



الجمهورية اليمنية

جامعة صنعاء

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي  
كلية التجارة والاقتصاد  
قسم إدارة الأعمال  
وحدة الدراسات العليا لإدارة الأعمال

# أثر الأنماط القيادية في التميز التنظيمي لدى شركة يمن موبايل للهاتف النقال بأمانة العاصمة- صنعاء "دراسة حالة"

رسالة ماجستير مقدمة إلى قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة والاقتصاد  
لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحث/

طه عبده علي عجلان

إشراف/

أ. د / سنان غالب المرهضي

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة والاقتصاد- جامعة صنعاء

الجمهورية اليمنية - صنعاء

2023م-1445هـ



قال تعالى:

﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

{التوبة: 105}

## الإهداء

يسرني أن أهدي عصارة جهدي المتواضع الذي قصدت به وجه الله الكريم.  
إلى من علمني معنى القيم الفضيلة، والكرامة والصبر على متاعب الحياة.  
أبي الغالي حفظة الله ورعاة وأمدته بالصحة والعافية ...  
إلى من نورت طريقتي بدعائها سراً وعلانيةً، بجر الحنان، نور عيني .  
أمي الغالية حفظها الله، وأسأل المولى القدير أن يشفيها وينثر العافية في جسدها  
ويطيل عمرها بالعافية...  
إلى من هم سندي وقوة ساعدي في الحياة...  
إخواني وأخواتي  
إلى أمل حياتي وسر فلاحتي ونبض قلبي وقررة عيني كنان، سحر، بكيل...  
أبنائي.  
إلى شريكتي وحياتي وزهرة فؤادي...  
أم أولادي.  
إلى الرجال الوفية وأصل الشهامة والكرامة ونخوة ونكف...  
كافة الأهل والأقارب.  
إلى كل محب لهذا البلد المظلوم، إلى كل مخلص لهذا الوطن المعطاء.  
إليكم أهدي هذه الرسالة...



طه



## الشكر والنقد

الشكر والثناء أولاً وأخيراً لله تعالى الذي وفقني وسدد خطاي لأداء هذا العمل،  
وأسأله سبحانه وتعالى ان ينفع بها كاتبها وقارئها.

وفاءً وعرفاناً يطيب لي أن أتقدم بوافر الشكر والتقدير لأستاذي الفاضل الذي أشرف  
على رسالتي مرشداً وموجهاً ومعلماً، أ. د / سنان غالب المرضي، الذي كان لآرائه  
وتوجيهاته العديدة أشد الأثر في إنجاز هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة والحكم والمكونة من:  
أ. م. د / حمود عبدالله عقلان أ. م. د / عبدة أحمد العامري

وذلك لتشرفني بقبولهم مناقشة هذه الرسالة والحكم عليها وإخراجها في أجمل رونق  
من خلال ما سيطرحونه من ملحوظات علمية قيمة سيكون لها أعظم الأثر في تقويمها  
وسدادها وإصلاح ما قد يوجد فيها من ثغرات، فانت الباحث وسيتم استدراكه بكل  
ترحاب وأخذه بعين الاعتبار، فلهما كل الشكر والتقدير.

وألا يفوتني أن أشكر الذين أفادوني كثيراً بملحوظاتهم القيمة، وهم الأساتذة  
المحكمون لأداة الدراسة، كما أتقدم بالشكر الجزيل للإخوة القائمين على شركة يمن  
موبايل إزاء ما قدموه لي من عون ومساعدة في إمدادي بالمعلومات والبيانات الخاصة  
بهذه الدراسة.

كما أتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير والعرفان بالجميل إلى كل من كان لهم  
بصمات لا أنساها في مساعدتي في هذه الدراسة، فلهم جزيل الشكر والتقدير وجزاهم  
الله جميعاً خير الجزاء.

