

عنوان المشروع

تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة: بالتطبيق على شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة
"دراسة حاله"

أسم الطالب

أصايل حمد محبوب

2021205348

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة:
6	1.2. مشكلة الدراسة
5	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
5	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
7	1.3. أهمية الدراسة
5	1.3.1. على المستوى النظري:
5	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6	1.4. أسئلة الدراسة
6	1.5. أهداف الدراسة
6	1.6. فرضيات الدراسة
6	1.7. نموذج الدراسة
7	1.8. منهجية الدراسة
7	1.9. الدراسة الميدانية
7	1.10. مخطط المشروع المقترح
8	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
4	2.1. المقدمة:
5	المقدمة:
9	2.2. المتغير المستقل
9	2.3. المتغير التابع
9	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
10	2.5. الخاتمة
10	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تعد تحسين جودة الخدمة المقدمة في الشركات مطلباً استراتيجياً لتعزيز القدرة التنافسية، لذلك فإن تحقيق رضا متلقي الخدمات في الشركات يعتبر محور اهتمام هذه الشركة، الأمر الذي يتطلب منها أن تتابع المداخل العلمية لتحسين جودة الخدمة بهدف تقديم خدمات تقابل متطلبات ورغبات العملاء وتتجاوز توقعاتهم، ويعتبر ذلك ضرورة استراتيجية لرفع كفاءة وفعالية هذه الشركات. وتجدر الإشارة إلى أن تحقيق جودة الخدمات في الشركة يعتبر مسؤولية جماعية تتطلب التعاون والعمل بروح الفريق وتوافر الموارد البشرية والمادية وتوافر النظم الداعمة، ويجب أن يتم تقديم الخدمات بشكل صحيح من أول مرة وفي كل مرة وفي الوقت المناسب. (ريزان نصور & خليل قميرة، ٢٠١٦).

تمثل القيادة محوراً مهماً في العملية الادارية، حيث كانت ولا تزال محور اهتمام كبير، وتعددت تعريفات القيادة، ولم يتم الاتفاق على تعريف محدد، أل ان هناك اتفاق القيادة هي فن التأثير في الآخرين لضمان تحقيق الاهداف التنظيمية، وبغرض إرشادهم أو تسهيل وتنظيم العلاقات والانشطة بين مجموعة أفراد أو منظمة يراد تحقيق أهدافها بكفاءة عالية. (عرسان فالح النصيرات، ٢٠٢٤).

أثر جودة الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء ويستمد أهميته من أهمية وحداثة الموضوع ومتغيراته في بيئة الأعمال المعاصرة، حيث تعد الجودة موضوعاً حيويًا يساعد المنظمات على تعزيز مكانتها السوقية ورفع قيمتها لدى العملاء من طريق التموضع الذهني في أذهانهم، وكذلك تمكن المنظمة من السيطرة على عملياتها (، ٢٠٢٤ Ghasham, Y . A . M). وأنشطتها المختلفة

ان للقيادة في اي مؤسسة دور في تخفيف الصراع التنظيمي من خلال قدرة القائد في المؤسسة على التأثير في المرؤوسين، و على اهدافهم وجعلها تتطابق مع اهداف المؤسسة، وقدرته على ايجاد حالة من الالتزام و الانتماء و الولاء للمؤسسة بأساليب مختلفة وقد ركزت الدراسات الحديثة التي قام بها المختصون في الادارة و علماء الاجتماع حول تحديد افضل اسلوب او نمط للقيادة يمكن للقائد استخدامه ليحقق الاهداف المنشودة بكفاءة وفاعلية، وقد توصلت هذه الدراسات الى تصنيفات متعددة لأنماط القيادة يتعذر حصرها، ومن أهم التصنيفات تلك التي قدمها باس و افوليو وهي ثلاث انماط : نمط القيادة التبادلي وفيه يسعى القائد الى تعزيز استجابة

المروسين لأوامره عبر نظام "المكافأة والعقاب" اي قيام القائد بصرف المكافآت للنتائج الايجابية في المقابل المعاقبة في حالة النتائج السلبية.(قوادرية & حسين، ٢٠٢٣).

