

دور القيادة التحويلية في تعزيز رضا الموظفين في قطاع الوجبات
السريعة: دراسة حالة شركة كودو في المملكة العربية السعودية في مدينة جدة

صفية أحمد باشماخ
الرقم الجامعي: 221001449

المشروع الأول
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. عبدالرحيم نادر
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ: 2025م
الفصل الدراسي: الأول

جدول المحتويات

1- المقدمة :	
2-1 مشكلة الدراسة	
1-2-1 الفجوة النظرية	
2-2-1 الفجوة العملية	
3-1 أهمية الدراسة	
1-3-1 الأهمية النظرية	
2-3-1 الأهمية العملية	
4-1 أسئلة الدراسة	
5-1 أهداف الدراسة	
6-1 فرضيات الدراسة	
7-1 نموذج الدراسة	
8-1 منهجية الدراسة	
9-1 الدراسة الميدانية	
10-1 مخطط الدراسة	

..... قائمة المراجع

1.1. المقدمة:

شهدت العقود الأخيرة اهتمامًا متزايدًا بمفهوم القيادة التحويلية، كأحد أهم أساليب القيادة الحديثة التي تركز على إلهام الموظفين وتحفيزهم وتطويرهم. ويُعد هذا النوع من القيادة عنصرًا حاسمًا في تحسين الأداء الوظيفي ورفع مستوى الرضا الوظيفي، لا سيما في القطاعات التي تتطلب تفاعلًا مستمرًا مع العملاء مثل قطاع الوجبات السريعة.

في المملكة العربية السعودية، تُعد شركة "كودو" من أبرز الشركات الوطنية في هذا القطاع، مما يجعلها نموذجًا مثاليًا لدراسة تأثير القيادة التحويلية على رضا الموظفين ضمن بيئة عمل ديناميكية وسريعة التغير. تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية مساهمة أسلوب القيادة التحويلية في بناء بيئة عمل محفزة ومنتجة داخل هذه المؤسسة السعودية بمدينة جدة.

1.2. مشكلة البحث

رغم أهمية القيادة التحويلية، إلا أن هناك نقصًا ملحوظًا في الدراسات التطبيقية التي تناولت أثرها على رضا الموظفين في الشركات السعودية، وخاصة في قطاع الوجبات السريعة. فغالبًا ما تركز الأبحاث على المؤسسات التعليمية أو الصحية، مما يترك فراغًا معرفيًا حول هذا الموضوع في بيئات تجارية محلية. لذلك، تتمثل مشكلة هذا البحث في التساؤل التالي:

"ما هو دور القيادة التحويلية في تعزيز رضا الموظفين في شركة كودو بمدينة جدة؟"

1.3. أهمية البحث

نظرية: يساهم البحث في إثراء الأدبيات المتعلقة بالقيادة التحويلية وربطها بسياق العمل في قطاع الوجبات السريعة المحلي.

- عملية: يوفر نتائج عملية يمكن الاستفادة منها من قبل مسؤولي الموارد البشرية ومديري الفروع في شركات مشابهة لتحسين بيئة العمل ورفع مستويات الرضا الوظيفي.
- مجتمعية: تسليط الضوء على أهمية القيادة التحويلية قد ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمستهلك السعودي من خلال رفع معنويات العاملين.

1.3.1 الأهمية النظرية

تُساهم هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري للبحوث المتعلقة بالقيادة التحويلية، من خلال تقديم نموذج تطبيقي في قطاع حيوي كقطاع الوجبات السريعة في المملكة العربية السعودية. كما تبرز أهمية هذا البحث في تسليط الضوء على أحد الجوانب المهملة نسبياً في الدراسات المحلية، والمتمثل في العلاقة بين أسلوب القيادة المتبع وبين مستوى رضا الموظفين في بيئة عمل تتميز بالسرعة والضغط والتنوع. ومن ثم، يمكن اعتبار هذه الدراسة إضافة علمية مفيدة للمكتبة العربية في هذا المجال.

