	2
مرتفع	3	0.92	4.21	تستجيب الإدارة بسرعة وفعالية لاستفسارات ومشاكل الموظفين المتعلقة بالعمل	3
مرتفع	1	0.99	4.27	تتسم قنوات التواصل في المنظمة بالوضوح والفعالية في نقل المعلومات	4
مرتفع	6	1.18	3.56	تشجع الإدارة على التفاعل المفتوح والصريح بين جميع مستويات الموظفين	5
مرتفع	2	0.86	4.27	تُعد الاجتماعات بانتظام لضمان تبادل الأفكار والمعلومات بين الفرق المختلفة	6
مرتفع		.59	4.31	المتوسط العام	

- قنوات التواصل الواضحة والفعالة: جاءت العبارة التي تشير إلى أن قنوات التواصل في المنظمة تتسم بالوضوح والفعالية في نقل المعلومات في المرتبة الأولى بمعدل موافقة بلغ 4.27، مما يدل على تقدير الموظفين للشفافية والفعالية في التواصل داخل المنظمة.
- الاجتماعات المنتظمة وتبادل الأفكار: حصلت العبارة التي تفيد بأن الاجتماعات تُعقد بانتظام لضمان تبادل الأفكار والمعلومات بين الفرق المختلفة أيضاً على معدل موافقة 4.27، مما يعكس أهمية التفاعل المستمر بين الفرق.

- **الاستجابة السريعة للإدارة:** حصلت العبارة التي تشير إلى استجابة الإدارة بسرعة وفعالية لاستفسارات ومشاكل الموظفين على معدل موافقة 4.21، مما يدل على أهمية الدعم الإداري في حل المشاكل بسرعة.
- **الحوافز المقدمة:** حصلت العبارة التي تشير إلى أن الحوافز المقدمة من قبل المنظمة كافية لتحفيز الموظفين على تحقيق أهدافهم المهنية على معدل موافقة 4.08، مما يعكس تقدير الموظفين لمستوى التحفيز المتاح.
- **تعزيز الروح الإبداعية والابتكار:** جاءت العبارة التي تشير إلى أن البيئة العملية في المنظمة تساهم في تعزيز الروح الإبداعية والابتكار في المرتبة الخامسة بمعدل موافقة 3.90، مما يشير إلى أن هناك مجالاً لتحسين البيئة لتشجيع الإبداع والابتكار.
- **التفاعل المفتوح بين الموظفين:** حصلت العبارة التي تشير إلى تشجيع الإدارة على التفاعل المفتوح والصريح بين جميع مستويات الموظفين على معدل موافقة 3.56، وهو الأدنى بين العبارات، مما يشير إلى وجود فرصة لتعزيز التفاعل المفتوح داخل المنظمة.

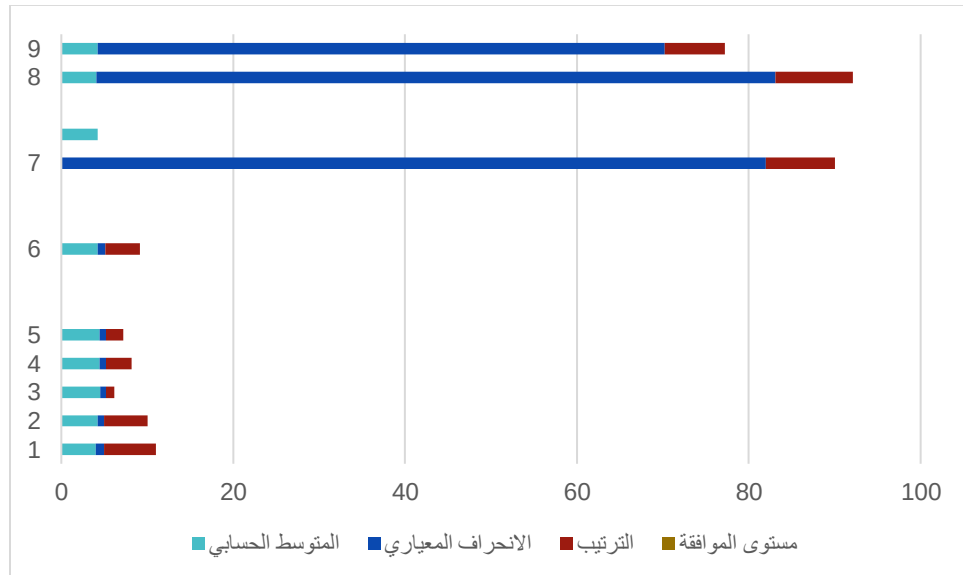


الإحصاء الوصفي لمحور التنظيم والتواصل

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	الإدارة والتنظيم الفعال من أهم مميزات الشركة التي أعمل بها	4.00	.98	6	مرتفع