لتحسين الميزة التنافسية للشركة التجارية يتطلب وجود قيادة إدارية قادرة على استخدام وتطبيق الأساليب الإدارية الإستراتيجية الحديثة. وإن اتجاه الإدارة إلى استخدام هذه الأساليب والأدوات الحديثة يخلق مشكلة للإدارة التي تعتمد على نظم وتقييم الأداء التي تعتمد على المقاييس المحاسبية والمالية التقليدية للقيام بالدور المطلوب لذلك أصبح اختيار وتطوير اساليب قياس وتقييم الأداء يعتبر من أهم التحديات التي تواجه تلك الإدارة. وفي ظل القصور المؤكد والملحوظ في النظم التقليدية لقياس وتقييم الاداء أصبح هناك اتجاه للبحث عن اسلوب مناسب فعال وشامل يتجاوز حدود الشركة ليتعدى المؤشرات المالية التقليدية ليشتمل على أداء العملاء والمنافسين ويتجاوز المقاييس التاريخية الي المستقبلية. (الديساوي، ٢٠٢١).

تواجه المؤسسات الخدمية صعوبات في تقديم خدمات بنفس المستوى بسبب خصائصها المعقدة مقارنة بالمؤسسات الإنتاجية؛ فالعمل لا يمكنه الحكم على الخدمة دون أن يجربها ولو مرة على الأقل، كما أنه لا يلمسها كما يفعل مع السلع، وبالتالي لجأت هذه المؤسسات إلى انتهاز وسائل علمية وإدارية متطورة من بينها إدارة الجودة التي تعتبر من الأساليب الحديثة التي تعمل المؤسسات الخدمية على توفيرها في خدماتها لتكسب رضا عملائها وتتميز على باقي منافسيها. بناءً على ذلك، وانطلاقاً من أهمية جودة الخدمة كأحد المداخل الأساسية لتطوير مستوى الخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الخدمية. (ريزان نصور & خليل قميرة، ٢٠١٦).

لقد أصبحت النظم الاقتصادية في العالم تتميز جميعا بنسق مشترك قائم على أساس احترام المستهلك و العمل على إرضاءه، و قد اهتمت معظم المؤسسات الناجحة بالعمل على معرفة السلعة أو الخدمة التي يريدها الزبائن، و كذا مواصفاتها والدرجة الاعتمادية المرغوبة وطريقة التسليم و السعر المناسب ... إلخ، إن استمرارية المؤسسات الخدمية في أداء نشاطها بشكل جيد و ضمان نموها وتطورها مرهون بمدى قدرتها على جلب عدد أكبر من التعاملات ، وتلبية حاجات ورغبات العملاء ، إن عملية قياس جودة الخدمة هي عملية دائمة ومستمرة من أجل تطوير جودة الخدمة ، وقد ظهرت العديد من النماذج التي على قياس جودة الخدمة ، مع اختلاف كل نموذج عن آخر لكون كل نموذج له خصائص و أبعاد تختلف عن النماذج الأخرى. (و آخرون، ٢٠٢٢).

1.2. مشكلة الدراسة

هدف هذه الدراسة إلى سد الفجوة المعرفية المتعلقة بتأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة في سياق شركة محلية مثل التوفير لاند. من خلال تحليل الأنماط القيادية الحالية وتقييم جودة الخدمة، يمكن تقديم توصيات فعالة لتحسين الأداء الإداري والخدمات المقدمة وتعاني شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في مدينة جدة من مشاكل متعددة تتعلق بجودة الخدمة المقدمة للعملاء. ورغم أن جودة الخدمة تُعتبر عاملاً حاسماً في نجاح الشركات، فإن العديد من المؤسسات تواجه صعوبات في تحقيق مستويات عالية من الخدمة بشكل مستمر. تُعد القيادة الإدارية من أبرز العوامل التي تؤثر على جودة الخدمة، إذ إن للقيادة الفعالة دوراً كبيراً في توجيه الموظفين، وتحفيزهم، وضمان تنفيذ العمليات بشكل سلس وفعال.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري:

- هناك نقص في الأبحاث التي تستكشف كيف يمكن تطبيق هذه الأنماط في السياق المحلي والثقافي لمدينة جدة وتأثيرها الفعلي على جودة الخدمة. لذا، هناك حاجة لاستراتيجيات قيادية محلية مصممة لتلائم البيئة الثقافية والاجتماعية في جدة.
- غالبية الأبحاث النظرية تركز على القطاعات الصناعية والخدمية الكبيرة، بينما قطاع التجزئة، وخاصة محلات الاحتياجات اليومية، لم يحظَ بالاهتمام الكافي في الدراسات التطبيقية. هذا يستدعي تطوير استراتيجيات محددة لتحسين جودة الخدمة في هذا القطاع المهم.
- هناك نقص في الأبحاث التي تربط بين رضا الموظفين وجودة الخدمة من خلال تأثير القيادة الإدارية، حيث تركز العديد من الدراسات إما على رضا الموظفين أو على جودة الخدمة بشكل منفصل، دون الربط بينهما بشكل مباشر. يتطلب هذا تصميم استراتيجيات قيادية تعزز رضا الموظفين بهدف تحسين جودة الخدمة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي:

