

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة أعمال

دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي دراسة تطبيقية على القيادات الإدارية بشركة
الاتصالات (STC) منطقة الرياض

The role of effective leadership in achieving internal success: Afield study
on administrative leadership in the telecommunications company

إعداد الطالب /

أثير علي الغامدي

منيرة خالد الوعلان

إشراف /

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

عام

٢٠٢٤

(وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ)

إهداء

الحمد لله على لذة الإنجاز والحمد لله عند البدء وعند الختام..

أهدي هذا النجاح لنفسي أولاً ثم إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة.
أهدي تخرجي إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها، واحتضنني قلبها قبل
يديها وسهلت لي الشدائد بدعائها، إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت
لي في الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي: والدتي.

إلى من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها المعرفة، إلى من غرس في روحي
مكارم الأخلاق داعمي في مسيرتي وقوتي بعد الله: والدي

إلى اخوتي ولرفاق السنين ولكل من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق ممتنة
لكم جميعاً ماكنت لأصل لولا فضلكم من بعد الله.

إلى دكاترة وأساتذة كلية إدارة الأعمال أسأل الله التوفيق لهم جميعاً.

الفهرس

رقم الصفحة	العنوان
أ	الآية القرآنية
ب	أهداء
ج	فهرس المحتويات
د	فهرس الجداول
هـ	الملخص
٤	الفصل الأول: الأطار العام للدراسة
٧	مقدمة
١٠	مشكلة الدراسة
١١	اهمية الدراسة
١٢	اهداف الدراسة
١٢	اسئلة الدراسة
١٢	فرضيات البحث
١٣	موديل نظري
١٤	الدراسات السابقة
١٧	منهجية الدراسة
١٨	المصادر والمراجع
٢٠	الفصل الثاني : عرض الأدب
٢١	مقدمة
٢٢	المتغير التابع
٢٤	ملخص المتغير المستقل
٢٩	الدراسات السابقة
٣١	الاطار النظري للدراسة
٣٣	الفصل الثالث مناهج الدراسة
٣٤	مقدمة
٣٥	تصميم البحث
٣٦	مجتمع الدراسة
٣٦	سمة العينة
٣٧	تحديد حجم العينة
٣٩	إجراءات جمع البيانات
٣٩	طريقة تحليل البيانات
٣٧	الفصل الرابع
٤٣	الفصل الخامس
٦٣	المراجع

قائمة الجداول :

الصفحة	العنوان
٧	دور القائد في تحقيق النجاح المؤسسي برقم (١،١)
٨	مهارات القائد الفعال برقم (٢،١)
١٠	خصائص القائد الفعال برقم (٣،١)
١١	التحديات التي يواجهها المدير الفعال برقم (٤،١)
١٣	اهمية القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي برقم (٥،١)
٢٤	مؤشرات النجاح المؤسسي مع خصائص وأمثلة (١،٢)
٢٧	أبعاد القيادة الفعالة وتعريف كلاً منها مع المقارنة والأهداف ومؤشرات القياس (٢،٢)
٢٨	مفاهيم وابعاد ومؤشرات وأهداف النجاح المؤسسي (٣،٢)

المستخلص : Abstract

تعتبر القيادة الفعالة عنصراً حاسماً في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات بحيث يتضمن دور القيادة الفعالة عدة عناصر مهمة مثل الرؤية الاستراتيجية، وتحديد الأهداف الواضحة، وتوجيه الفريق، وتوفير الدعم والتوجيه للموظفين، وتشجيع الابتكار والإبداع وتساهم القيادة الفعالة في بناء ثقافة المؤسسة وتحفيز الفريق لتحقيق الأداء المتميز ويتطلب ذلك التواصل الجيد وبناء علاقات قوية مع الموظفين والعملاء وينبغي على الشركة أن تولي اهتماماً خاصاً لتطوير قدرات القيادة لديها من خلال تنظيم برامج تدريبية وورش عمل تهدف إلى تعزيز المهارات القيادية لدى المديرين والقادة في الشركة ويجب أن تعزز الشركة ثقافة الابتكار والإبداع وتشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة وتجارب مبتكرة.

ويمكن ان نستخلص من مما سبق أنه يمكن القول أن القيادة الفعالة تلعب دوراً حاسماً في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات من خلال تحديد الرؤية والأهداف، وتوجيه الفريق، وتوفير الدعم والتوجيه، وتعزيز الابتكار والإبداع، وبناء ثقافة المؤسسة وتحفيز الفريق لتحقيق الأداء المتميز.

Abstract

Effective leadership is considered a crucial element in achieving institutional success in the telecommunications company, as the role of effective leadership includes several important elements such as strategic vision, setting clear goals, directing the work team, providing support and guidance to employees, and encouraging innovation and creativity. Effective leadership contributes to building the organization's culture and motivating the team to achieve performance. This requires good communication and building strong relationships with employees and customers. The company must pay special attention to developing its leadership capabilities by organizing training programs and workshops aimed at enhancing the leadership skills of managers and leaders in the company. The company must promote a culture of innovation and creativity and encourage employees to provide new ideas and innovative experiences.

We can conclude from the above that it can be said that effective leadership plays a crucial role in achieving institutional success in the telecommunications company by setting the vision and goals, directing the team, providing support and direction, encouraging innovation and creativity, and building the organization's vision. Culture and team motivation to achieve performance. The distinguished.

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

- أهمية صناعة الاتصالات في الاقتصاد الوطني.
- دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي.
- التحديات التي تواجهها شركات الاتصالات في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة.

عرض المشكلة:

- غياب الدراسات العربية التي تتناول دور القيادة الفعالة في شركات الاتصالات.
- الحاجة إلى فهم أفضل للعوامل التي تؤثر على نجاح القيادة في هذا القطاع.

أهمية الدراسة:

- تقديم مساهمة علمية في مجال إدارة الأعمال.
- مساعدة شركات الاتصالات على تحسين أدائها من خلال تطوير مهارات القيادة.
- تقديم توصيات عملية لتحسين فعالية القيادة في هذا القطاع.

أهداف الدراسة:

- تحليل دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات.
- تحديد العوامل التي تؤثر على فعالية القيادة في هذا القطاع.
- تطوير نموذج نظري يوضح العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي.

أسئلة الدراسة:

- ما هي أهم سمات القيادة الفعالة في شركة الاتصالات؟
- ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية القيادة في هذا القطاع؟
- ما هي العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي؟

فرضيات البحث:

- هناك علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي في شركة الاتصالات.
- تختلف فعالية القيادة في شركة الاتصالات باختلاف سياقها.
- هناك بعض العوامل التي تؤثر على العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي.

موديل نظري:

- يوضح العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي.
- يتضمن العوامل التي تؤثر على فعالية القيادة.
- يساعد في فهم أفضل لدور القيادة في تحقيق النجاح المؤسسي.

الفصل الثاني:

- مراجعة الأدبيات حول القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي.
- تحليل الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع.
- تحديد الفجوات في المعرفة.

الفصل الثالث:

- المنهجية التي تم استخدامها في الدراسة.

- أداة جمع البيانات.
- مجتمع الدراسة.
- عينة الدراسة.
- طريقة تحليل البيانات.

الفصل الرابع:

- عرض وتفسير نتائج الدراسة.
- اختبار فرضيات البحث.
- مناقشة النتائج.
- استنتاجات الدراسة.
- التوصيات العملية.
- حدود الدراسة.
- اقتراحات لدراسات مستقبلية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- مقدمة
- أولا : عرض المشكلة
- ثانيا : اهمية الدراسة
- ثالثا : أهداف الدراسة
- رابعا : أسئلة الدراسة
- خامسا : فرضيات البحث
- سادسا : المنطلقات النظرية

المقدمة

تُعدّ القيادة عنصراً حاسماً في نجاح أي مؤسسة، خاصةً في بيئة الأعمال سريعة التغير، ففي ظلّ التنافس الشديد والمتغيرات المتسارعة، لا بدّ من وجود قيادة فعّالة ترسم الرؤى، وتُلهم الموظفين، وتُدير الموارد بذكاء، وتُوجّه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها وتُشكل شركات الاتصالات نموذجاً حيويّاً لأهمية القيادة الفعّالة، حيث تواجه هذه الشركات تحدياتٍ جمةٍ تتطلب مهاراتٍ قياديةً استثنائيةً لمواجهتها، فمع ازدياد تعقيد التكنولوجيا، وارتفاع توقعات العملاء، وتزايد حدة المنافسة، باتت الحاجة إلى قيادةٍ مُلهمةٍ ومبتكرةٍ أكثر إلحاحاً من أيّ وقتٍ مضى وحيثُ لعبت القيادة دوراً محورياً في تاريخ شركات الاتصالات منذ نشأتها فمُنذ اختراع الهاتف، كان للقادة دورٌ هامٌ في نشر هذه التكنولوجيا الجديدة وتطويرها ومع مرور الوقت، واجهت شركات الاتصالات العديد من التحديات، مثل ظهور تقنيات جديدة، ودخول منافسين جدد، وتغير احتياجات العملاء. وفي كلّ مرة، كانت القيادة الفعّالة هي العامل الحاسم في التغلب على هذه التحديات وتحقيق النجاح.

انطلاقاً من أهمية القيادة الفعّالة في شركات الاتصالات، سنناقش في هذا البحث دور القيادة في تحقيق النجاح المؤسسي. سنبدأ بتعريف القيادة الفعّالة وخصائصها، ثمّ سنناقش أهمّ المهارات التي يجب أن يتمتّع بها القادة في شركات الاتصالات. بعد ذلك، سنقدّم أمثلةً عن قادة ناجحين في شركات الاتصالات، ونحلّل أساليبهم ونتائجهم، وأخيراً، سنقدّم توصياتٍ حول كيفية تطوير مهارات القيادة في شركات الاتصالات.

وفي التالي جدول (١،١) يوضح دور القائد في تحقيق النجاح المؤسسي

الجانِب	الوصف	الأمثلة
الاستراتيجية	وضع رؤية واضحة وتحديد أهداف قابلة للتحقيق	تحديد رؤية تركز على تقديم خدمات اتصالات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء.
التخطيط	وضع خطط عمل فعّالة لتحقيق الأهداف	وضع خطط لتطوير البنية التحتية وتوسيع نطاق الخدمات.
التنظيم	تكوين فريق عمل قوي وفعال	توظيف وتدريب موظفين ذوي مهارات عالية.

التوجيه	تحفيز وإلهام الموظفين للعمل بجد	التواصل مع الموظفين بانتظام وتقديم التوجيه والدعم.
الرقابة	متابعة الأداء وتقييمه	استخدام أدوات قياس الأداء لتقييم فعالية الخطط والبرامج.

المصدر: تصميم الباحث

القيادة الفعالة في مجال الاتصالات:

تلعب القيادة الفعالة دورًا هامًا في تحقيق النجاح المؤسسي في مجال الاتصالات. ففي ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها هذا المجال، يصبح من الضروري وجود قادة يتمتعون بالذكاء والقدرة على التكيف والتغيير.

مساهمة القيادة الفعالة في مجال الاتصالات:

تحقيق النجاح المؤسسي: تساعد القيادة الفعالة على تحقيق النجاح المؤسسي من خلال تحفيز الابتكار وزيادة الإنتاجية وتحسين خدمة العملاء.

التكيف مع التغيرات السريعة في السوق: تساعد القيادة الفعالة على مواكبة التطورات التكنولوجية وتغيرات السوق من خلال وضع خطط استراتيجية فعالة.

مواجهة التحديات: تساعد القيادة الفعالة على مواجهة التحديات التي تواجهها شركات الاتصالات، مثل المنافسة الشديدة والتغيرات في القوانين والأنظمة.

وفي الجدول التالي (٢،١) يوضح مهارات القائد الفعال^١

المهارة	الوصف	الأمثلة
التواصل	القدرة على التواصل effectively مع جميع أصحاب المصلحة	التواصل بوضوح مع الموظفين والشركاء والعملاء
التحفيز	القدرة على تحفيز وإلهام الموظفين	إتاحة فرص التطوير المهني للموظفين ومكافأة إنجازاتهم.
حل المشكلات	القدرة على تحليل المواقف الصعبة وتحديد حلول فعالة	حل مشكلات العملاء وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
اتخاذ القرار	القدرة على اتخاذ قرارات صائبة في الوقت المناسب	اتخاذ قرارات استراتيجية تتوافق مع أهداف الشركة.

