

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

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

إسم الطالبه: حبيبه عبد الرؤوف رافع حسان الشميري

الرقم الجامعي: 221001897

مشروع التخرج 2

كلية الإدارة

الفصل الدراسي الثالث

لعام 1446 هـ - 2025

إشراف

د.عبد الرحيم نادر

العنوان: 🦋 أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لمديري

المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين

وربط ذلك بـ نجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة 🦋

جدول المحتويات :

الفصل الأول 🌟 :

١- مقدمة البحث .

٢- مشكلة البحث.

٣- أهمية البحث.

٤- أسئلة البحث .

٥- أهداف البحث.

٦- فرضيات البحث.

٧- نموذج البحث.

٨- نطاق الدراسة.

٩- مخطط المشروع.

الفصل الثاني 🌟 :

١- الدراسات السابقة.

٢- قائمة المراجع.

٣- ملحق: استبيانات لمتغيرات بحثك.

٤- جدول أدوات البحث.

الفصل الأول ☆:

١- مقدمة البحث:

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

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

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

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

لذلك تتمثل مشكلة هذا البحث في السؤال الرئيس التالي:

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

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

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

ينطلق هذا البحث من تساؤل رئيس يتمثل في:

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

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

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

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

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

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

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

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

◆ الأهداف الرئيسية:

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

◆ الأهداف الفرعية:

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

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

٧- نموذج البحث:

عنوان البحث:

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

نوع البحث:

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

متغيرات البحث:

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

عينة البحث:

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

أدوات البحث:

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

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

منهج البحث:

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

أهمية نموذج البحث:

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

٨- نطاق الدراسة:

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

1. الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع.



2. تأثيرهما على جذب العملاء والمستهلكين.



3. زيادة ولاء العملاء وثقتهم بالمشروع.



4. تحقيق نجاح المشروع ورفع أدائ.

الفصل الثاني 🌟:

١- الدراسات السابقة:

أولاً: دراسات عربية:

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

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

2. دراسة لـ سارة حسن (2020) بعنوان

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

ثانياً: دراسات دولية:

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

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

تحليل الدراسات السابقة:

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

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

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

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

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

٣- ملحق: استبيانات لمتغيرات بحثك:

مقدمة الاستبيان:

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

الجزء الأول: معلومات عامة عن المستجيب:

1. العمر: _____
2. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
3. القطاع: ☐ سياحة ☐ بيع بالتجزئة ☐ خدمات ☐ آخر
4. مدة التعامل مع المشروع/المدير: _____ سنوات

الجزء الثاني: تقييم الذكاء العاطفي لدى المدير:

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

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

الجزء الثالث: تقييم حسن الخلق لدى المدير:

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

الجزء الرابع: تأثير المدير على العملاء والنجاح:

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

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

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

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

١- إستبيان الذكاء العاطفي:

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

٢- إستبيان حُسن الخلق:

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

٣- إستبيان رضا العملاء وجذبهم:

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

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