مرتفع	5	.79	4.22	تلعب الإدارة دورًا كبيرًا في تنظيم العمل داخل المنظمة	2
مرتفع	1	.61	4.56	تدعم الإدارة التنظيم الفعال بين الإدارات داخل شركة الاتصالات السعودية	3
مرتفع	3	.75	4.42	الشركة لديها سياسة واضحة تجاه التنظيم بين الإدارات	4
مرتفع	2	.76	4.43	الإدارة داخل الشركة تعمل على حل المشكلات بين الموظفين لضمان سير العمل	5
مرتفع	4	.86	4.25	تشجع الإدارة على إجراء حوارات منتظمة مع الموظفين لفهم احتياجاتهم وآرائهم	6
مرتفع	8	.82	4.22	أشعر بأن آرائني ومقترحاتي تلقى اهتمامًا وجدياً من قبل الإدارة	7
مرتفع	9	.79	4.11	توفر المنظمة قنوات متعددة ومفتوحة للتواصل مع الإدارة ومناقشة القضايا المختلفة	8
مرتفع	7	.66	4.23	يساهم الحوار الفعال مع الإدارة في تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي	9
مرتفع		.83	4.07	المتوسط العام	

- **دعم التنظيم الفعال بين الإدارات:** جاءت العبارة التي تشير إلى دعم الإدارة للتنظيم الفعال بين الإدارات داخل شركة الاتصالات السعودية في المرتبة الأولى بمعدل موافقة بلغ 4.56، مما يدل على أهمية التنسيق والتنظيم بين الإدارات في تعزيز فعالية العمل.
- **حل المشكلات لضمان سير العمل:** حصلت العبارة التي تشير إلى دور الإدارة في حل المشكلات بين الموظفين لضمان سير العمل على معدل موافقة 4.43، مما يبرز الدور المحوري للإدارة في الحفاظ على سير العمل بسلاسة.
- **السياسة الواضحة للتنظيم بين الإدارات:** جاءت العبارة التي تفيد بأن الشركة لديها سياسة واضحة تجاه التنظيم بين الإدارات في المرتبة الثالثة بمعدل موافقة 4.42، مما يعكس تقدير الموظفين للسياسات التنظيمية الواضحة.
- **التشجيع على الحوارات المنتظمة:** حصلت العبارة المتعلقة بتشجيع الإدارة على إجراء حوارات منتظمة مع الموظفين لفهم احتياجاتهم وآرائهم على معدل موافقة 4.25، مما يشير إلى أهمية التواصل المستمر بين الإدارة والموظفين.
- **دور الإدارة في تنظيم العمل:** حصلت العبارة التي تشير إلى دور الإدارة الكبير في تنظيم العمل داخل المنظمة على معدل موافقة 4.22، مما يعكس تأثير الإدارة في تنظيم العمليات اليومية.
- **الاهتمام بالآراء والمقترحات:** جاءت العبارة التي تشير إلى أن الموظفين يشعرون بأن آرائهم ومقترحاتهم تلقى اهتمامًا وجدية من قبل الإدارة في المرتبة الثامنة بمعدل موافقة 4.22، مما يعكس وجود اهتمام من الإدارة بآراء الموظفين.
- **توفير قنوات متعددة للتواصل مع الإدارة:** حصلت العبارة التي تفيد بتوفير المنظمة لقنوات متعددة ومفتوحة للتواصل مع الإدارة على معدل موافقة 4.11، مما يشير إلى أهمية توفر قنوات متعددة للتواصل.
- **الحوار الفعال مع الإدارة:** جاءت العبارة التي تشير إلى أن الحوار الفعال مع الإدارة يساهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي في المرتبة السابعة بمعدل موافقة 4.23، مما يعكس دور الحوار في تحسين بيئة العمل.