الباحث /

طه عبده علي عجلان

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى	م
أ	استهلال	1.
ب	الآية	2.
ج	الإهداء	3.
د	الشكر والتقدير	4.
هـ	قائمة المحتويات	5.
ط	قائمة الجداول	6.
ل	قائمة الأشكال	7.
م	قرار لجنة المناقشة والحكم رقم ( ) لسنة 2023م	8.
ن	شهادة المدقق اللغوي	9.
س	ملخص الدراسة	10.
<b>1</b>	<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة</b>	<b>11.</b>
<b>2</b>	<b>المبحث الأول: الإطار العام للدراسة</b>	<b>12.</b>
2	1-1-1: مقدمة:	13.
4	1-1-2 : مشكلة الدراسة وأبعادها:	14.
6	1-1-3: أهداف الدراسة	15.
6	1-1-4: نموذج متغيرات الدراسة:	16.
7	1-1-5: فرضيات الدراسة	17.
9	1-1-6: أهمية الدراسة	18.
10	1-1-7: حدود الدراسة	19.
10	1-1-8: منهجية الدراسة	20.
12	1-1-9: مصطلحات الدراسة	21.
<b>15</b>	<b>المبحث الثاني: الدراسات السابقة</b>	<b>22.</b>
15	تمهيد	23.
15	1-2-1: الدراسات السابقة التي تناولت (الأنماط القيادية):	24.
25	1-2-2: الدراسات السابقة التي تناولت (التميز التنظيمي):	25.
30	1-3-3: الدراسات الأجنبية:	26.
32	1-3-4: التعقيب على الدراسات السابقة	27.



33	الفصل الثاني: الإطار النظري	28.
34	تمهيد:	29.
35	المبحث الأول: أنماط القيادة	30.
35	تمهيد:	31.
36	2-1-1: مفهوم القيادة.	32.
38	2-1-2: مفهوم القيادة الإدارية:	33.
40	2-1-3: عناصر القيادة:	34.
42	2-1-4: أهمية القيادة:	35.
44	2-1-5: العلاقة بين القيادة والإدارة.	36.
48	2-1-6: العوامل المؤثر على القيادة.	37.
49	2-1-7: أنماط القيادة	38.
50	2-1-7-1: القيادة التشاركية	39.
55	2-1-7-2: القيادة التحويلية	40.
60	2-1-7-3: القيادة التبادلية	41.
63	المبحث الثاني: التميز التنظيمي	42.
63	تمهيد :	43.
63	2-2-1: مفهوم التميز التنظيمي	44.
64	2-2-2: أسس التميز التنظيمي	45.
66	2-2-3: أهمية التميز التنظيمي	46.
66	2-2-4: المتطلبات الرئيسية للتميز التنظيمي	47.
68	2-2-5: مفاتيح التميز التنظيمي	48.
69	2-2-6: مشكلات ومعوقات إدارة التميز	49.
70	2-2-7: أبعاد التميز التنظيمي	50.
71	2-2-7-1: التميز من خلال الاستراتيجية	51.
72	2-2-7-2: التميز من خلال الموارد البشرية	52.
74	2-2-7-3: التميز من خلال الهياكل التنظيمية.	53.
76	2-2-7-4: التميز من خلال الثقافة التنظيمية.	54.
79	2-2-8: أهم النماذج العالمية والعربية لتميز التنظيمي	55.
80	2-2-8-1: النموذج الأمريكي لتميز الأداء ويصدر عن برنامج جائزة مالكوم	56.

	بالدرج لجائزة الجودة	
82	2-2-8-2: النموذج الأوربي لتميز أداء الأعمال ويصدر عن الاتحاد الأوربي لإدارة الجودة	57.
83	2-2-9 : جوائز التميز العربية	58.
85	<b>2-2-10 الأنماط القيادية والتميز التنظيمي</b>	59.
85	2-2-10-1: أثر القيادة التشاركية على التميز التنظيمي	60.
86	2-2-10-2: أثر القيادة التحويلية على التميز التنظيمي	61.
<b>88</b>	2-2-10-3: أثر القيادة التبادلية على التميز التنظيمي	<b>62.</b>
<b>90</b>	المبحث الثالث: علاقة الأنماط القيادية بالتميز التنظيمي في شركة يمن موبايل	<b>63.</b>
92	<b>الفصل الثالث: منهجية الدراسة</b>	64.
93	3-1 : نبذة مختصرة عن يمن موبايل	65.
<b>95</b>	3-2: منهج الدراسة.	66.
95	3-4: مجتمع الدراسة	67.
96	3-5: عينة الدراسة.	68.
96	3-6: أداة الدراسة.	69.
102	3-7: إجراءات تطبيق أداة الدراسة.	70.
103	3-8 : التوزيع الطبيعي.	71.
104	3-9: مقياس الدراسة.	72.
104	3-10: الأساليب الإحصائية	73.
106	<b>الفصل الرابع: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها</b>	74.
107	تمهيد:	75.
108	المبحث الأول: التحليل الوصفي للخصائص الديمغرافية وتحليل الاتجاهات وإجابات أفراد عينة الدراسة.	76.
108	4-1-1 : التحليل الوصفي للخصائص الديمغرافية	77.
113	4-1-2 : تحليل الاتجاهات واجابات أفراد عينة الدراسة	78.
130	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	79.
130	4-2-1 : اختبار الفرضيات	80.
135	4-2-2: التأكد من صحة فرضيات الدراسة	81.
<b>143</b>	<b>الفصل الخامس: الاستنتاجات والتوصيات</b>	<b>82.</b>



