

القيادة وأثرها على الأداء المؤسسي في مجال تأجير السيارات
بالتطبيق على شركة ذيب لتأجير السيارات في المملكة العربية السعودية
بمدينة الرياض

أسم الطالب

محمد سالمين بن مخاشن

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	6
1.3.1. على المستوى النظري:	6
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	7
1.5. أهداف الدراسة	7
1.6. فرضيات الدراسة	8
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	Error! Bookmark not defined.
2.3. المتغير التابع	Error! Bookmark not defined.
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	14
2.5. الخاتمة	14
قائمة المراجع	15

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

الأداء المؤسسي يمثل الغاية الأساسية لكل منظمة، إذ يعكس كفاءة استراتيجياتها وسياساتها في تحقيق الأهداف المطلوبة. يتصل الأداء المؤسسي بشكل وثيق بمستوى رضا الموظفين والعملاء والقيمة السوقية للمؤسسة. لذلك، فإن معرفة العوامل التي تؤثر على الأداء المؤسسي تُعد أساسية لضمان نجاح المنظمة.

أثارت دراسة تأثير القيادة على الأداء المؤسسي جدلاً واسعاً بين الباحثين. فقد أشار Bass (1990) إلى أن القيادة التحويلية تساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الأداء من خلال خلق بيئة محفزة وملهمة. ويرى أن القادة الذين يتمتعون بقدرات تحويلية عالية قادرون على تحقيق نتائج استثنائية.

من جهة أخرى، حذر Yuki (2006) من الآثار السلبية المحتملة للتركيز المفرط على التحويل، مشيراً إلى أن الإدارة الفعالة للموارد والعمليات اليومية لا تقل أهمية عن التحفيز والتغيير. تشير هذه الآراء المتباينة إلى أن نجاح المنظمة يتطلب توازناً بين مختلف أنماط القيادة.

معظم الأبحاث تركز على نماذج القيادة العامة مثل القيادة التحويلية أو التبادلية، دون مراعاة تأثير اختلاف الثقافات التنظيمية والاجتماعية على فعالية هذه النماذج. هذا يترك فجوة في فهم كيفية تأثير القيادة في بيئات تختلف ثقافياً أو تنظيمياً.

غالبية الأبحاث تركز على القطاعات التجارية والمؤسسات الكبيرة، بينما هناك نقص في الدراسات التي تستكشف تأثير القيادة في القطاعات غير الربحية أو الحكومية أو الصغيرة والمتوسطة.

معظم الأبحاث تعتمد على الدراسات قصيرة المدى لقياس تأثير القيادة على الأداء المؤسسي. هناك فجوة في الأبحاث التي تدرس التأثيرات طويلة المدى للقيادة على التطور المؤسسي والاستدامة.

تركز الدراسات عادة على مقاييس معينة مثل الإنتاجية أو الربحية، بينما تهمل مؤشرات أخرى مثل الابتكار أو جودة الحياة الوظيفية، مما يشكل فجوة في تقييم الأداء المؤسسي بشكل شامل.

معالجة هذه الفجوات من خلال دراسات جديدة قد تسهم في تقديم فهم أعمق وأكثر تكاملاً حول العلاقة بين القيادة والأداء المؤسسي.

مشكلة البحث تكمن في الحاجة إلى فهم أعمق لكيفية تأثير القيادة على الأداء المؤسسي، خاصة في ظل التحديات المتزايدة التي تواجهها المنظمات في بيئات العمل المتغيرة والمعقدة. على الرغم من وجود العديد من النظريات والدراسات التي تناولت هذا الموضوع، إلا أن هناك نقصاً في الفهم المتكامل لآليات القيادة التي تؤدي إلى تحسين الأداء في مختلف السياقات التنظيمية والثقافية. بالإضافة إلى ذلك، توجد فجوات في الأبحاث

التي تدرس العلاقة بين القيادة والأداء على المدى الطويل، وتأثير القيادة في القطاعات غير الربحية أو الصغيرة والمتوسطة، مما يبرز الحاجة إلى دراسة هذا الموضوع بشكل أعمق لمعالجة تلك الفجوات وتقديم حلول مبتكرة تعزز من فعالية القيادة في تحسين الأداء المؤسسي.

