

تأثير القيادة الفعالة على نجاح المشاريع والرضا الوظيفي ورضا العميل في شركة الاسناد المتكامل- المدينة المنورة

اسم الطالب

روان علي العكرمي

الرقم الجامعي : 2021206036

مشروع تخرج- 1

كلية الادارة- جامعة ميدأوشن

اشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الادارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

المقدمة :

تعتبر القيادة علماً وفناً، مما يعني وجود قابلية لتعلم السلوكيات والممارسات القيادية في حال فهم الدوافع والأسباب لأصل، القيادة والإلمام بالمفاتيح المهمة للتوازن، والإبداع، والثقة، والغاية، والمواجهة.

كما ينظر علم النفس لظاهرة القيادة، على أنها سمة من السمات الشخصية التي تتوافر في بعض الناس دون غيرهم، ومن أهم سمات وخصائص القائد الناجح، المرونة، والقدرة على التكيف للتغيير، وإدراكه لذاته وللآخرين، بالإضافة إلى تطوير الذات على الصعيد المهني والاجتماعي. على القائد أن يحدد قيم وأهداف الفريق أو المنظمة، وأن يكون مهتماً بالمستقبل، سواء مستقبل المؤسسة أو الفريق ككل .

وبذلك فإن، تأثير القيادة الفعالة على نجاح المشاريع يكون عن طريق القيادة الإيجابية الفعالة التي تجذب الفريق وتحمسه للعمل، كما ستعود بالنفع على المؤسسة، وتزيد من مستوى الإنتاجية ورضا العملاء

وكما يقول جون سي ماكسويل: (القادة هم المسؤولون عن الرؤية، التابعين غالباً لا يستطيعون رؤية المستقبل كما يراه القائد)

شركة الاسناد المتكامل في المدينة المنورة , تسعى شركة الإسناد المتكامل لتقديم جميع الخدمات اللوجستية التي تخلق بيئة جاذبة لقاصدي المدينة المنورة، وداعمة لاقتصادها لتكون من مصاف المناطق الأكثر راحة في الإقامة وذلك من خلال الإدارة الفعالة والتحسين المستمر كما تسعى ايضاً لأن تكون النموذج الرائد في تعزيز العمق التاريخي بالتنمية المستدامة .

تقدم شركة الاسناد المتكامل نجاحاً كبيراً فيما يتعلق في خدمة قاصدي المدينة المنورة ,ولكن قد تتعرض الشركة لبعض من الضغوط في مواسم معينة من السنة مثل : موسم رمضان , مواسم الحج والعمرة وغيره.

كما هو الحال في أي شركة قد يؤدي ضغط العمل لذي يواجهه الفرد العامل في تلك الشركة الى التأثير على حالتهم النفسية والبدنية اللذان يؤثران على ادائهم مما يؤدي الى عدم رضا العميل .

مشكلة البحث :

وجود تغير مفاجئ في مقدار الجهد على الموظفين قد يؤدي لانحدار مستوى الانتاجية لدى الموظف مما يؤدي لعدم رضا العميل قد تعاني شركة الاسناد المتكامل من ازدياد ضغط العمل على العاملين في مواسم معينة مما ادى لقلّة ادايتهم وعدم رضا العميل .

لكي نحصل على رضا العاملين والعلاء " زوار المدينة المنورة " يجب التأهب لكافة الظروف وضغوط العمل عن طريق القيادة الفعالة المناسبة للطوارئ.

اهمية البحث :

يهدف هذ البحث لدارسة أثر القيادة الفعالة على الرضا الوظيفي لدى العاملين في شركة الاسناد المتكامل .

تكمّن الأهمية النظرية لهذه البحث في:

* معرفة سمات ومقومات القائد الفعال ودوره في نجاح وتنمية جميع أعضاء المؤسسة وتحقيق رضا العميل الدائم.

* عرض مراجعة نظرية تتعلق بالرضا الوظيفي والقيادة الفعالة.

* معرفة طبيعة أداء العاملين بالشركة ومدى تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين ومدى رغبتهم في الاستمرار في العمل .

* تحديد مطالب العملاء ومحاولة فهم العميل .

* تحديد دور القائد المحلي الفعال لتحسين كفاءة وفعالية الشركة وتحسين الخدمات الجماهيرية وتحقيق رضا العملاء وتحقيق التنمية المجتمعية الشاملة .

* عرض مراجعة نظرية تتعلق بالعلاقة فيما بين الرضا الوظيفي والقيادة الفعالة.

بينما تكمن الأهمية العملية والتطبيقية :

* إلقاء الضوء علي الدور القيادي الفعال الذي على القائد القيام به بالشركة .

* تحديد المشاكل والمعوقات التي تواجه العاملين في الشركة .

* توضيح طرق وأساليب التغلب على معوقات تحسين الأداء المهني والتنظيمي علي المستوي الفردي والمؤسسي .

دراسات سابقة :

- بدأت الابحاث حول نظرية تصنيف القيادة في منتصف السبعينيات مع دراسة إدين وليفياتان(1975)
- مع تطور نظرية الادراك الاجتماعي حيث ارتكزت هذه النظرية على اعتبار تصورات القيادة وتصنيفات السلوك والهياكل المعرفية لدى المراقبين أو الموظفين من أهم المكونات التي تؤدي لتصنيف الافراد وتمييز القادة من غير القادة شوندرىك ولورد، (2010)
- كما أظهرت الدراسات أن التابعين لديهم القدرة على وضع تصورات ذهنية معقدة لعدة أنواع من الاساليب والانماط والسلوكيات القيادية، كما أن تقييم أهمية بعض السلوكيات القيادية لدى التابعين قد يختلف مع اختلاف الظروف التي تواجههم شوندرىك وآخرون، (2010).
- وتفترض العديد من نظريات القيادة امثالك التابعين أو الموظفين في المؤسسات مخططات ذهنية تساعد على وضع افتراضات عامة ومعتقدات تتعلق صفات القائد الضمنية ومن بينها سلوك القائد، ويقوم الافراد بناء على هذا بالاستجابة للقائد والتجاوب مع سلوكه براون وآخرون (2004)
- وبحسب نظرية تصنيف القيادة، فإن الموظفين في المؤسسات يعتمدون على تجاربهم السابقة وعلى معلوماتهم ومعارفهم المكتسبة ليضعوا تصورا ذهنيا للقائد وللسلوك القيادي المتوقع منه ثم يطبقون هذا التصور الذهني لفهم وتقييم سلوك وممارسات القائد سلباً أو إيجابا والتجاوب معها لورد وماهر(1991)

المراجع :

- الصفحة الرسمية لشركة الاسناد المتكامل .
- كيف ساعدت القيادة الفعالة في تغيير المملكة – Misk Hub
- the 21 irrefutable laws of leadership workbook -
- تأثير ضغط العمل على اداء العاملين – Iraqi Academic