

أثر القيادة الفعالة على أداء الموظفين بالتطبيق على سلسلة فنادق (كروان
بلازا) بالمدينة المنورة

The Impact of Effective Leadership on Employee Performance: A Case Study of the Crown Plaza Hotel Chain in Al-Madinah

أسم الطالب

أحمد محمد نديم

الرقم الجامعي

2021205515

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

2024- الفصل الدراسي الثاني

إهداء

أهدي هذا البحث بكل فخر واعتزاز إلى: والدي العزيز، الذي كان لي خير معين ومساند طوال مشواري التعليمي، لقد غرست فيّ منذ الصغر حب العلم والبحث العلمي، وعلمتني أن النجاح لا يأتي إلا بالجهد المتواصل والإخلاص في العمل، كما إن وصولي إلى هذه المرحلة هو ثمرة دعمك اللامحدود ورعايتك الحانية لي، فلك مني كل الحب والتقدير.

والدتي الحبيبة ، التي ضحّت بالكثير من أجل توفير أفضل السبل للنجاح، لقد تحملت الكثير من المسؤوليات والأعباء من أجل أن أتفرغ لدراستي وبحثي، أنا مدين لك بكل ما وصلت إليه اليوم، فأنت الملاذ الآمن والسند الأكبر لي، جزاك الله خيراً على كل ما قدّمته لي.

إلى كل هؤلاء أهدي هذا البحث المتواضع سائلاً المولى عز وجل أن يجعله في ميزان حسناتكم.

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين

أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل وإخراجه إلى حيز الوجود أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذتي الفاضلة الدكتورة [منى مصطفى العشري] على توجهاتها القيّمة وإرشاداتها السديدة طوال فترة العمل على هذه الدراسة، وإلى كل أعضاء هيئة التدريس على جهودهم المتميزة في إثراء معلوماتي وتوسيع آفاق بحثي.

وأشكر كل الزملاء والأصدقاء الذين لم يبخلوا علي بالنصح والمساعدة، وإلى كل من مد يد العون والدعم المعنوي أو المادي طوال فترة إعداد هذا البحث.

كما أتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في إنجاح هذا المسعى العلمي.

جدول المحتويات

4	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
5	1.1. المقدمة:
7	1.2. مشكلة الدراسة
7	1.2.1. فجوات على المستوى النظري
8	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي
8	1.3. أهمية الدراسة
8	1.3.1. على المستوى النظري:
9	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
9	1.4. أسئلة الدراسة
10	1.5. فرضيات الدراسة
10	1.6. نموذج الدراسة
11	1.7. منهجية الدراسة
12	1.8. الدراسة الميدانية
12	10, 1. مخطط المشروع المقترح
13	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
14	2.1. المقدمة:
14	2.2. المتغير المستقل
14	2.3. المتغير التابع
14	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
14	2.5. الخاتمة
15	قائمة المراجع

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

إن أهمية القيادة تكمن في أثرها الفعال على أداء العمال في المنظمات والمؤسسات الإدارية سواء كانت إنتاجية أو خدمتية ويشكل مصدر سلطة وتأثير على السلوك وفعالية أداء العمال، فالقيادة هي مفتاح لتحقيق أهداف المؤسسة والوصول إلى أداء إداري أفضل وذو فعالية عالية، فالأداء الإداري نشاط يمكن الفرد من انجاز مهمته بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية والاستخدام المعقول للموارد المتاحة ونمط القيادة، ويمكن القول أن المبالغة في القيادة يؤدي إلى الضغط المتزايد على العامل وذلك يؤدي إلى تدني أدائه في العمل، لهذا السبب يجب النجاح في اختيار القائد المناسب لكي ينعكس ذلك بالإيجاب على أداء العاملين داخل المؤسسات. (الهادي، وآخرون، ٢٠١٩)

والقيادة في آخر المطاف تقاس بنتائجها وهي أحد الأمرين إما أن تكون قيادة رديئة تهدر الموارد وتعطل المصالح وتضيع الكفاءات وتختزل الأهداف حتى لا يبقى من الأهداف إلا ما يحقق المصالح الشخصية للقائد الفاشل، وإما أن تكون قيادة ناجحة – ممثلة لصورة القائد الناجح – تستثمر في الموارد وتنمي الكفاءات وتحقق أعلى مستوى من الكفاءة في أداء الأفراد للعمل كفريق واحد في سبيل ضمان الاستمرارية والبقاء للمؤسسة، وذلك في ظل منافسة حادة وفي بيئة يعد فيها الثابت الوحيد هو التغيير. (عمار، ٢٠١٥)