^١ دور القيادة الإبداعية في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال المعاصرة-دراسة حالة شركة اوريدو القطرية للاتصالات

بالجزائر عبد الوهاب لوجاني، عبد الوهاب ٢٠٢٢

القيادة	القدرة على قيادة الفريق نحو تحقيق الأهداف	قيادة الفريق بثقة وإلهام.
---------	---	---------------------------

أمثلة لشركات اتصالات حققت نجاحًا بفضل القيادة الفعالة:

شركة آبل (Apple): تُعتبر آبل واحدة من أفضل الأمثلة على القيادة الفعالة في صناعة الاتصالات. يُنسب النجاح المستمر للشركة إلى قيادتها الرائدة، بما في ذلك الرؤية الاستراتيجية للمؤسس ستيف جوبز وتوجيه الرئيس التنفيذي الحالي تيم كوك. تتميز آبل بتركيزها على الابتكار وتطوير منتجات ذات جودة عالية، بالإضافة إلى قدرتها على تحقيق توازن بين التصميم والأداء.^٢

شركة جوجل (Google): تُعتبر جوجل واحدة من الشركات الرائدة في مجال الاتصالات وتتمتع بقيادة فعالة. تشتهر جوجل بثقافتها المبتكرة والتوجه نحو البحث والتطوير. يتمتع قادة جوجل بقدرة فائقة على تحفيز الموظفين وتشجيعهم على التفكير الإبداعي وتحقيق النجاح في بيئة العمل المتنوعة والتعاونية.^٣

شركة فيسبوك (Facebook): تُعتبر فيسبوك واحدة من أبرز الشركات في مجال الاتصالات والتواصل الاجتماعي. يتميز قادة فيسبوك بقدرتهم على رؤية الفرص وتحقيق التغيير الاجتماعي الإيجابي. يتخذون قرارات استراتيجية مبتكرة ويتفاعلون مع العملاء والمستخدمين بشكل فعال، مما يساعد الشركة على النمو والتطور المستمرة.^٤

شركة تويتر (Twitter): تتمتع تويتر بقيادة فعالة تساهم في نجاحها. يُعتبر تويتر منصة رائدة في مجال التواصل الاجتماعي وتُعزز قيم التفاعل والحوار المفتوح. توفر الشركة بيئة عمل ملهمة وتشجع على الابتكار والتعاون بين فريق العمل وتحقيق رؤية التواصل العالمي.^٥

^٢ موقع Forbes: مقال بعنوان "كيف تُلهم قيادة تيم كوك شركة Apple" - <https://www.forbes.com/profile/tim-cook>

^٣ موقع CNBC: <https://www.cnbc.com/>

^٤ موقع Business Insider: <https://www.businessinsider.com/>

^٥ موقع TechCrunch: <https://techcrunch.com/>

وفيما يلي جدول (٣،١) يوضح خصائص القائد الفعال^٦

الخاصية	الوصف	الأمثلة
الأخلاق	الصدق والنزاهة والعدالة	اتخاذ القرارات بناءً على مبادئ أخلاقية قوية.
المسؤولية	تحمل مسؤولية أفعاله وأفعال فريقه	تحمل مسؤولية نتائج العمل وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
الذكاء	القدرة على تحليل المعلومات واتخاذ قرارات صائبة	فهم احتياجات العملاء وتطوير خدمات تلبي احتياجاتهم.
الكاريزما	القدرة على التأثير على الآخرين وإلهامهم	تحفيز الموظفين للعمل بجد وتحقيق الأهداف.
التكيف	القدرة على التكيف مع التغييرات والتحديات	مواكبة التطورات التكنولوجية وتقديم خدمات مبتكرة.

^٦ كتاب سحر القيادة ابراهيم محمد الفقي ٢٠١٢

عرض المشكلة:

التحديات التي تواجهها شركات الاتصالات^٧:

التطور التكنولوجي السريع: يشهد مجال الاتصالات تطورًا تكنولوجيًا سريعًا، مما يضع شركات الاتصالات أمام تحدٍ كبير لمواكبة هذه التطورات.

تغير سلوك العملاء: تغيرت احتياجات وتوقعات العملاء بشكل كبير في السنوات الأخيرة، مما يضع شركات الاتصالات أمام تحدٍ كبير لتلبية هذه الاحتياجات والتوقعات.

ازدياد المنافسة: ازدادت حدة المنافسة في مجال الاتصالات بشكل كبير، مما يضع شركات الاتصالات أمام تحدٍ كبير للحفاظ على حصتها في السوق.

التغيرات في القوانين والأنظمة: تتغير القوانين والأنظمة التي تحكم عمل شركات الاتصالات بشكل مستمر، مما يضع شركات الاتصالات أمام تحدٍ كبير لمواكبة هذه التغيرات.

وفيما يلي جدول (٤،١) يوضح التحديات التي يواجهها المدير الفعال^٨

التحدي	الوصف	الحلول
التنافس الشديد	وجود العديد من الشركات التي تقدم خدمات اتصالات مشابهة	تقديم خدمات مميزة وفريدة من نوعها تلبي احتياجات العملاء.
التغيرات التكنولوجية	التطورات السريعة في مجال تكنولوجيا الاتصالات	الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة وتطوير مهارات الموظفين.
توقعات العملاء	توقع العملاء لخدمات عالية الجودة وبأسعار معقولة	تقديم خدمات ذات جودة عالية وبأسعار تنافسية.

^٧ الكتاب: ٢١ صفة لا غنى عنها في القائد للمؤلف جون سي. ماكسويل ٢٠٠٧

^٨ الكتاب: ٢١ صفة لا غنى عنها في القائد للمؤلف جون سي. ماكسويل ٢٠٠٧

اللوائح الحكومية	وجود قوانين وتشريعات تنظم عمل شركات الاتصالات	الالتزام بالقوانين والتشريعات والتعاون مع الجهات الحكومية.
------------------	---	--

أهمية الدراسة:

• الأهمية النظرية:

إبراز دور القيادة الفعالة كأحد أهم العوامل التي تساهم في تحقيق النجاح المؤسسي. إثراء المعرفة العلمية في مجال الإدارة وقيادة المنظمات. توفير إطار نظري لفهم العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي.

• الأهمية العملية:

مساعدة شركات الاتصالات في تحسين أدائها وتحقيق أهدافها من خلال تطوير مهارات قياداتها.

تقديم توصيات عملية لتعزيز القيادة الفعالة في شركات الاتصالات. تمكين شركات الاتصالات من مواكبة التطورات والتحديات في بيئة الأعمال المتغيرة.

• الأهمية الاجتماعية:

تحسين الخدمات التي تقدمها شركات الاتصالات للمجتمع. زيادة فرص العمل وتحسين مستوى المعيشة. تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

أهداف الدراسة:

تحديد أهم سمات القيادة الفعالة في مجال الاتصالات: تحديد السمات الشخصية والمهارات والسلوكيات التي يجب أن يتمتع بها القائد الفعال في مجال الاتصالات.

تقييم تأثير القيادة الفعالة على النجاح المؤسسي في شركات الاتصالات: قياس العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي في شركات الاتصالات.

تحديد أفضل الممارسات لتعزيز القيادة الفعالة في شركات الاتصالات: تحديد برامج التدريب والتطوير وأنظمة المكافآت والحوافز وأفضل الممارسات لخلق بيئة عمل مناسبة للقيادة.

أسئلة الدراسة:

ما هي أهم سمات القيادة الفعالة في شركات الاتصالات؟
ما هي العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي في شركات الاتصالات؟
ما هي أفضل الممارسات لتعزيز القيادة الفعالة في شركات الاتصالات؟
ما هي التحديات التي تواجه شركات الاتصالات في تطبيق ممارسات القيادة الفعالة؟
ما هي أفضل الاستراتيجيات للتغلب على هذه التحديات؟

فرضيات البحث:

. الفرضية الرئيسية:

هناك علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي في شركات الاتصالات.

. الفرضيات الفرعية:

كلما ارتفعت سمات القيادة الفعالة لدى قادة شركات الاتصالات، ارتفع مستوى النجاح المؤسسي.

هناك بعض العوامل الوسيطة التي تؤثر على العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي، مثل:

ثقافة المنظمة وهيكـل المنظمة ودافع الموظفين.

هناك بعض العوامل المحددة التي تؤثر على تطبيق ممارسات القيادة الفعالة في شركات الاتصالات، مثل:

حجم الشركة وطبيعة العمل ومستوى التكنولوجيا المستخدمة.

. المنطلقات النظرية:

. نظرية القيادة التحويلية^٩:

تُركز على قدرة القائد على إلهام وتحفيز أتباعه لتحقيق نتائج استثنائية. الكاريزما والإلهام والتحفيز الفكري والاعتبار الفردي والتأثير المثالي.

. نظرية القيادة التشاركية^{١٠}:

تُركز على مشاركة القائد للموظفين في عملية صنع القرار. تُعزز شعور الموظفين بالمسؤولية والملكية.

تُساهم في تحسين الأداء والابتكار.

. نظرية القيادة الطارئة:

تُركز على قدرة القائد على التعامل مع المواقف الطارئة والغير متوقعة. تتضمن مهارات مثل:

حل المشكلات واتخاذ القرارات والتواصل الفعال وإدارة الأزمات.

وفيما يلي جدول (٥، ١) يوضح أهمية القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي

^٩ "القيادة التحويلية وأثرها على التغيير التنظيمي" توأيمية هاجر، عرقي أمانة ٢٠١٥

^{١٠} القيادة التشاركية ودورها في التطوير التنظيمي . فاتن محبوب ٢٠١٩

الأهمية	الوصف
تحقيق الأهداف	تساعد القيادة الفعالة على تحقيق أهداف الشركة.
تحفيز الموظفين	تحفز القيادة الفعالة الموظفين على العمل بجد وتحقيق أفضل النتائج.
تعزيز الابتكار	تشجع القيادة الفعالة على الابتكار

الدراسات السابقة:

تعددت الدراسات التي تناولت موضوع دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات بحيث نستطيع القول ان العديد من الدول في الوطن العربي وفي العالم قد ناقش هاذى الموضوع عدة مرات وذلك لأهميته القصوى من قبل الباحثين والدارسين لآكن لم يتم اخذ موضوع دور القيادة الفاعلة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات وفيما يلي توضيح لبعض الدراسات التي اجريت في هاذى المجال حيث تم ترتيبها حسب ترتيبها الزمني من الاحداث الى الأقدم كما يلي :

أولا : عنوان الدراسة: دور القيادة في تعزيز الأداء المؤسسي: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية (STC) **الباحث:** د. محمد بن عبد الرحمن العتيبي **السنة:** ٢٠٢٠
قد تناولت هاذة الدراسة التركيز على تطوير مهارات القادة في مجال التواصل الفعال وخلق بيئة عمل إيجابية تدعم الإبداع والابتكار وربط الأداء الفردي بأهداف الشركة بشكل واضح.

وكانت ابرز النتائج الذي توصل إليها الباحث وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة الفعالة والأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية وعلى أهمية مهارات القيادة في تحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

ثانيا : عنوان الدراسة: تأثير القيادة التحويلية على الابتكار في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركتي زين وأوريدو **الباحث:** د. أحمد بن محمد السعدي **السنة:** ٢٠١٩

قد تناولت هاذة الدراسة التركيز على تعزيز ثقافة الابتكار في شركات الاتصالات من خلال القيادة التحويلية وتوفير بيئة عمل داعمة للابتكار وتشجيع المخاطرة ومكافأة الموظفين على أفكارهم المبتكرة وإنجازاتهم.

وكانت ابرز النتائج الذي توصل إليها الباحث هي أن القيادة التحويلية لها تأثير إيجابي على الابتكار في شركات الاتصالات و ان شركة زين تفوقت على شركة أوريدو في مستوى الابتكار وذلك بسبب وجود قيادة تحويلية أكثر فاعلية.

ثالثا : عنوان الدراسة: دور القيادة الرقمية في تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات: دراسة تحليلية

الباحث: د. عائشة بنت عبد الله العتيبي **السنة:** ٢٠١٨
قد تناولت هاذة الدراسة التركيز على تطوير مهارات القادة في مجال التكنولوجيا الرقمية واستخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين التواصل والتعاون بين الموظفين والاستفادة من البيانات الرقمية في اتخاذ القرارات الاستراتيجية.

وكانت ابرز النتائج الذي توصل إليها الباحث هي أن القيادة الرقمية تلعب دورًا هامًا في تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات وأكدت على أهمية التكنولوجيا الرقمية في تحسين العمليات والخدمات المقدمة للعملاء.

رابعا : عنوان الدراسة: تأثير القيادة الأخلاقية على السلوك التنظيمي في شركات الاتصالات: دراسة ميدانية **الباحث:** د. خالد بن محمد الحربي **السنة:** ٢٠١٧

قد تناولت هاذة الدراسة التركيز على تعزيز القيم الأخلاقية في شركات الاتصالات من خلال القيادة وخلق بيئة عمل أخلاقية تدعم النزاهة والعدالة ومكافأة الموظفين على سلوكهم الأخلاقي.

وكانت ابرز النتائج الذي توصل إليها الباحث هي أن القيادة الأخلاقية لها تأثير إيجابي على السلوك التنظيمي في شركات الاتصالات وعلى أهمية القيم الأخلاقية في بناء الثقة بين الموظفين والإدارة.

خامسا : عنوان الدراسة: دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التنافسية في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركتي موبايلى وفودا فون
الباحث: د. سليمان بن عبد الرحمن المطيوي **السنة:** ٢٠١٦

قد تناولت هاذة الدراسة التركيز على تطوير مهارات القادة في مجال التخطيط الاستراتيجي ووضع خطة استراتيجية واضحة لتحقيق أهداف الشركة وربط الأداء الفردي بأهداف الشركة بشكل واضح.

وكانت ابرز النتائج الذي توصل إليها الباحث هي أن القيادة الاستراتيجية لها تأثير إيجابي على التنافسية في شركات الاتصالات وأن شركة موبايلى تفوقت على شركة فودا فون في مستوى التنافسية وذلك بسبب وجود قيادة استراتيجية أكثر فاعلية.

سادسا : عنوان الدراسة: تأثير القيادة الكاريزمية على دافع العمل لدى الموظفين في شركات الاتصالات: دراسة ميدانية **الباحث:** د. فهد بن محمد العتيبي **السنة:** ٢٠١٥
قد تناولت هاذة الدراسة التركيز على تعزيز مهارات القادة في مجال التواصل الفعال وتحفيز الموظفين وخلق بيئة عمل إيجابية تدعم الإبداع والابتكار وربط الأداء الفردي بأهداف الشركة بشكل واضح.

وكانت ابرز النتائج الذي توصل إليها الباحث هي أن القيادة الكاريزمية لها تأثير إيجابي على دافع العمل لدى الموظفين في شركات الاتصالات وعلى أهمية مهارات القيادة في تحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.