أهمية هذا البحث تكمن في تسليط الضوء على العلاقة الحيوية بين القيادة والأداء المؤسسي، مما يساعد المنظمات على فهم كيفية تحسين أدائها من خلال تطبيق استراتيجيات قيادية فعالة. من خلال معالجة الفجوات الموجودة في الأبحاث السابقة، يمكن لهذا البحث أن يقدم رؤى جديدة حول تأثير أنواع القيادة المختلفة في بيئات متنوعة، سواء كانت تجارية أو غير ربحية. كما أن نتائجه قد تسهم في تطوير السياسات التنظيمية وتوفير أدوات جديدة للقادة لزيادة الإنتاجية وتحسين معنويات الموظفين وتعزيز الاستدامة المؤسسية. كذلك، يسهم هذا البحث في توجيه المؤسسات نحو استراتيجيات قيادة مبتكرة تساعد على التكيف مع التحديات المعاصرة في السوق وتحقيق التفوق التنافسي.

1.2. مشكلة الدراسة

أثارت دراسة تأثير القيادة على الأداء المؤسسي جدلاً واسعاً بين الباحثين. فقد أشار (1990) Bass إلى أن القيادة التحويلية تساهم بشكل مباشر في رفع مستوى الأداء من خلال خلق بيئة محفزة وملهمة. ويرى أن القادة الذين يتمتعون بقدرات تحويلية عالية قادرون على تحقيق نتائج استثنائية.

من جهة أخرى، حذر (2006) Yukl من الآثار السلبية المحتملة للتركيز المفرط على التحويل، مشيراً إلى أن الإدارة الفعالة للموارد والعمليات اليومية لا تقل أهمية عن التحفيز والتغيير. تشير هذه الآراء المتباينة إلى أن نجاح المنظمة يتطلب توازناً بين مختلف أنماط القيادة.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- نقص الدراسات حول تأثير السياقات الثقافية والتنظيمية: معظم الأبحاث تركز على نماذج القيادة العامة مثل القيادة التحويلية أو التبادلية، دون مراعاة تأثير اختلاف الثقافات التنظيمية والاجتماعية على فعالية هذه النماذج. هذا يترك فجوة في فهم كيفية تأثير القيادة في بيئات تختلف ثقافياً أو تنظيمياً.
- قلة الدراسات التطبيقية في القطاعات المختلفة: غالبية الأبحاث تركز على القطاعات التجارية والمؤسسات الكبيرة، بينما هناك نقص في الدراسات التي تستكشف تأثير القيادة في القطاعات غير الربحية أو الحكومية أو الصغيرة والمتوسطة.
- الدراسات الطويلة وتأثير القيادة على المدى الطويل: معظم الأبحاث تعتمد على الدراسات قصيرة المدى لقياس تأثير القيادة على الأداء المؤسسي. هناك فجوة في الأبحاث التي تدرس التأثيرات طويلة المدى للقيادة على التطور المؤسسي والاستدامة.
- قلة الأبحاث المتعلقة بقياس الأداء المؤسسي بمقاييس متعددة: تركز الدراسات عادة على مقاييس معينة مثل الإنتاجية أو الربحية، بينما تهمل مؤشرات أخرى مثل الابتكار أو جودة الحياة الوظيفية، مما يشكل فجوة في تقييم الأداء المؤسسي بشكل شامل.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- قلة الأبحاث التي تركز على القطاعات غير الربحية والصغيرة والمتوسطة: معظم الدراسات تركز على المنظمات الكبيرة والقطاعات التجارية، بينما هناك نقص في الدراسات التي تتناول كيفية تأثير القيادة على الأداء في المؤسسات غير الربحية والشركات الصغيرة والمتوسطة، مما يترك فجوة تطبيقية في فهم تأثير القيادة في هذه القطاعات.
- نقص الدراسات التي تطبق منهجيات متعددة لقياس الأداء: غالباً ما تعتمد الدراسات التطبيقية على مقاييس أداء تقليدية مثل الربحية والإنتاجية، وتتجاهل مؤشرات أخرى مثل الابتكار، رضا العملاء،

أو جودة الحياة الوظيفية. هذه الفجوة تبرز الحاجة إلى تطبيق منهجيات تقييم أكثر شمولاً لتحليل الأداء المؤسسي من زوايا متعددة.

- قلة الدراسات التطبيقية في البيئات الثقافية المختلفة: هناك نقص في الدراسات التي تأخذ في الاعتبار الاختلافات الثقافية والبيئية بين المؤسسات، حيث أن معظم الأبحاث تركز على السياقات الغربية، دون تطبيق واسع في الثقافات الأخرى. هذا يمثل فجوة تطبيقية تتعلق بتكيف نماذج القيادة مع البيئات الثقافية المتنوعة .