144	تمهيد:	83.
144	المبحث الأول: الاستنتاجات	84.
146	المبحث الثاني: التوصيات	85.
149	المبحث الثالث: المقترحات للبحوث المستقبلية	86.
<b>150</b>	<b>قائمة المراجع</b>	<b>87.</b>
<b>161</b>	<b>الملاحق</b>	<b>88.</b>
162	الملحق رقم (1): استمارة الاستبانة للمحكّمين (في صورته الأولى )	89.
168	الملحق رقم (2): استمارة الاستبانة بعد التحكيم(في صورته النهائية)	90.
173	الملحق رقم (3): أسماء المحكّمين للاستبانة	91.
174	الملحق رقم (4): استمارة التحقق من العنوان الدراسة.	92.
175	الملحق رقم(5): ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	93.

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول
11	جدول رقم (1-1) يوضح أبعاد الدراسة ومحاورها وعدد فقراتها وأرقامها في الاستبانة ومصادرها.
46	جدول رقم (1-2) يلخص اهم العناصر التي تفرق بين القائد والمدير
62	جدول رقم (2-2) ويوضح اهم المميزات والأبعاد لسمات القائد التحويلي والتبادلي.
81	جدول (3-2) عناصر نموذج بالدرج للتميز في الأداء والوزن النسبي
84	جدول (4-2) مقارنة عناصر جوائز نموذج التميز العربية للأردن ودبي
95	جدول رقم (3-1) يوضح عدد فئات المساهمين ونسبهم في الشركة يمن موبايل
96	جدول رقم (3-2) يوضح يُحدد حجم المجتمع في المستويات الإدارية المختلفة في الشركة يمن موبايل
96	جدول رقم (3-3) يوضح عينة الدراسة
97	جدول رقم (4-3) يوضح محاور ومجالات الاستبانة وأرقامها في الاستبانة ومصادرها
98	الجدول رقم (5-3) يوضح الفقرات التي تم حذفها وتعديلها من قبل المحكمين على الاستبانة
98	جدول (6-3) يوضح معامل ارتباط فقرات مجالات المحور الأول (الأنماط القيادية) مع المجالات التي تنتمي إليها ومع الدرجة الكلية للمحور
100	جدول (7-3) يوضح معامل ارتباط فقرات مجالات المحور الثاني (التميز التنظيمي) مع المجالات التي تنتمي إليها ومع الدرجة الكلية للمحور
101	جدول (8-3) يوضح معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاور ومجالات أداة الدراسة والدرجة الكلية
102	جدول رقم (9-3) يوضح عدد الفقرات والمجالات للاستبانة في صيغتها النهائية.
103	جدول (10-3) نتائج معاملي (الالتواء والتقرطح) الاستجابات أفراد عينة الدراسة على محاور ومجالات الدراسة
104	جدول (11-3) يوضح كيفية احتساب التقدير اللفظي لاستجابات أفراد عينة الدراسة
108	جدول رقم (1-4) يوضح توزيع أفراد العينة بحسب النوع الاجتماعي
109	جدول (2-4) يوضح التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير العمر
110	جدول (3-4) يوضح التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي
111	جدول (4-4) يوضح التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي
112	جدول (5-4) يوضح التكرارات والنسب المئوية لعينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة
113	جدول رقم (6-4) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات وإجابات أفراد