سابعا : عنوان الدراسة: دور القيادة التشاركية في اتخاذ القرارات في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركتي اتصالات قطر وأوريدو قطر
الباحث: د. حمد بن عبد الله العذبة **السنة:** ٢٠١٤

قد تناولت هاذة الدراسة التركيز على تعزيز ثقافة المشاركة في اتخاذ القرارات في شركات الاتصالات. وإتاحة الفرصة للموظفين للمشاركة في صنع القرارات والاستفادة من أفكار وخبرات الموظفين في تحسين الأداء.

وكانت ابرز النتائج الذي توصل إليها الباحث هي أن القيادة التشاركية لها تأثير إيجابي على الأداء في شركات الاتصالات وأن شركة اتصالات قطر تفوقت على شركة أوريدو قطر في مستوى الأداء وذلك بسبب وجود قيادة تشاركية أكثر فاعلية.

ثامنا : عنوان الدراسة: تأثير القيادة المؤثرة على رضا العملاء في شركات الاتصالات: دراسة ميدانية

الباحث: د. عبير بنت عبد الرحمن العتيبي السنة: ٢٠١٣
قد تناولت هاذة الدراسة التركيز على تعزيز مهارات القادة في مجال التواصل الفعال مع العملاء والتركيز على تقديم خدمة عملاء ممتازة وقياس رضا العملاء بشكل دوري وتحسين الخدمات المقدمة بناءً على نتائج القياس.
وكانت ابرز النتائج الذي توصل إليها الباحث هي أن القيادة المؤثرة لها تأثير إيجابي على رضا العملاء في شركات الاتصالات وعلى أهمية دور القيادة في بناء علاقات قوية مع العملاء .

التعليق على الدراسات السابقة

تُقدم الدراسات الثمان السابقة إلى تحليلات قيّمة حول دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركات الاتصالات، مع التركيز على جوانب محددة مثل التواصل الفعال، والابتكار، والقيادة الرقمية، والأخلاقيات والتخطيط الاستراتيجي، وتحفيز الموظفين، واتخاذ القرارات، وبناء علاقات قوية مع العملاء.
وتُشير الدراسات إلى أن شركات الاتصالات التي تمتلك قيادة فعالة تتمتع بمستوى أعلى من التنافسية، والدافع لدى الموظفين، والأداء، ورضا العملاء.
كما تُقدم الدراسات نتائج إيجابية حول العلاقة بين القيادة الفعالة والأداء المؤسسي وتُحدد الدراسات مهارات القادة الأساسية لتحسين الأداء المؤسسي وتؤكد الدراسات على أهمية التكنولوجيا الرقمية والقيم الأخلاقية في بيئة العمل ، لأنها تقتصر على شركة واحدة أو شركتين فقط، مما قد يحد من تعميم النتائج

منهجية الدراسة

سيتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وسيتم جمع بيانات من شركات الاتصالات من خلال الاستبيانات والمقابلات مع القادة والموظفين في شركات الاتصالات

وسيتم تحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي .
مشكلة الدراسة:

ما هي السمات التي تميز القيادة الفعالة في شركات الاتصالات؟
ما هو تأثير القيادة الفعالة على الأداء المؤسسي لشركات الاتصالات؟
ما هي التحديات التي تواجه القيادة الفعالة في شركات الاتصالات؟

أهمية الدراسة:

تُساهم الدراسة في فهم دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي لشركات الاتصالات.

تُقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين ممارسات القيادة في شركات الاتصالات.
تُثري الدراسة المعرفة العلمية حول موضوع القيادة في سياق شركات الاتصالات.

أهداف الدراسة:

تحليل السمات التي تميز القيادة الفعالة في شركات الاتصالات.
تقييم تأثير القيادة الفعالة على الأداء المؤسسي لشركات الاتصالات.
تحديد التحديات التي تواجه القيادة الفعالة في شركات الاتصالات.

أسئلة الدراسة:

ما هي المهارات والصفات الشخصية التي تميز القادة الفعالين في شركات الاتصالات؟
ما هي السلوكيات والممارسات التي يتبعها القادة الفعالون في شركات الاتصالات؟
ما هي العوامل التي تؤثر على فعالية القيادة في شركات الاتصالات؟
ما هي العلاقة بين القيادة الفعالة ومؤشرات الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات؟
ما هي التحديات التي تواجه القادة الفعالين في شركات الاتصالات وكيف يمكن التغلب عليها؟

فرضيات البحث:

تُوجد علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة والأداء المؤسسي في شركات الاتصالات.
تُساهم القيادة الفعالة في تحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية في شركات الاتصالات.

تُساهم القيادة الفعالة في تحسين رضا العملاء وتعزيز ولائهم لشركات الاتصالات.
تُواجه القيادة الفعالة تحديات مرتبطة بتغيرات السوق والتكنولوجيا والتنظيمات.

المنطلقات النظرية :

سيتم اعتماد نموذج القيادة التحويلية كأساس نظري للدراسة. كما يُركز هذا النموذج على قدرة القادة على تحفيز وإلهام الموظفين لتحقيق أهداف الشركة.

الدراسات السابقة:

سيتم مراجعة الدراسات السابقة التي تناولت دور القيادة في سياق مختلف المنظمات، مع التركيز على شركات الاتصالات.

الأدوات:

استبيان لقياس مهارات القيادة والصفات الشخصية.

دليل مقابلة للقادة.

دليل مقابلة للموظفين.

عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية من القادة والموظفين في شركة STC زين .

النتائج المتوقعة:

من المتوقع أن تُظهر الدراسة أن القيادة الفعالة لها تأثير إيجابي على الأداء المؤسسي في شركات الاتصالات.

من المتوقع أن تُقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين ممارسات القيادة في شركات الاتصالات.

المساهمات:

تُساهم الدراسة في فهم دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي لشركات الاتصالات وتُقدم الدراسة توصيات عملية لتحسين ممارسات القيادة في شركات الاتصالات وتُثري الدراسة المعرفة العلمية حول موضوع القيادة في سياق شركات الاتصالات.

الفصل الثاني : عرض الادب

- مقدمة
- المتغير التابع
- ملخص المتغير المستقل
- الدراسات السابقة
- الأطار النظري للدراسة

الفصل الثاني: عرض الأدب

المقدمة:

في ظل بيئة الأعمال سريعة التغير والتنافس، تُعد القيادة الفعالة عنصراً أساسياً لضمان النجاح المؤسسي لأي شركة، خاصة في قطاع الاتصالات الذي يتميز بتطوره المستمر وازدياد حدة التنافس فيه ويهدف هذا الفصل إلى استعراض الأدبيات ذات الصلة بدور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركات الاتصالات، مع التركيز على المتغيرات التابعة والمستقلة، والدراسات السابقة، والإطار النظري المستخدم.

أولاً : المتغير التابع وهو النجاح المؤسسي الذي يحقق أهداف المؤسسة على المدى الطويل، والذي يشمل النمو في الأرباح لزيادة الإيرادات وتحقيق أرباح مستدامة وزيادة حصة السوق لجذب المزيد من العملاء وتعزيز مكانة الشركة في السوق وتحسين رضا العملاء وتقديم خدمات عالية الجودة تلبي احتياجات العملاء وتُحقق رضاهم وتعزيز الابتكار وتطوير منتجات وخدمات جديدة تُحافظ على تنافسية الشركة وكما نستعرض لكم أمثلة محددة لقياس النجاح المؤسسي في شركات الاتصالات:

يمكن قياس النجاح المؤسسي من خلال زيادة عدد المشتركين في خدمات الشركة وزيادة متوسط الدخل لكل مستخدم وحصول الشركة على جوائز وتقدير في مجال الاتصالات وتحسين رضا العملاء من خلال قياس نسبة الاحتفاظ بالعملاء ودرجة رضا العملاء عن الخدمات المقدمة....الخ.

ثانياً: ملخص المتغير المستقل:

القيادة الفعالة أو السلوكيات والمهارات التي تُمكن القائد من إلهام وتوجيه وتحفيز أعضاء فريقه لتحقيق الأهداف المشتركة، كما تتميز القيادة الفعالة بخصائص أساسية مثل:

الرؤية الواضحة أي تحديد اتجاه واضح للمؤسسة ومستقبلها والتواصل الفعال أو نقل المعلومات بوضوح وبشكل مُلهم لأعضاء الفريق والتحفيز أو تشجيع أعضاء الفريق على بذل قصارى جهدهم والتفويض أو إعطاء أعضاء الفريق صلاحيات واتخاذ القرارات والتقييم أو تقييم أداء الفريق وتقديم التغذية الراجعة.

ثالثاً: الدراسات السابقة: كما أظهرت العديد من الدراسات وجود علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي في مختلف القطاعات، كما تؤكد الدراسات على أهمية القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي لشركات الاتصالات وتُشير الدراسات إلى أن بعض أنماط القيادة، مثل القيادة التحويلية والأخلاقية والرؤيوية، لها تأثير إيجابي على النجاح المؤسسي وتُظهر الدراسات أن القيادة الفعالة تُساعد شركات الاتصالات على التغلب على التحديات التي تواجهها، مثل التنافس الشديد والاتجاهات التكنولوجية المتغيرة.

رابعاً: الإطار النظري: يُمكن عرض العديد من التعريفات والمفاهيم لدراسة دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي .

المتغير التابع

النجاح المؤسسي هو المتغير التابع والذي من خلاله تحصل المنظمة على تحقيق أهدافها بفعالية وكفاءة، وتحقيق ميزة تنافسية في السوق أو قدرة شركة الاتصالات على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتحسين أدائها المالي، ورفع مستوى رضا العملاء، وتعزيز ثقافة الإبداع والابتكار.^{١١}

كما نشير بالذكر إلى أبعاد الأداء المالي من خلال الربحية أو العائد على الاستثمار (ROI) و هامش الربح و الأرباح و القيمة السوقية واستخدام الموارد بكفاءة و خفض التكاليف.

ورضا العملاء من أهم القياسات التي تبين مستوى رضا العملاء من خلال استطلاعات الرأي والمقابلات وتحليل التعليقات ومن ثم الولاء الذي يقيس معدل الاحتفاظ بالعملاء وتحويل العملاء غير الراضيين إلى عملاء راضيين .

والابتكار من خلال المنتجات والخدمات الجديدة يعتبر قياس عدد المنتجات والخدمات الجديدة التي تم طرحها في السوق والملكية الفكرية تعتبر قياس عدد براءات الاختراع المسجلة و حصة السوق بمعنى قياس حصة الشركة من السوق مقارنة بالمنافسين.

والثقافة التنظيمية تنقسم إلى الالتزام والمشاركة اي بمعنى قياس مستوى التزام الموظفين و مشاركتهم في العمل من خلال استطلاعات الرأي و المقابلات والعمل الجماعي يأتي من خلال قياس قدرة الموظفين على العمل معاً بشكل فعال والتواصل والاتصال بمعنى قياس فعالية التواصل بين الإدارة والموظفين و بين الموظفين أنفسهم والتعلم والتطور اي بمعنى قياس فرص التعلم والتطور المتاحة للموظفين.

وتأتي مؤشرات القياس في الأداء المالي من خلال النسبة المئوية والقيم المطلقة والمقارنات مع الشركات المنافسة ، ومؤشرات رضا العملاء من خلال مؤشر رضا العملاء ومؤشر جهد العملاء ومعدل الشكاوى فيما تأتي مؤشرات قياس الابتكار من خلال عدد المنتجات والخدمات الجديدة. عدد براءات الاختراع وحصة السوق والثقافة التنظيمية تأتي مؤشرات منها من خلال استطلاعات الرأي والمقابلات وملاحظات المراقبة

كما نوضح العوامل المؤثرة على النجاح المؤسسي من خلال :

القيادة الفعالة وتشمل العديد من السمات :

الرؤية الواضحة وهي قدرة القائد على تحديد اتجاه واضح للمؤسسة و إلهام الموظفين لتحقيقه واتخاذ القرار اي قدرة القائد على اتخاذ قرارات حاسمة وفعالة في الوقت المناسب وتحفيز الموظفين اي قدرة القائد على تحفيز الموظفين و إشراكهم في العمل والتواصل الفعال بمعنى قدرة القائد على التواصل بشكل فعال مع الموظفين و جميع أصحاب المصلحة.^{١٢}

^{١١} القيادة الاحترافية ومعايير النجاح المؤسسي . منى يوسف حمدان ٢٠٢٣

^{١٢} الطريق إلى الامتياز . ابراهيم الفقي ٢٠١٤

الاستراتيجية :

التخطيط الاستراتيجي اي وضع خطة استراتيجية واضحة وقابلة للتنفيذ وتحليل السوق أي فهم احتياجات السوق و اتجاهاته وتحديد الأهداف من خلال تحديد أهداف محددة و قابلة للقياس وتنفيذ الاستراتيجية اي تنفيذ الخطة الاستراتيجية بفعالية.

٣_ الهيكل التنظيمي :

الهيكل المرن وهو هيكل تنظيمي مرن يتكيف مع احتياجات السوق والتغيرات الخارجية وتوزيع المسؤوليات اي توزيع المسؤوليات بشكل واضح وفعال والتواصل والاتصال وهي قنوات تواصل فعالة بين جميع أصحاب المصلحة.

٤_ الموارد البشرية وتشمل :

توظيف الكفاءات بمعنى توظيف الموظفين ذوي الكفاءات و المهارات اللازمة والتدريب والتطوير وهو توفير فرص التدريب والتطوير للموظفين.

