

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير القيادة الفعالة على جودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة

اسم الطالبة :

رفيدة عبدالله باعقيل

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٣
١,١. المقدمة:	٤
١,٢. مشكلة الدراسة	٤
١,٢,١. فجوات على المستوى النظري	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣. أهمية الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣,١. على المستوى النظري:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٤. أسئلة الدراسة	٨
١,٥. أهداف الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٦. فرضيات الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٧. نموذج الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٨. منهجية الدراسة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,٩. الدراسة الميدانية	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
١,١٠. مخطط المشروع المقترح	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	خطأ!
الإشارة المرجعية غير معروفة.	
٢,١. المقدمة:	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢,٢. المتغير المستقل	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢,٣. المتغير التابع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
٢,٥. الخاتمة	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
قائمة المراجع	خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

تسعى المنظمات في العصر الحديث إلى تحقيق التميز في تنفيذ مشاريعها، خصوصًا في ظل البيئة التنافسية التي أصبحت سمة بارزة في سوق العمل المحلي والعالمي. ويُعد كل من “القيادة” و”الجودة” من الركائز الأساسية التي تُعزز من فرص نجاح المشروع، إذ أن القيادة الجيدة تُساهم في تحفيز فرق العمل وتوجيههم، بينما تُعد جودة المخرجات معيارًا مهمًا لقياس مدى كفاءة تنفيذ المشروع ورضا المستفيدين.

وقد أشارت الأدبيات الإدارية إلى أن العلاقة بين القيادة والجودة علاقة تكاملية، إذ إن أسلوب القائد ومدى تمكنه من إدارة الفريق يؤثر بشكل مباشر على الالتزام بمعايير الجودة وتحقيق الأهداف بكفاءة. حيث ذكر الزهراني (٢٠١٨) أن القادة الذين يتبعون أساليب تشاركية وتمكينية يحققون نتائج أفضل على مستوى رضا العملاء وجودة العمليات، مقارنة بالقادة الذين يتبعون أساليب سلطوية أو تقليدية.

ويُعد قطاع التجزئة من أكثر القطاعات التي تشهد تطورًا سريعًا في المملكة العربية السعودية، خاصة في المدن الكبرى مثل جدة، حيث يزداد فيه عدد المشاريع والفرص الاستثمارية بشكل ملحوظ. ووفقًا لتقرير صادر عن وزارة التجارة (٢٠٢٣)، فإن قطاع التجزئة يُمثل أحد المحاور الأساسية في رؤية المملكة ٢٠٣٠، مما يُبرز أهمية دراسة العوامل المؤثرة على جودة مخرجاته، وعلى رأسها القيادة.

وقد جاءت فكرة هذا البحث من ملاحظة شخصية لوجود تباين في جودة المخرجات بين مشاريع متشابهة في الموارد والإمكانات داخل قطاع التجزئة، مما أثار تساؤلات حول ما إذا كانت أنماط القيادة المتبعة تُمثل سببًا في هذا التباين. وبناءً على ذلك، تسعى هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين القيادة وجودة مخرجات المشاريع في هذا القطاع، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تُسهم في تحسين الأداء العام.

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول جانبًا حيويًا في إدارة المشاريع، لا سيما في بيئة تتسم بسرعة التغيير وكثرة التحديات. كما أن النتائج المتوقعة من هذه الدراسة قد تُفيد مديري المشاريع وأصحاب القرار في اعتماد أساليب قيادية فعالة تُسهم في رفع جودة المنتجات والخدمات المقدمة في قطاع التجزئة.

مشكلة الدراسة:

على الرغم من التطورات الكبيرة في مجال إدارة المشاريع ووفرة الموارد في بعض القطاعات، إلا أن كثيرًا من المشاريع لا تزال تعاني من ضعف في جودة المخرجات، مما ينعكس سلبيًا على رضا العملاء واستدامة الأداء. وقد لوحظ من خلال مراجعة عدد من الدراسات والملاحظات الميدانية أن تباين أنماط القيادة داخل المنظمات يُعد من أبرز الأسباب التي قد تؤثر على جودة التنفيذ والمخرجات.

ويُعد قطاع التجزئة في مدينة جدة من أبرز القطاعات التي تشهد تنوعاً في المشاريع، إلا أن العديد من تلك المشاريع تعاني من تفاوت في جودة النتائج رغم تشابه الإمكانيات، مما يثير تساؤلات حول مدى ارتباط أسلوب القيادة بجودة الأداء. إذ تشير دراسة الحربي (٢٠٢٠) إلى أن المشاريع التي يُمارس فيها القادة أساليب قيادية تشاركية وتمكينية تحقق نتائج أكثر استقراراً من غيرها من المشاريع التي تعتمد على القيادة التقليدية أو السلطوية.