رقم الصفحة	الجدول
	عينة الدراسة حول فقرات القيادة التشاركية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. (المتوسط النظري =3، ن=217)
115	جدول رقم (4-7) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات وإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات القيادة التحويلية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.. (المتوسط النظري =3، ن=217).
117	جدول رقم (4-8) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات وإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات القيادة التبادلية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية. (المتوسط النظري =3، ن=217).
119	جدول (4-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط لاتجاهات وإجابات أفراد عينة الدراسة على مستوى ممارسة الأنماط القيادية
120	جدول رقم (4-10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات وإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات توافر تميز الاستراتيجية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات والانحرافات المعيارية. (المتوسط النظري =3، ن=217).
122	جدول رقم (4-11) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات وإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات توافر تميز الموارد البشرية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات والانحرافات. (المتوسط النظري =3، ن=217).
124	جدول رقم (4-12) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات وإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات توافر تميز الهيكل التنظيمي مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات والانحرافات. (المتوسط النظري =3، ن=217).
126	جدول رقم (4-13) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات وإجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات توافر تميز الثقافة التنظيمية مرتبة تنازلياً بحسب المتوسطات والانحرافات. (المتوسط النظري =3، ن=217).
128	جدول (4-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتوسط استجابات أفراد عينة الدراسة على مجالات المحور الثاني والمتوسط الكلي للمحور
130	جدول (4-15) يوضح معامل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل(القيادة التشاركية) والمتغير التابع(التميز التنظيمي)
131	جدول (4-16) يوضح معامل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل(القيادة التحويلية)



رقم الصفحة	الجدول
	والمتغير التابع (التميز التنظيمي)
133	جدول (4-17) يوضح معامل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (القيادة التبادلية) والمتغير التابع (التميز التنظيمي)
134	جدول (4-18) يوضح نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتأثير أبعاد متغير (الأنماط القيادية) مجتمعة على التميز التنظيمي
136	جدول (4-19) يبين نتائج اختبار (T) لعينتين مستقلتين لمعرفة الفروق بين متوسطات استجابات عينة الدراسة حول مجالي (الأنماط القيادية - التميز التنظيمي) وفقاً لمتغير النوع الاجتماعي
137	جدول (4-20) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالي الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية
138	جدول (4-21) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالي الدراسة وفقاً لمتغير المستوى التعليمي
139	جدول (4-22) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالي الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة
140	جدول (4-23) يبين نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي للفروق بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول مجالي الدراسة وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي
140	جدول رقم (4-24) يبين اختبار شيفيه البعدي لمعرفة اتجاه الفروق في مجالي (الأنماط القيادية، والتميز التنظيمي) وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	الشكل
7	شكل رقم (1-1) نموذج بياني يوضح متغيرات الدراسة.
47	شكل رقم (1-2) يوضح متى يكون المدير قائدًا ومديرًا وعلاقة القيادة بالإدارة.
82	شكل رقم (2-2) معايير النموذج الأوروبي لإدارة التميز (EFQM)
108	شكل رقم (1-4) يوضح توزيع أفراد العينة بحسب النوع الاجتماعي
109	الشكل رقم (2-4) يوضح النسب المئوية لتوزيع عينة الدراسة بحسب متغير الفئة العمرية
110	الشكل رقم (3-4) يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب متغير المستوى التعليمي
111	الشكل رقم (4-4) يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب متغير الوظيفة
112	الشكل رقم (5-4) يوضح توزيع عينة الدراسة بحسب متغير سنوات الخبرة

## قرار لجنة المناقشة والحكم رقم (251) لسنة 2023م



الجمهورية العربية السورية  
جامعة صنعاء  
الدراسات العليا والبحث العلمي  
إدارة الدراسات العليا

رقم القرار : 20230251  
تاريخ القرار : 2023/8/7 م  
مكان المناقشة : قاعة المنقشات

## قرار لجنة المناقشة والحكم رقم (251) لسنة 2023م

انه في يوم الاثنين 1445/1/21 هـ الموافق 2023/8/7 م ، اجتمعت لجنة المناقشة والحكم على رسالة الماجستير تنفيذي المقدمة من الطالب / طه عبده علي عايش عجلان المسجل بكلية التجارة والاقتصاد قسم ادارة الاعمال والمشكلة بقرار مجلس الدراسات العليا والبحث العلمي في محضر اجتماعه (236) بتاريخ 2023/7/22م بتشكيل لجنة المناقشة والحكم من الأساتذة

