

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص ادارة اعمال

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

إعداد الطالب/

أثير الغامدي

منيرة الوعلان

إشراف/

وليد عمر

العام الدراسي:

٢٠٢٤

فهرس المحتوى:

العنوان	رقم الصفحة
الآية القرآنية	أ
أهداء	ب
فهرس المحتويات	ج
فهرس الجداول	د
الملخص	هـ
الفصل الأول: الأطار العام للدراسة	١
مقدمة	٢
مشكلة الدراسة	
اهمية الدراسة	
اهداف الدراسة	
اسئلة الدراسة	
فرضيات البحث	
موديل نظري	

قائمة الجداول :

الصفحة	الجدول
	دور القائد في تحقيق النجاح المؤسسي
	مهارات القائد الفعال
	خصائص القائد الفعال
	التحديات التي يواجهها المدير الفعال
	اهمية القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي

المستخلص : Abstract

تعتبر القيادة الفعالة عنصرًا حاسمًا في تحقيق النجاح المؤسسي في شركة الاتصالات. يتضمن دور القيادة الفعالة عدة عناصر مهمة مثل الرؤية الاستراتيجية، وتحديد الأهداف الواضحة، وتوجيه الفريق، وتوفير الدعم والتوجيه للموظفين، وتشجيع الابتكار والإبداع.

تساهم القيادة الفعالة في بناء ثقافة المؤسسة وتحفيز الفريق لتحقيق الأداء المتميز. يتطلب ذلك التواصل الجيد وبناء علاقات قوية مع الموظفين والعملاء. ينبغي على الشركة أن تولي اهتمامًا خاصًا لتطوير قدرات القيادة لديها من خلال تنظيم برامج تدريبية وورش عمل تهدف إلى تعزيز المهارات القيادية لدى المديرين والقادة في الشركة. يجب أن تعزز الشركة ثقافة الابتكار والإبداع وتشجيع الموظفين على تقديم أفكار جديدة وتجارب مبتكرة.

باختصار، يمكن القول إن القيادة الفعالة تلعب دورًا حاسمًا 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.

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

الأطار العام للدراسة

مقدمة

أولا : عرض المشكلة

ثانيا : أهمية الدراسة

ثالثا : أهداف الدراسة

رابعا : أسئلة الدراسة

خامسا : فرضيات البحث

سادسا : موديل نظري

مقدمة:

إن القيادة الفعالة هي أسلوب قيادة يعتمد على إلهام وتوجيه وتحفيز أعضاء الفريق لتحقيق أهداف مشتركة.

وتتميز القيادة الفعالة بالعديد من السمات، أهمها:

الذكاء العاطفي: القدرة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم بشكل فعال.

الرؤية الواضحة: القدرة على تحديد أهداف واضحة وملهمة للفريق.

مهارات التواصل الفعالة: القدرة على إيصال الأفكار بشكل واضح وموجز.

القدرة على اتخاذ القرار: القدرة على اتخاذ قرارات حكيمة في الوقت المناسب.

مهارات حل المشكلات: القدرة على تحديد المشكلات وحلها بشكل إبداعي.

القدرة على تفويض المهام: القدرة على تفويض المهام بشكل فعال لأعضاء الفريق.

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 فعالة 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.

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 (٢٠١) يوضح مهارات القائد الفعال

المهارة	الوصف	الأمثلة
التواصل	القدرة على التواصل effectively مع جميع أصحاب المصلحة	التواصل بوضوح مع الموظفين والعملاء والشركاء.
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.
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.

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.

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 المستمر.

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.

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

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

عرض المشكلة:

التحديات التي تواجهها شركات الاتصالات:

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

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.
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.
- هيكل المنظمة.
- دافع الموظفين.

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

- حجم الشركة.
- طبيعة العمل.
- مستوى التكنولوجيا المستخدمة.

موديل نظري:

• نظرية القيادة التحويلية:

- تُركز على قدرة القائد على إلهام وتحفيز أتباعه لتحقيق نتائج استثنائية.
- تتضمن خمسة أبعاد:
- الكاريزما.
- الإلهام.
- التحفيز الفكري.
- الاعتبار الفردي.
- التأثير المثالي.

• نظرية القيادة التشاركية:

- 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.
 - اتخاذ القرارات.
 - التواصل الفعال.
 - إدارة الأزمات.

وفيما يلي جدول يوضح اهمية القيادة الفعالة في تحقيق النجاح المؤسسي

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

أولاً : 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 موبايلي وفودافون

الباحث: د. سليمان بن عبد الرحمن المطوي 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 موبيلي 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.

المصادر والمراجع

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](https://www.pnu.edu.sa)

الحري، 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 موبيلي 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