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي :
"ماهو أثر القيادة على الأداء المؤسسي في مجال تأجير السيارات بالتطبيق على شركة ذيب لتأجير السيارات ؟ "

1.3. أهمية البحث

الأداء المؤسسي يمثل الغاية الأساسية لكل منظمة، إذ يعكس كفاءة استراتيجياتها وسياساتها في تحقيق الأهداف المطلوبة. يتصل الأداء المؤسسي بشكل وثيق بمستوى رضا الموظفين والعملاء والقيمة السوقية للمؤسسة. لذلك، فإن معرفة العوامل التي تؤثر على الأداء المؤسسي تُعد أساسية لضمان نجاح المنظمة.

1.3.1. على المستوى النظري:

إثراء المعرفة الأكاديمية: تساهم هذه الدراسة في إثراء المحتوى الأكاديمي في مجال القيادة وأثره على الأداء التنظيمي، وخاصة في صناعة تأجير السيارات، والتي تعتبر صناعة بحاجة إلى المزيد من التعلم والبحث. تحليل أنماط القيادة المختلفة: تساعد الدراسة على فهم أنماط القيادة المختلفة بشكل أفضل وكيفية تأثيرها على مستويات الأداء، مما يساعد الباحثين على تطوير نماذج جديدة لتطبيقها في مختلف المجالات. وضع الأساس للبحث المستقبلي: يمكن لهذه الدراسة أن تضع الأساس لأبحاث مستقبلية تركز على جوانب أخرى مثل القيادة التحفيزية أو دراسة دور القيادة في تحقيق القدرة التنافسية والتميز في صناعة تأجير السيارات.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تحسين فعالية الإدارة في شركات تأجير السيارات: من خلال تسليط الضوء على أفضل أساليب القيادة التي يمكن أن تحسن مستويات الأداء التنظيمي، ستساعد هذه الدراسة الأقسام المختلفة في شركات تأجير السيارات على تطبيق أساليب قيادة أكثر فعالية.

تحسين رضا العملاء والموظفين: التعرف على الدور المهم للقيادة في خلق بيئة عمل محفزة وتوجيه الموظفين لتحقيق الأداء الأمثل، مما يساعد على تحسين تجربة العملاء.

تقديم توصيات لتحسين الأداء: يمكن للدراسة أن تقدم نتائج ملموسة للشركات، مما يسمح لها بوضع سياسات قيادية تدعم أداء الشركة، مما يساعد على تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتعزيز القدرة التنافسية في سوق تأجير السيارات.

1.4. أسئلة البحث

1. ما هو تأثير أسلوب القيادة على الأداء المؤسسي في شركات تأجير السيارات؟
2. ما هي أساليب القيادة الأكثر فعالية في تحسين الأداء المؤسسي في قطاع تأجير السيارات؟
3. كيف يؤثر نوع القيادة على مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين في شركات تأجير السيارات؟

1.5. أهداف البحث

1. تحليل تأثير أساليب القيادة المختلفة على الأداء المؤسسي في قطاع تأجير السيارات
2. تحديد أساليب القيادة الأكثر فعالية لتحسين الأداء المؤسسي في شركات تأجير السيارات
3. دراسة العلاقة بين أسلوب القيادة ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات تأجير السيارات

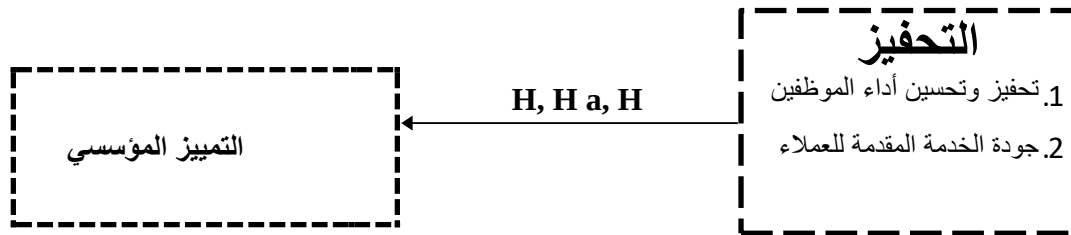
1.6. فرضيات البحث

الفرضية الرئيسية H: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب القيادة الفعّال والأداء المؤسسي في شركات تأجير السيارات.

