

أثر القيادة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين بالتطبيق على بنك الراجحي في مدينة الرياض

أسم الطالب:

هنوف المرزوق

الرقم الجامعي:

252001617

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

جدول المحتويات

2	قائمة الاشكال
3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1. المقدمة
6	1.2. مشكلة البحث
6	1.2.1. الفجوات على المستوى النظري:
6	1.2.2. الفجوات على المستوى التطبيقي:
7	1.3. أهمية الدراسة
7	1.3.1. الأهمية على المستوى النظري:
7	1.3.2. الأهمية على المستوى التطبيقي:
8	1.4. اسئلة الدراسة
8	1.5. اهداف الدراسة
9	1.6. فرضيات الدراسة
9	1.7. نموذج الدراسة
10	1.8. منهجية الدراسة
11	1.9. الدراسة الميدانية
12	1.10. مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة
14	2.3. مفهوم المتغير التابع
15	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
15	2.5. الخاتمة
16	قائمة المراجع
18	قائمة الملاحق

قائمة الاشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
10	نموذج الدراسة: صمم بواسطة الطالبة	1
11	منهجية الدراسة: صمم بواسطة الطالبة	2

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة

تُعد القيادة الإدارية من أهم الوظائف الإدارية التي تسهم في تحقيق أهداف المنظمات ورفع مستوى كفاءتها وفعاليتها، حيث تمثل عملية التأثير في سلوك العاملين وتوجيه جهودهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة. وتزداد أهمية القيادة الإدارية في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال المعاصرة، والتي تتطلب وجود قيادات قادرة على التكيف مع المتغيرات، وتحفيز العاملين، واستثمار قدراتهم بما يسهم في تحسين الأداء التنظيمي وتحقيق الميزة التنافسية للمنظمة (خلوط، 2023).

ويُعد الأداء الوظيفي أحد المؤشرات الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات في قياس مدى نجاحها في تحقيق أهدافها، إذ يعكس مستوى كفاءة العاملين وقدرتهم على تنفيذ المهام والمسؤوليات الموكلة إليهم. كما يمثل الأداء الوظيفي عنصرًا محوريًا في نجاح المؤسسات واستمراريتها، خاصة في القطاعات الخدمية التي تعتمد بشكل كبير على الموارد البشرية في تقديم خدماتها وتحقيق رضا العملاء (الحربي، 2025).

وقد أولت الأدبيات الإدارية اهتمامًا كبيرًا بدراسة العلاقة بين القيادة الإدارية والأداء الوظيفي، حيث تشير العديد من الدراسات إلى أن القيادة الفعالة تسهم في رفع مستوى الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي لدى العاملين، وتساعد على تحسين التعاون بين الموظفين وتحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية. كما أن القائد الإداري يمتلك دورًا جوهريًا في توفير بيئة عمل إيجابية تشجع على الإبداع والابتكار وتدعم العاملين في مواجهة التحديات المختلفة (الشريف، 2024).

ويشهد القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية تطورات متسارعة نتيجة التحول الرقمي والمنافسة المتزايدة بين المؤسسات المالية، الأمر الذي يتطلب تبني ممارسات قيادية حديثة قادرة على تحسين أداء العاملين ورفع كفاءة الخدمات المقدمة للعملاء. وتُعد البنوك من أكثر المؤسسات اعتمادًا على العنصر البشري، حيث يرتبط نجاحها بقدرتها موظفيها على تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وتحقيق مستويات مرتفعة من الأداء والإنتاجية (العبير، 2023).

ويُعد بنك الراجحي أحد أكبر البنوك الإسلامية في العالم وأحد أبرز المؤسسات المصرفية في المملكة العربية السعودية، حيث يمتلك شبكة واسعة من الفروع ويقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والمصرفية. وقد ساهم البنك في دعم التنمية الاقتصادية من خلال تقديم خدمات مصرفية متطورة تتوافق مع احتياجات الأفراد والمؤسسات. وفي ظل التوسع المستمر الذي يشهده البنك، تبرز الحاجة إلى الاهتمام بالممارسات القيادية التي من شأنها تحسين أداء الموظفين وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك (بنك الراجحي، 2024).