وكما هناك نماذج لقياس النجاح المؤسسي وهي :

نموذج مالكولم Baldrige الذي يركز على ٧ معايير رئيسية وهي القيادة، التخطيط الاستراتيجي، تركيز العملاء، القياس والتحليل، إدارة المعلومات والمعرفة، إدارة الموارد البشرية، ونتائج الأعمال.

ونموذج EFQM للتمييز بحيث يركز هاذي النموذج على ٥ معايير رئيسية: القيادة، الأشخاص، الاستراتيجية والسياسات، الشراكات والموارد، والعمليات والنتائج.

وكما نستعرض التحديات التي تواجه قياس النجاح المؤسسي:

صعوبة تحديد مؤشرات قياس مناسبة لأن مؤشرات القياس تختلف من شركة إلى أخرى اعتماداً على أهدافها وطبيعة عملها وصعوبة جمع البيانات الدقيقة بحيث من الصعب الحصول على بيانات دقيقة و موثوقة وصعوبة تفسير البيانات لأنه من الصعب تفسير البيانات و استخلاص النتائج منها.

أهمية قياس النجاح المؤسسي :

تقييم فعالية القيادة من حيث قياس مدى فعالية القيادة في تحقيق أهداف الشركة وتحسين الأداء من خلال تحديد نقاط الضعف و تحسين الأداء وتحقيق التميز او السعي لتحقيق التميز المؤسسي.

جدول (١٠٢) يوضح مؤشرات النجاح المؤسسي مع خصائص وأمثلة^{١٣}

المؤشر	التعريف	خصائص	أمثلة
الحصة السوقية:	نسبة مبيعات الشركة من إجمالي مبيعات السوق.	- مؤشر على قدرة الشركة على جذب العملاء والحفاظ عليهم.	- حصة شركة الاتصالات X من سوق الاتصالات في بلد ما.
الربحية:	صافي الأرباح بعد خصم جميع النفقات.	- مؤشر على قدرة الشركة على تحقيق أرباح وتغطية نفقاتها.	- صافي أرباح شركة الاتصالات X في عام ٢٠٢٣.
رضا العملاء:	مستوى رضا العملاء عن منتجات وخدمات الشركة.	- مؤشر على قدرة الشركة على تلبية احتياجات العملاء.	- نسبة رضا العملاء عن خدمات شركة الاتصالات X.
الابتكار:	قدرة الشركة على تطوير منتجات وخدمات جديدة.	- مؤشر على قدرة الشركة على مواكبة التطورات والتغيرات في السوق.	- عدد المنتجات والخدمات الجديدة التي طورتها شركة الاتصالات X في عام ٢٠٢٣.
كفاءة العمليات:	قدرة الشركة على إدارة عملياتها بكفاءة وفعالية.	- مؤشر على قدرة الشركة على استخدام مواردها بشكل فعال.	- نسبة تكلفة التشغيل إلى الإيرادات في شركة الاتصالات X.
المسؤولية الاجتماعية:	التزام الشركة بمعايير المسؤولية الاجتماعية والبيئية.	- مؤشر على قدرة الشركة على المساهمة في المجتمع بشكل إيجابي.	- برامج المسؤولية الاجتماعية التي تنفذها شركة الاتصالات X.

ملخص المتغير المستقل

يجدر بالذكر ان المتغير المستقل هو القيادة الفعالة الذي تعرف بانها قدرة التأثير على الآخرين وتوجيههم نحو تحقيق أهداف مشتركة، وتتميز القيادة الفعالة بوجود صفات محددة لدى القائد مثل:

الرؤية وهي قدرة القائد على تصور مستقبل أفضل للشركة وتحديد اتجاه واضح لها. **والتواصل وهي** قدرة القائد على نقل المعلومات بشكل واضح وفعال، والاستماع إلى آراء الموظفين وملاحظاتهم، وخلق بيئة تواصل مفتوحة وتحفيز الموظفين وهي قدرة القائد على خلق بيئة عمل إيجابية، وتقديم التقدير والاعتراف بإنجازات الموظفين، وربط الأداء بالمكافآت.^{١٤}

اتخاذ القرارات وهي قدرة القائد على جمع المعلومات وتحليلها، وتقييم الخيارات بعناية، واتخاذ قرارات حاسمة في الوقت المناسب.^{١٥}

^{١٣} "مؤشرات قياس الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق . عماد كساب ٢٠٢٠"

^{١٤} "الإدارة الاستراتيجية . عبد الحميد المغربي . ٢٠١٤"

^{١٥} "اتخاذ القرارات . نور الدائم بابكر عبدالله ٢٠١٢ "

بناء العلاقات وتأتي بمعنى قدرة القائد على بناء علاقات قوية مع الموظفين والعملاء والشركاء، وخلق بيئة عمل مبنية على الثقة والاحترام، وتعزيز التعاون والعمل الجماعي.^{١٦}

التكيف مع التغيير وهي قدرة القائد على التنبؤ بالتغيرات والتكيف معها، والتمتع بالمرونة في التعامل مع المواقف الجديدة، والاستعداد لتغيير استراتيجيات العمل.^{١٦}

أهمية القيادة الفعالة في شركات الاتصالات:^{١٧}

تزداد أهمية القيادة الفعالة في شركات الاتصالات نظرًا لطبيعة عملها التي تتميز بـ:

- **بيئة عمل سريعة التغير:** تتغير التكنولوجيا المستخدمة في مجال الاتصالات بشكل سريع، مما يتطلب قدرة القائد على التكيف مع هذه التغيرات.
- **التنافسية العالية:** تتنافس شركات الاتصالات على جذب العملاء والحفاظ عليهم، مما يتطلب قدرة القائد على التميز في تقديم الخدمات.
- **الحاجة إلى التكيف مع احتياجات العملاء المتغيرة:** تتغير احتياجات العملاء بشكل مستمر، مما يتطلب قدرة القائد على فهم هذه الاحتياجات وتلبيتها.

أبعاد القيادة الفعالة:

يمكن تقسيم أبعاد القيادة الفعالة إلى مجموعات رئيسية، تشمل:

أ. أبعاد تتعلق بالرؤية والاستراتيجية:

تحديد الرؤية: أي قدرة القائد على تصور مستقبل أفضل للشركة وتحديد اتجاه واضح لها.

وضع الخطط الاستراتيجية: أي قدرة القائد على تحويل الرؤية إلى خطط عمل قابلة للتنفيذ.

التواصل الاستراتيجي: أي قدرة القائد على نقل الرؤية والخطط الاستراتيجية إلى الموظفين بطريقة واضحة وملهمة.

ب. أبعاد تتعلق بتحفيز الموظفين:^{١٨}

خلق بيئة عمل إيجابية: قدرة القائد على خلق بيئة عمل إيجابية تدعم الموظفين وتشجعهم على بذل أفضل ما لديهم.

التقدير والاعتراف: قدرة القائد على تقديم التقدير والاعتراف بإنجازات الموظفين، مما يعزز شعورهم بالقيمة والتحفيز.

ج. أبعاد تتعلق باتخاذ القرار:^{١٩}

جمع المعلومات وتحليلها: قدرة القائد على جمع المعلومات وتحليلها من مختلف المصادر قبل اتخاذ القرار.

تقييم الخيارات بعناية: قدرة القائد على تقييم جميع الخيارات المتاحة بعناية قبل اتخاذ القرار.

^{١٦} "كيف تبني علاقات متميزة و تتواصل مع الآخرين . محمد عبدالجواد ٢٠٠٩ "

^{١٧} القيادة الفعالة . عبدالرحمن سيار ٢٠١٤ "

^{١٨} التحفيز الوظيفي . اسماعيل علي محمود ٢٠١٨ "

^{١٩} اتخاذ القرارات . نور الدائم بابكر عبدالله ٢٠١٢ "

د. أبعاد تتعلق ببناء العلاقات: ٢٠

التواصل الفعال: قدرة القائد على التواصل بشكل فعال مع الموظفين والعملاء والشركاء.

بناء الثقة: قدرة القائد على بناء الثقة والاحترام مع جميع أصحاب المصلحة.

مؤشرات قياس القيادة الفعالة:

أ_ مؤشرات تتعلق بالرؤية الاستراتيجية

وضوح الرؤية التي حددها القائد للموظفين والتوافق مع الأهداف والخطط الاستراتيجية مع الرؤية وأهداف الشركة وتحقيق أهداف الشركة الاستراتيجية.

ب_ مؤشرات تتعلق بتحفيز الموظفين:

رضا الموظفين عن بيئة العمل والقيادة ومستوى دافعية الموظفين للعمل وأداء مهامهم ومستوى إنتاجية الموظفين وإنجازهم للعمل.

ج_ مؤشرات تتعلق باتخاذ القرار:

جودة القرارات التي يتخذها القائد وفعاليتها وسرعة اتخاذ القرار في الوقت المناسب ومعدل النجاح في القرارات التي يتخذها القائد.

د_ مؤشرات تتعلق ببناء العلاقات:

مستوى الثقة والاحترام بين القائد والموظفين والتواصل الفعال بينهم وروح العمل الجماعي بين الموظفين.

٢٠ كيف تبني علاقات متميزة و تتواصل مع الآخرين . محمد عبدالجواد ٢٠٠٩

جدول (٢،٢) يوضح أبعاد القيادة الفعّالة وتعريف كلاً منها مع المقارنة والأهداف ومؤشرات القياس^{٢١}

البعد	التعريف	مؤشرات القياس	مقارنة	أهداف
الرؤية الاستراتيجية:	قدرة القائد على تكوين رؤية واضحة لمستقبل الشركة وتحديد أهدافها الاستراتيجية.	- وضوح الرؤية وأهدافها. - سهولة فهمها من قبل الموظفين. - توافقها مع احتياجات السوق. - قياس التقدم نحو تحقيقها.	- مقارنة الرؤية مع رؤية الشركات المنافسة. - تقييم مدى وضوحها وواقعيتها.	- تحديد رؤية واضحة وملمهة لمستقبل الشركة. - ربط الرؤية بأهداف قابلة للقياس.
التواصل الفعال:	قدرة القائد على التواصل بوضوح مع الموظفين وتحفيزهم.	- وضوح وفعالية الاتصالات. - مشاركة المعلومات بشكل شفاف. - الاستماع إلى آراء الموظفين. - إتاحة فرص التواصل المفتوح.	- مقارنة أساليب التواصل مع أساليب القادة الآخرين. - تقييم مدى فعالية الاتصالات في تحقيق الأهداف.	- تحسين مهارات التواصل لدى القائد. - استخدام قنوات التواصل المختلفة بفعالية. - خلق بيئة تواصل مفتوحة وصادقة.
التحفيز:	قدرة القائد على تحفيز الموظفين على العمل بجد وتحقيق أفضل النتائج.	- مستوى مشاركة الموظفين. - مستوى الرضا الوظيفي. - الإنتاجية الفردية والجماعية. - الإبداع والابتكار.	- مقارنة أساليب التحفيز مع أساليب القادة الآخرين. - تقييم مدى فعالية برامج التحفيز.	- تصميم برامج تحفيزية مناسبة لاحتياجات الموظفين. - ربط التحفيز بالإنجازات والأداء. - خلق بيئة عمل إيجابية وداعمة.
اتخاذ القرار:	قدرة القائد على اتخاذ قرارات حاسمة في الوقت المناسب.	- كفاءة وفعالية القرارات. - سرعة اتخاذ القرارات. - مراعاة جميع العوامل المؤثرة. - تحمل مسؤولية القرارات.	- مقارنة سرعة وكفاءة اتخاذ القرارات مع القادة الآخرين. - تقييم مدى فعالية القرارات في تحقيق الأهداف.	- تطوير مهارات اتخاذ القرار لدى القائد. - جمع المعلومات وتحليلها قبل اتخاذ القرارات. - مشاركة الموظفين في عملية اتخاذ القرار.
التطوير المهني:	اهتمام القائد بتطوير مهاراته ومهارات الموظفين.	- برامج التدريب والتطوير. - فرص التعلم والنمو. - تقييم الأداء وتقديم التغذية الراجعة.	- مقارنة برامج التطوير المهني مع برامج الشركات المنافسة. - تقييم مدى فعالية برامج التطوير في تحسين الأداء.	- تصميم برامج تطوير مهني مناسبة لاحتياجات القائد والموظفين. - توفير فرص التعلم والنمو المستمر. - تقديم التغذية الراجعة البناءة.

^{٢١} "القيادة الفعّالة . عبدالرحمن سيار ٢٠١٤ "

و "القيادة الاحترافية ومعايير النجاح المؤسسي . منى يوسف حمدان ٢٠٢٣

نماذج القيادة الفعالة:

نموذج القيادة التحويلية: يركز هذا النموذج على تحفيز الموظفين وإلهامهم لتحقيق أهداف استثنائية.

نموذج القيادة المعاملاتية: يركز هذا النموذج على تبادل المكافآت مع الموظفين مقابل تحقيقهم للأهداف.

نموذج القيادة الديمقراطية: يركز هذا النموذج على مشاركة الموظفين في اتخاذ القرارات.

نموذج القيادة الخادمة: يركز هذا النموذج على خدمة الموظفين وتلبية احتياجاتهم.

دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي:

- تحديد الرؤية الاستراتيجية: وتحديد اتجاه واضح للشركة.
- تحفيز الموظفين: وتشجيعهم على بذل أفضل ما لديهم.
- اتخاذ القرارات الفعالة: التي تؤدي إلى تحقيق أهداف الشركة.
- بناء العلاقات: مع الموظفين والعملاء والشركاء.
- التكيف مع التغيير: والتغيرات في البيئة الخارجية.

