

# الفهرسة

## قائمة المحتويات

ص	
1	الإهداء.....
2	الشكر والعرفان.....
3	المستخلص.....
5	Abstract.....
7	الفهرسة.....
12	قائمة الجداول.....
14	قائمة الأشكال.....
مقدمة	
12	الدراسة.....
13	المبحث الأول : الإطار المنهجي للبحث.....
13	أولاً : مقدم البحث.....
14	ثانياً : مشكل البحث.....
14	ثالثاً : أسئلة البحث.....
14	رابعاً : أهداف البحث.....
15	خامساً : أهمية البحث.....
15	سادساً : متغيرات البحث.....
17	سابعاً : فرضيات البحث.....

17	ثامن	أ : نم	وذج
	البحث	.....	
18	المبحث الثاني	منهجية البحث	
	والمصطلحات	.....	
18	أولاً : منهج		
	البحث	.....	
18	ثاني	أ : نزوع	
	البحث	.....	
18	ثالث	أ : حدود	
	البحث	.....	
18	رابع	أ : مجتمع	ع
	البحث	.....	
18	خامس	أ : عينة	ة
	البحث	.....	
21	سادس	أ : المصطلحات	
	والمفاهيم	.....	
23	المبحث الثالث	الدراسات	
	السابقة	.....	
26	الفصل الأول : المفاهيم والصفات القيادية		
27	المبحث الأول	مفاهيم	القيادة
	تمهيد	.....	
27	أولاً : مفهوم		القيادة
	القيادة	.....	
28	ثاني	أ : مكونات	والمطلبات
	القيادة	.....	
28	ثالث	أ : عناصر	ر
	القيادة	.....	
29	رابع	أ : أهمية	ة
	القيادة	.....	
30	خامس	أ : الفرق	في الإدارة
	والقيادة ؟	.....	

32	سادساً : واجبات وأدوار القيادة
33	المبحث الثاني : صفات القائد
33	تمهيد
33	أولاً : الصفات والسمات القيادية
37	ثانياً : المقومات الأساسية للقيادة — وارين بينيز
37	ثالثاً : المهارات الأساسية السبع للقيادة — بيرت نانوس
38	رابعاً : مميزات قيادة القيم — جيمس أتول
39	خامساً : العادات السبع لأكثر الناس فعالية — استيفن كوفي
40	سادساً : المميزات الثمانية للقيادة المرتكزة على المبادئ — استيفن كوفي
40	سابعاً : الصفات القيادية — ماكس ديبيره
41	ثامناً : الصفات القيادية — جـون غاردنر
42	تاسعاً : الصفات القيادية — جـ.جـ كورتوا
42	عاشراً : القائمة الموحدة
44	المبحث الثالث : أهم الصفات القيادية
44	تمهيد
44	أولاً : أبحاث كوزس وبوسنر
45	ثانياً : جدول سمات القيادة المثاليين
46	ثالثاً : مصداقية القيادة
47	رابعاً : تأثير مصداقية القيادة على الأداء
48	خامساً : قياس مصداقية القيادة
49	الفصل الثاني : المهارات القيادية

50	المبحث الأول : مصداقية القيادة.....
50	تمهيد.....
50	مقاييس مصداقية القيادة — المقياس الأول : الالتزام بالقيم.....
50	المعيار الأول : تحديد القيم.....
50	المعيار الثاني : الإيمان بالمبادئ والقيم.....
51	أولاً : خصائص القيم.....
51	ثانياً : أهمية القيم.....
52	ثالثاً : معرفة القيم.....
52	رابعاً : تأثير وضوح القيم على الأداء.....
53	خامساً : أهمية القيمة الشخصية.....
53	مقاييس مصداقية القيادة — المقياس الثاني : القدوة الحسنة.....
54	المعيار الأول : بناء وتأکید القيم المشتركة.....
54	أولاً : أهداف وأهمية القيمة المشتركة.....
55	ثانياً : تأثير القيمة المشتركة على الأداء.....
56	ثالثاً : دور القائد في بناء القيم المشتركة.....
56	رابعاً : شروط وطرق ترسيخ القيم المشتركة.....
57	خامساً : نتائج تناعم وتبيان القيم المشتركة.....
58	المعيار الثاني : الأخلاق الحسنة.....
60	المبحث الثاني : التحفيز.....
60	تمهيد.....
60	أولاً : مفاهيم التحفيز.....