الفرضية الفرعية الأولى H a: يؤدي تطبيق أسلوب القيادة التحويلية إلى تحسين الأداء العام لشركات تأجير السيارات مقارنةً بأساليب القيادة الأخرى.

الفرضية الفرعية الثانية H b: يوجد تأثير إيجابي بين أسلوب القيادة ومستوى الرضا الوظيفي لدى موظفي شركات تأجير السيارات، مما يؤثر إيجابيًا على جودة الخدمة المقدمة للعملاء

1.7. نموذج البحث



1.8. منهجية البحث

فلسفة البحث: الوضعية.

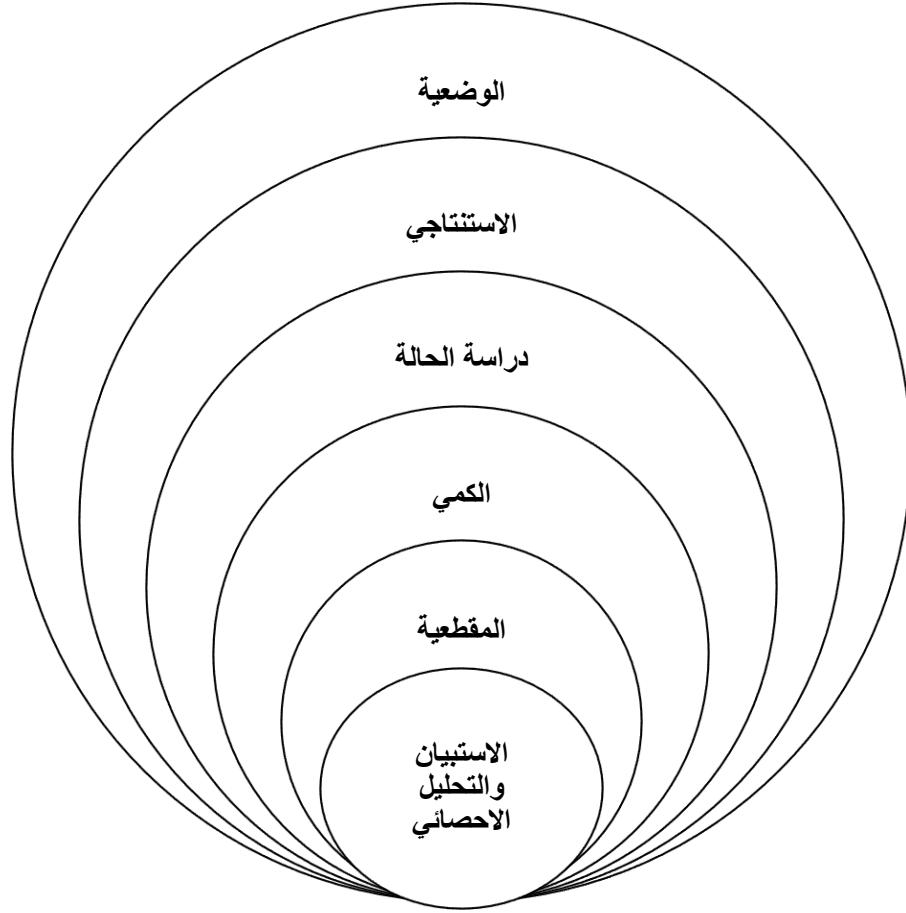
منهج البحث: الاستنتاجي.

استراتيجية البحث: دراسة الحالة.

نوع البحث: الكمي.

الأفق الزمني: المقطعية.

التقنيات والجراءات: الاستبيان والتحليل الإحصائي.



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1.9. الدراسة الميدانية: (شركة ذيب لتأجير السيارات)

شركة ذيب لتأجير السيارات هي إحدى الشركات الرائدة في قطاع تأجير السيارات في المملكة العربية السعودية. تأسست الشركة في عام 1991، وتطورت لتصبح من أهم مقدمي خدمات تأجير السيارات، حيث تغطي خدماتها مجموعة واسعة من المدن والمطارات في المملكة. تقدم ذيب لتأجير السيارات خدمات متنوعة تلبي احتياجات العملاء المختلفة، سواء للأفراد أو الشركات، وتشمل التأجير اليومي، الشهري، والطويل الأجل.