كما تعد القيادة جوهر العملية الإدارية في كل المنظمات سواء في القطاع العام أو الخاص لما لها من دور في تحقيق التميز والنجاح، فهي عبارة عن نشاط إيجابي يتم من خلاله تأثير الرئيس على سلوك مرؤوسيه من أجل تحقيق أهداف إدارية وبأكثر فعالية لأهداف المؤسسة والجماعة، فقد أصبحت القيادة معيار نجاح أي تنظيم إداري، وهذا ما جعلها موضوعاً رئيسياً في دراسة علماء الإدارة فأصبحت تحتل جزءاً كبيراً من كتب إدارة الأعمال وعلم النفس والإدارة العامة وتسعى القيادات الإدارية إلى الرفع من مستوى أداء الموظفين من خلال تبني نمط وأسلوب قيادي تراه مناسباً، فالنمط المتبع من طرف المدير له تأثير فعال على أداء العمال وكذا للارتقاء بمستوى أداء المنظمة. (الهدى، وآخرون، ٢٠٢٠)

وقد تناولت العديد من الدراسات ظاهرة القيادة الإدارية وتأثيراتها على الجوانب الاقتصادية والسياسية والاجتماعية، وعلى الرغم من وجود اتفاق بين هذه الدراسات على بعض النقاط، إلا أنها اختلفت في نقاط أخرى، ومع ذلك، أجمعت هذه الدراسات على أن للقيادة تأثيراً كبيراً، إيجابياً أو سلبياً، على الأفراد والمؤسسات والمجتمع ككل، ففي النهاية يقاس نجاح القيادة بنتائجها، فإما أن تكون قيادة سيئة تهدر الموارد وتعطل المصالح وتضيع الكفاءات، وتركز على تحقيق المصالح الشخصية للقائد الفاشل، وإما أن تكون قيادة

ناجحة تستثمر في الموارد وتنمي الكفاءات وتحقق أعلى مستوى من الأداء الجماعي، وذلك في ظل بيئة تتسم بالمنافسة الشديدة والتغيير المستمر. (عمار، ٢٠١٥)

وتُظهر الدراسات أن القادة الناجحون هم الذين يتبنون أساليب قيادية متنوعة، والتي تركز على تمكين الموظفين وتطوير مهاراتهم، كما أن قدرتهم على التكيف مع التغييرات والتحديات في صناعة الضيافة أمر بالغ الأهمية، وبشكل عام تعد القيادة الفعالة في الفنادق أساسية لتحقيق التميز التشغيلي والحفاظ على ميزة تنافسية في ظل السوق المتنامي والمتغير باستمرار لصناعة الضيافة، فتمت القيادة المتبع له تأثير كبير على مستوى رضا النزلاء وولائهم للفندق. (غانم، وآخرون، ٢٠٢٣)

وتعتبر القيادة حلقة الوصل بين العاملين وخطط المؤسسة وتصوراتها المستقبلية، كون القائد هو العنصر البشري الأساسي الذي تعتمد عليه المؤسسة لنجاح العمل وتطور الأداء وذلك لما لديه من الطاقة اللازمة والتزود بها بشكل مستمر وحيوي في كافة تصرفاته وأدواره من أجل إدارة المؤسسة، لذا فنجاح القائد يقوم أساساً على خصائصه وصفاته الشخصية التي تحدد نوع النمط القيادي الذي يمارسه في التأثير في التنظيم مثل التخطيط ورسم الاتجاهات والأنظمة، وأيضاً التأثير في تصرفات العمال بما في ذلك القدرة على توظيف العمال النافعين، وإعطاء الزيادات والعلاوات والمكافآت والإلمام اللازم بمهارات العاملين وتشجيعهم على العمل بروح الفريق وتحفيزهم ودفعهم لأداء الأعمال بكفاءة وفعالية، فالأداء الوظيفي للعاملين يمثل أهمية بالغة في العمليات الإنتاجية فهو الناتج الذي يحققه الموظف عند قيامه بأي عمل من الأعمال، وبما أن السلوك القيادي يؤثر بدرجة كبيرة في الفاعلية التنظيمية ككل من خلال تأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك باستخدام مهارات وأنماط قيادية تتسم بالفعالية وتتلاءم مع الظروف الفعلية للعمل والإنتاج، فإن تحقيق أهداف المؤسسة واستمرارها هو نتيجة لجهود القيادة الإدارية الواعية والمسؤولة في تحسين ورفع مستوى الأداء الوظيفي للعمال. (بوشريط، وآخرون، ٢٠٢٣)