- عدم وجود استراتيجيات قيادية مثبتة محلياً تلبي احتياجات السوق والبيئة المحلية.
- قلة الأبحاث التطبيقية التي تربط بين رضا الموظفين وجودة الخدمة بشكل مباشر من خلال القيادة الإدارية.
- نقص الأدوات والآليات التي تعتمد على البيانات المحلية لتقييم جودة الخدمة في شركات التجزئة المحلية.

تتناول هذا الدراسة التساؤل البحثي: ما هي الاستراتيجيات القيادية الأكثر فعالية لتحسين جودة الخدمة في السياق المحلي لشركة التوفير لاند بجدة ؟

1.3. أهمية الدراسة

يعد فهم العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة أمراً حيوياً لتحقيق النجاح والاستدامة في بيئة الأعمال التنافسية. تلعب القيادة الإدارية دوراً محورياً في توجيه وتحفيز الموظفين لتقديم خدمات عالية الجودة. ومع ذلك، فإن تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة لم يُدرس بشكل كافٍ في سياقات الشركات المحلية، مثل شركة التوفير لاند للاحتياجات اليومية في جدة. يهدف هذا البحث إلى سد هذه الفجوة من خلال استكشاف هذا التأثير وتقديم رؤى جديدة.

1.3.1. على المستوى النظري:

- يساهم البحث في توسيع القاعدة النظرية المتعلقة بتأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمة، خصوصاً في الشركات المحلية الصغيرة والمتوسطة.
- يعزز البحث الفهم النظري للعلاقة بين رضا الموظفين وجودة الخدمة من خلال تأثير القيادة الإدارية، مما يقدم نظرة شاملة.
- تساهم في فهم أعمق للعلاقة بين العوامل القيادية والجودة الخدمية، مما يدعم عمليات صنع القرار الإداري بشكل أفضل.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- يوفر البحث استراتيجيات قيادية فعالة يمكن تطبيقها لتحسين الأداء الإداري وجودة الخدمة في شركة التوفير لاند والشركات المماثلة.
- يمكن لاستراتيجيات القيادة الموجهة لتحفيز الموظفين أن تزيد من رضاهم، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء.
- تحسين جودة الخدمة يساهم في زيادة رضا العملاء وولائهم، مما يعزز القدرة التنافسية لشركة التوفير لاند في السوق المحلي.

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- ١- (الدياسطي وآخرون), (٢٠٢١). تكامل بطاقة الأداء المتوازن المستدامة والإدارة الإستراتيجية ودورهما " في تحسين الأداء التنافسي للموانئ المصرية " دراسة تطبيقية على ميناء غرب بورسعيد
- ٢- أثر الخدمة على الاحتفاظ بالعملاء " بحث ميداني لآراء جودة. (2024). **Ghasham, Y. A. M)*. Journal of the Faculty of Education, 13(1), 107-129.** "عينة من عملاء شركة يمن موبايل في مدينة ذمار
- ٣- ريزان نصور، & خليل قميرة . (٢٠١٦). دراسة واقع أبعاد جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات النقل البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية **Tishreen University Journal-Economic and Legal Sciences Series, 38(6).**
- ٤- عرسان فالح النصيرات . (٢٠٢٤). درجه ممارسة مديري المدارس الاساسية لسلوك القيادة التحويلية من وجهه نظر المعلمين في مدارس مديرية المزار الشمالي – الاردن. مجلة كلية التربية (أسيوط), ٤٠(٣), ١٢٣-١٥٤
- ٥- قاضي، عابد، كوبيتي، محمد، عبادة، & أمينة. (٢٠٢٢). نموذج مقترح لقياس جودة الخدمة
- ٦- قوادرية، & حسين. (٢٠٢٣). القيادة الادارية وأثرها على ادارة الصراع التنظيمي **(Doctoral dissertation,)** جامعة ابن خلدون-تيارت.

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It`s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 *Dr. Mona Moustafa Elashry*