

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

مشروع التخرج 2التكليف الثاني:

جدول المحتويات:

- ١-المقدمة.
- ٢-التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث .
- ٣-تصميم البحث (بصلة البحث) .
- ٤-مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.
- ٥-طريقة جمع البيانات.
- ٦-أنواع البيانات.
- ٧-إجراءات التحليل الإحصائي.
- ٨-الخاتمه.

تتطلب بيئة الأعمال الحديثة قدرة عالية على التميّز والتنافس، ولا يُعد النجاح في المشاريع وليد الصدفة، بل نتيجة عوامل استراتيجية متكاملة يأتي في مقدمتها العنصر البشري وسلوك القيادة. ومن بين أهم القدرات القيادية التي بدأت تحظى باهتمام واسع في إدارة المشاريع: الذكاء العاطفي وحسن الخلق. فالقائد الناجح لا يُقاس بمهاراته التقنية فقط، بل بقدرته على فهم مشاعر فريقه وعملائه، وإدارة الانفعالات، وبناء علاقات إيجابية قائمة على الأخلاق والاحترام والثقة.

🌱 يهدف هذا المشروع إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وكيف يسهم هذا التأثير في تعزيز نجاح المشاريع وزيادة الولاء والثقة لدى العملاء. إذ تشير الاتجاهات الحديثة إلى أن السوق اليوم أصبح أكثر حساسية تجاه القيم الإنسانية والقيادية، وأن المشاريع التي تعتمد على قيادة واعية ومتوازنة تستطيع تحقيق نتائج مستدامة وتنافسية أعلى.

🌱 ومن خلال هذا البحث، سيتم استعراض مفاهيم الذكاء العاطفي وحسن الخلق، وتحليل دورهما في بيئة المشاريع، مع التركيز على العلاقة المباشرة بين السلوك القيادي ورضا العملاء، بما يساهم في تقديم رؤية تطبيقية يمكن الاستفادة منها في تطوير ممارسات إدارة المشاريع ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الأعمال والسياحة.

٢- التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث :

1. الذكاء العاطفي:

هو قدرة مدير المشروع على فهم مشاعره ومشاعر الآخرين وإدارتها بفعالية، من خلال مهارات مثل الوعي الذاتي، التحكم الانفعالي، التعاطف، وإدارة العلاقات. ويُقاس مستوى الذكاء العاطفي لدى المدير من خلال استبيان مُعد يحدد درجة استخدام هذه المهارات في بيئة المشروع.

2. حسن الخلق:

يقصد به التزام مدير المشروع بالقيم الأخلاقية والسلوكيات المهنية الراقية في تعامله مع فريق العمل والعملاء، مثل الصدق، الاحترام، العدل، التواضع، وحسن التعامل. ويتم قياس هذا المتغير من خلال مستوى التزام المدير بهذه السلوكيات كما يظهر في تقييمات العاملين والعملاء.

3. جذب المستهلكين والسياح والمشتريين:

هو قدرة المشروع على استقطاب العملاء وزيادة الإقبال على الخدمات أو المنتجات عبر أسلوب القيادة الأخلاقية والعاطفية لمدير المشروع. ويتم قياسه من خلال مؤشرات مثل زيادة عدد المستفيدين، معدل التوصية بالمشروع، ودرجة رضا العملاء في الاستبيان.

4. نجاح المشروع:

هو مستوى تحقق أهداف المشروع في الوقت والتكلفة والجودة، إضافة إلى رضا العملاء وسمعة المشروع في السوق. ويتم قياس النجاح عبر معايير أداء المشاريع المعتمدة ونتائج تقييم العملاء.

5. الولاء والثقة:

ويقصد بهما مدى استمرار العملاء في التعامل مع المشروع وثقتهم به ورغبتهم في دعمه وتكرار التجربة معه. ويُقاسان عبر مقياس للثقة والولاء ضمن استبيان المستفيدين من الخدمات.

٣-تصميم البحث(بصلة البحث):

يعتمد هذا البحث على منهج وصفي تحليلي يهدف إلى دراسة أثر الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري المشاريع على جذب المستهلكين والسياح والمشتريين، وربط ذلك بنجاح المشروع وزيادة الولاء والثقة. تم اختيار نموذج "بصلة البحث" لتوضيح مراحل التصميم، والذي يشمل فلسفة البحث (الواقعية التفسيرية)، والنهج الاستقرائي، والاستراتيجية المسحية، والأفق الزمني المقطعي (Cross-sectional)، وأدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان الإلكتروني.

٤-مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات:

مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من العملاء والمستفيدين من مشاريع وخدمات قطاع السياحة والخدمات العامة في المملكة العربية السعودية، إضافة إلى مديري المشاريع العاملين في نفس القطاع.

طريقة وتقنية أخذ العينات

تم استخدام العينة العشوائية البسيطة لأخذ آراء العملاء والمستفيدين، وذلك لضمان تمثيل عادل للفئة المستهدفة. كما تم استخدام العينة القصدية لاختيار مديري المشاريع ممن تتوفر لديهم الخبرة العملية في قيادة المشاريع السياحية والخدمية.

٥- طريقة جمع البيانات:

تم جمع البيانات من خلال استبيان إلكتروني يتضمن ثلاثة

أجزاء:

1. معلومات ديموغرافية عن المشاركين

2. مقياس الذكاء العاطفي وحسن الخلق لدى مديري

المشاريع

3. مقياس رضا العملاء، الثقة، الولاء، وجذب المستهلكين

والنجاح المشروع

وقد صُمم الاستبيان وفق مقياس "ليكرت الخماسي"

٦- أنواع البيانات:

يتضمن البحث نوعين من البيانات:

بيانات أولية: تم جمعها مباشرة من المشاركين عبر الاستبيان الإلكتروني.

بيانات ثانوية: تم الحصول عليها من الدراسات السابقة والمراجع العلمية والمقالات المتعلقة بالذكاء العاطفي والأخلاق وإدارة المشاريع وسلوك المستهلك

V- إجراءات التحليل الإحصائي:

سيتم تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) من خلال الخطوات التالية:

- الترميز والإدخال
 - التحقق من صدق وثبات الأداة (Cronbach Alpha)
 - تطبيق الإحصاء الوصفي (المتوسطات، الانحراف المعياري، التكرارات)
 - تحليل الارتباط بين المتغيرات
 - اختبار الفرضيات باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط والمتعدد
- وذلك لاختبار العلاقة بين الذكاء العاطفي وحسن الخلق وتأثيرهما على جذب العملاء ونجاح المشروع والولاء والثقة

٨- الخاتمة:

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على الدور المحوري للذكاء العاطفي وحسن الخلق في أداء مديري المشاريع، وتأثيرهما المباشر على رضا العملاء وجذبهم وتعزيز ولائهم وثقتهم بالمشروع، مما يساهم في نجاح المشروع واستدامته. ومن المتوقع أن تؤكد نتائج الدراسة أهمية تطوير مهارات القيادة العاطفية والأخلاقية لدى مديري المشاريع لتحقيق ميزة تنافسية وتعزيز جودة الخدمات في قطاع السياحة والخدمات. كما يُوصى مستقبلاً بتطوير برامج تدريبية تركز على تنمية هذه المهارات في بيئة العمل.