

# Final Project \

Code: MGM ٤٩٦-PMG٤٩٦

## Project Template

Faculty of Management  
Midocean University

## تأثير القيادة الفعالة على جودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة

أسم الطالب

رفيدة عبدالله باعقيل

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

## جدول المحتويات

|                                            |                                   |
|--------------------------------------------|-----------------------------------|
| ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ..... | ٣                                 |
| ١,١. المقدمة: .....                        | ٤                                 |
| ١,٢. مشكلة الدراسة .....                   | ٥                                 |
| ١,٢,١. فجوات على المستوى النظري .....      | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي .....    | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٣. أهمية الدراسة .....                   | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٣,١. على المستوى النظري: .....           | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٣,٢. على المستوى التطبيقي: .....         | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٤. أسئلة الدراسة .....                   | ٨                                 |
| ١,٥. أهداف الدراسة .....                   | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٦. فرضيات الدراسة .....                  | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٧. نموذج الدراسة .....                   | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٨. منهجية الدراسة .....                  | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,٩. الدراسة الميدانية .....               | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ١,١٠. مخطط المشروع المقترح .....           | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة .....    | خ                                 |

### طأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

|                                                        |                                   |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| ٢,١. المقدمة: .....                                    | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ٢,٢. المتغير المستقل .....                             | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ٢,٣. المتغير التابع .....                              | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع ..... | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |
| ٢,٥. الخاتمة .....                                     | خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة. |

## ١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

## المقدمة:

تسعى المنظمات في العصر الحديث إلى تحقيق التميز في تنفيذ مشاريعها، خصوصًا في ظل البيئة التنافسية التي أصبحت سمة بارزة في سوق العمل المحلي والعالمي. ويُعد كل من "القيادة" و"الجودة" من الركائز الأساسية التي تُعزز من فرص نجاح المشروع، إذ أن القيادة الجيدة تُساهم في تحفيز فرق العمل وتوجيههم، بينما تُعد جودة المخرجات معيارًا مهمًا لقياس مدى كفاءة تنفيذ المشروع ورضا المستفيدين.

وقد أشارت الأدبيات الإدارية إلى أن العلاقة بين القيادة والجودة علاقة تكاملية، إذ إن أسلوب القائد ومدى تمكنه من إدارة الفريق يؤثر بشكل مباشر على الالتزام بمعايير الجودة وتحقيق الأهداف بكفاءة. حيث ذكر الزهراني (٢٠١٨) أن القادة الذين يتبعون أساليب تشاركية وتمكينية يحققون نتائج أفضل على مستوى رضا العملاء وجودة العمليات، مقارنة بالقادة الذين يتبعون أساليب سلطوية أو تقليدية.

ويُعد قطاع التجزئة من أكثر القطاعات التي تشهد تطورًا سريعًا في المملكة العربية السعودية، خاصة في المدن الكبرى مثل جدة، حيث يزداد فيه عدد المشاريع والفرص الاستثمارية بشكل ملحوظ. ووفقًا لتقرير صادر عن وزارة التجارة (٢٠٢٣)، فإن قطاع التجزئة يُمثل أحد المحاور الأساسية في رؤية المملكة ٢٠٣٠، مما يُبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة على جودة مخرجاته، وعلى رأسها القيادة.

وقد جاءت فكرة هذا البحث من ملاحظة شخصية لوجود تباين في جودة المخرجات بين مشاريع متشابهة في الموارد والإمكانات داخل قطاع التجزئة، مما أثار تساؤلات حول ما إذا كانت أنماط القيادة المتبعة تُمثل سببًا في هذا التباين. وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين القيادة وجودة مخرجات المشاريع في هذا القطاع، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تُساهم في تحسين الأداء العام.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول جانبًا حيويًا في إدارة المشاريع، لا سيما في بيئة تتسم بسرعة التغيير وكثرة التحديات. كما أن النتائج المتوقعة من هذه الدراسة قد تُفيد مديري المشاريع وأصحاب القرار في اعتماد أساليب قيادية فعالة تُساهم في رفع جودة المنتجات والخدمات المقدمة في قطاع التجزئة.

## مشكلة الدراسة:

على الرغم من التطورات الكبيرة في مجال إدارة المشاريع ووفرة الموارد في بعض القطاعات، إلا أن كثيرًا من المشاريع لا تزال تعاني من ضعف في جودة المخرجات، مما ينعكس سلبيًا على رضا العملاء واستدامة الأداء. وقد لوحظ من خلال مراجعة عدد من الدراسات والملاحظات الميدانية أن تباين أنماط القيادة داخل المنظمات يُعد من أبرز الأسباب التي قد تؤثر على جودة التنفيذ والمخرجات.