63	ثانياً : فلسفة التحفيز والدافعية لدى المنظمة.....
66	ثالثاً : التحفيز وأثره على الأداء.....
66	رابعاً : نظريات التحفيز.....
71	خامساً : أثر القيادة على معايير التحفيز.....
72	<b>المعيار الأول : التواصل والمصارحة</b> .....
72	<b>المعيار الثاني : الإشراف بالأمان</b> .....
73	<b>المعيار الثالث : الالتزام</b> .....
73	<b>المعيار الرابع : العدالة</b> .....
74	<b>المعيار الخامس : التقدير والاحترام والاهتمام</b> .....
76	<b>المعيار السادس : إثارة الحماس وتوفير فرص التطوير</b> .....
79	<b>الفصل الثالث : السلوكيات القيادية</b> .....
80	<b>المبحث الأول : الرضا الوظيفي</b> .....
80	تمهيد.....
80	أولاً : مفهوم وتعريف الرضا الوظيفي.....
80	ثانياً : العلاقة بين الرضا والأداء الوظيفي.....
81	ثالثاً : أثر الرضا الوظيفي على الأداء.....
82	رابعاً : مصائد الرضا الوظيفي.....
84	خامساً : أثر القيادة على معايير الرضا الوظيفي.....
85	<b>المعيار الأول : الإشراف القيادي</b> .....
85	<b>المعيار الثاني : منح الأجر</b> .....

85	المعيار الثالث : النمو
85	المعيار الرابع : تهيئة مجموعة بيئة العمل
86	المعيار الخامس : تهيئة العمل ( الوظيفة )
87	المبحث الثاني : الولاء التنظيمي
87	تمهيد
87	أولاً : مفهوم وتعريف الولاء التنظيمي
88	ثانياً : أهمية الولاء التنظيمي
88	ثالثاً : عوامل تنمية الولاء التنظيمي
89	رابعاً : أهمية قياس الولاء التنظيمي ونتائجه
90	خامساً : أثر القيادة على معايير الولاء التنظيمي
90	المعيار الأول : الاسس تحوذا على القلوب
91	المعيار الثاني : التلاحم والاندماج
92	المعيار الثالث : الشراكة والملكية
93	المعيار الرابع : تعزيز التعليم والتدريب
94	المعيار الخامس : التمكين وتحريـر الفعل
95	الفصل الرابع : مؤشرات الأداء في منظمات الأعمال
96	المبحث الأول : أداء المنظمات
96	تمهيد
96	أولاً : تعريف والمنظمة
97	ثانياً : معايير ومؤشرات الأداء
97	ثالثاً : أهم أساليب

	الأداء.....
98	رابعاً : تقييم الأداء وأهميته.....
99	خامساً : فوائد وأسباب تقييم الأداء.....
96	المبحث الثاني : مؤشرات الأداء.....
99	أولاً : أنواع مؤشرات الأداء.....
100	ثانياً : مؤشرات قياس الأداء.....
101	ثالثاً : فوائد مؤشرات الأداء.....
102	رابعاً : تطوّر مؤشرات الأداء.....
103	خامساً : قياس نتائج الأداء.....
106	الفصل الخامس : الدراسة الميدانية.....
107	المبحث الأول : قطاع الكهرباء في المملكة.....
107	تمهيد.....
107	أولاً : مرحلة التأسيس والهيكل لقطاع الكهرباء في المملكة.....
109	ثانياً : الرؤية والمهمة والقيم والأهداف.....
110	ثالثاً : مرتكزات أعمال الشركة.....
110	رابعاً : الخدمات المقدمة من الشركة.....
112	خامساً : الأداء المالي ومؤشرات النمو : (2006 – 2007 – 2008).....
117	الهيكل الإداري لشركة الكهرباء – إدارة كهرباء مكة.....
118	التعليق على الهيكل الإداري لشركة الكهرباء – إدارة كهرباء مكة.....
119	المبحث الثاني : الدراسة الميدانية.....
119	تمهيد.....

119	أولاً : أدوات جمع
.....	البيانات
120	ثانياً : تحكيم الاسم الاسـمتبانه
.....	وصدقها
120	ثالثاً : تطبيق الاسـمتبانه
.....	وإجراءاتها
121	رابعاً : الأساليب الإحصائية
.....	المستخدمة
122	خامساً : عرض وتحليل
.....	البيانات
128	سادساً : اختبار الصدق
.....	والثبات
130	سابعاً : أسئلة
.....	الدراسة
.....	ثامناً : فرضيات
143	الدراسة
.....	ختاماً
146	أولاً : النتائج
147	.....
.....	ثانياً : التوصيات
148	.....
.....	ثالثاً :
148	المقترحات
.....	مراجع
149	البحث
.....	أولاً : الكتب
150	العربية
.....	ثانياً : الكتب
151	المتجمة
.....	ثالثاً : الكتب
152	الأجنبية
.....	رابعاً : الرسائل
153	الجامعية
.....	..