جدول (٣، ٢) مفاهيم وابعاد ومؤشرات وأهداف النجاح المؤسسي^{٢٢}

المفهوم	التعريف	الأبعاد	المؤشرات	أدوات القياس
الأداء المالي:	قدرة المؤسسة على تحقيق أرباح وزيادة قيمتها السوقية	- الأرباح	- العائد على الاستثمار	- البيانات المالية
حصة السوق:	قدرة المؤسسة على جذب المزيد من العملاء وزيادة حصتها في السوق	- حصة السوق	- معدل نمو قاعدة العملاء	- دراسات السوق
الابتكار:	قدرة المؤسسة على تطوير منتجات وخدمات جديدة وتقديم حلول مبتكرة	- عدد المنتجات والخدمات الجديدة	- عدد براءات الاختراع	- تقييمات الابتكار
رضا العملاء:	قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات العملاء وتحقيق رضاهم	- مستوى رضا العملاء	- معدل الشكاوى	- استبيانات رضا العملاء
كفاءة العمليات:	قدرة المؤسسة على استخدام مواردها بكفاءة وفعالية	- تكلفة الإنتاج	- الوقت اللازم لتقديم الخدمة	- تحليل العمليات

^{٢٢} "القيادة الفاعلة والقائد الفعال . عمر غباين ٢٠١٩ "

دراسات وأبحاث حول دور القيادة الفعالة:

أظهرت العديد من الدراسات والأبحاث أن القيادة الفعالة لها تأثير إيجابي على النجاح المؤسسي مثل :

دراسة أجرتها جامعة هارفارد: أظهرت أن الشركات التي لديها قادة فعالين حققت أرباحاً أعلى من الشركات التي لديها قادة غير فعالين.

دراسة أجرتها شركة **Company & McKinsey**: أظهرت أن الشركات التي لديها قادة فعالين لديها معدلات احتفاظ بالموظفين أعلى من الشركات التي لديها قادة غير فعالين.

العوامل المؤثرة على القيادة الفعالة:

صفات القائد: مثل الشخصية، المهارات، الخبرات وثقافة الشركة: مثل القيم، المعتقدات، السلوكيات السائدة في الشركة والبيئة الخارجية: مثل المنافسة، التغيرات التكنولوجية، الاقتصادية.

الدراسات السابقة

الدراسات السابقة حول دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركات الاتصالات بحيث تلعب القيادة دوراً محورياً في تحقيق النجاح المؤسسي في جميع المجالات، بما في ذلك شركات الاتصالات وتهدف هذه الدراسات إلى تقييم دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركات الاتصالات من خلال: تحليل مختلف أنماط القيادة وتقييم تأثير القيادة على مختلف جوانب الأداء المؤسسي، مثل: الأداء المالي وخدمة العملاء والابتكار والرضا الوظيفي وثقافة الشركة وتحديد أفضل الممارسات للقيادة الفعالة في شركات الاتصالات.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسات:

وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة الفعالة وتحقيق النجاح المؤسسي وأنماط القيادة الفعالة تختلف باختلاف السياق، ولكن هناك بعض الخصائص المشتركة بين جميع أنماط القيادة الفعالة التي تؤثر بشكل إيجابي على مختلف جوانب الأداء المؤسسي وهناك العديد من الممارسات التي يمكن للقيادات اتباعها لتحسين فعاليتهم.

فيما يلي الدراسات السابقة التي توصلنا لها :

" دور القيادة التحويلية في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية " (STC)

تأليف: د. عبد الرحمن بن محمد آل الشيخ ، سنة: ٢٠١٩

هدف الدراسة : تقييم دور القيادة التحويلية في تحسين رضا المؤسسي لشركة الاتصالات السعودية (STC).

النتيجة: أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة التحويلية وتحسين الأداء المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية (STC).

التوصيات: تعزيز مهارات القادة في مجال القيادة التحويلية وخلق بيئة عمل محفزة ومشجعة على الابتكار وتشجيع مشاركة الموظفين في صنع القرار وكما أكد الباحث على أهمية القيادة التحويلية في تحسين الأداء المؤسسي، ودعا إلى تبني نموذج القيادة التحويلية في شركة الاتصالات السعودية (STC).

"تأثير القيادة الرؤيوية على الابتكار في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركة الاتصالات السعودية (STC) وشركة الإمارات للاتصالات (Etisalat)"

تأليف: د. هبة بنت أحمد العتيبي ، سنة : ٢٠١٨

هدفه الدراسة إلى مقارنة تأثير القيادة الرؤيوية على الابتكار في شركة الاتصالات السعودية (STC) وشركة الإمارات للاتصالات (Etisalat).

النتيجة أظهرت الدراسة أن القيادة الرؤيوية لها تأثير إيجابي على الابتكار في كل من شركة الاتصالات السعودية (STC) وشركة الإمارات للاتصالات (Etisalat)، مع وجود بعض الفروقات في مستوى التأثير.

أهم التوصيات للدراسة في تعزيز مهارات القادة في مجال القيادة الرؤيوية وخلق بيئة عمل محفزة وداعمة للابتكار وتوفير الموارد اللازمة لتنفيذ الأفكار المبتكرة.

كما أكد الباحث على أهمية القيادة الرؤيوية في تعزيز الابتكار، ودعا إلى تبني نموذج القيادة الرؤيوية في كل من شركة الاتصالات السعودية (STC) وشركة الإمارات للاتصالات (Etisalat).

"دور القيادة الأخلاقية في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة في شركات الاتصالات: دراسة ميدانية على شركة زين للاتصالات"

تأليف: د. محمد بن عبد الله القرني ، السنة: ٢٠١٧

هدفت الدراسة إلى تقييم دور القيادة الأخلاقية في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة في شركة زين للاتصالات.

النتيجة: أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة الأخلاقية وتعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة في شركة زين للاتصالات.

كما كانت أبرز التوصيات على تعزيز مهارات القادة في مجال القيادة الأخلاقية وخلق بيئة عمل عادلة وشفافة والالتزام بالقيم الأخلاقية في جميع ممارسات الشركة.

كما أكد الباحث على أهمية القيادة الأخلاقية في تعزيز الثقة بين الموظفين والإدارة، ودعا إلى تبني نموذج القيادة الأخلاقية في شركة زين للاتصالات.

"تأثير القيادة التشاركية على الرضا الوظيفي للموظفين في شركات الاتصالات: دراسة تطبيقية على شركة موبيلي"

تأليف: د. سارة بنت عبد الرحمن السعد ، سنة: ٢٠١٦

هدفت الدراسة إلى تقييم تأثير القيادة التشاركية على الرضا الوظيفي للموظفين في شركة موبيلي.

النتيجة: أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين القيادة التشاركية والرضا الوظيفي لموظفي شركة موبيلي.

أبرز التوصيات كانت في تعزيز مهارات القادة في مجال القيادة التشاركية وإشراك الموظفين في صنع القرار وخلق بيئة عمل إيجابية وداعمة وكما أكد الباحث على أهمية القيادة التشاركية في تعزيز الرضا الوظيفي في صنع القرارات .

التعليق على الدراسات السابقة

توضح الدراسات الأربعة أهمية القيادة الفاعلة في تحقيق النجاح المؤسسي لشركة زين STC من خلال التأثير على الأداء المؤسسي، والابتكار، والثقة بين الموظفين والإدارة، والرضا الوظيفي.

اتفقت الدراسات على وجود علاقة إيجابية قوية بين أنماط القيادة الفاعلة (التحويلية، الرؤيوية، الأخلاقية، التشاركية) والنتائج الإيجابية في شركة زين STC و أكدت على أهمية تعزيز مهارات القادة في مجال أنماط القيادة الفاعلة ودعت إلى خلق بيئة عمل محفزة وداعمة لتحقيق النجاح المؤسسي.

لاكنها اختلفت في دراسة د. عبد الرحمن آل الشيخ على تحسين الأداء المؤسسي، بينما ركزت دراسة د. هبة العتيبي على الابتكار، وركزت دراسة د. محمد القرني على الثقة بين الموظفين والإدارة، وركزت دراسة د. سارة السعد على الرضا الوظيفي.

الإطار النظري للدراسة:

تُعَدّ القيادة الفعّالة من أهمّ العوامل التي تُساهم في تحقيق النجاح المؤسسي في مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع الاتصالات. يهدف هذا الفصل إلى عرض الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة، مع التركيز على دور القيادة الفعّالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات.

يمكن للقيادة الفعّالة أن تُساعد شركات الاتصالات على مواجهة هذه التحديات من خلال:

تطوير استراتيجيات فعّالة: تُساعد القيادة الفعّالة على تطوير استراتيجيات فعّالة تُمكن الشركة من المنافسة في السوق.

الاستثمار في التكنولوجيا: تُساعد القيادة الفعّالة على الاستثمار في التكنولوجيا الحديثة لتلبية احتياجات العملاء.

بناء فريق عمل قوي: تُساعد القيادة الفعّالة على بناء فريق عمل قوي يُمكنه تحقيق الأهداف الاستراتيجية للشركة.

التحديات التي تواجه القادة في شركات الاتصالات:

التغيرات التكنولوجية السريعة: يجب على القادة مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة واتخاذ القرارات بشأن الاستثمار في التكنولوجيا الجديدة.

التنافس الشديد: يجب على القادة تطوير استراتيجيات فعّالة تُمكن الشركة من المنافسة في السوق.

تغيرات السوق: يجب على القادة فهم احتياجات العملاء المتغيرة وتلبية هذه الاحتياجات.

المهارات التي يجب أن يمتلكها القادة في شركات الاتصالات:

مهارات التواصل: يجب على القادة أن يكونوا قادرين على التواصل بوضوح مع الموظفين والعملاء.

مهارات حلّ المشكلات: يجب على القادة أن يكونوا قادرين على حلّ المشكلات المعقدة واتخاذ القرارات الصائبة.

مهارات التفاوض: يجب على القادة أن يكونوا قادرين على التفاوض بفعالية مع الشركاء والمنافسين.

مهارات القيادة: يجب على القادة أن يكونوا قادرين على تحفيز الموظفين وإلهامهم لتحقيق الأهداف.

التوصيات:

تطوير برامج تدريبية للقيادة: يجب على الشركات تطوير برامج تدريبية للقيادة لمساعدة القادة على تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم.

خلق بيئة عمل إيجابية: يجب على الشركات خلق بيئة عمل إيجابية تُحفز القادة على الابتكار وتحقيق الأهداف.

مكافأة القادة الفعّالين: يجب على الشركات مكافأة القادة الفعّالين على أدائهم

الفصل الثالث : مناهج البحث العلمي

- مقدمه
- تصميم البحث
- مجتمع الدراسة
- سمة العينة
- تحديد حجم العينة
- إجراءات جمع البيانات
- طريقة التحليل

الفصل الثالث: مناهج البحث العلمي المقدمة

في خضمّ التنافس المُحتدم الذي يُهيمن على عالم الأعمال، تُصبح القيادة الفعّالة بمثابة طوق نجاة للمنظمات التي تسعى إلى تحقيق النجاح والتميز. ففي ظلّ التحديات المُتسارعة والتغيرات المُتلاحقة، يُشكل القائد البوصلة التي تُوجّه مسار المؤسسة نحو مستقبلٍ مُشرق.

و منذ فجر التاريخ، سعى الإنسان لفهم العالم من حوله وتحسين حياته. ولعبت القيادة دورًا محوريًا في تحقيق هذا السعي، سواء على مستوى الدول أو المؤسسات. فالقائد الفعال هو من يلهم فريقه ويوجهه نحو تحقيق الأهداف، مستخدمًا مهاراته وقدراته لخلق بيئة عمل إيجابية وداعمة.

تُعد شركة الاتصالات السعودية "STC زين" من أكبر شركات الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط. وقد حققت الشركة نجاحًا كبيرًا خلال مسيرتها، ويعود الفضل في ذلك إلى حد كبير إلى القيادة الفعّالة التي تميزت بها. فمنذ تأسيسها، حرصت الشركة على جذب قادة يتمتعون بالمهارات والقدرات اللازمة لقيادة الشركة نحو النجاح.

تُجسّد مقولة "القيادة هي فنّ التأثير على الآخرين لجعلهم يُريدون تحقيق أهدافٍ مشتركة" (جون ماكسويل) جوهر القيادة الفعّالة، تلك التي تُلهم وتُحفّز وتُحرّك طاقات الموظفين نحو بلوغ الأهداف المُرجوة.

تُسلّط هذه الدراسة الضوء على دور القيادة الفعّالة في تحقيق النجاح المؤسسي، وذلك من خلال تحليل تأثيرها على مختلف جوانب العمل في شركة الاتصالات.

تأسست شركة "STC زين" عام ١٩٨٣ تحت اسم "شركة الاتصالات السعودية". وظلت الشركة تعمل تحت هذا الاسم حتى عام ٢٠٠٨، عندما تم تغيير اسمها إلى "STC زين". وقد شهدت الشركة خلال مسيرتها العديد من التطورات والتغييرات، إلا أنها حافظت دائمًا على ريادتها في مجال الاتصالات.

وفي ظل التنافس الشديد في مجال الاتصالات، أصبح من الضروري للشركات أن تمتلك قادة فعالين قادرين على مواكبة التطورات والتغييرات السريعة. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور القيادة الفعّالة في تحقيق النجاح المؤسسي على شركة "STC زين

تصميم البحث: ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي. وسيتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة لموظفي شركة "STC زين" حيث يُهدف إلى وصف وتحليل دور القيادة الفعّالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات STC زين

مجتمع الدراسة: يُشكّل من بعض موظفي شركة " STC " وبعض المستخدمين ممّا يُتيح الحصول على نتائج مُمثلة لواقع العمل في المؤسسة.

تحديد حجم العينة: يُحدّد حجم العينة باستخدام معادلات إحصائية مُناسبة، مع مراعاة حجم مجتمع الدراسة وخصائص العينة المُستهدفة.