1.3.2 الأهمية العلمية

تُعد النتائج المتوقعة من هذه الدراسة ذات قيمة تطبيقية للممارسين في قطاع إدارة الموارد البشرية والإدارة العليا في الشركات السعودية، وخاصة في شركة كودو. فمن خلال استكشاف أثر القيادة التحويلية على رضا الموظفين، يمكن تقديم توصيات عملية تساعد في تحسين أساليب الإدارة وتعزيز الرضا الوظيفي، ما ينعكس إيجاباً على الأداء والإنتاجية والاستقرار الوظيفي. كما قد تساهم نتائج الدراسة في دعم صانعي القرار في تصميم برامج تدريبية مناسبة للقادة.

1.4 أسئلة البحث

ينطلق البحث من السؤال الرئيس التالي:

ما دور القيادة التحويلية في تعزيز رضا الموظفين في شركة كودو بمدينة جدة؟

ويتفرع منه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما مستوى توافر أبعاد القيادة التحويلية لدى القادة في شركة كودو من وجهة نظر الموظفين؟
2. ما مستوى رضا الموظفين في شركة كودو من وجهة نظرهم؟
3. ما العلاقة بين القيادة التحويلية ورضا الموظفين في شركة كودو؟
4. هل تختلف استجابات الموظفين نحو القيادة التحويلية ورضاهم تبعًا للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي)؟

1.5 أهداف البحث

يهدف هذا البحث إلى استكشاف العلاقة بين القيادة التحويلية ورضا الموظفين في شركة كودو بمدينة جدة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. *التعرف على مستوى ممارسة القيادة التحويلية* بأبعادها المختلفة (التأثير المثالي، التحفيز الملهم، التحفيز الفكري، والاعتبار الفردي) من وجهة نظر الموظفين في شركة كودو.
2. *قياس مستوى رضا الموظفين* في شركة كودو، وتحليل العوامل المؤثرة فيه.
3. *تحديد طبيعة العلاقة* بين نمط القيادة التحويلية ورضا الموظفين في البيئة الفعلية للعمل في شركة كودو.

4. *تحليل الفروق الإحصائية* بين استجابات الموظفين تجاه القيادة التحويلية والرضا الوظيفي وفقًا للمتغيرات الديموغرافية (العمر، الجنس، المؤهل، سنوات الخبرة).

5. *تقديم توصيات عملية* للإدارة في شركة كودو لتطوير أساليب القيادة وتحسين بيئة العمل بما يعزز رضا الموظفين واستبقائهم.

1.6 فرضيات البحث

ينطلق البحث من الفرضية الرئيسة التالية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ممارسة القيادة التحويلية ورضا الموظفين في شركة كودو بمدينة جدة.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

* *الفرضية الفرعية الأولى (H1):* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التأثير المثالي ورضا الموظفين.

* *الفرضية الفرعية الثانية (H2):* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التحفيز الفكري ورضا الموظفين.

* *الفرضية الفرعية الثالثة (H3):* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التحفيز الملهم ورضا الموظفين.

* *الفرضية الفرعية الرابعة (H4):* توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الاعتبار الفردي ورضا الموظفين.

* *الفرضية الفرعية الخامسة (H5):* توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات الموظفين نحو القيادة التحويلية ورضاهم تعزى إلى متغيرات ديموغرافية.

1.7 نموذج البحث



يرتكز هذا البحث على نموذج تصوري يوضح العلاقة بين متغيرين رئيسيين:

* * المتغير المستقل: * القيادة التحويلية

والتي تتضمن أربعة أبعاد رئيسية وفقاً لنموذج "Bass & Avolio":

1. التأثير المثالي
2. التحفيز الملهم
3. التحفيز الفكري
4. الاعتبار الفردي

* * المتغير التابع: * رضا الموظفين

ويُقاس من خلال مؤشرات الرضا الوظيفي مثل:

- * الرضا عن بيئة العمل
- * الرضا عن أسلوب الإدارة
- * الرضا عن فرص التقدم والترقية
- * الرضا العام عن الوظيفة

💡 ويتوقع من خلال هذا النموذج أن تؤثر القيادة التحويلية بشكل إيجابي على مستوى رضا الموظفين في شركة كودو، وأن تتباين درجات هذا التأثير بحسب الخصائص الديموغرافية للموظفين.