1	د. عبده احمد علي العاصري	الممتحن الخارجي	جامعة العلوم والتكنولوجيا رئيساً
2	أ.د. سنان غالب المرهضي	المشرف الرئيسي	جامعة صنعاء عضواً
3	د. جمود عبدالله صالح عقلائ	الممتحن الداخلي	جامعة صنعاء عضواً

عن رسالته الموسومة بـ (أثر الأنماط القيادية على التميز التنظيمي لدى شركة يمن موبايل للهاتف النقال بأمانة العاصمة- صنعاء)

قام الطالب بعرض موضوع رسالته على لجنة المناقشة والحكم وتمت مناقشة الطالب وبناءً على ما تقدم فإن اللجنة توصي بالآتي :-

يُمنح الطالب / طه عبده علي عايش عجلان درجة الماجستير تنفيذي في ادارة اعمال

تخمس : (إدارة الأعمال)

\* بتقدير : ممتاز (93%) جيد جداً جيد (بمراعاة وضع الدرجة حول التقدير حسب - الطالب)

توقيعات أعضاء لجنة المناقشة والحكم على القرار :-

الإسم	الصفة	التوقيع
د. عبده احمد علي العاصري	الممتحن الخارجي	
أ.د. سنان غالب المرهضي	المشرف الرئيسي	
د. جمود عبدالله صالح عقلائ	الممتحن الداخلي	

نائب رئيس الجامعة للدراسات العليا  
والبحث العلمي

مدير عام الدراسات العليا

\* يعتبر التقدير المشرف إليه عليه ، جزء من التقدير العام ، بينما يفرض تقدير العام لأكثر من معيار بناءً على لجنة التعليم العالي.

Printed by : seddiq 6/8/2023  
Last Processed by : seddiq 6/8/2023

صنعاء - جامعة صنعاء - تليفون : ٩٦٧ ١ ٩١١٧٨٩ فاكس : ٩٦٧ ١ ٩١٤٠٧٢  
البريد الإلكتروني : info@ygsr.net ... الموقع الإلكتروني : www.ygsr.net



## ملخص الدراسة

**عنوان الرسالة:** "أثر الأنماط القيادية في التميز التنظيمي لدى شركة يمن موبايل للهاتف النقال -بأمانة العاصمة صنعاء." دراسة حالة".

**إعداد الطالب:** طه عبده علي عجلان.

**إشراف أستاذ دكتور:** سنان غالب المرهضي.

**تاريخ المناقشة:** 2023/8/7م.

**مشكلة الدراسة:** وجود ضعف وانخفاض في مستويات التميز التنظيمي لدى شركة يمن موبايل، كما أن إصلاح بيئة الأعمال والاستثمار في اليمن يتطلب نمطاً قيادياً استراتيجياً حديثاً يقود الشركات إلى الرقي بأدائها والانطلاق إلى مستوى تنظيمي متميز بعيداً كل البعد عن الأنماط القيادية التقليدية المتعارف عليها، ومن هنا ظهرت الحاجة على اتباع وتطبيق الأنماط القيادية الحديثة .

**أهمية الدراسة:** تكتسب هذه الدراسة أهميتها من ناحيتين:  
**الأهمية العلمية:**

- قلة الدراسات الأكاديمية على مستوى شركات القطاع الخاص في أمانة العاصمة -صنعاء التي تناولت أثر ممارسات الأنماط القيادية في تحقيق التميز التنظيمي، وبالتالي تعد هذا الدراسة من الدراسات الأوائل على حد علم الباحث التي تهتم بالدراسة الميدانية لمعرفة النمط القيادي المناسب لتحقيق التميز التنظيمي في شركات القطاع الخاص، لاسيما شركة يمن موبايل للهاتف النقال بأمانة العاصمة-صنعاء.

- تعد طبيعة الدراسة في موضوع الأنماط القيادية والتميز التنظيمي من أكثر الموضوعات التي لقيت اهتماماً كبيراً من قبل الفكر والواقع الإداري المعاصر وخاصة في الدول لمقدمة، حيث تعمل المراكز البحثية التابعة للجامعات المرموقة بالاهتمام بضرورة تميز المنظمات في استراتيجيات إدارتها وثقافتها وجميع جوانب أمورها الإدارية.