اختبار الفرضيات

الفرضية الرئيسية: H1:

- توجد علاقة ارتباطية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعالة وجودة الخدمات.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	104.448	1	104.448	1621.217	.000 ^b
	Residual	6.314	98	.064		
	Total	110.762	99			

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة **sig** هي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

الفرضية الفرعية الأولى: Ha:

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لممارسات القيادة وجودة الخدمات.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	100.504	1	100.504	208.960	.000 ^b
Residual	47.136	98	.481		
Total	147.640	99			

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة **sig** هي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

الفرضية الفرعية الثانية: **Hb:**

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب واستراتيجية القيادة وجودة الخدمات.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	98.331	1	98.331	775.230	.000 ^b
Residual	12.430	98	.127		
Total	110.762	99			

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة **sig** هي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

الفرضية الفرعية الثانية: **Hc:**

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لنوع القيادة المستخدمة وجودة الخدمات.

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	104.229	1	104.229	1563.593	.000 ^b
Residual	6.533	98	.067		
Total	110.762	99			

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل انوفا لاختبار معنوية الانحدار ونلاحظ أن قيمة **sig** هي (0.000) وهي أقل من (0.05) وبالتالي يتم قبول الفرضية وبالتالي يوجد تأثير من المتغيرات المستقلة على المتغير التابع ونستطيع التنبؤ بالمتغير التابع من خلال هذه المتغيرات المستقلة.

نتائج البحث:

1. تعزيز التنظيم الفعال بين الإدارات : أظهرت النتائج أن التنظيم الفعال الذي تدعمه القيادة يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث يعزز التنسيق بين الإدارات المختلفة ويضمن تحقيق الأهداف المشتركة.
2. دور القيادة في حل المشكلات : أوضحت النتائج أن القيادة الفعالة داخل الشركة تلعب دورًا محوريًا في حل المشكلات بين الموظفين، مما يسهم في سير العمل بسلاسة ويعزز من جودة الخدمات.
3. تشجيع القيادة للحوار المفتوح : تبين أن الحوارات المنتظمة والمفتوحة بين القيادة والموظفين لها تأثير إيجابي على جودة الخدمات، من خلال تمكين الموظفين من التعبير عن آرائهم واحتياجاتهم.
4. الاهتمام بآراء ومقترحات الموظفين : أظهرت النتائج أن اهتمام القيادة بآراء ومقترحات الموظفين يعزز من شعورهم بالانتماء والمسؤولية، مما ينعكس بشكل إيجابي على جودة الخدمات المقدمة.
5. توفير قنوات تواصل فعالة : أكدت النتائج أن توفير قنوات متعددة وفعالة للتواصل مع القيادة يسهم في تحسين بيئة العمل، وبالتالي يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات.

توصيات البحث:

1. تعزيز التواصل الفعال بين القيادات والموظفين :يوصى بزيادة التفاعل المباشر والمنتظم بين القيادة والموظفين لتعزيز الشعور بالانتماء وتحقيق جودة أعلى في الخدمات.
2. تطوير استراتيجيات تنظيمية متقدمة :يُنصح بتطوير سياسات تنظيمية واضحة ومتكاملة تضمن التنسيق الفعال بين الإدارات المختلفة، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات.
3. تحفيز القيادة على التفاعل مع آراء الموظفين :ينبغي تشجيع القيادة على الاستماع المستمر إلى آراء ومقترحات الموظفين وتفعيلها بشكل يسهم في تحسين بيئة العمل وجودة الخدمات.
4. زيادة الاستثمار في برامج حل المشكلات :يُنصح بتطوير برامج تدريبية وتعليمية مخصصة للقيادات تركز على تقنيات حل المشكلات بشكل فعال لضمان استمرار تقديم خدمات عالية الجودة.
5. تقييم دوري لفعالية القيادة :يُنصح بإجراء تقييمات دورية لفعالية القيادة في الشركة، تشمل رضا الموظفين وجودة الخدمات، بهدف تحسين الأداء بشكل مستمر.

فصل الملاحق

المراجع

الكتب

القحطاني , سعيد (2019). تأثير الأنماط القيادية على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بمنطقة عسير. مجلد 06 , العدد 01

أبو ندا , سامية (2007). تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية وانماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية. الجامعة الإسلامية , غزة , فلسطين

الشريف , طلال (2004). الأنماط القيادية وعلاقتها بالأداء الوظيفي من وجهة نظر العاملين بإمارة مكة المكرمة.