1.8 منهجية البحث

تم اعتماد المنهج *الوصفي التحليلي* في هذه الدراسة، حيث يتم جمع البيانات وتحليلها لفهم طبيعة العلاقة بين القيادة التحويلية ورضا الموظفين في شركة كودو.

* * مجتمع الدراسة: جميع الموظفين العاملين في شركة كودو بمدينة جدة.

* * عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية طبقية من الموظفين الإداريين والميدانيين في عدة فروع للشركة.

* * أداة جمع البيانات: تم تصميم استبيان مكون من ثلاثة أجزاء:

1. البيانات الديموغرافية (العمر، الجنس، المؤهل، الخبرة)

2. مقياس القيادة التحويلية (وفق نموذج MLQ)

3. مقياس رضا الموظفين

* * الأساليب الإحصائية المستخدمة:

* التكرارات والنسب المئوية لتحليل البيانات العامة

* المتوسطات والانحرافات المعيارية

* اختبار بيرسون لتحليل العلاقة بين المتغيرات

* تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفروق الديموغرافية

1.9 الدراسة الميدانية

أُجريت الدراسة الميدانية في فروع مختارة من شركة كودو بمدينة جدة، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة متنوعة من الموظفين شملت مستويات إدارية وميدانية مختلفة، بهدف تمثيل مجتمع الدراسة بشكل عادل. وقد تم التنسيق مع إدارة الموارد البشرية في الشركة لتسهيل عملية التوزيع الإلكتروني والورقي للاستبيانات وضمان سرية المعلومات واستقلالية الإجابات.

بلغ عدد الاستبيانات الموزعة * (مثلاً: 150 استبانة)، وتم استرداد * (مثلاً: 120 استبانة صالحة للتحليل) ** بنسبة استجابة جيدة، مما يُعد كافياً لإجراء التحليل الإحصائي وفق متطلبات البحث الكمي.

وقد شملت الدراسة الميدانية المحاور التالية:

* تحليل مدى ممارسة القادة في كودو لأبعاد القيادة التحويلية*

* * قياس مستوى رضا الموظفين عن بيئة العمل والقيادة والإدارة*

* * تحليل العلاقة بين أبعاد القيادة التحويلية والرضا الوظيفي*

* * دراسة تأثير العوامل الديموغرافية على هذه العلاقة*

اعتمدت الدراسة على برنامج إحصائي مثل SPSS لتحليل البيانات بدقة، واستخراج العلاقات والارتباطات بين المتغيرات.

1.10 مخطط الدراسة



يتكون هذا البحث من *خمس فصول رئيسية*:

1. *الفصل الأول: الإطار العام للدراسة*

ويتناول المقدمة، المشكلة، الأهداف، الفرضيات، الأهمية، والمنهجية.

2. *الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة*

ويتناول المفاهيم النظرية للقيادة التحويلية، رضا الموظفين، العلاقة بين المتغيرين، واستعراض أبرز الدراسات ذات الصلة.

3. *الفصل الثالث: منهجية الدراسة*

ويتضمن أدوات الدراسة، مجتمعها، عينتها، وطرق جمع البيانات وتحليلها.

4. *الفصل الرابع: عرض وتحليل النتائج*

يتم فيه عرض النتائج التي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي.

5. *الفصل الخامس: النتائج والتوصيات*

يتضمن ملخصاً للنتائج، مناقشتها، والتوصيات المقترحة للقطاع المستهدف.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

1. الهاللي، الشربيني (2001). القيادة التحويلية والإجرائية. مجلة مستقبل التربية العربية.
2. الرقاد، هناء وأبو دية، عزيزة (2012). القيادة التحويلية لدى القادة الأكاديميين. مجلة جامعة النجاح.

المراجع الأجنبية:

1. Burns, J.M. (1978). Leadership. New York: Harper & Row.
2. Bass, B.M. (1985). Leadership and Performance Beyond Expectations. New York: The Free Press.
3. Avolio, B. J., & Bass, B. M. (2004). Multifactor Leadership Questionnaire. Mind Garden, Inc.