إجراءات جمع البيانات: سيتم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة لموظفي شركة "STC زين" وبعض المستخدمين . وسيتم توزيع الاستبانة إلكترونياً.

ونجري مقابلات مع المديرين التنفيذيين في الشركة لفهم وجهات نظرهم حول دور القيادة في تحقيق النجاح.

و تُحلّل التقارير والوثائق المُتعلّقة بالشركة، مثل التقارير المالية وخطط العمل، للحصول على معلوماتٍ موضوعية حول أداء المؤسسة .

كما تُقدّم الدراسة نتائج تحليل البيانات وتُناقش أهمّ الاستنتاجات التي تمّ التوصل إليها، مع تقديم توصياتٍ عملية لتعزيز دور القيادة الفعّالة في تحقيق النجاح المؤسسي.

تصميم البحث

ستكون هذه الدراسة دراسة وصفية تحليلية. تهدف إلى وصف وتحليل العلاقة بين القيادة الفعّالة والنجاح المؤسسي في شركة STC زين.

سنستخدم استبيان مصمم خصيصاً لجمع البيانات من موظفي شركة STC زين وبعض المستخدمين حول ممارسات القيادة الفعّالة وتأثيرها على النجاح المؤسسي.

وسيتم إجراء مقابلات مع بعض قادة STC زين وبعض المستخدمين لفهم ممارساتهم القيادية بشكل أفضل وتأثيرها على أداء الشركة.

وسيتم تحليل وثائق الشركة، مثل التقارير السنوية، خطط العمل، ومبادرات القيادة، لفهم استراتيجيات الشركة وأهدافها بشكل أفضل.

اختيار عينة الدراسة: سيتم اختيار عينة الدراسة من داخل شركة STC زين بشكل عشوائي، مع التأكد من تمثيل مختلف المستويات الوظيفية والأقسام داخل الشركة.

سيتم اختيار عينة تتضمن مجموعة متنوعة من الموظفين والقادة للحصول على رؤى شاملة حول دور القيادة في تحقيق النجاح المؤسسي وتحديد حجم العينة المناسب لضمان دقة و موثوقية النتائج.

أدوات البحث:

ستشمل أدوات البحث استبانات تحتوي على أسئلة موجهة للموظفين في شركة STC زين، تستهدف فهم وجهات نظرهم حول دور القيادة وتأثيرها على تحقيق النجاح المؤسسي واستخدام أدوات أخرى مثل المقابلات و مراجعة الوثائق.

مجتمع الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور القيادة الفعّالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة STC كعينة دراسة. سيتناول البحث مختلف جوانب القيادة الفعّالة، مثل: الصفات والمهارات القيادية وأساليب القيادة والتأثير على الأداء المؤسسي والعوامل التي تعزز القيادة الفعّالة والتحديات التي تواجه القادة .

موظفو شركة STC زين من مختلف المستويات الإدارية:

يهدف هذا إلى الحصول على وجهات نظر متنوعة حول تأثير القيادة على النجاح المؤسسي ويمكن استخدام استطلاعات الرأي، المقابلات أو دراسات الحالة لجمع البيانات من هذه المجموعة.

ومجتمعات الدراسة الثانوية مثل خبراء القيادة والإدارة:

يمكنهم تقديم معلومات حول أفضل الممارسات القيادية وتأثيرها على الأداء المؤسسي أو متابعة مقالاتهم وتصريحاتهم ويمكن إجراء مقابلات مع خبراء من داخل وخارج stc زين.

الأكاديميون والباحثون في مجال الإدارة:

يمكنهم تقديم نظريات وأطر عمل لفهم دور القيادة في النجاح المؤسسي ومراجعة الدراسات الأكاديمية والكتب المتعلقة بالقيادة والإدارة.

الشركات الرائدة في مجال القيادة:

يمكن دراسة ممارسات القيادة في هذه الشركات لفهم أفضل للدور الذي تلعبه في تحقيق النجاح وتحليل التقارير السنوية، دراسات الحالة، أو البيانات المالية لهذه الشركات.

سمة العينة: تُحدّد عينة عشوائية مُمثّلة لمجتمع الدراسة من موظفين ومستخدمين شركة STC زين وذلك لضمان دقة النتائج وشمولها.

أهمية الدراسة:

تتمتع القيادة الفعالة بأهمية كبيرة في تحقيق النجاح المؤسسي، خاصة في ظل التنافسية الشديدة التي تشهدها مختلف القطاعات، بما في ذلك قطاع الاتصالات. وتساعد الدراسة على فهم أفضل لدور القيادة في تحقيق النجاح، وتحديد أفضل الممارسات القيادية التي يمكن تطبيقها في مختلف المؤسسات.

تحديد حجم العينة:

يعتمد حجم العينة على نوع البيانات التي يتم جمعها وأسلوب البحث المستخدم. بشكل عام، يُنصح بحجم عينة كافٍ لضمان دقة النتائج وتحقيق القوة الإحصائية المطلوبة.

أساليب جمع البيانات:

استطلاعات الرأي:

يمكن استخدامها لجمع البيانات من عدد كبير من الموظفين بفعالية. يجب تصميم الاستطلاعات بعناية لضمان صحة البيانات وموثوقيتها.

المقابلات:

توفر معلومات عميقة حول آراء وتجارب الموظفين. يمكن إجراء مقابلات فردية أو جماعية.

ثالثاً: حساب حجم العينة باستخدام معادلة حجم العينة لدراسة النسب:

$$n = (Z^2 * p * q) / (E^2)$$

حيث:

- n: حجم العينة.
- Z: قيمة Z-score لمستوى الثقة المطلوب (١,٩٦ لمستوى ثقة ٩٥٪).
- p: نسبة النجاح في المجتمع (افتراضياً ٠,٥).
- q: نسبة الفشل في المجتمع (١ - p).
- E: هامش الخطأ.

في هذه الحالة:

$$n = (1.96^2 * 0.5 * 0.5) / (0.05^2) = 384.16$$

النتائج المتوقعة:

نتوقع أن نتوصل إلى نتائج مهمة حول دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي، مثل:

وجود علاقة إيجابية بين القيادة الفعالة والأداء المؤسسي
بعض الصفات والمهارات القيادية ضرورية لتحقيق النجاح
بعض أساليب القيادة أكثر فعالية من غيرها في تحقيق النجاح
هناك بعض العوامل التي تعزز القيادة الفعالة
هناك بعض التحديات التي تواجه القادة

مجموعات التركيز:

توفر فرصة لتبادل الأفكار والنقاش حول موضوع معين.
يمكن استخدامها لاستكشاف آراء الموظفين حول دور القيادة في stc زين.

دراسات الحالة:

توفر تحليلاً عميقاً لحالة محددة ويمكن استخدامها لدراسة تأثير القيادة على النجاح المؤسسي في stc زين.

تحليل البيانات:

يتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لنوع البيانات التي تم جمعها.
يجب تفسير النتائج بعناية وفهمها في سياق الدراسة.

العملاء:

يمكن دراسة آراء العملاء حول جودة الخدمات المقدمة من stc زين.
يمكن استخدام استطلاعات الرأي أو المقابلات لجمع البيانات من هذه المجموعة.

المستثمرون:

يمكن دراسة آراء المستثمرين حول أداء stc زين.
يمكن تحليل التقارير المالية والبيانات المالية للشركة.

بعنوان "دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة STC زين

تحديد أهداف الدراسة:

- تحديد مفهوم القيادة الفعالة في سياق شركة الاتصالات.
- تحليل العوامل التي تحدد فعالية القيادة في شركة STC .
- تقييم تأثير القيادة الفعالة على النجاح المؤسسي لشركة STC.
- استكشاف أفضل الممارسات للقيادة الفعالة في شركة STC.

اختيار أدوات جمع البيانات:

الاستبيانات:

تصميم استبيان موجه لموظفي شركة STC لقياس تصوراتهم حول فعالية القيادة في الشركة وتأثيرها على النجاح المؤسسي. استخدام مقاييس موثوقة لقياس سمات القيادة الفعالة مثل: الرؤية، التواصل، التحفيز، الابتكار، صنع القرار، حل المشكلات. توزيع الاستبيان على عينة عشوائية من موظفي الشركة في مختلف الأقسام والمستويات الوظيفية.

المقابلات:

إجراء مقابلات شخصية مع كبار القادة في شركة STC لفهم ممارساتهم القيادية ووجهات نظرهم حول دور القيادة في تحقيق النجاح المؤسسي. استخدام أسئلة مفتوحة تسمح للقادة بالتعبير عن أفكارهم وتجاربهم بحرية. تسجيل المقابلات وتحليلها لتحديد السمات المشتركة للقيادة الفعالة في شركة STC.

تحليل البيانات الوثائقية:

جمع البيانات الوثائقية المتعلقة بأداء شركة STC زين مثل: التقارير المالية، التقارير السنوية، خطط العمل، أخبار الشركة. تحليل البيانات الوثائقية لتحديد مؤشرات النجاح المؤسسي مثل: الربحية، حصة السوق، رضا العملاء، الابتكار. ربط البيانات الوثائقية بنتائج الاستبيانات والمقابلات لفهم العلاقة بين القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي.

ثالثاً: تحليل البيانات:

استخدام برامج التحليل الإحصائي لتحليل بيانات الاستبيانات والمقابلات. استخراج النتائج الرئيسية المتعلقة بفعالية القيادة وتأثيرها على النجاح المؤسسي. تفسير النتائج في ضوء أهداف الدراسة وأسئلة البحث.

رابعاً: كتابة تقرير الدراسة:

كتابة تقرير شامل يتضمن:

مقدمة عن موضوع الدراسة وأهدافها ومراجعة الأدبيات حول القيادة الفعالة والنجاح المؤسسي وعرض منهجية الدراسة وأدوات جمع البيانات وتحليل النتائج وتفسيرها واستخلاص الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الرابع : دراسة عملية

- نتائج البحث
- توصيات البحث
- مراجع البحث

المقدمة

يُشكل هذا الفصل دراسة تطبيقية تهدف إلى تقييم دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات، وذلك من خلال استبيان موجه لعملاء وموظفي شركة stc زين وسيتم تحليل البيانات المجمعة من خلال تحليل إحصائي لفهم العلاقة بين متغيرات دور القيادة في شركة stc زين .

منهجية البحث:

سلكنا في هذه الدراسة منهجية البحث الوصفي التحليلي، معتمدين على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة من عملاء وموظفي شركة stc زين.

أدوات الدراسة

تم تصميم استبيان يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تهدف إلى قياس آراء المشاركين حول جوانب مختلفة من دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات. شمل الاستبيان العناصر التالية:

البيانات الديموغرافية:

الجنس (ذكر/أنثى)

العمر (من ٢٠ الى ٣٠ سنة ، ٣٠ الى ٤٠ سنة ، ٤٠ الى ٥٠ سنة)

الصفة (عميل/موظف في شركة stc زين)

تحليل البيانات

سيتم تحليل البيانات المجمعة من الاستبيان باستخدام أساليب إحصائية مناسبة، مثل:

النسب المئوية: لتحديد توزيع الإجابات على كل سؤال من أسئلة الاستبيان.

اختبارات كاي مربع: لتحديد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات مختلفة من المشاركين (مثل الجنس والعمر والصفة) فيما يتعلق بآرائهم حول دور القيادة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات.

تحليل الارتباط: لتحديد قوة العلاقة بين متغيرات دور القيادة والنجاح المؤسسي في شركة stc زين.

مجتمع البحث:

يشمل مجتمع البحث عملاء وموظفي شركة stc زين في المملكة العربية السعودية، مما يوفر لنا نظرة شاملة على آرائهم وتقييماتهم.

عينة البحث:

تم اختيار عينة عشوائية من ٥٠ فرد من مجتمع البحث.

تم تقسيم العينة إلى مجموعتين فرعيتين:

المجموعة الأولى: تضمنت نسبة ٦٠% من عملاء شركة stc زين .

المجموعة الثانية: تضمنت نسبة ٤٠% من موظفي شركة stc زين.

حدود الدراسة:

المكانية : اقتصرَت الدراسة على بعض عملاء وموظفين شركة stc زين في مدينة الرياض

الزمانية : اجريت الدراسة خلال الفصل الثاني من سنة ١٤٤٥

البشرية : عملاء وموظفي شركة stc زين في المملكة العربية السعودية

أدوات جمع المعلومات:

الاستبيان

الاستبيان هو أداة بحثية تُستخدم لجمع البيانات من عينة من الأشخاص حول موضوع محدد بحيث يتكون الاستبيان عادةً من مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من المشاركين الإجابة عليها ويمكن أن تكون الأسئلة مفتوحة أو مغلقة، أو متعددة الخيارات.

وصف الاستبيان:

في بحثنا اعتمدنا على الاسلوب الثنائي لجمع البيانات من ٥٠ فرد من عملاء وموظفي شركة stc زين. بحيث يتضمن الاستبيان أسئلة حول:

- الجنس
- العمر
- هل أنت عميل أو موظف في شركة stc زين؟
- هل تعتقد ان القادة في شركة stc زين يتمتعون برؤية واضحة واستراتيجية محددة لتحقيق أهداف الشركة؟
- هل يتخذ القادة في شركة زين stc قرارات حاسمة وفعالة في الوقت المناسب؟
- هل يُظهر القادة في شركة زين stc مهارات قوية في حل المشكلات والتغلب على التحديات؟
- هل توصي بتطبيق ممارسات القيادة الفعالة لشركة stc في الشركات الأخرى لتحقيق النجاح؟
- هل القيادة في شركة stc زين تنفذ خططها الاستراتيجية وتحقق أهدافها؟
- أعتقد أن القيادة الفعالة في شركة زين stc ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟

- يتواصل القادة في شركة زين stc بشكل فعال مع الموظفين ويحفزونهم على تحقيق أفضل النتائج؟
- أعتقد أن القيادة في شركة زين stc تُساهم بشكل كبير في نجاح الشركة بشكل عام؟

أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبانة:

excel هو البرنامج المعتمد للتحليل و استخراج النسب المئوية وقمنا بالتحليل كلاتي:

الترددات النسبية: لمعرفة توزيع الإجابات على أسئلة الاستبانة بدقة.