تتميز الشركة بامتلاكها أسطولاً متنوعاً وحديثاً من السيارات، يغطي مختلف الفئات من السيارات الاقتصادية حتى الفاخرة، مما يتيح للعملاء خيارات متعددة. كما تتميز بخدمة العملاء والانتشار الواسع لفروعها، حيث تمتلك أكثر من 50 فرعاً في أنحاء المملكة، ما يسهل الوصول لخدماتها.

تسعى ذيب لتأجير السيارات لتقديم خدمات مبتكرة من خلال تحسين عملياتها باستخدام التكنولوجيا، كما تولي اهتماماً كبيراً بجودة الصيانة والسلامة. (<https://www.theebonline.com/ar/about-us/>)

1.10. مخطط المشروع المقترح



2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تعد القيادة أحد العوامل الأساسية التي تؤثر بشكل مباشر على الأداء التنظيمي وقد حظيت باهتمام واسع في الأدبيات الإدارية على مدى العقود القليلة الماضية. لقد استكشفت العديد من الدراسات السابقة العلاقة بين أنماط القيادة المختلفة وتأثيرها على تحقيق الأهداف التنظيمية وتحسين الفعالية. وتركز هذه الدراسات على تحليل تأثير القيادة في سياقات مختلفة، بما في ذلك القطاع الخاص والقطاع الحكومي والقطاعات الخدمية مثل شركات تأجير السيارات، وذلك بهدف استكشاف الأساليب القيادية الأكثر فعالية التي تعمل على تحسين الأداء التنظيمي.

تظهر الأبحاث أن القيادة الفعالة تساعد على زيادة الرضا الوظيفي وتحسين جودة العمل وتحسين إنتاجية الموظفين، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الأداء العام للمنظمة. على سبيل المثال، تسلط الأبحاث الضوء على أهمية القيادة التحويلية في تحفيز الموظفين وتحفيزهم لتحقيق الأداء المتفوق. وقد استكشفت دراسات أخرى القيادة التوجيهية وتأثيرها على تحسين الانضباط والتنظيم المؤسسي.

على الرغم من اختلاف النتائج، إلا أن الأبحاث تتفق على أن القيادة هي أكثر من مجرد إدارة المهام ولكنها عامل ديناميكي يؤثر على الثقافة التنظيمية والاستدامة. كما أظهرت بعض الدراسات أهمية وجود علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة ومستويات رضا العملاء، مما يمكن أن يعزز قدرة المنظمة على المنافسة في السوق. وتهدف هذه الدراسة إلى البناء على الجهود السابقة من خلال التركيز على صناعة تأجير السيارات، وهي صناعة شديدة التنافسية تتطلب استراتيجيات قيادية فعالة لتحسين الأداء التنظيمي وتحقيق رضا العملاء.

2.2. القيادة

لقد أصبح وجود القيادة أحد المعايير الرئيسية لتحقيق جودة الأداء المؤسسي وكفاءة عمليات التخطيط الاستراتيجي وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المختلفة (أبو بكر، 2002، QUIST، 2009، UGBOR، OBENG، 2006).

لاحظ العديد من الباحثين أنه من خلال الملاحظات الفعلية ونماذج تطبيق البحوث والمناقشات في العديد من المؤتمرات والندوات حول الممارسات العملية لوضع وتنفيذ الخطط، يتضح أن نجاح معظم عمليات التخطيط الاستراتيجي يعود إلى القيادة الإدارية للقيادات الإدارية. وبخصائص هذه المؤسسات وكفاءة أسلوبها، تتأثر جميع أنواع المؤسسات بشكل كبير (الإدريسي، 1426هـ، سيلفي، 2006، جيري، أوزبورن، 2009).

بالإضافة إلى الاهتمام القديم بتعريف مفهوم القيادة، فقد ركزت الكتابات أيضاً على دراسة صفات ومهارات القادة التي يجب أن تكون بمثابة الركائز الأساسية لممارسة عمليات التخطيط. توضيح أهمية دورها وبيان

أثرها في نجاح الخطط في المؤسسات بأنواعها (أبو بكر، 2000، هينتر هوبر، فريدريش، 2002، ماهر، 1999).

تتفق هذه الأعمال على أن منهج دراسة التخطيط يعتمد في المقام الأول على أسلوب القيادة في المنظمة ومن ناحية أخرى على الحاجة إلى القيادة لدعم الثقافة التنظيمية (مولر، تريهوريل، 2009، أهوي، 2009، بوال، شو). الفالس).

