

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع
اثر تمكين الموظفين على رضا العملاء

أسم الطالب
عماد محمد هاشم الشريف

مشروع تخرج- 1
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د.
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2026- الفصل الدراسي الاول

جدول المحتويات

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

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

تُعتبر تجربة العملاء من العناصر الحاسمة في نجاح المؤسسات، حيث تعتمد فعالية الخدمات المقدمة على مستوى رضا العملاء. في هذا السياق، يظهر تمكين الموظفين كاستراتيجية فعالة لتعزيز التفاعلات الإيجابية مع العملاء. إن توفير بيئة عمل تحتضن الابتكار والدعم يساهم في تمكين الموظفين ليكونوا جزءاً فاعلاً في تحقيق أهداف المؤسسة.

على مدى السنوات، أظهرت الأبحاث أن الموظفين المُعززين بالتمكين يكونون أكثر انخراطاً وإنتاجية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة. تتضمن هذه العملية عدة جوانب، منها تدريب الموظفين وتقديم الحوافز وممارسات التواصل الفعال. حيث يساهم التدريب في تطوير مهارات الموظفين ويعزز من ثقتهم في قدرتهم على تلبية احتياجات العملاء.

علاوة على ذلك، يُشير التواصل الداخلي الفعال إلى أهمية التعاون والتنسيق بين الفرق المختلفة، مما يقلل من الفوضى ويُحسن من إدارة الوقت. وعليه، يتحقق رضا العملاء بشكل أكثر فعالية من خلال قدرتهم على الحصول على خدمات تلي توقعاتهم.

من خلال فهم العلاقة بين تمكين الموظفين ورضا العملاء، يمكن للمؤسسات تطوير استراتيجيات تسويقية مدروسة تساهم في تحقيق المزيد من النجاح في الأسواق التنافسية. تُظهر هذه الدراسة أهمية تمكين الموظفين كركيزة أساسية في تحقيق رضا العملاء وتعزيز الأداء المؤسسي.

1.2. مشكلة الدراسة

تُعتبر مشكلة الدراسة ذات أهمية كبيرة في سياق تمكين الموظفين ورضا العملاء، حيث يهدف البحث إلى استكشاف العلاقة بين هذين المفهومين. تغمر هذه المشكلة فجوات نظرية وعملية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

تتمثل في نقص الأدبيات التي تربط بين تمكين الموظفين ورضا العملاء بشكل مباشر، مما يحد من فهمنا الدقيق للآليات التي يمكن أن تعزز من تفاعل الموظفين مع العملاء. فحاجة الدراسات إلى تناول هذه العلاقة بشكل أعمق تُظهر ضرورة توسيع المعرفة في هذا المجال.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

تتعلق بعدم كفاية تطبيق استراتيجيات تمكين الموظفين في المؤسسات. حيث تعاني العديد من المنظمات من عدم وضوح في كيفية تنفيذ هذه الاستراتيجيات بفعالية، مما يؤثر سلبًا على تجربة العميل. تعرض هذه الفجوات تحديات حقيقية أمام المديرين في تطوير سياسات تعزز من أداء الموظفين وتحقيق رضا العملاء.

1.3. أهمية الدراسة

تُعتبر هذه الدراسة مهمة لأنها تُبرز العلاقة بين تمكين الموظفين ورضا العملاء، وتُساهم في تطوير استراتيجيات تسويقية فعالة. من حيث الأهمية النظرية، تضيف الدراسة إلى الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بمدى تأثير هذه العوامل على الأداء المؤسسي.

1.3.1. على المستوى النظري:

تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بتمكين الموظفين ورضا العملاء. من خلال توضيح العلاقة بين هذه المفاهيم، تقدم الدراسة إطارًا مفاهيميًا يُساعد الباحثين والمهتمين على فهم كيفية تأثير تمكين الموظفين على رضا العملاء. كما تسلط الضوء على الفجوات النظرية الموجودة في الأبحاث الحالية، مما يعزز الحاجة لمزيد من الدراسات في هذا المجال.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

تُقدم الدراسة رؤى عملية للمديرين وصناع القرار في المؤسسات حول كيفية تحسين استراتيجيات تمكين الموظفين. من خلال نتائج البحث، يمكن تحديد الأساليب الفعالة التي تعزز من أداء الموظفين وتساهم في رفع مستويات رضا العملاء. كما تُساعد المؤسسات في تبني ممارسات مبتكرة تعزز العلاقة بين الموظفين والعملاء، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة وزيادة قدرتها التنافسية.