المجلات

كمال, برباوي (2013). "دور أنماط القيادة والمتغيرات الشخصية للأفراد في التغيير التنظيمي", مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد (4)، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.
كنعان، نواف (2007). القيادة الإدارية، كلية الحقوق، الجامعة الأردنية، دار الثقافة: عمان، الأردن.
محمد، محمد إبراهيم حسن (2010). القيادة الإدارية ومؤسسة المعلومات، دار الكتب: القاهرة، مصر.
المدھون، فادي عمر مصطفى (2015). "فاعلية القيادة التربوية لمديري مناطق غزة التعليمية بوكالة الغوث من وجهة نظر مديري المدارس بمحافظات غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الأزهر بغزة

المقالات

المعمري، فهد صالح (2015). "تقييم الأداء الأكاديمي بكلية التربية والألسن - عمران بالجمهورية اليمنية لبعض متطلبات (5) الجودة الشاملة"، مجلة جامعة الناصر، المجلد (2)، العدد
المغربي، كامل محمد (2008). المدخل إلى إدارة الأعمال - أسس ووظائف، مكتبة عمان: عمان، الأردن.
مقابلة، محمد قاسم (2011). التدريب التربوي وأساليب القيادة الحديثة وتطبيقاتها التربوية، دار الشروق للنشر والتوزيع: مصر.

الاستبيان

تحية طيبة,,

تعتمد هذه الدراسة على استبيان تم تصميمه لقياس أثر القيادة الفعالة على جودة الخدمات لدى موظفي الاتصالات السعودية
تم توزيع الاستبيان على مجموعة مختارة من الموظفين لجمع بيانات مفصلة حول تجاربهم وتقييماتهم للممارسات
الإدارية المتبعة.

1. تقييم الفعالية الإدارية: قياس مدى تأثير السياسات والبرامج الإدارية على الرضا الوظيفي والإنتاجية.
2. فهم التحديات: التعرف على العقبات التي تحول دون تحقيق الأداء الأمثل وكيف يمكن للإدارة التغلب عليها
من خلال استراتيجيات محددة.

استخدم الاستبيان أسئلة مغلقة ومفتوحة للحصول على إجابات تفصيلية وعميقة. تم تحليل النتائج باستخدام أساليب
إحصائية لتحديد

على أساس البيانات المجمعة، يُنصح بتعزيز السياسات الداعمة للموظفين وتطوير برامج تدريبية مستمرة لضمان
الارتقاء بمستوى الكفاءات والمهارات اللازمة للموظفين.

لذلك, نرجو من سيادتكم التفضل بالاجابة على الأسئلة التي تتضمنها الاستمارة ليتسنى لنا إتمام البحث العلمي , مع
الإشارة إلى أن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة.

ولكم منا أسمى عبارات التقدير والاحترام

أولاً: الأسئلة الشخصية للاستبيان

كم عمرك؟

- ☐ أقل من 30 سنة
- ☐ من 30 إلى أقل من 40 سنة
- ☐ من 40 إلى أقل من 50 سنة
- ☐ من 50 سنة فما فوق

ما هو جنسك؟

- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

الحالة الاجتماعية:

- ☐ متزوج
- ☐ أعزب
- ☐ أخرى

عدد سنوات الخبرة؟

- ☐ أقل من 5 سنوات.
- ☐ من 5 إلى 10 سنوات
- ☐ من 10 إلى أقل من 15 سنة
- ☐ 15 سنة وأكثر

المتغير الأول

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
القيادة الفعالة	الرؤية والاتجاه	4	أبو ندا , سامية (2007). تحليل علاقة بعض المتغيرات الشخصية وأنماط القيادة بالالتزام التنظيمي والشعور بالعدالة التنظيمية
	التوجيه والتوجيه الفردي	4	
	التحفيز والإلهام	4	
	حل المشكلات	4	

المتغير المستقل: جودة الخدمات

المتغير	أبعاد المتغير	عدد البيانات	المصدر
المتغير الثاني: جودة الخدمات	الرؤية والاتجاه الاستراتيجي	4	القحطاني , سعيد (2019). تأثير الأنماط القيادية على الولاء الوظيفي دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية بمنطقة عسير
	التواصل والتفاعل الفعال	4	
	الإدارة والتنظيم الفعال	4	
	الحوار مع الموظفين	4	