وتبرز أهمية القيادة الإدارية في بنك الراجحي من خلال دورها في توجيه العاملين وتحفيزهم وتنمية مهاراتهم المهنية، بما ينعكس إيجاباً على مستوى الأداء الوظيفي. كما أن القائد الإداري الفعال يساهم في تحسين روح العمل الجماعي، وتطوير العلاقات الإنسانية داخل بيئة العمل، وتشجيع الموظفين على المشاركة في اتخاذ القرارات وتحمل المسؤولية، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الأداء وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية (خلوط، 2023؛ الحربي، 2025).

وعلى الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت موضوع القيادة الإدارية والأداء الوظيفي، إلا أن هناك حاجة إلى المزيد من الدراسات التطبيقية التي تستهدف القطاع المصرفي السعودي بشكل عام وبنك الراجحي بشكل خاص، وذلك في ظل التحولات الاقتصادية والإدارية التي تشهدها المملكة العربية السعودية في إطار رؤية 2030، والتي تتطلب تطوير الممارسات القيادية وتحسين كفاءة الموارد البشرية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة (الشريف، 2024).

1.2. مشكلة البحث

على الرغم من الاهتمام المتزايد بتطوير القيادات الإدارية في المؤسسات المصرفية السعودية، إلا أن العديد من المنظمات لا تزال تواجه تحديات تتعلق بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين، الأمر الذي قد يؤثر في جودة الخدمات المقدمة وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. كما أن التغيرات المتسارعة في القطاع المصرفي تتطلب أنماطاً قيادية أكثر فاعلية لمواكبة هذه المتغيرات وتحفيز الموظفين على تحسين أدائهم. وانطلاقاً من ذلك تتمثل مشكلة الدراسة في التعرف على مدى تأثير القيادة الإدارية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في بنك الراجحي بمدينة الرياض، والكشف عن طبيعة العلاقة بين ممارسات القيادة الإدارية ومستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

1.2.1. الفجوات على المستوى النظري:

على الرغم من كثرة الدراسات التي تناولت العلاقة بين القيادة الإدارية والأداء الوظيفي، إلا أن معظم الدراسات ركزت على قطاعات حكومية أو صناعية أو تعليمية، بينما لا تزال الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في القطاع المصرفي السعودي محدودة نسبياً. كما أن بعض الدراسات تناولت أنماطاً قيادية محددة مثل القيادة التحويلية أو الرقمية دون التركيز على مفهوم القيادة الإدارية بأبعاده المختلفة وعلاقته المباشرة بالأداء الوظيفي داخل البنوك السعودية.

1.2.2. الفجوات على المستوى التطبيقي:

تتمثل الفجوة التطبيقية في ندرة الدراسات التطبيقية التي أجريت على بنك الراجحي بمدينة الرياض لقياس أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي للموظفين. كما أن التطورات التي يشهدها القطاع المصرفي السعودي في ظل رؤية المملكة 2030 تستدعي إجراء دراسات ميدانية حديثة تساهم في تقديم نتائج وتوصيات عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الممارسات القيادية وتحسين أداء العاملين داخل البنوك.

1.3. أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من أهمية موضوع القيادة الإدارية باعتباره أحد الموضوعات الحيوية في علم الإدارة، ومن أهمية الأداء الوظيفي كأحد المؤشرات الرئيسة لنجاح المؤسسات واستمراريتها. كما تستمد الدراسة أهميتها من كونها تتناول قطاعاً اقتصادياً مهماً يتمثل في القطاع المصرفي السعودي ممثلاً في بنك الراجحي بمدينة الرياض.

1.3.1. الأهمية على المستوى النظري:

تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالقيادة الإدارية والأداء الوظيفي من خلال تقديم إطار نظري يوضح طبيعة العلاقة بين المتغيرين. كما تساعد في سد جزء من النقص المعرفي في الدراسات العربية المتعلقة بتطبيقات القيادة الإدارية داخل القطاع المصرفي السعودي، وتوفر مرجعاً علمياً يمكن الاستفادة منه في الدراسات المستقبلية.

1.3.2. الأهمية على المستوى التطبيقي:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة في تقديم نتائج وتوصيات يمكن أن تساعد إدارة بنك الراجحي على تطوير الممارسات القيادية وتحسين مستوى الأداء الوظيفي للموظفين. كما تسهم في مساعدة متخذي القرار على تحديد الجوانب القيادية الأكثر تأثيراً في أداء العاملين، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المصرفية ورفع مستوى الكفاءة والإنتاجية داخل البنك.