1.4. أسئلة الدراسة

- كيف يؤثر تمكين الموظفين على رضا العملاء؟
- كيف يمكن أن يؤثر التدريب على رضا العملاء؟
- كيف يمكن أن يؤثر التحفيز على رضا العملاء؟
- كيف يمكن أن يؤثر التواصل الداخلي على رضا العملاء؟

1.5. أهداف الدراسة

- دراسة تأثير تمكين الموظفين على رضا العملاء .
- دراسة تأثير التدريب على رضا العملاء.
- التحقق من تأثير التحفيز على رضا العملاء.
- دراسة تأثير التواصل الداخلي على رضا العملاء.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تمكين الموظفين ورضا العملاء.

الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى :

○ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تدريب الموظفين ورضا العملاء.

- الفرضية الفرعية الثانية :

○ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحفيز المقدم للموظفين ورضا العملاء.

- الفرضية الفرعية الثالثة :

○ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين فعالية التواصل الداخلي في المنظمة ورضا العملاء.

1.7. نموذج الدراسة

يتضمن النموذج العلاقة بين:

- تمكين الموظفين
- التدريب
- التحفيز
- التواصل الداخلي

1.8. منهجية الدراسة

تستخدم الدراسة منهجاً كمياً معتمداً على استبيانات وتحليل إحصائي لفهم متغيرات الدراسة.

1.9. الدراسة الميدانية

تناقش الدراسة المركز الوطني للأرصاد، كمثال على كيف يمكن أن يؤثر تمكين الموظفين في مجال خدمات المركز الارصادية على رضا العملاء.

1.10. مخطط المشروع المقترح

1.عنوان المشروع:

- تأثير تمكين الموظفين على رضا العملاء

2.الأهداف الأساسية:

- دراسة العلاقة بين تمكين الموظفين ورضا العملاء.
- تحليل تأثير العوامل المختلفة (التدريب، التحفيز، التواصل) على رضا العملاء.

3.الخطوات المنهجية:

أ. مرحلة التخطيط:

- مراجعة الأدبيات السابقة.
- تحديد أسئلة البحث والفرضيات.

ب. جمع البيانات:

- تصميم استبيانات موجهة للموظفين والعملاء.

• اختيار عينة من الموظفين والعملاء.

• توزيع الاستبيانات وجمع البيانات.

ج. تحليل البيانات:

• استخدام أساليب إحصائية (مثل الانحدار وتحليل التكرار).

• اختبار الفرضيات المستندة إلى البيانات المجمعة.

4. المتغيرات:

• المتغير المستقل: تمكين الموظفين (يشمل التدريب، التحفيز، التواصل).

• المتغير التابع: رضا العملاء.

5. الجدول الزمني:

المرحلة	المدة
التحضير	اسبوع
جمع البيانات	اسبوعين
تحليل البيانات	اسبوعين
كتابة التقرير	3 اسابيع
المراجعة النهائية	اسبوعين

6. المخرجات المتوقعة:

• تقرير شامل يتضمن النتائج والتوصيات.

• ورشة عمل لتقديم النتائج للإدارة العليا.

7. توقعات النتائج:

• تأثير إيجابي لتقنيات تمكين الموظفين على رضا العملاء.

• تقديم توصيات لتحسين استراتيجيات تمكين الموظفين.

8.الميزانية (اختياري):

- تكاليف البحث (استبيانات، تحليلات، إلخ).
- تكاليف الورش والندوات.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

تشير الدراسات إلى أن تمكين الموظفين يلعب دورًا رئيسيًا في تعزيز رضا العملاء. حيث يُسهم في تحسين جودة الخدمات وتقديم تجربة مميزة للعملاء.

2.2. المتغير المستقل (تمكين الموظفين وأبعاده)

أكدت الدراسات على أهمية تمكين الموظفين كاستراتيجية لرفع الإنتاجية والولاء الوظيفي. حيث يُعرف تمكين الموظفين بأنه تزويدهم بما يحتاجون إليه للنجاح، ويتجاوز مجرد تخصيص الموارد ليشمل منحهم السلطة لاتخاذ القرارات والثقة المتبادلة. وقد تناولت الدراسات أبعاد تمكين الموظفين المختلفة، والتي تتوافق مع أبعاد الدراسة الحالية:

- **التدريب:** يُعتبر التدريب أحد أبعاد التمكين التي تساهم في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين.
- **التحفيز:** أظهرت دراسة أن بعد "التحفيز" كان له الأثر الأكبر في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العينة المدروسة كما أن تحفيز العاملين هو أحد أبعاد التمكين الإداري التي ترتبط إيجابياً بالرضا الوظيفي.
- **التواصل الداخلي:** أشار باحثون إلى أن "الاتصال الفعال" هو أحد أبعاد التمكين الإداري المرتبطة إيجابياً بالرضا الوظيفي.