جدول أدوات البحث

المتغير الأول: القيادة الفعالة

موافق بدرجة					العبارة	
كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا		
					المحور الأول: الرؤية والاتجاه	
					1	تعتمد الشركة على الرؤية والاتجاه في التعامل مع الموظفين
					2	تركز الإدارة التي اعمل بها على التوجيه والتوجيه الفردي
					3	الشركة تدرك أهمية التحفيز والإلهام لتحقيق مهام الشركة
					4	الشركة تهتم بالرؤية والاتجاه مع الموظفين
					المحور الثاني: التوجيه والتوجيه الفردي	
					1	تقدم المنظمة توجيهًا واضحًا ومحددًا حول الأهداف والمهام المطلوبة من الموظفين.
					2	يتلقى الموظفون في المنظمة الدعم والإرشاد اللازمين لتحقيق أداء فعال.
					3	تتمتع المنظمة بنظام توجيه فعال يساعد الموظفين الجدد على الاندماج بسرعة وكفاءة.
					4	يتم تقديم التوجيه بشكل دوري ومنتظم لتحديث الموظفين حول السياسات والإجراءات الجديدة.
					المحور الرابع: التحفيز والإلهام	
					1	تشعر بأن القيادة في المنظمة تلهمك لتحقيق أفضل أداء ممكن.
					2	تستخدم المنظمة أساليب فعالة لتحفيز الموظفين على العمل بجدية والتفاني.
					3	تساهم البيئة العملية في المنظمة في تعزيز الروح الإبداعية والابتكار لدى الموظفين.
					4	تعتبر الحوافز المقدمة من قبل المنظمة كافية لتحفيزك على تحقيق أهدافك المهنية.

المتغير الثاني: أسلوب واستراتيجيات القيادة

العبرة					موافق بدرجة				
					كبيرة جدا	كبيرة	متوسطة	قليلة	قليلة جدا
المحور الأول: الرؤية والاتجاه									
1					تعتمد الشركة على الرؤية والاتجاه الاستراتيجي في تحقيق اهدافها				
2					تعتمد الإدارة على التواصل والتفاعل الفعّال في تحقيق أهدافها				
3					الإدارة والتنظيم الفعّال من اهم مميزات الشركة التي اعمل بها				
4					الشركة تهتم بالرؤية والاتجاه مع الموظفين				
المحور الثاني: التواصل والتفاعل الفعل									
1					تتسم قنوات التواصل في المنظمة بالوضوح والفعالية في نقل المعلومات.				
2					تشجع الإدارة على التفاعل المفتوح والصريح بين جميع مستويات الموظفين.				
3					تُعقد الاجتماعات بانتظام لضمان تبادل الأفكار والمعلومات بين الفرق المختلفة.				
4					تستجيب الإدارة بسرعة وفعالية لاستفسارات ومشاكل الموظفين المتعلقة بالعمل.				

					البعد الثالث: الإدارة والتنظيم الفعال
					1 تتسم قنوات التواصل في المنظمة بالوضوح والفعالية في نقل المعلومات.
					2 تشجع الإدارة على التفاعل المفتوح والصريح بين جميع مستويات الموظفين.
					3 تُعقد الاجتماعات بانتظام لضمان تبادل الأفكار والمعلومات بين الفرق المختلفة.
					4 تستجيب الإدارة بسرعة وفعالية لاستفسارات ومشاكل الموظفين المتعلقة بالعمل.
					البعد الرابع: الحوار مع الموظفين
					1 تشجع الإدارة على إجراء حوارات منتظمة مع الموظفين لفهم احتياجاتهم وآرائهم.
					2 أشعر بأن آرائي ومقترحاتي تلقى اهتمامًا وجدية من قبل الإدارة.
					3 توفر المنظمة قنوات متعددة ومفتوحة للتواصل مع الإدارة ومناقشة القضايا المختلفة.
					4 يساهم الحوار الفعال مع الإدارة في تحسين بيئة العمل وزيادة الرضا الوظيفي.

رابط الاستبيان:

<https://forms.gle/qFVJuZPtUKhRcoeK9>