

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-

أثر القيادة الفعالة على جودة الخدمات لدى موظفي الاتصالات السعودية

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 تتطوي 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 الى 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 للتحسين 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.

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

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. ستتعامل 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.

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 آثاراً عملية 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

تكمن 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

بيانات 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 أو 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 فهمًا 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:

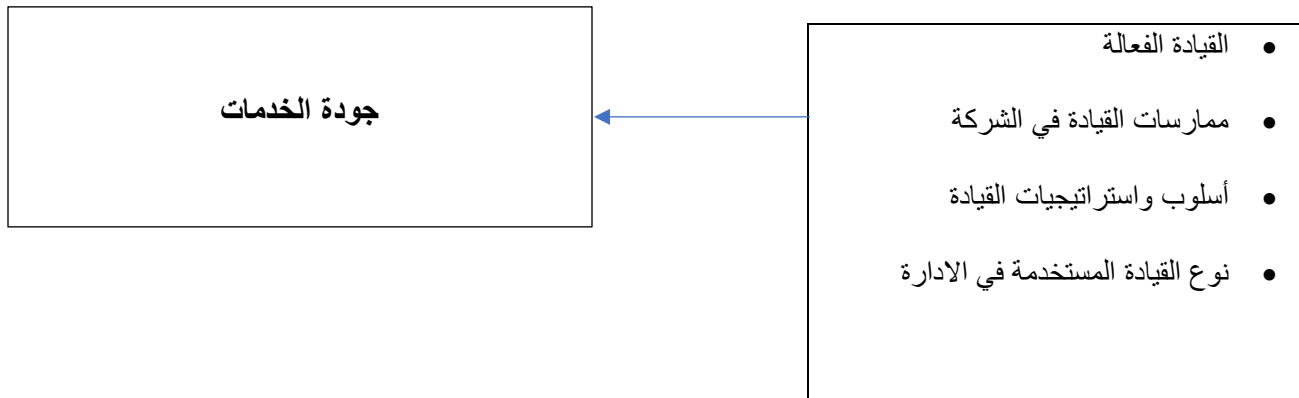
1. ما هي أساليب القيادة الأكثر فعالية في تعزيز جودة الخدمات بين الموظفين في الصناعات الموجهة نحو الخدمات؟
2. كيف تؤثر الرؤية التنظيمية المشتركة على جودة الخدمة المقدمة من قبل الموظفين؟
3. ما هو الدور الذي تلعبه ثقافة العمل الإيجابية في التأثير على تقديم الخدمات للموظفين؟
4. إلى أي مدى يساهم الدعم المستمر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

فرضية البحث:



المتغير التابع

المتغير المستقل

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.

نموذج البحث:

سيتضمن نموذج البحث متغيرات رئيسية مثل أساليب القيادة، والرؤية التنظيمية، وثقافة العمل، ودعم القيادة، ورضا الموظفين، وجودة الخدمة. وسيتم فحص العلاقات بين هذه المتغيرات من خلال التحليلات الإحصائية لتحديد تأثير القيادة على جودة الخدمة في الصناعات الموجهة نحو الخدمة.

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 نظراً لتركيزها على رضا العملاء والتميز في الخدمة. وستعتمد الدراسة على الخبرات والممارسات داخل شركة الاتصالات السعودية لتقديم رؤى خاصة بالصناعة.

منهجية البحث:

فلسفة البحث:

- تعتمد الدراسة على الفلسفة الكمية، حيث يتم التركيز بشكل أساسي على جمع البيانات بشكل كمي واستخدام التحليل الإحصائي لفهم العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات.

منهج البحث:

- يتبع البحث المنهج الاستنتاجي، حيث يهدف إلى استخلاص استنتاجات عامة بناءً على البيانات الكمية التي يتم جمعها وتحليلها.

استراتيجية البحث:

- يستخدم البحث الاستراتيجية المسحية، حيث يتم جمع البيانات من خلال استخدام الأساليب الكمية مثل الاستبانة لفحص العلاقة بين القيادة الفعالة وجودة الخدمات لدى موظفي الاتصالات السعودية.