2.3. الأداء المؤسسي

تتفق الكتابات في مجال القيادة الإستراتيجية على أن المهام الإستراتيجية للقيادة التنفيذية تشمل اتخاذ الخطوات اللازمة لضمان استخدام عالي الجودة للموارد والقدرات لتحقيق الخطط الإستراتيجية حتى يتمكن القادة التنفيذيون من تنفيذ هذه المهام الإستراتيجية. يجب أن يمارس الأداء المؤسسي بما يتماشى مع التوجه الإستراتيجي الواضح للقادة وتأكيد شغفهم لاستكشاف ... قدرات وإمكانيات الأفراد واستثمارهم في بيئة ثقافية تنظيمية إيجابية وإطار أخلاقي وقيم يدعم الأداء العقلاني لمؤسسات الوكالة. السلطة (أبو بكر، 2002، العارف، 1999، فولادفاند، يرمحمديان، شاطلي، 2015، رضا، 2011).

تتفق الأعمال المتخصصة في تطوير ودعم الأداء المؤسسي على أن دور القيادة الاستراتيجية يجب أن يشمل الجهود المنظمة من خلال ضوابط ومعايير لوضع وتنفيذ الخطط الاستراتيجية لتحقيق تصورات إيجابية ومعرفة كاملة وتوفير أنظمة وقواعد عمل بسيطة للوصول إلى هذه الخدمات، منها: تساهم في تحقيق العمالة الاقتصادية بفضل إمكانياتها ومواردها (الإدريسي، 1426هـ، كوتلر، بي.إي. ميرفي، 1997، كايزر، 2011).

ومع قيام القيادات الاستراتيجية بهذه المهام، عليها أن تتعرف على التحديات في البيئة الخارجية وتحدد أدوات التعامل معها ومن خلال مناهج وأساليب ملائمة تخدم الأهداف الواردة في خطتها الاستراتيجية (أوبكر، 2002، النعيم، 2015، GOLOMBO, GRULLI، 2009).

وتضيف بعض الكتابات الي أنه مع اهتمام القيادة الاستراتيجية بتطوير الأداء المؤسسي، يجب أن يكتمل دورها بمجموعة من المسؤوليات تجاه فئات المجتمع وبناء شراكات استراتيجية وقنوات تواصل فعالة تحقق الربط بين أهدافها وخططها واحتياجات المجتمع (السيد، 1998، Schwants، 1997، Tsiakkiros، 2002، Pashiardis).

2.4. العلاقة بين القيادة و الأداء المؤسسي

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action*. Harvard Business School Press.

Daft, R. L. (2016). *Organization Theory and Design*. Cengage Learning.

Bass, B. M. (1990). *From Transactional to Transformational Leadership: Learning to Share the Vision*. Organizational Dynamics.

Yukl, G. (2006). *Leadership in Organizations*. Pearson Education.

(Doctoral dissertation) إدارة الاستراتيجية للموارد البشرية وعلاقتها بتفعيل الأداء المؤسسي. (2016). جزاع بن مسبل جرو &., العنزي, ج. ب. م (dissertation).

ياحي & عبد المالك. (2019). *أثر الثقافة التنظيمية على السلوك التنظيمي دراسة ميدانية بمؤسسة القلد-تبارت* (Doctoral dissertation, univ-biskra).

Ataia Abd Gawad, M. (2004). دراسة علمية لنزع صورتين على حامل ورقي واحد وإعادة تركيب البناء الطبقي لهما، وعلاجهما. 1076-1109, 7(7), *حولية الاتحاد العام للأثريين العرب*. وصيانتها

Evaluate the impact of strategic leadership on the success of organizations (New Orbit Libya Company). د ابراهيم. (2023). تقييم أثر القيادة الاستراتيجية على نجاح المؤسسات (شركة المدار الجديد ليبيا) &., علي سليمان رحومة, د. ا مجلة المعهد العالي. 3743-3806, 3(13), *للدراسات النوعية*.

(أبوبكر، 2000، السيد، 1998، المغربي، 1999)

(David 1992 الإدريسي، 1426 هـ، اليونيسكو، 1998، عوض، 2000،)

19(1), *مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية*. عايش شافي. (2018). دور القيادة الاستراتيجية في دعم الأداء المؤسسي &., الأكلبي، ع. ش 213-256.