1.4. اسئلة الدراسة

❖ **سؤال البحث الرئيسي** " كيف يمكن ان تؤثر القيادة الإدارية على تحسين الاداء الوظيفي؟

• ويتفرع منه الأسئلة التالية:

⇐ السؤال الفرعي الأول: كيف يمكن ان يؤثر التنظيم على تحسين الاداء الوظيفي؟

⇐ السؤال الفرعي الثاني: كيف يمكن ان يؤثر الاتصال على تحسين الاداء الوظيفي؟

⇐ السؤال الفرعي الثالث: كيف يمكن ان تؤثر صناعة القرار على تحسين الاداء الوظيفي؟

1.5. اهداف الدراسة

❖ **الهدف العام للبحث** " دراسة تأثير القيادة الإدارية على تحسين الاداء الوظيفي."

• ويتفرع منه الأهداف التالية"

⇐ الهدف الفرعي الأول: اكتشاف تأثير التنظيم على تحسين الاداء الوظيفي.

⇐ الهدف الفرعي الثاني: دراسة تأثير الاتصال على تحسين الاداء الوظيفي.

⇐ الهدف الفرعي الثالث: اكتشاف مدى تأثير صناعة القرار على تحسين الاداء الوظيفي.

1.6. فرضيات الدراسة

❖ الفرضية الأساسية للبحث: (H) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الإدارية وتحسين الاداء الوظيفي.

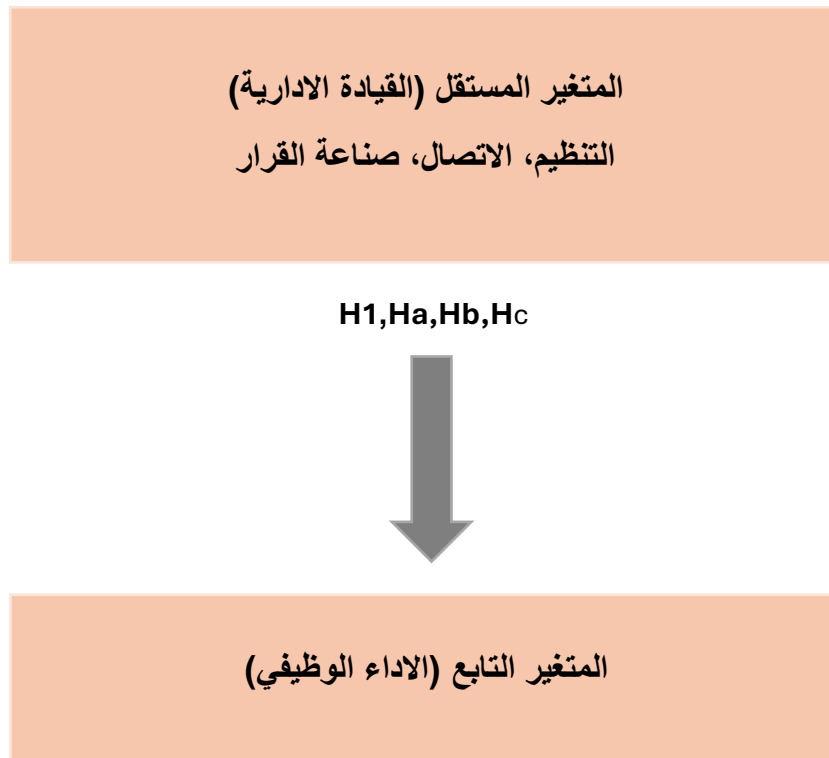
• وتتفرع منها الفرضيات التالية"

⇐ (Ha) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التنظيم والاداء الوظيفي.

⇐ (Hb) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال والاداء الوظيفي.

⇐ (Hc) توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين صناعة القرار والاداء الوظيفي.