ومع أهمية هذا الموضوع، إلا أن عدداً محدوداً من الدراسات ركّز على العلاقة المباشرة بين نمط القيادة وجودة المخرجات في قطاع التجزئة تحديداً داخل المملكة العربية السعودية، وهو ما يشكل فراغاً بحثياً يستحق الدراسة. وبناء على ذلك، تتمثل مشكلة البحث في التساؤل الرئيس التالي:

ما أثر نمط القيادة المتبع على جودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة بمدينة جدة؟

أولاً- الفجوة النظرية (Theoretical Gap) :

على المستوى النظري، تناولت بعض الدراسات مفهوم القيادة ومفهوم الجودة كل على حدة، دون الربط المنهجي بينهما في إطار مشاريع قطاع التجزئة. كما أن معظم الأطر النظرية تركز على بيئات صناعية أو خدمية تقليدية، وليس على بيئات ديناميكية مثل بيئة التجزئة التي تتسم بسرعة التغيير وتعدد المتغيرات (الصبحي، ٢٠١٩). لذا، فالدراسة الحالية تُسهم في سد فجوة نظرية من خلال الجمع بين مفهومي القيادة والجودة في سياق بيئي لم يتم التطرق إليه بشكل كافٍ من قبل.

ثانياً- الفجوة التطبيقية (Practical Gap) :

على المستوى التطبيقي، تفتقر العديد من المؤسسات في قطاع التجزئة إلى نماذج واضحة تساعد في قياس أثر القيادة على جودة مخرجات مشاريعها، رغم التوسع المتزايد في هذا القطاع، خصوصاً في مدينة جدة التي تُعد من أكثر المدن السعودية نشاطاً في مجال البيع بالتجزئة. كما لا توجد حتى الآن أدلة عملية كافية توضح كيفية توظيف القيادة الفعالة كأداة لتحسين الجودة.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول موضوعاً حيويًا في مجال إدارة المشاريع، من خلال الربط بين متغيرين أساسيين هما: **نمط القيادة وجودة مخرجات المشاريع**، وذلك في سياق قطاع التجزئة الذي يشهد نموًا متسارعًا في مدينة جدة. ويُتوقع أن يُسهم البحث في تعزيز الفهم النظري والتطبيقي للعلاقة بين القيادة والجودة، وتقديم نتائج وتوصيات قابلة للتطبيق في الواقع العملي.

أولاً: الأهمية النظرية (Theoretical Importance) :

رغم وجود عدد من الدراسات التي تناولت مفاهيم القيادة والجودة، إلا أن غالبية هذه الدراسات لم تُسلط الضوء بشكل كافٍ على العلاقة بينهما في بيئة مشاريع قطاع التجزئة، لا سيما داخل المملكة العربية السعودية. كما أن معظم النماذج النظرية المتوفرة تركز على قطاعات صناعية أو حكومية، وتُغفل الطابع الديناميكي والتنافسي الذي يتميز به قطاع التجزئة. وعليه، فإن هذا البحث يسعى إلى سد فجوة معرفية من خلال تقديم إطار نظري يربط بين نمط القيادة المتبع ومدى جودة مخرجات المشاريع في بيئة متغيرة وسريعة التطور (الحربي، ٢٠٢٠؛ الزهراني، ٢٠١٨).

كما يُمكن أن يكون هذا البحث مرجعًا أكاديميًا للباحثين والطلاب المهتمين بمجال القيادة والجودة، من خلال توفير معلومات محدثة مبنية على بيانات ميدانية داخل البيئة المحلية، مما يُسهم في تطوير الأبحاث المستقبلية وربطها بسياقات واقعية.

ثانيًا: الأهمية التطبيقية (Practical Importance) :

أما من الناحية التطبيقية، فيُتوقع أن تُسهم نتائج هذا البحث في تحسين الأداء المؤسسي داخل منظمات قطاع التجزئة، من خلال تزويد أصحاب القرار والمديرين بأساليب قيادية فعّالة تدعم تحسين الجودة، وتزيد من كفاءة فرق العمل. فمع التحديات اليومية التي تواجهها المؤسسات في هذا القطاع، مثل ضغط العملاء، والمنافسة، وسرعة التغيير في المنتجات، تُصبح القيادة عاملاً حاسماً في القدرة على تقديم خدمات ومنتجات عالية الجودة (وزارة التجارة، ٢٠٢٣).