ويُعد قطاع التجزئة في مدينة جدة من أبرز القطاعات التي تشهد تنوعًا في المشاريع، إلا أن العديد من تلك المشاريع تعاني من تفاوت في جودة النتائج رغم تشابه الإمكانيات، مما يثير تساؤلات حول مدى ارتباط أسلوب القيادة بجودة الأداء. إذ تشير دراسة الحربي (٢٠٢٠) إلى أن المشاريع التي يُمارس فيها القادة أساليب قيادية تشاركية وتمكينية تحقق نتائج أكثر استقرارًا من غيرها من المشاريع التي تعتمد على القيادة التقليدية أو السلطوية. ومع أهمية هذا الموضوع، إلا أن عددًا محدودًا من الدراسات ركّز على العلاقة المباشرة بين نمط القيادة وجودة المخرجات في قطاع التجزئة تحديدًا داخل المملكة العربية السعودية، وهو ما يشكل فراغًا بحثيًا يستحق الدراسة. وبناء على ذلك، تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر نمط القيادة المتبع على جودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة بمدينة جدة؟

## أولاً: الفجوة النظرية: (Theoretical Gap)

على المستوى النظري، تناولت بعض الدراسات مفهوم القيادة ومفهوم الجودة كل على حدة، دون الربط المنهجي بينهما في إطار مشاريع قطاع التجزئة. كما أن معظم الأطر النظرية تركز على بيئات صناعية أو خدمية تقليدية، وليس على بيئات ديناميكية مثل بيئة التجزئة التي تتسم بسرعة التغيير وتعدد المتغيرات (الصبحي، ٢٠١٩). لذا، فالدراسة الحالية تُسهم في سد فجوة نظرية من خلال الجمع بين مفهومي القيادة والجودة في سياق بيئي لم يتم التطرق إليه بشكل كافٍ من قبل.

## ثانيًا: الفجوة التطبيقية: (Practical Gap)

على المستوى التطبيقي، تفتقر العديد من المؤسسات في قطاع التجزئة إلى نماذج واضحة تساعد في قياس أثر القيادة على جودة مخرجات مشاريعها، رغم التوسع المتزايد في هذا القطاع، خصوصًا في مدينة جدة التي تُعد من أكثر المدن السعودية نشاطًا في مجال البيع بالتجزئة. كما لا توجد حتى الآن أدلة عملية كافية توضح كيفية توظيف القيادة الفعالة كأداة لتحسين الجودة.

## أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول موضوعاً حيويًا في مجال إدارة المشاريع، من خلال الربط بين متغيرين أساسيين هما: **نمط القيادة وجودة مخرجات المشاريع**، وذلك في سياق قطاع التجزئة الذي يشهد نموًا متسارعًا في مدينة جدة. ويُتوقع أن يُسهم البحث في تعزيز الفهم النظري والتطبيقي للعلاقة بين القيادة والجودة، وتقديم نتائج وتوصيات قابلة للتطبيق في الواقع العملي.

## أولاً: الأهمية النظرية: (Theoretical Importance)

رغم وجود عدد من الدراسات التي تناولت مفاهيم القيادة والجودة، إلا أن غالبية هذه الدراسات لم تُسلط الضوء بشكل كافٍ على العلاقة بينهما في بيئة مشاريع قطاع التجزئة، لا سيما داخل المملكة العربية السعودية. كما أن معظم النماذج النظرية المتوفرة تركز على قطاعات صناعية أو حكومية، وتُغفل الطابع الديناميكي والتنافسي الذي يتميز به قطاع التجزئة. وعليه، فإن هذا البحث يسعى إلى **سد فجوة معرفية** من خلال تقديم إطار نظري يربط بين نمط القيادة المتبع ومدى جودة مخرجات المشاريع في بيئة متغيرة وسريعة التطور (الحربي، ٢٠٢٠؛ الزهراني، ٢٠١٨).

كما يُمكن أن يكون هذا البحث مرجعًا أكاديميًا للباحثين والطلاب المهتمين بمجال القيادة والجودة، من خلال توفير معلومات محدثة مبنية على بيانات ميدانية داخل البيئة المحلية، مما يُسهم في تطوير الأبحاث المستقبلية وربطها بسياقات واقعية.

## ثانيًا: الأهمية التطبيقية: (Practical Importance)

أما من الناحية التطبيقية، فيُتوقع أن تُسهم نتائج هذا البحث في **تحسين الأداء المؤسسي** داخل منظمات قطاع التجزئة، من خلال تزويد أصحاب القرار والمديرين بأساليب قيادية فعّالة تدعم تحسين الجودة، وتزيد من كفاءة فرق العمل. فمع التحديات اليومية التي تواجهها المؤسسات في هذا القطاع، مثل ضغط العملاء، والمنافسة، وسرعة التغيير في المنتجات، تُصبح القيادة عاملاً حاسماً في القدرة على تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة (وزارة التجارة، ٢٠٢٣).

كما يُمكن الاستفادة من هذا البحث في تصميم برامج تدريبية للقادة والمديرين في قطاع التجزئة، تُركّز على تنمية مهارات القيادة المرتبطة بتحسين الجودة، وبالتالي الإسهام في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية والربحية للمشاريع.

## قائمة المراجع :

- الحربي، ماجد. (٢٠٢٠). إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المشاريع. مكتبة المتنبي.
- وزارة التجارة السعودية. (٢٠٢٣). تقرير أداء قطاع التجزئة في المملكة ضمن مستهدفات رؤية ٢٠٣٠. <https://mci.gov.sa>
- الصبحي، ندى. (٢٠١٩). "أثر أنماط القيادة على جودة الأداء الوظيفي في المؤسسات الخدمية"، مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، العدد ١٧، ص ١٠٢-١١٩.
- الزهراني، أحمد. (٢٠١٨). أسس القيادة الفعالة في بيئة العمل. دار الفكر العربي.