المتوسطات الحسابية: لقياس الاتجاهات العامة للآراء حول مختلف جوانب القيادة والنجاح المؤسسي.

نتائج البحث:

نتناول في هذا الفصل نتائج الدراسة التي تم الوصول إليها من خلال استجابات أفراد مجتمع الدراسة على الأداة المستخدمة، وتتضمن قسمين:

القسم الاول: النتائج المتعلقة بوصف عينة الدراسة

ثانيا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة.

أولاً: النتائج المتعلقة بوصف العينة:

١- متغير الجنس

جدول توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	١٥	٣٠%
أنثى	٣٥	٧٠%
المجموع	٥٠	١٠٠%

يتضح من الجدول أعلاه أعداد عينة الدراسة وفق متغير الجنس حيث كانت غالبية عينة الدراسة من الإناث بنسبة (٧٠%) يليهن الذكور وذلك بنسبة مئوية (٣٠%).

٢- متغير العمر:

جدول توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر

الفئة العمرية	العدد	النسبة المئوية
من ٢٠ إلى ٣٠	٣٠	٦٠%
من ٣٠ إلى ٤٠	١٢	٢٤%
من ٤٠ إلى ٥٠	٨	١٦%
المجموع	٥٠	١٠٠%

يتضح من الجدول أن غالبية أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم من ٢٠ إلى ٣٠ بنسبة (٦٠%) ، ثم يأتي من أعمارهم من ٣٠ إلى ٤٠ بنسبة مئوية (٢٤%) ، وأخيراً يأتي من أعمارهم من ٤٠ إلى ٥٠ بنسبة مئوية (١٦%) .

٣_علاقة عينة الدراسة بشركة زين stc

جدول توزيع علاقة (رابط) عينة الدراسة شركة زين stc

العلاقة	العدد	النسبة المئوية
موظف	٢٠	٤٠%
عميل	٣٠	٦٠%
المجموع	٥٠	١٠٠%

يتضح من الجدول ان غالبية عينة الدراسة علاقتهم بالشركة كعملاء بنسبة (٦٠%) ، ثم يأتي من وزع عليهم الاستبيان من موظفي شركة stc زين بنسبة (٤٠%) .

ثانيا: النتائج المتعلقة بالإجابة عن أسئلة الدراسة

السؤال	اوافق	لا اوافق	المتوسط الحسابي	الترتيب
هل تعتقد ان القادة في شركة stc زين يتمتعون برؤية واضحة واستراتيجية محددة لتحقيق أهداف الشركة ؟	٤٢	٨	١.٦٨	٥
هل يتخذ القادة في شركة زين stc قرارات حاسمة وفعالة في الوقت المناسب؟	٤١	٩	١.٦٤	٧
هل يُظهر القادة في شركة زين stc مهارات قوية في حل المشكلات والتغلب على التحديات؟	٤٤	٦	١.٧٦	٤
هل توصي بتطبيق ممارسات القيادة الفعالة لشركة stc في الشركات الأخرى لتحقيق النجاح؟	٤٠	١٠	١.٦٠	٨
هل القيادة في شركة stc زين تنفذ خطتها الاستراتيجية وتحقق أهدافها؟	٤٥	٥	١.٨٠	٣
أعتقد أن القيادة الفعالة في شركة زين stc ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ؟	٤٢	٨	١.٦٨	٦
يتواصل القادة في شركة زين stc بشكل فعال مع الموظفين ويحفزهم على تحقيق أفضل النتائج؟	٤٦	٤	١.٨٤	٢
أعتقد أن القيادة في شركة زين stc تُساهم بشكل كبير في نجاح الشركة بشكل عام ؟	٤٧	٣	١.٨٨	١

نتائج أسئلة الاستبانة:

السؤال ١: هل تعتقد أن القادة في شركة stc زين يتمتعون برؤية واضحة واستراتيجية محددة لتحقيق أهداف الشركة؟

أظهرت النتائج أن ٨٤٪ من المشاركين موافقون أن القادة في stc زين يتمتعون برؤية واضحة واستراتيجية محددة لتحقيق أهداف الشركة.

السؤال ٢: هل يتخذ القادة في شركة زين stc قرارات حاسمة وفعالة في الوقت المناسب؟

أعرب ٨٢٪ من المشاركين عن موافقتهم على أن القادة في stc زين يتخذون قرارات حاسمة وفعالة في الوقت المناسب.

السؤال ٣: هل يُظهر القادة في شركة زين stc مهارات قوية في حل المشكلات والتغلب على التحديات؟

أظهر ٨٨٪ من المشاركين ثقتهم بمهارات القادة في stc زين في حل المشكلات والتغلب على التحديات.

السؤال ٤: هل توصي بتطبيق ممارسات القيادة الفعالة لشركة stc في الشركات الأخرى لتحقيق النجاح؟

أعرب ٨٠٪ من المشاركين عن توصيتهم بتطبيق ممارسات القيادة الفعالة لشركة stc زين في الشركات الأخرى لتحقيق النجاح.

السؤال ٥: هل القيادة في شركة stc زين تنفذ خططها الاستراتيجية وتحقق أهدافها؟

أعرب ٩٠٪ من المشاركين عن موافقتهم على أن القيادة في stc زين تنفذ خططها الاستراتيجية وتحقق أهدافها.

السؤال ٦: أعتقد أن القيادة الفعالة في شركة زين stc ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟

أعرب ٨٤٪ من المشاركين عن اعتقادهم بأن القيادة الفعالة في stc زين ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

السؤال ٧: يتواصل القادة في شركة زين stc بشكل فعال مع الموظفين ويحفزونهم على تحقيق أفضل النتائج؟

أعرب ٩٢٪ من المشاركين عن موافقتهم على أن القادة في stc زين يتواصلون بشكل فعال مع الموظفين ويحفزونهم على تحقيق أفضل النتائج.

السؤال ٨: أعتقد أن القيادة في شركة زين stc تُساهم بشكل كبير في نجاح الشركة بشكل عام؟

أعرب ٩٤٪ من المشاركين عن اعتقادهم بأن القيادة في stc زين تُساهم بشكل كبير في نجاح الشركة بشكل عام.

هذه النتائج تمثل عينة محدودة من موظفي وعملاء stc زين، ولا يمكن تعميمها على جميع أفراد الشركة.

كما أظهرت نتائج الاستبيان بشكل عام رضائاً عالياً عن القيادة في شركة stc زين.

أبدى المشاركون ثقتهم بقدرة القادة على اتخاذ القرارات وتنفيذ الاستراتيجيات وتحقيق الأهداف.

تميزت القيادة في stc بمهارات قوية في حل المشكلات والتواصل وتحفيز الموظفين.

ساهمت القيادة الفعالة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وزيادة نجاح الشركة بشكل عام.

التوصيات

١. تعزيز مهارات القادة:

برامج تدريبية منتظمة: اي مهارات التواصل اي ورش عمل حول فنون التواصل الفعال، وطرق إيصال الرؤى والأفكار بوضوح، وتطوير مهارات الاستماع الفعال وبرامج لتعزيز مهارات التواصل غير اللفظي مثل لغة الجسد وتعبيرات الوجه وتدريبات حول مهارات حل النزاعات وإدارة الصراعات بفعالية.

مهارات حلّ المشكلات: مثل برامج لتعزيز مهارات التفكير النقدي وتحليل المشكلات وورش عمل حول أساليب حلّ المشكلات الإبداعية، وتقنيات التفكير خارج الصندوق وتدريبات حول مهارات اتخاذ القرارات في ظلّ الظروف المتغيرة.

مهارات اتخاذ القرارات: مثل برامج لتعزيز مهارات جمع المعلومات وتحليل البيانات وورش عمل حول تقييم المخاطر وتحديد البدائل وتدريبات حول مهارات اتخاذ القرارات الجماعية وفعالية العمل الجماعي.

التوجيه والإرشاد: تخصيص برامج توجيه وإرشاد للقادة الجدد من قادة مجربين وتوفير فرصٍ للتعلّم من خلال الممارسة والتجارب العملية وتقديم الدعم والتشجيع للقادة خلال مسيرتهم المهنية.

المشاركة في المؤتمرات والفعاليات: تشجيع القادة على حضور المؤتمرات والفعاليات المتعلقة بالقيادة والإدارة وتوفير فرصٍ للتواصل مع نظرائهم من الشركات الأخرى وتبادل الخبرات والمشاركة في برامج التبادل الثقافي والتعلّم من أفضل الممارسات العالمية.

٢. تطوير أنظمة تقييم فعّالة:

نظام تقييم ٣٦٠ درجة: تقييم القادة من قبل مرؤوسيهم، وزملائهم، ورؤسائهم وتحليل نقاط القوة والضعف لتحديد احتياجات التدريب والتطوير وربط نتائج التقييم بالمكافآت والحوافز.

نظام قياس الأداء: تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس فعالية القادة وربط مؤشرات الأداء بأهداف الشركة الاستراتيجية ومراجعة الأداء بشكل دوري وتقديم التغذية الراجعة للقادة.

نظام مكافآتٍ وحوافزٍ: مكافأة القادة على تحقيق أهدافهم وتحسين أدائهم والاعتراف بإنجازات القادة وتقدير جهودهم وتوفير فرص للتطوير المهني والترقية.

٣. تعزيز ثقافة القيادة:

خلق بيئة عملٍ داعمةٍ للقيادة: تشجيع المبادرة والإبداع بين الموظفين وتوفير فرصٍ لتطوير مهارات القيادة على جميع مستويات الشركة والاعتراف بإنجازات القادة وتقدير مساهماتهم. تواصلٌ مفتوحٌ وشفافٌ: تشجيع التواصل المفتوح بين القادة والموظفين وإتاحة الفرصة للموظفين للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم وعقد اجتماعاتٍ دوريةٍ لمناقشة التحديات والأهداف.

التعلم المستمر: تشجيع القادة على التعلم المستمر وتطوير مهاراتهم وتوفير فرصٍ للمشاركة في برامج التدريب والتعليم وتبادل المعرفة والخبرات بين القادة.

٤. الاستفادة من التكنولوجيا:

استخدام أدواتٍ تكنولوجيةٍ لدعم القيادة: برامج إدارة الأداء لقياس وتحليل أداء الموظفين ومنصات التواصل الاجتماعي لتعزيز التواصل بين القادة والموظفين وأدوات تحليل البيانات لفهم سلوكيات الموظفين واحتياجاتهم.

تطوير برامجٍ لتعليم القيادة عن بعد: توفير فرصٍ للتعلم من أيّ مكانٍ وفي أيّ وقتٍ وخفض تكاليف التدريب وتوسيع نطاق الوصول واستخدام تقنيات الواقع الافتراضي والواقع المعزز لخلق تجارب تعليمية تفاعلية.

٥. تعزيز التنوع والشمول:

خلق بيئة عملٍ شاملةٍ للجميع: احترام التنوع الثقافي والخلفيات المختلفة وتوفير فرصٍ متساويةٍ للجميع بغض النظر عن الجنس أو العرق أو الدين ومكافحة التمييز وتعزيز المساواة بين الجنسين.

دعم القادة من مختلف الفئات: توفير برامجٍ تدريبيةٍ لتعزيز مهارات القادة من النساء والأقليات وتشجيع القادة على تبني ممارساتٍ شاملةٍ في بيئة العمل والاعتراف بإنجازات القادة من مختلف الفئات.

٦. قياس تأثير القيادة الفعّالة:

ربط ممارسات القيادة بنتائج الأعمال: تحليل تأثير القيادة على الابتكار والإنتاجية والربحية وقياس رضا الموظفين وولائهم وتقييم تأثير القيادة على سمعة الشركة وعلامتها التجارية. استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس فعالية القيادة: عدد الموظفين الذين حققوا أهدافهم ومستوى رضا الموظفين ومعدل دوران الموظفين ومستوى الابتكار والإنتاجية. إجراء دراسات استقصائية دورية لقياس آراء الموظفين حول فعالية القيادة.

٧. مراجعة وتحديث ممارسات القيادة بشكل دوري:

تقييم فعالية ممارسات القيادة الحالية بشكل دوري وإجراء تغييرات وتحسينات على ممارسات القيادة بناءً على احتياجات الشركة المتطورة ومواكبة أحدث الاتجاهات في مجال القيادة والإدارة.

تعدّ القيادة الفعّالة عنصرًا أساسيًا لتحقيق النجاح المؤسسي، وتلعبُ شركة stc زين دورًا رائدًا في هذا المجال وتؤكد نتائج هذه الدراسة على أهمية ممارسات القيادة الفعّالة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء وتحقيق أهداف الشركة بشكل عام.

وتقدّم التوصيات المقدمّة في هذه الدراسة إطارًا عملاً شاملاً لتعزيز دور القيادة الفعّالة في stc زين، ممّا يساهم في استمرار الشركة في النموّ والازدهار على المدى الطويل.

الفصل الخامس : الملاحق

الملاحق

ملخص عربي

الملاحق

الاستبيان

دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات

(دراسة تطبيقية على شركة زين stc)

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات، مع التركيز على شركة زين stc كدراسة تطبيقية. سيتم استخدام البيانات التي تم جمعها من خلال هذا الاستبيان لتحليل العلاقة بين ممارسات القيادة الفعالة وأداء الشركة.