نوع البحث:

- يعتمد البحث على الأسلوب الكمي، حيث يتم التركيز على تحليل البيانات الكمية واستنتاج العلاقات والتأثيرات بين المتغيرات.

الأفق الزمني:

- يستخدم البحث الأفق الزمني المقطعي، حيث يتم جمع البيانات من مشاركين مختلفين في نقطة زمنية واحدة فقط.

طرق جمع وتحليل البيانات:

- يتم استخدام أداة الاستبانة لجمع البيانات، حيث يتم تطبيق الدراسة الكمية من خلالها.
- يتم تحليل البيانات باستخدام تقنيات التحليل الإحصائي المناسبة لفحص العلاقات وتأكيد الفروض البحثية.

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

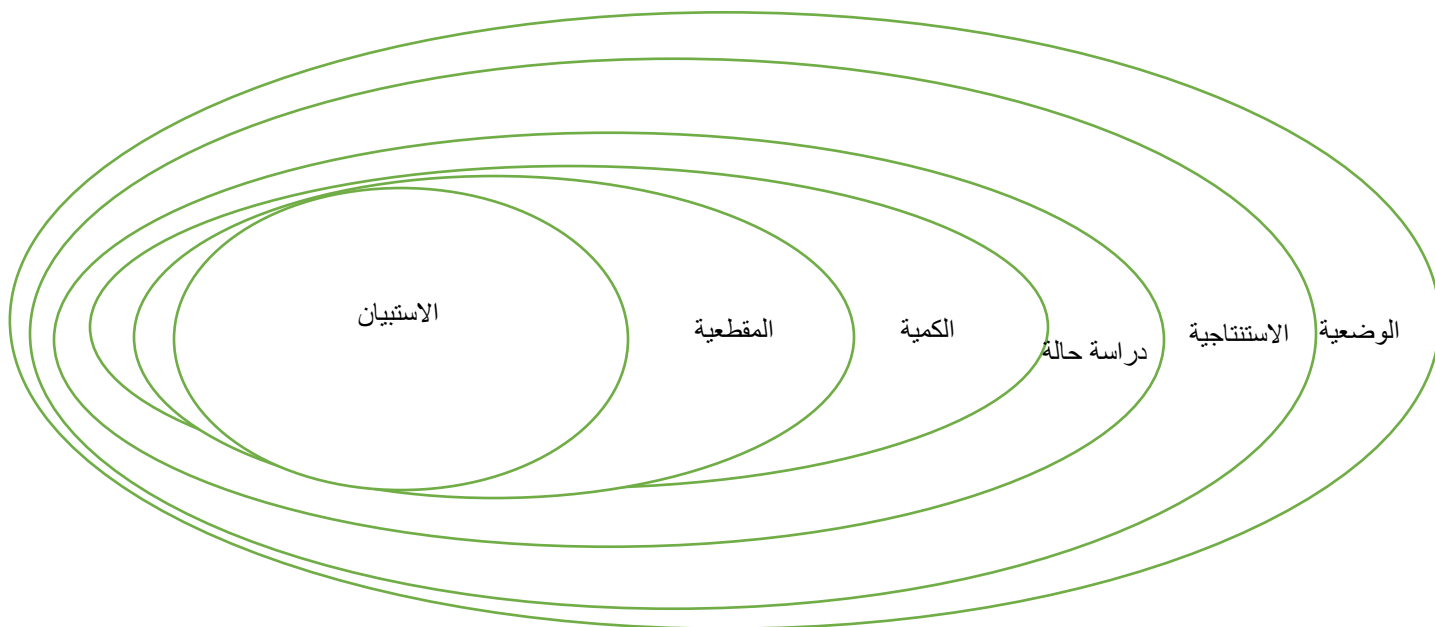
الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

10. بصلة البحث



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

المراجع

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.