كما يُمكن الاستفادة من هذا البحث في تصميم برامج تدريبية للقادة والمديرين في قطاع التجزئة، تُركّز على تنمية مهارات القيادة المرتبطة بتحسين الجودة، وبالتالي الإسهام في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية والربحية للمشاريع.

أسئلة البحث :

السؤال الرئيس:

ما أثر القيادة الفعّالة على جودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة بمدينة جدة؟

الأسئلة الفرعية:

١. ما مدى تطبيق أنماط القيادة الفعّالة (مثل القيادة التشاركية، التحويلية، التمكينية) في قطاع التجزئة بمدينة جدة؟
٢. ما مستوى جودة مخرجات المشاريع في مؤسسات قطاع التجزئة من وجهة نظر العاملين؟
٣. ما العلاقة بين نمط القيادة المتبع ودرجة الالتزام بمعايير الجودة في تنفيذ المشاريع؟
٤. هل تختلف جودة مخرجات المشاريع باختلاف النمط القيادي المتّبع لدى مديري المشاريع؟
٥. ما مدى تأثير القيادة الفعّالة على رضا العملاء وتحقيق الأهداف التشغيلية في مشاريع قطاع التجزئة؟
٦. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير القيادة على جودة المخرجات تُعزى إلى خصائص ديموغرافية (مثل عدد سنوات الخبرة، طبيعة النشاط، حجم المشروع)؟

أهداف البحث:

١. التعرف على أنماط القيادة الفعّالة السائدة في مشاريع قطاع التجزئة بمدينة جدة.
٢. قياس مستوى جودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة من وجهة نظر العاملين أو أصحاب المشاريع.
٣. تحليل العلاقة بين النمط القيادي وجودة المخرجات في بيئة المشاريع داخل قطاع التجزئة.
٤. استكشاف أثر القيادة التشاركية والتحويلية والتمكينية على مؤشرات الجودة (مثل رضا العملاء، الكفاءة، الالتزام بالمواصفات).
٥. تحديد ما إذا كانت خصائص القادة أو المؤسسات (مثل الخبرة، الحجم، النشاط) تؤثر على العلاقة بين القيادة والجودة.
٦. تقديم توصيات عملية لتعزيز جودة المخرجات من خلال تبني أساليب قيادية فعّالة في قطاع التجزئة.

فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية:

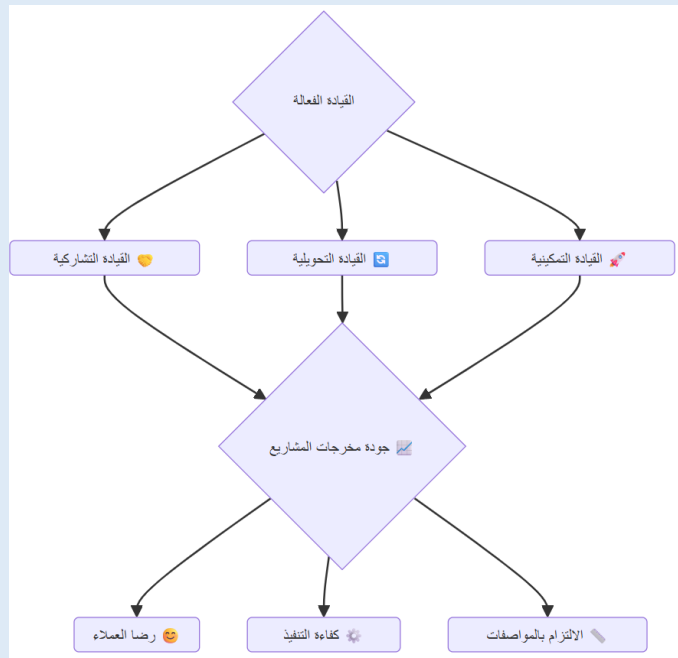
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعالة وجودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة بمدينة جدة.

الفرضيات الفرعية:

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التشاركية وجودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة.
٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التحويلية وجودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة.
٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التمكينية وجودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة.
٤. تختلف جودة مخرجات المشاريع في قطاع التجزئة باختلاف النمط القيادي المستخدم من قبل المديرين.
٥. تختلف العلاقة بين القيادة الفعالة وجودة المخرجات باختلاف الخصائص الديموغرافية (مثل: حجم المؤسسة، سنوات الخبرة، نوع النشاط).