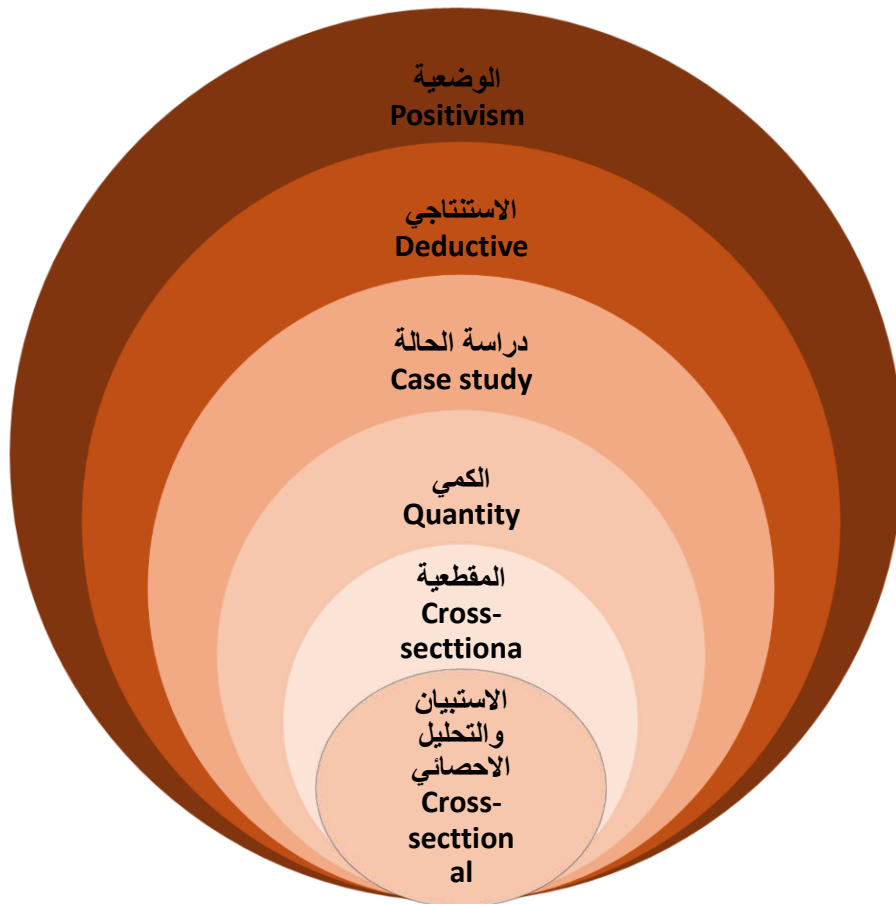
1.7. نموذج الدراسة



الشكل (1) نموذج الدراسة: صمم بواسطة الطالبة

1.8. منهجية الدراسة

- فلسفة البحث: الوضعية
- منهج البحث: استنتاجي
- استراتيجية البحث: مسحي
- اختيار البحث: كمي
- الافق الزمنية: المقطعية
- تقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي



الشكل (2) هيكل الدراسة: صمم بواسطة الطالبة

1.9. الدراسة الميدانية

تم تطبيق الدراسة ميدانيًا على بنك الراجحي بمدينة الرياض، والذي يُعد من أكبر المصارف الإسلامية في المملكة العربية السعودية والعالم، ويقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، كما يمتلك شبكة واسعة من الفروع ومراكز الخدمة، ويتميز بتبنيه أحدث التقنيات المصرفية بما يتوافق مع مستهدفات رؤية المملكة العربية السعودية 2030.

واختير بنك الراجحي ميدانًا للدراسة لما يتمتع به من مكانة رائدة في القطاع المصرفي السعودي، واعتماده بصورة كبيرة على الموارد البشرية في تقديم خدماته وتحقيق أهدافه الاستراتيجية، الأمر الذي يجعل من القيادة الإدارية عنصرًا أساسيًا في رفع كفاءة الموظفين وتحسين مستوى أدائهم الوظيفي.

وتركز الدراسة الميدانية على التعرف إلى واقع القيادة الإدارية داخل البنك، ومدى تأثير ممارساتها في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين، من خلال جمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج علمية تساهم في تقديم توصيات عملية تساعد إدارة البنك على تطوير الممارسات القيادية، وتعزيز كفاءة العاملين، والارتقاء بجودة الخدمات المصرفية (بنك الراجحي) .

الفصل الأول : المقدمة

الفصل الثاني: الاطار النظري

الفصل الثالث : منهجية البحث

الفصل الرابع : التحليل الاحصائي

الفصل الخامس : مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة

2.2. مفهوم المتغير المستقل

2.3. مفهوم المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع العربية:

الشريف، غازي عبد الله فلاح. (2024). دور ممارسة أنماط القيادة الإدارية في الإدارات الحكومية بالمملكة العربية السعودية في تحسين الأداء. مجلة ابن خلدون للدراسات والأبحاث، 4.(1)

العبيدلي، محمد يوسف حمد. (2023). أثر أنماط القيادة الإدارية على مستوى الإبداع التنظيمي في وزارة البلدية بدولة قطر. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة.

بنك الراجح. (2024) التقرير السنوي لبنك الراجحي

بنك الراجحي: <https://www.alrajhibank.com.sa>

المراجع الأجنبية:

قائمة الملاحق