فالقيادة الإدارية هي العمود الفقري في توجيه كافة العمليات الإدارية في مختلف المؤسسات، وهذا ما تكتسبه القيادة إذا ما توافرت فيها الشروط المطلوبة من قدرة على تحقيق التميز والنجاح في المؤسسات بشكل عام، وهو الأمر الذي لن يأتي إلا من خلال منحها الأولوية الخاصة باهتمامها بالعنصر البشري من خلال المحافظة عليه وتكوينه، علماً أن تلك الغاية للقيادة يمكن تحقيقها عبر بث روح التعاون وتوجيه الجهود من أجل تحقيق أهداف تلك المؤسسة. (صلاح، ٢٠٢٣)

والبيئة الفندقية المتغيرة تتطلب من المنشآت الفندقية ضرورة المداومة على التكيف والتعديل لضمان بقائها لذلك هناك حاجة إلى نماذج جديدة للقيادة تتناسب مع هذه التطورات وتبتعد عن الهياكل التنظيمية الهرمية التقليدية بدلاً من ذلك، كما يجب اعتماد التصاميم التنظيمية المرنة والتي تتميز بالكفاءة والتوجه المستقبلي. (الحسنات، ٢٠١١)

كما تواجه المؤسسات الفندقية بيئة تنافسية متزايدة مع نمو حجمها وتشعب أعمالها وتنوع علاقاتها بالعالم الخارجي، لذا في هذا السياق تشكل القيادة محور العملية الإدارية والنشاطات الإنتاجية للمؤسسة ف نجاح المؤسسة يرتبط بقدرة القادة على إدارتها بشكل فعال وتوظيف إمكانياتها لتحقيق الريادة في السوق، كما أن الأداء يعد من المفاهيم الحيوية بالنسبة لمنظمات الأعمال، إذ يعكس مدى نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها الرئيسية المتمثلة في البقاء والاستمرارية لذلك يعد الأداء من أهم المواضيع التي تشغل اهتمام القادة. (بوشفت، وآخرون، ٢٠٢٢)

ونظراً للفجوات العلمية الموجودة في الأبحاث السابقة بما يتعلق بموضوع القيادة على رضا العاملين أنطرق لمناقشة هذا الموضوع وتبسيط الضوء على أثره وأبعاده وطريقة قياسه.

1.2. مشكلة الدراسة

أن القيادة الفعالة تلعب دوراً حيوياً في تحفيز الموظفين وزيادة إنتاجيتهم ونجاح المؤسسة ككل، خاصةً في قطاع الفنادق الذي يعتمد بشكل كبير على الخدمة المقدمة للزلاء، ولتحليل المشكلة بشكل مفصل تم تقسيم مشكلة البحث إلى فجوة نظرية وفجوة تطبيقية:

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

- عدم فهم الكيفية الاستراتيجية لتحقيق القيادة الفعالة في الفنادق، مما يؤدي إلى ضعف تحقيق الإنتاجية المطلوبة من الموظفين.
- أبعاد أداء الموظفين المرتبطة بالقيادة الفعالة غير مدروسة بشكل جيد وبحث، مما يتطلب دراسة هذه المتغيرات بشكل أعمق.
- غياب الأطر النظرية المتخصصة فيما يتعلق بالقيادة الفعالة.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

- محدودية الأبحاث المركزة على القطاع الفندقى.
- التركيز على مؤشرات الأداء الفردي للموظفين، مع إهمال الأداء المشترك بين الموظفين.
- محدودية البيانات المتاحة فيما يتعلق بالقيادة الفعالة وعلاقتها بأداء الموظفين.
- صعوبة قياس القيادة الفعالة وأداء الموظفين في الفنادق.