رسم نموذج البحث (النموذج المفاهيمي) :

يمكن تمثيل النموذج المفاهيمي للبحث كما يلي:



المتغيرات:

- المتغير المستقل (Independent Variable) : أنماط القيادة الفعالة (تشاركية – تحويلية – تمكينية)
- المتغير التابع (Dependent Variable) : جودة مخرجات المشاريع (تشمل: رضا العملاء – الكفاءة – جودة التنفيذ – الالتزام بالمواعيد)
- المتغيرات الضابطة/الديموغرافية (Control Variables) : حجم المشروع – سنوات الخبرة – نوع النشاط – موقع المنشأة

مكان تطبيق الدراسة:

سُتطبق الدراسة ميدانيًا في قطاع التجزئة بمدينة جدة بالمملكة العربية السعودية، نظرًا لكونها إحدى أكبر المدن التجارية وأكثرها نشاطًا في مجال المشاريع والأسواق الحديثة. وستركز الدراسة على مشاريع ومتاجر التجزئة الكبرى والمتوسطة، مثل السلاسل التجارية، المراكز التجارية (المولات)، ومحلات التجزئة المتخصصة، وذلك بهدف استقصاء أثر أنماط القيادة المتبعة على جودة المخرجات التشغيلية في هذا القطاع الحيوي.

منهجية البحث :

يعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي، إذ يُستخدم لوصف الظاهرة المدروسة (أنماط القيادة وجودة المخرجات) كما هي على أرض الواقع، وتحليل العلاقة بين متغيراتها دون التدخل فيها. وسيتم جمع البيانات من خلال استبانة إلكترونية مغلقة موجهة إلى عينة من العاملين والمديرين في مشاريع قطاع التجزئة بمدينة جدة، ممن لديهم خبرة مباشرة في تنفيذ المشاريع أو إدارة فرق العمل. كما سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، مثل: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، واختبار معامل الارتباط (Pearson) وتحليل التباين (ANOVA)، لاختبار الفرضيات وقياس العلاقة بين نمط القيادة وجودة المخرجات.

مخطط المشروع :

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ويشمل :

(المقدمة - مشكلة الدراسة - أهمية الدراسة - أسئلة الدراسة - أهداف الدراسة - فرضيات الدراسة - رسم نموذج البحث - مكان تطبيق الدراسة - منهجية البحث)

الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

- المبحث الأول: مفاهيم القيادة وأنماطها
- المبحث الثاني: مفهوم جودة مخرجات المشاريع
- المبحث الثالث: العلاقة بين القيادة وجودة المخرجات
- المبحث الرابع: عرض وتحليل الدراسات السابقة (عربية وأجنبية)
- المبحث الخامس: أوجه الاتفاق والاختلاف والفجوات البحثية

الفصل الثالث: المنهجية والإجراءات

- مجتمع وعينة الدراسة

- أداة الدراسة (الاستبانة)
 - أساليب التحليل الإحصائي
 - صدق وثبات الأداة
- الفصل الرابع: عرض النتائج وتحليلها**
- الخصائص الديموغرافية
 - تحليل الإجابات
 - اختبار الفرضيات
 - مناقشة النتائج
- الخاتمة (النتائج والتوصيات)**
- المراجع
 - الملاحق .

جدول المحتويات :

الموضوع	رقم الصفحة
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	٣
المقدمة + مشكلة الدراسة	٤
أهمية الدراسة (النظرية + التطبيقية)	٦
أسئلة البحث + أهداف البحث	٧
فرضيات البحث + رسم نموذج البحث + المتغيرات	٨
مكان تطبيق الدراسة + منهجية البحث + مخطط البحث	٩
قائمة المراجع الأولية للبحث	١١

قائمة أولية بالمراجع:

أولاً : المراجع العربية :

