

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة

فيء محمد عثمان غيش

222001019

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثاني 2025

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	5
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	6
1.8. منهجية الدراسة	7
1.9. الدراسة الميدانية	7
1.10. مخطط المشروع المقترح	7
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	8
2.1. المقدمة:	9
2.2. المتغير المستقل	9
2.3. المتغير التابع	9
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	9
2.5. الخاتمة	10
قائمة المراجع	10

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

أصبحت جودة الخدمات المقدمة للمواطنين من أهم المعايير التي تُقاس بها كفاءة المؤسسات الحكومية والخاصة في السنوات الأخيرة. شركة المياه الوطنية بمدينة جدة تُعد من الجهات التي لها تأثير مباشر على حياة الناس اليومية، نظرًا لارتباطها بتوفير خدمة أساسية لا يمكن الاستغناء عنها. ومع توسع نطاق خدماتها وزيادة عدد العملاء، ظهرت بعض التحديات المتعلقة بسرعة الاستجابة، ودقة الإنجاز، ومستوى الرضا العام عن الخدمة. من هنا برزت الحاجة إلى دراسة العوامل الإدارية المؤثرة على جودة الخدمات، وعلى رأسها أسلوب القيادة داخل الشركة.

تطرقت دراسات سابقة إلى العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الأداء في المؤسسات الخدمية. على سبيل المثال، أشارت بعض الأبحاث إلى أن نمط القيادة التحويلية يسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي وبالتالي ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما أوضحت دراسات أخرى أن ضعف التواصل بين القادة والموظفين يؤدي إلى تدني كفاءة العمل وتزايد الأخطاء التشغيلية. إلا أن معظم هذه الدراسات ركزت على قطاعات عامة مثل التعليم أو الصحة، بينما لم يتم التوسع الكافي في دراسة قطاع المياه والخدمات الأساسية في السعودية.

رغم تعدد الدراسات حول القيادة الإدارية، إلا أن هناك فجوة واضحة تتعلق بدراسة العلاقة بين القيادة وجودة الخدمات في الشركات الخدمية ذات الطابع الحيوي، مثل شركات المياه. كذلك، تركز أغلب الأبحاث السابقة على الجوانب النظرية دون تحليل ميداني لواقع العمل في المدن الكبرى مثل جدة، والتي تختلف في طبيعة بيئتها التنظيمية وضغط العمل مقارنة بالمناطق الأخرى.

تستهدف هذه الدراسة صناع القرار والمديرين في شركة المياه الوطنية، إضافةً إلى الباحثين في مجال الإدارة العامة والخدمات. أهمية المشكلة تكمن في أن جودة المياه والخدمات المرتبطة بها تمس حياة المواطن بشكل مباشر، وأي خلل إداري قد ينعكس على رضا

الجمهور وثقته في الخدمات الحكومية. من هنا تأتي أهمية فهم كيف تؤثر أنماط القيادة على الأداء الفعلي للموظفين وعلى مستوى الخدمة النهائية.

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، مع محاولة تحديد أكثر الأساليب القيادية فعالية في تحسين أداء العاملين ورفع مستوى رضا المستفيدين. كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن تطبيقها داخل الشركة لتحسين بيئة العمل وتعزيز ثقافة الجودة.

1.2. مشكلة الدراسة

تواجه العديد من المؤسسات الخدمية صعوبة في تحقيق التوازن بين تلبية احتياجات العملاء وتحسين الأداء الداخلي، ويُعد ضعف القيادة الإدارية أحد أبرز الأسباب التي قد تؤدي إلى تراجع جودة الخدمات. في شركة المياه الوطنية بجدة، يظهر هذا التحدي من خلال تأخر بعض الخدمات أو تباين مستوى الأداء بين الفروع، مما يثير تساؤلات حول دور القيادة في إدارة فرق العمل وتوزيع المهام وتحفيز الموظفين.