والسؤال الرئيسى للدراسة هو: ما أثر القيادة الفعالة على أداء الموظفين في فندق كروان بلازا؟

1.3. أهمية الدراسة

تعد دراسة أثر القيادة الفعالة على أداء الموظفين في الفنادق ذو أهمية كبيرة على المستويين النظري والتطبيقي. فنتائج الدراسة ستساهم في تطوير ممارسات القيادة الفعالة لتحسين أداء الموظفين وبالتالي تحقيق نجاح الفنادق، ويمكن عرض الأهمية النظرية والتطبيقية كالآتي:

1.3.1. على المستوى النظري:

- تقديم رؤى جديدة لممارسات القيادة الفعالة في قطاع الفنادق.
- سد الفجوات البحثية فيما يتعلق بالقيادة وأداء الموظفين بالفنادق.
- فتح آفاق بحثية جديدة لمساعدة الباحثين على التعمق في دراسة أبعاد موضوع القيادة وأثرها على أداء الموظفين.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

- إثراء الأدبيات والنظريات المتعلقة بالقيادة الفعالة وأثرها على أداء الموظفين.
- تحقيق التكامل بين أبعاد القيادة الفعالة وأبعاد أداء الموظفين.

1.4. أسئلة الدراسة

- ما أثر الاتصال الفعال والتواصل المستمر على علاقة القائد والموظفين؟
- ما أثر الثقافة المنظمة وبيئة العمل المحفزة على تعزيز فعالية القيادة؟
- ما أثر القيادة الداعمة على أداء الموظفين ؟
- ما أثر أساليب القيادة الفعالة على تحسين أداء الموظفين؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام : معرفة أثر القيادة الفعالة على أداء الموظفين

الأهداف الفرعية :

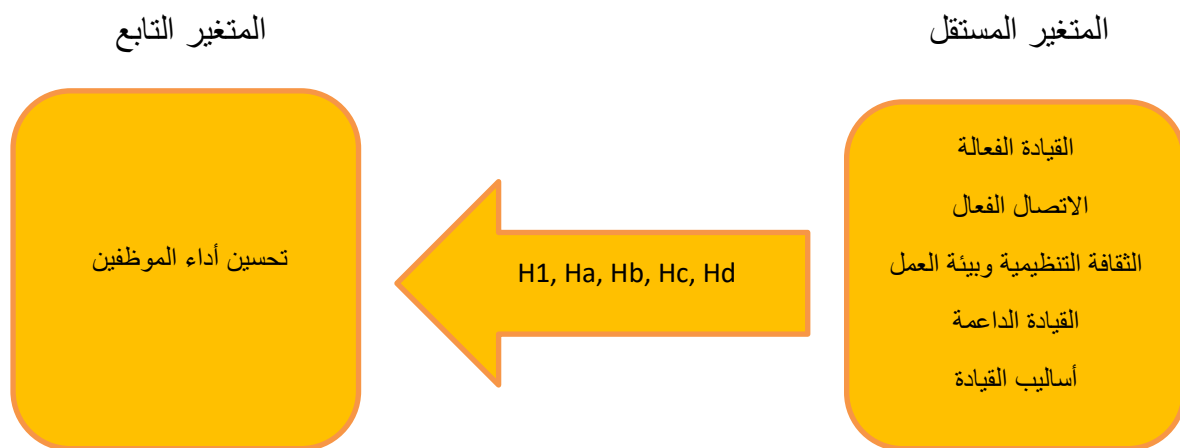
- تحديد أثر الاتصال الفعال والمستمر لدى القادة على الموظفين في سلسلة فنادق كراون بلازا بالمدينة المنورة.
- تحليل أثر الثقافة المنظمة و بيئة العمل المحفزة على فعالية القادة وتحسين أداء الموظفين في سلسلة فنادق كراون بلازا بالمدينة المنورة.
- تقييم أثر القيادة الداعمة للقادة على أداء الموظفين في سلسلة فنادق كراون بلازا بالمدينة المنورة.
- تحديد أثر أساليب القيادة الفعالة على تحسين أداء الموظفين في سلسلة فنادق كراون بلازا بالمدينة المنورة.

1.6. فرضيات الدراسة

- H1: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الفعالة وأداء الموظفين.
- Ha: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الاتصال الفعال والمستمر لدى القادة على أداء الموظفين.
- Hb: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الثقافة المنظمة وبيئة العمل على أداء الموظفين.
- Hc: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين القيادة الداعمة وأداء الموظفين.
- Hd: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين أساليب القيادة الفعالة وأداء الموظفين.