- (١) البركاني، يوسف دويحي. (٢٠٢٤). أثر القيادة التحويلية على فاعلية اتخاذ القرارات: دراسة تطبيقية على المستشفى العام. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٨، الملحق ١، الصفحات ٨٨-٦٤.
- (٢) بقشان، ريهام بنت خالد. (٢٠٢٣، فبراير). أثر القيادة التشاركية على أداء فرق العمل الافتراضية: دراسة ميدانية على موظفي شركة الاتصالات السعودية. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٥٧، الصفحات ٢٦-١.
- (٣) البيحاني، نعيم بن علي، وبالخير، بسام بن أحمد. (٢٠٢٥). القيادة التحويلية وأثرها على أداء المنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية للإدارة، المجلد ٤٥، العدد ٣، الصفحات ٢٧٩-٢٥٣.
- (٤) السلمي، أبرار عايض عواض، وحداد، محمد عبد الكريم. (٢٠٢٤، نوفمبر). دور القيادة التحويلية في تعزيز فاعلية إدارة الأزمات: دراسة ميدانية على موظفي وزارة الصحة بمحافظة جدة. المجلة العربية للنشر العلمي، العدد ٧٣، الصفحات ١٦٣-١٩٨.
- (٥) السلمي، محمد خالد محمد، والشعبي، فيصل أحمد عابد. (٢٠٢٤، يونيو). دور القيادة التحويلية في تعزيز السمعة التنظيمية: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين بالشؤون الصحية في جدة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، المجلد ٨، العدد ٧، الصفحات ٢٠-١.
- (٦) الزهراني، عبد الواحد بن سعود. (٢٠٢١). تصور مقترح للتغلب على تحديات الجامعات السعودية الناشئة في ضوء متطلبات مفهوم الجامعة المنتجة. مجلة كلية التربية - جامعة الأزهر، المجلد ٤٠، العدد ١/١٩١، الصفحات ٣٩-١١٨.
- (٧) الكحيلي، هالة عبد العزيز. (٢٠٢٤). القيادة التحويلية وعلاقتها بالتنمية المهنية للمعلمات بالمدارس الثانوية الحكومية في مدينة الدمام. المجلة الدولية للبحث والتطوير التربوي، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الثاني لتأهيل وتمكين القيادات التربوية، الصفحات ٣٣١-٣٤٤.
- (٨) صالح، سميرة، وزايد، عادل. (٢٠٢٤). تحليل أثر القيادة التحويلية على الالتزام التنظيمي: دراسة تطبيقية على كلية الدراسات العليا بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد ١٥، العدد ١، الصفحات ١٠٧٧-١١٠١.
- (٩) مجلة الاقتصاد. (٢٠٢٠، ديسمبر). «الاستدامة».. بوابة المستقبل لشركات التجزئة. مجلة الاقتصاد، العدد ٦٦، الصفحات ٢٢-٢٨.
- (١٠) منشآت - الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة. (٢٠٢٢). تقرير قطاع تجارة الجملة والتجزئة وإصلاح المركبات. الرياض: منشآت.
- (١١) وزارة التجارة. (٢٠٢٢). مبادرة تطوير ورفع جودة المتاجر في قطاع التجزئة - تقرير الأداء السنوي. الرياض: وزارة التجارة.
- (١٢) وزارة التجارة. (٢٠٢٣). تقرير قطاع التجزئة في المملكة العربية السعودية. الرياض: وزارة التجارة.
- (١٣) وزارة الموارد البشرية والتنمية الاجتماعية. (٢٠٢٥). نظرة عامة على القطاع والمسارات الوظيفية لقطاع التجزئة. الرياض: وكالة المهارات والتدريب.

- ١٤) جونز لانغ لاسال – الشرق الأوسط. (٢٠٢٤). ديناميات سوق المنطقة الشرقية – الربع الثاني ٢٠٢٤. دبي: شركة جونز لانغ لاسال.
- ١٥) بلان رادار. (٢٠٢٣، ١٥ يناير). الجودة أولاً: دور ضمان الجودة في نجاح مشاريع البناء. تم الاسترجاع من موقع PlanRadar.

ثانياً : المراجع الأجنبية :

- 16) Alqahtani, F., and Hijazi, R. (2019). The effect of leadership style on project performance: An empirical investigation in Saudi Arabia. *International Journal of Project Management*, 37(6), 784–797.
- 17) Barbour, P. (2021). Retail business leaders' strategies to increase employee productivity and organizational performance (Doctoral dissertation). Walden University.
- 18) Kubina, M., and Dusík, J. (2013). The impact of leadership on quality management systems. *Quality Innovation Prosperity*, 17(1), 1–12.
- 19) Mugadza, T. (2016). Leadership style and retail store performance: A case study of a discount retail chain. *Journal of Retail and Distribution Management*, 44(4), 5–18.
- 20) Nanjundeswaraswamy, T. S., and Swamy, D. R. (2024). Leadership power bases influence on quality of work-life and employee retention in retail. *SA Journal of Human Resource Management*, 22, 1–10.