2.2. فجوات على المستوى النظري

رغم وجود كم كبير من الأبحاث حول القيادة الإدارية، إلا أن القليل منها ركز على بيئة الشركات الخدمية الحكومية في السعودية، خصوصًا تلك التي تتعامل بشكل مباشر مع المواطنين. كما أن أغلب الدراسات تناولت مفهوم القيادة بشكل عام دون الربط المباشر بين نمط القيادة ومستوى جودة الخدمات المقدمة.

2.3. فجوات على المستوى التطبيقي

على المستوى التطبيقي، لا توجد دراسات ميدانية كافية تناولت تجربة شركة المياه الوطنية بمدينة جدة بشكل خاص، رغم حجمها الكبير وتأثيرها المباشر على المجتمع. كما أن بعض الممارسات الإدارية ما زالت تعتمد على الأسلوب التقليدي في الإدارة، دون الاستفادة الكاملة من النماذج القيادية الحديثة التي تُحفّز الابتكار والمبادرة لدى الموظفين.

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر القيادة الإدارية على جودة الخدمات المقدمة في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة؟

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذا البحث من كونه يتناول جانبًا حيويًا يمس جودة حياة المواطنين وثقتهم في الخدمات الحكومية. ففهم العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمة يساعد في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمل.

1.3.1. على المستوى النظري:

من الناحية النظرية، يضيف هذا البحث معرفة جديدة إلى مجال الإدارة العامة من خلال ربط مفهوم القيادة بجودة الخدمات في مؤسسات المياه، وهو مجال لم يُدرس بشكل كافٍ في السياق المحلي. كما يساهم في إثراء الأدبيات الإدارية بنماذج يمكن الاستفادة منها في دراسات مستقبلية.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

أما على الجانب العملي، فيُتوقع أن تساعد نتائج هذا البحث شركة المياه الوطنية على تطوير برامج تدريبية لقادتها ومديريها، وتحسين أساليب الإشراف والمتابعة داخل بيئة العمل. كما يمكن أن تساهم التوصيات في رفع مستوى رضا العملاء وتطوير الخدمات بما يتناسب مع تطلعات المجتمع.

1.4. أسئلة الدراسة

يهدف هذا البحث إلى الإجابة عن مجموعة من التساؤلات التي توضح طبيعة العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة، ومن أبرزها ما يلي:

1. إلى أي مدى يمكن أن تؤثر القيادة الإدارية على جودة الخدمات في شركة المياه الوطنية بمدينة جدة؟
2. ما نوع العلاقة بين أسلوب القيادة المتبع ومستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل داخل الشركة؟
3. هل تسهم القيادة التحويلية في تحسين كفاءة الأداء وجودة الخدمات أكثر من القيادة التقليدية؟
4. ما دور القادة الإداريين في تعزيز ثقافة الجودة لدى الموظفين؟
5. كيف يمكن تطوير مهارات القادة الإداريين لرفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للعملاء؟
6. ما أبرز التحديات القيادية التي تواجه مديري الإدارات في الشركة وتؤثر على جودة الأداء؟
7. ما مدى وعي الموظفين بأهمية القيادة الفعالة في تحقيق رضا العملاء؟

1.5. المراجع

1. الزهراني، ع. م. (2019). أثر أنماط القيادة الإدارية على أداء الموظفين في المؤسسات الحكومية السعودية. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، 11(3)، 45-63.
2. السلمي، ن. ح. (2020). العلاقة بين القيادة الإدارية وجودة الخدمات في المنظمات الخدمية. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 115-132.
3. الشريف، م. س. (2021). تأثير القيادة التحويلية على جودة الخدمات في القطاع العام السعودي. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، 13(1)، 87-102.
4. العنزي، ف. ر. (2018). دور القيادة الإدارية في تطوير الأداء المؤسسي وتحقيق رضا العملاء. المجلة السعودية للإدارة، 9(4)، 22-39.
5. القحطاني، س. ع. (2022). جودة الخدمات ودورها في تعزيز رضا المستفيدين في المؤسسات الخدمية بالمملكة العربية السعودية. مجلة التنمية الإدارية، 18(2)، 55-73.