1.7. نموذج الدراسة

يوضح الشكل التالي العلاقة بين المتغيرات الدراسة وفرضيات الدراسة كما يلي:



النموذج المقترح من المشروع

المصدر : الطالب

1.8. منهجية الدراسة

فلسفة البحث: المنهج الوضعي

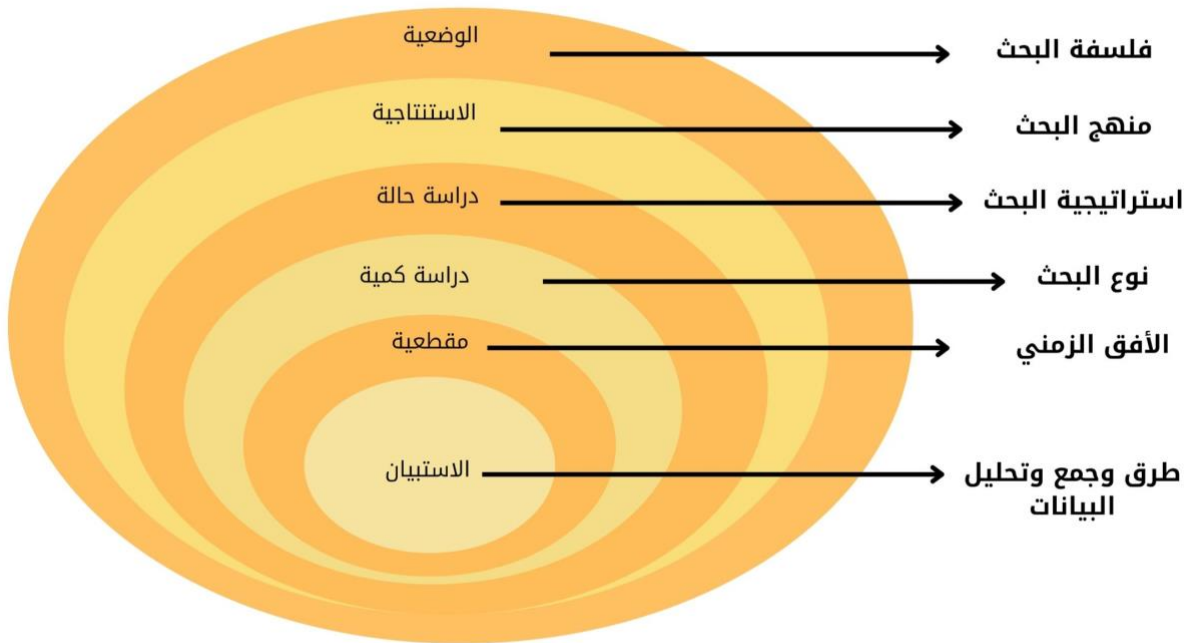
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة حالة

نوع البحث: كمية

الأفق الزمني: مقطعية

طرق وجمع وتحليل البيانات: استبيان



ملخص منهجية البحث

المصدر الطالب

1.9. الدراسة الميدانية

إن دراسة أثر القيادة الفعالة على أداء الموظفين من إحدى الأمور المهمة حيث لها تأثير كبير في الشركات و ينعكس ذلك للموظفين في المهام الموكلة لهم، لذا سوف يقوم الطالب بدراسة ميدانية للكشف عن اهم الجوانب المتعلقة بأثر القيادة الفعالة على أداء الموظفين في فنادق كروان بلازا.

10, ١. مخطط المشروع المقترح

- الفصل الأول : المقدمة .
- الفصل الثاني : الإطار النظري.
- الفصل الثالث : منهجية البحث .
- الفصل الرابع : التحليل الإحصائي.
- الفصل الخامس : مناقشة النتائج و الخاتمة.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

- الحسنات، ٢٠١١، أثر الأنماط القيادية للمدراء على الأداء في الفنادق الأردنية.
- الهادي، وآخرون، ٢٠١٩، القيادة وأثرها على الأداء.
- الهدى، وآخرون، ٢٠٢٠، النمط القيادي وأثره على أداء الموظفين.
- بوشريط، وآخرون، ٢٠٢٣، تأثير القيادة على الأداء الوظيفي لدى العاملين.
- بوشفت، وآخرون، ٢٠٢٢، دور القيادة في تحديد أداء العاملين.
- صلاح، ٢٠٢٣، النمط القيادي وعلاقته برفع مستوى الأداء الوظيفي داخل المؤسسات التعليمية.
- عمار، ٢٠١٥، تأثير القيادة الإدارية على أداء العاملين في المؤسسة الاقتصادية.
- غانم، وآخرون، العلاقة بين القيادة القائمة على القيمة والأداء الوظيفي للعاملين في الفنادق.