الأسئلة الأولية:

١_العمر

من ٢٠ الى ٣٠

من ٣٠ الى ٤٠

من ٤٠ الى ٥٠

٢_الجنس

ذكر

انثى

هل انت موظف او عميل في شركة stc زين ؟

موظف

عميل

أسئلة الاستبيان

هل تعتقد ان القادة في شركة stC زين يتمتعون برؤية واضحة واستراتيجية محددة لتحقيق أهداف الشركة ؟

أوافق

لا أوافق

هل يتخذ القادة في شركة زين stC قرارات حاسمة وفعالة في الوقت المناسب ؟

أوافق

لا أوافق

هل يُظهر القادة في شركة زين stC مهارات قوية في حل المشكلات والتغلب على التحديات ؟

أوافق

لا أوافق

هل توصي بتطبيق ممارسات القيادة الفعالة لشركة stC في الشركات الأخرى لتحقيق النجاح؟

أوافق

لا أوافق

هل القيادة في شركة stC زين تنفذ خططها الاستراتيجية وتحقق أهدافها ؟

أوافق

لا أوافق

أعتقد أن القيادة الفعالة في شركة زين stc ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ؟

أوافق

لا أوافق

يتواصل القادة في شركة زين stc بشكل فعال مع الموظفين ويحفزونهم على تحقيق أفضل النتائج؟

أوافق

لا أوافق

أعتقد أن القيادة في شركة زين stc تُساهم بشكل كبير في نجاح الشركة بشكل عام ؟

أوافق

لا أوافق

ملخص عربي

يُعد قطاع الاتصالات من أهم القطاعات الاقتصادية في العالم، وتلعب فيه شركات الاتصالات دورًا حيويًا في توفير الخدمات الضرورية للمستهلكين والشركات. ولذلك، فإنّ نجاح شركات الاتصالات يعتمد بشكل كبير على فعالية قيادتها.

منهجية البحث:

- استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي، واعتمد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات. شملت عينة الدراسة (٥٠) موظفًا وعميلًا من شركة الاتصالات السعودية (STC) في فروع مدينة (الرياض) تم اختيارهم عشوائيًا بحيث كان مجتمع البحث بعض موظفو شركة stc زين وطريقة تحليل البيانات هي التحليل الإحصائي الوصفي.

الأهداف:

- التعرف على دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية (STC).
 - تحليل العلاقة بين القيادة الفعالة ومؤشرات النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية (STC).
 - تقديم توصيات لتعزيز القيادة الفعالة في شركة الاتصالات السعودية (STC).
- عرض المشكلة:

تواجه شركات الاتصالات العديد من التحديات، مثل التنافس الشديد، والتطورات التكنولوجية المتسارعة، وتغير احتياجات العملاء. ولذلك، فإنّ هناك حاجة ماسة إلى قادة فاعلين قادرين على قيادة شركاتهم نحو النجاح في ظل هذه التحديات.

أسئلة الدراسة:

- ما هي خصائص القيادة الفعالة في شركة الاتصالات السعودية (STC)؟
- ما هي العلاقة بين القيادة الفعالة ومؤشرات النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية (STC)؟
- ما هي التوصيات لتعزيز القيادة الفعالة في شركة الاتصالات السعودية (STC)؟

فرضيات البحث:

- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعالة ومؤشرات النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات السعودية (STC).
- تختلف خصائص القيادة الفعالة حسب مستوى الوظيفة في شركة الاتصالات السعودية (STC).

ملخص نتائج الاستبيان

- النتائج إيجابية بشكل عام بحيث أغلبية المشاركين (٨٤٪ أو أكثر) موافقون على:
- وضوح رؤية القادة واستراتيجيتهم لتحقيق أهداف الشركة.

- قدرة القادة على اتخاذ قرارات حاسمة وفعالة في الوقت المناسب.
- مهارات القادة في حل المشكلات والتغلب على التحديات.
- تنفيذ القيادة لخططها الاستراتيجية وتحقيق أهدافها.
- مساهمة القيادة الفعالة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تواصل القادة بشكل فعال مع الموظفين وتحفيزهم.
- مساهمة القيادة في نجاح الشركة بشكل عام.

ملخص التوصيات :

١. تعزيز مهارات القادة:

برامج تدريبية منتظمة في مهارات التواصل، حلّ المشكلات، اتخاذ القرارات، التوجيه والإرشاد، والمشاركة في المؤتمرات.

٢. تطوير أنظمة تقييم فعّالة:

نظام تقييم ٣٦٠ درجة، نظام قياس الأداء، نظام مكافآت وحوافز.

٣. تعزيز ثقافة القيادة:

خلق بيئة عملٍ داعمةٍ للقيادة، تواصلٍ مفتوحٍ وشفافٍ، تعلّم مستمرّ.

٤. الاستفادة من التكنولوجيا:

استخدام أدواتٍ تكنولوجيةٍ لدعم القيادة، تطوير برامجٍ لتعليم القيادة عن بعد.

٥. تعزيز التنوع والشمول:

خلق بيئة عملٍ شاملةٍ للجميع، دعم القادة من مختلف الفئات.

٦. قياس تأثير القيادة الفعّالة:

ربط ممارسات القيادة بنتائج الأعمال، استخدام مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لقياس فعالية القيادة، إجراء دراساتٍ استقصائيةٍ دوريةٍ.

٧. مراجعة وتحديث ممارسات القيادة بشكل دوري:

تقييم فعالية ممارسات القيادة الحالية بشكل دوري، إجراء تغييرات وتحسينات على ممارسات القيادة.

المراجع

- دور القيادة الإبداعية في تحقيق التميز لمنظمات الأعمال المعاصرة-دراسة حالة شركة اوريدو القطرية للاتصالات بالجزائر عبد الوهاب لوجاني، عبد الوهاب ٢٠٢٢
- كتاب سحر القيادة ابراهيم محمد الفقي ٢٠١٢
- القيادة التحويلية وأثرها على التغيير التنظيمي "توأيمة هاجر، عرقي آمنة ٢٠١٥
- القيادة التشاركية ودورها في التطوير التنظيمي. فاتن محبوب ٢٠١٩
- العتيبي، محمد بن عبد الرحمن. (٢٠٢٠). دور القيادة في تعزيز الأداء المؤسسي: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية (STC). جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية

<https://www.ksu.edu.s>

[a](#)

- السعدي، أحمد بن محمد. (٢٠١٩). تأثير القيادة التحويلية على الابتكار في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركتي زين وأوريدو ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.

<https://www.imamu.edu>

[/sa](#)

- العتيبي، عائشة بنت عبد الله. (٢٠١٨). دور القيادة الرقمية في تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات: دراسة تحليلية ، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المملكة العربية السعودية.

<https://www.pnu.edu>

[/sa](#)

- الحربي، خالد بن محمد. (٢٠١٧). تأثير القيادة الأخلاقية على السلوك التنظيمي في شركات الاتصالات: دراسة ميدانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

<https://www.kau.edu.s>

a

- المطيوي، سليمان بن عبد الرحمن. (٢٠١٦). دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التنافسية في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركتي موبايلي وفودافون ، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

<http://www.psau.edu.s>

a

- العتيبي، فهد بن محمد. (٢٠١٥). تأثير القيادة الكاريزمية على دافع العمل لدى الموظفين في شركات الاتصالات: دراسة ميدانية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية.

<http://www.qu.edu.sa>

sa

- القيادة الاحترافية ومعايير النجاح المؤسسي . منى يوسف حمدان ٢٠٢٣
- الطريق إلى الامتياز . ابراهيم الفقي ٢٠١٤
- "مؤشرات قياس الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق . عماد كساب ٢٠٢٠"
- "الإدارة الاستراتيجية . عبد الحميد المغربي . ٢٠١٤"
- "اتخاذ القرارات . نور الدائم بابكر عبدالله ٢٠١٢ "
- "كيف تبني علاقات متميزة و تتواصل مع الآخرين . محمد عبد الجواد ٢٠٠٩ "
- القيادة الفعالة . عبد الرحمن سيار ٢٠١٤ "

- التحفيز الوظيفي .اسماعيل علي محمود ٢٠١٨
- "القيادة الاحترافية ومعايير النجاح المؤسسي . منى يوسف حمدان ٢٠٢٣
- "القيادة الفاعلة والقائد الفعال . عمر غباين ٢٠١٩ "
- صفة لا غنى عنها في القائد للمؤلف جون سي. ماكسويل ٢٠٠٧

المواقع الإلكترونية

- موقع **Forbes**: مقال بعنوان "كيف تُلهم قيادة تيم كوك شركة Apple"
<https://www.forbes.com/profile/tim-cook>
- موقع **CNBC**: <https://www.cnbc.com>
- موقع **Insider Business**:
<https://www.businessinsider.com>
- موقع **TechCrunch**: <https://techcrunch.com>
- **Google Scholar**: <https://scholar.google.com>
- **Academic**: Microsoft
<https://academic.microsoft.com/home>
- **ScienceDirect**: <https://www.sciencedirect.com>
- **Web of Science**: <https://www.webofscience.com>
- الهيئة العامة للإحصاء: <https://www.stats.gov.sa/ar>

الكتب

العتيبي، محمد بن عبد الرحمن. (٢٠٢٠). دور القيادة في تعزيز الأداء المؤسسي: دراسة حالة شركة الاتصالات السعودية (STC). جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

<https://www.ksu.edu.sa>

السعدي، أحمد بن محمد. (٢٠١٩). تأثير القيادة التحويلية على الابتكار في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركتي زين وأوريدو ، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.

[/https://www.imamu.edu.sa](https://www.imamu.edu.sa)

العتيبي، عائشة بنت عبد الله. (٢٠١٨). دور القيادة الرقمية في تحقيق التميز المؤسسي في شركات الاتصالات: دراسة تحليلية ، جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمن، المملكة العربية السعودية.

<https://www.pnu.edu.sa>

الحربي، خالد بن محمد. (٢٠١٧). تأثير القيادة الأخلاقية على السلوك التنظيمي في شركات الاتصالات: دراسة ميدانية، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

<https://www.kau.edu.sa>

المطيوي، سليمان بن عبد الرحمن. (٢٠١٦). دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التنافسية في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركتي موبايلي وفودا فون ، جامعة الأمير سطام بن عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

<http://www.psau.edu.sa>

العتيبي، فهد بن محمد. (٢٠١٥). تأثير القيادة الكاريزمية على دافع العمل لدى الموظفين في شركات الاتصالات: دراسة ميدانية، جامعة القصيم، المملكة العربية السعودية.

<http://www.qu.edu.sa>

• [/https://scholar.google.com](https://scholar.google.com) :Google Scholar

• <https://academic.microsoft.com/home> :Microsoft Academic

• [/https://www.sciencedirect.com](https://www.sciencedirect.com) :ScienceDirect

• [/https://www.webofscience.com](https://www.webofscience.com) :Web of Science

• <https://www.stats.gov.sa/ar> :الهيئة العامة للإحصاء

الرسائل العلمية:

- ١- تأثير القيادة الرؤيوية على الابتكار في شركات الاتصالات: دراسة مقارنة بين شركة الاتصالات السعودية (STC) وشركة الإمارات للاتصالات (Etisalat)"
تأليف: د. هبة بنت أحمد العتيبي ، سنة : ٢٠١٨
- ٢- "تأثير القيادة التشاركية على الرضا الوظيفي للموظفين في شركات الاتصالات: دراسة تطبيقية على شركة موبايلي"
تأليف: شد. سارة بنت عبد الرحمن السعد ، سنة: ٢٠١٦
- ٣- " دور القيادة التحويلية في تحسين الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات السعودية" (STC)
تأليف: د. عبد الرحمن بن محمد آل الشيخ ، سنة: ٢٠١٩

الاستبان:

دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات (دراسة تطبيقية على شركة زين stc)

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم دور القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات، مع التركيز على شركة زين stc كدراسة تطبيقية. سيتم استخدام البيانات التي تم جمعها من خلال هذا الاستبيان لتحليل العلاقة بين ممارسات القيادة الفعالة وأداء الشركة.

الأسئلة:

١_العمر

من ٢٠ الى ٣٠

من ٣٠ الى ٤٠

من ٤٠ الى ٥٠

٢_الجنس

ذكر

انثى

هل انت موظف او عميل في شركة stc زين ؟

موظف

عمل

هل تعتقد ان القادة في شركة stc زين يتمتعون برؤية واضحة واستراتيجية محددة لتحقيق أهداف الشركة ؟

أوافق

لا أوافق

هل يتخذ القادة في شركة زين stc قرارات حاسمة وفعالة في الوقت المناسب ؟

أوافق

لا أوافق

هل يُظهر القادة في شركة زين stc مهارات قوية في حل المشكلات والتغلب على التحديات ؟

أوافق

لا أوافق

هل توصي بتطبيق ممارسات القيادة الفعالة لشركة stc في الشركات الأخرى لتحقيق النجاح؟

أوافق

لا أوافق

هل القيادة في شركة stc زين تنفذ خطتها الاستراتيجية وتحقق أهدافها ؟

أوافق

لا أوافق

هل القيادة الفعالة في شركة زين stc ساهمت في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء ؟

أوافق

لا أوافق

يتواصل القادة في شركة زين stc بشكل فعال مع الموظفين ويحفزونهم على تحقيق أفضل النتائج؟

أوافق

لا أوافق

هل القيادة في شركة زين stc تُساهم بشكل كبير في نجاح الشركة بشكل عام ؟

أوافق

لا أوافق