**الأهمية العملية:**

- تعيد القائمين على إدارة شركة يمن موبايل في معرفة أثر الأنماط القيادية في تحقيق التميز الإداري والتنظيمي وفق المعايير العالمية للتميز الإداري.

- تزود القيادة الإدارية لشركة يمن موبايل في معرفة ما هو النمط القيادي السائد الذي يعمل على الوصول إلى التميز الإداري المنشود، وبالتالي تكون الشركة الأولى في السوق.

**أهداف الدراسة:**

- هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أثر الأنماط القيادية في التميز التنظيمي لدى شركة يمن موبايل للهاتف النقال - بأمانة العاصمة صنعاء.



- التعرف على مدى توافر أبعاد التميز التنظيمي لدى شركة يمن موبايل .
- تحديد أثر الأنماط القيادية المتمثلة بأبعادها: (التشاركية، التحويلية، التبادلية) على التميز التنظيمي (تميز الموارد البشري، تميز الاستراتيجية، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الثقافة التنظيمية) لدى شركة يمن موبايل في أمانة العاصمة-صنعاء.

**تساؤلات الدراسة:** تم صياغة إشكالية هذه الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

- ما أثر الأنماط القيادية: (التشاركية، التحويلية، التبادلية) في التميز التنظيمي (تميز الاستراتيجية، تميز المورد البشري، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الثقافة التنظيمية) لدى شركة يمن موبايل ؟

**منهج الدراسة:** المنهج الوصفي التحليلي، كما تم ترميز وتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

**مجتمع الدراسة:** تمثلت عينة الدراسة في عدد من العاملين لدى شركة يمن موبايل، حيث تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة، تكونت من (217) مفردة أي بنسبة (41.33%) من مجتمع الدراسة، والبالغ عددهم (525) مفردة.

**أهم النتائج والتوصيات:**

**أولاً: النتائج:** وجود أثر ذي دلالة إحصائية للأنماط القيادة في التميز التنظيمي وبنسبة متوسطة بلغت (67.20%)، كما توصلت الدراسة إلى أن مستوى ممارسة الأنماط القيادية لدى شركة يمن موبايل للهاتف النقال كان متوسطاً حيث حصل على متوسط إجمالي مقداره (3.36) وبنسبة ممارسة (67.20%)، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لممارسة الأنماط القيادية بين (3.26 - 3.44)، وحصل نمط القيادة التحويلية على أعلى ممارسة بنسبة ممارسة (68.80%) وبمستوى ممارسة عالية، يلي ذلك ممارسة القيادة التشاركية بنسبة ممارسة (67.60%) وبمستوى ممارسة متوسطة، وجاء بالمرتبة الثالثة والأخيرة ممارسة نمط القيادة التبادلية بنسبة (65.20%) وبمستوى ممارسة (متوسطة)، كما أن مدى توافر التميز التنظيمي لدى شركة يمن موبايل للهاتف النقال كان بأدنى حد من العالي، وبنسبة توافر (68.40%) وهي نسبة متواضعة، حيث حصل توافر تميز الثقافة التنظيمية وتميز الاستراتيجية على أعلى توافر يلي ذلك تميز المورد البشري، وجاء في المرتبة الأخيرة تميز الهيكل التنظيمي.

**ثانياً: التوصيات:** بضرورة تعزيز ممارسة الأنماط القيادية التحويلية والتشاركية والتبادلية، كما أوصت بضرورة اقتناع الإدارة العليا في الشركة بأهمية التميز التنظيمي وتشجيعها ودعمها، وتعزيز التنسيق المحكم في الهيكل التنظيمي لكي يراعي الخطط والأهداف والاستراتيجيات، والاهتمام بالعنصر البشري، والعمل على رفع الروح المعنوية لديهم وتقديم الحوافز والمكافآت لمن يحصلون

على تقديرات عالية في أدائهم، وإجراء هذه الدراسة على باقي شركات الاتصالات في جميع المناطق اليمنية.

الكلمات المفتاحية: الأنماط القيادية، التَّميُّز التنظيمي، شركة يمن موبايل