2.3. المتغير التابع (رضا العملاء)

يُعد رضا العملاء نتيجة مباشرة لجودة الخدمات المقدمة، والتي تتأثر بشكل كبير بكيفية تعامل الموظفين مع العملاء. كما أن تجربة العميل تتحسن عندما يكون الموظفون مُمكنين لاتخاذ القرارات وتقديم استجابات فورية ومخصصة. وتشير الأبحاث إلى أن زيادة رضا الموظف تؤدي إلى زيادة رضا العميل، حيث وجدت دراسة أن كل زيادة بمقدار نجمة واحدة في تقييم الشركة على موقع Glassdoor ترتبط بزيادة قدرها 2.05 نقطة في رضا العملاء.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أكدت العديد من الدراسات التطبيقية وجود علاقة إيجابية بين تمكين الموظفين ورضا العملاء:

1. علاقة طردية ذات دلالة إحصائية: كشفت نتائج دراسة تطبيقية على الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تمكين العاملين وأبعاد رضا العملاء.
2. أثر التمكين الإداري على رضا العملاء: وجدت دراسة تطبيقية على موظفي خدمة العملاء في الشركات الخاصة بمنطقة عسير وجود ارتباط قوي بين أبعاد التمكين الإداري (بما في ذلك تفويض الصلاحيات، المشاركة في صنع القرار، فرق العمل، والتدريب) ورضا العملاء.

3. التمكين في القطاع الخدمي: أشارت دراسة أخرى إلى أن تطبيق أسلوب تمكين العاملين يعطي طابعاً مميزاً في قطاع الخدمات، حيث ينعكس منح العامل صلاحيات واسعة إيجاباً على أدائه، وبالتالي على رضا الزبون عن الخدمات المقدمة

4. دراسات على التمكين والرضا الوظيفي كمتغير وسيط: أظهرت دراسات أخرى أن أبعاد التمكين الإداري (مثل تفويض الصلاحية، التدريب، تحفيز العاملين، فرق العمل، الاتصال الفعال) ترتبط إيجابياً بالرضا الوظيفي، مما يشير إلى أن الرضا الوظيفي قد يكون عاملاً وسيطاً هاماً في تحقيق رضا العملاء .

2.5. الخاتمة

تؤكد الدراسات السابقة على أهمية تمكين الموظفين كركيزة أساسية لتحقيق جودة الخدمات ورضا العملاء. وتدعم النتائج المستخلصة من هذه الدراسات الفرضيات المقترحة في الدراسة الحالية، خاصة فيما يتعلق بالعلاقة الإيجابية بين أبعاد التمكين (التدريب، التحفيز، التواصل الداخلي) ورضا العملاء.

قائمة المراجع

1. Mohammed Hammadi. (2013). *Administrative Empowerment and Leadership*. Cairo University, Egypt edition.
2. أبو مالح، عوض بن عمر. (2025). التمكين النفسي وأثره على الرضا الوظيفي: دراسة تطبيقية على معلمي وزارة التعليم بمحافظة الطائف .
3. القحطاني، محمد سعد مسفر آل ملحان. (2025). العلاقة بين تمكين الموظفين والرضا عن العمل: دراسة تطبيقية على موظفي إمارة منطقة عسير التابعة لوزارة الداخلية بالمملكة العربية السعودية .
4. القرشي، عبدالله سليم سليم الحميدان. (2014). أثر تمكين العاملين على تحسين الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على قطاع الخدمات الصحية بمدينة الطائف .
5. الفاخري، رجعة المبروك عوض. (2018). جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى تمكين العاملين: دراسة ميدانية على العاملين بمركز بنغازي الطبي بمدينة بنغازي - ليبيا .
6. El-bardan, Mohamed Fawzy, & Fathy, Amar. (2022). دور تمكين العاملين في تحسين رضا العملاء دراسة تطبيقية علي العاملين في الصندوق الوطني لرعاية وتنمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 14(1)، 1-36 .
7. كواديك حمزة. دور تمكين العاملين في تحسين جودة الخدمات لتحقيق رضا الزبون (حالة تجارب رائدة لمؤسسات عالمية في تمكين العاملين في القطاع الخدمي) .
8. قداش، سمية، و بوسعيد، طه ياسين. (2020). أثر التمكين الإداري على الرضا الوظيفي لدى العاملين "دراسة حالة بنك التنمية المحلية بورقلة". جامعة قاصدي مرباح ورقلة