153	..... والتقارير
154	..... الملاحق
155	ملحــــــــــــــــق ( 1 ) اســـــــــــــــــ تماره
159	ملحــــــــــــــــق ( 2 ) تحكيــــــــــــــــم
161	ملحــــــــــــــــق ( 3 ) هئــــــــــــــــة تحكيــــــــــــــــم

### قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	ص
1	القيادة بين المفهوم القديم والحديث.....	28
2	الفرق بين القيادة والإدارة؟.....	31
3	الدراسات المتعلقة بالسمات القيادية.....	35
4	المقومات الأساسية للقيادة لوارين بينيز.....	37
5	المهارات الأساسية السبع للقيادة لبيرت نانوس.....	37
6	مميزات قادة القيم لجيمس أتول.....	38
7	العادات السبع لأكثر الناس فعالية لاستيفن كوفي.....	38
8	المميزات الثمانية للقيادة المرتكزة على المبادئ لاستيفن كوفي.....	39
9	الصفات القيادية ماكس دبيري.....	40
10	الصفات القيادية لجون غاردنر.....	40
11	الصفات القيادية ج. كورتوا.....	41
12	أهم الصفات القيادية.....	42
13	سمات القادة المثاليين.....	45

46	مقارنات بين بعض الثقافات عن سمات القادة المثاليين.....	14
54	أهم سمة للقائد لدى الشعب الأمريكي.....	15
62	أنواع المكافآت التحفيزية.....	16
65	ما الذي يحفز الموظف؟.....	17
74	العدالة داخل بيئة العمل.....	18
76	دراسة فريدريك هيرزبيرج.....	19
78	دور القيادة على معايير التحفيز.....	20
83	دراسة المعدلات الطبيعية للرضا الوظيفي للموظفين.....	21
84	دراسة المعدلات الطبيعية للرضا للمدراء والقادة.....	22
112	الملخص المالي لشركة الكهرباء (2006 - 2007 - 2008).....	23
112	الأداء المالي لشركة الكهرباء (2006 - 2007 - 2008).....	24
113	مؤشرات النمو لعام 2006 مقارنة مع 2005 .....	25
114	مؤشرات النمو لعام 2007 مقارنة مع 2006 .....	26
115	مؤشرات النمو لعام 2008 مقارنة مع 2007 .....	27
115	مؤشرات النمو في الموارد البشرية (2006 - 2007 - 2008).....	28
116	مؤشر تطور الأداء في الشركة مقارنة منذ بداية تأسيس الشركة.....	29
121	أوزان الإجابات حسب مقياس ليكارت Likert Scale لأجوبة المبحوثين.....	30
121	تحديد الاتجاه لمقياس ليكارت Likert Scale لأجوبة المبحوثين.....	31

رقم	عنوان الجدول	ص
32	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب العمر.....	122
33	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المكانة	123

	الوظيفية.....	
124	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي.....	34
125	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب التخصص العلمي.....	35
126	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب سنوات الخبرة – مدة الخدمة.....	36
127	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الدورات التدريبية.....	37
129	نتيجة اختبار المصداقية لفرضيات الدراسة.....	38
130	آراء أفراد العينة لعبارات محور مصداقية قيادة المنظمة.....	39
132	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور مصداقية قيادة المنظمة.....	40
133	آراء أفراد العينة لعبارات محور التحفيز.....	41
134	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور التحفيز.....	42
135	آراء أفراد العينة لعبارات الرضا الوظيفي.....	43
137	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الرضا الوظيفي.....	44
138	آراء أفراد العينة لعبارات الولاء التنظيمي.....	45
139	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الولاء التنظيمي.....	46
140	آراء أفراد العينة لعبارات مؤشرات الأداء.....	47
142	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات الأداء.....	48
143	قيم ومعنوية معامل الارتباط لسيرمان للعلاقة بين الأداء وعناصر القيادة.....	49
145	قيم ومعنوية معامل الارتباط لسيرمان للعلاقة بين زيادة الإنتاجية لدي العاملين ( مستوى أداء العاملين في المنظمة ) وعناصر القيادة مجتمعة.....	50

## قائمة الأشكال

رقم	عنوان الشكل	ص
1	نموذج البحث.....	20
2	الفروق الرئيسية بين القيادة والإدارة.....	32
3	تأثير وضوح القيم على الالتزام.....	52
4	مكونات منظومة التحفيز.....	61
5	هرم ماسلو للاحتياجات.....	67
6	محتوى نظرية هيرزبرغ (العاملين).....	69
7	عينة النتائج بشركة Surcon العالمية.....	75
8	نتائج الولاء.....	90
9	كيف تؤثر الأهداف والتغذية العكسية في مستويات الأداء.....	104
10	الهيكل الإداري لشركة الكهرباء – إدارة كهرباء مكة.....	117
11	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب العمر.....	122
12	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المكانة الوظيفية.....	123
13	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي.....	124
14	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب التخصص العلمي.....	125
15	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب سنوات الخبرة – مدة الخدمة.....	126
16	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الدورات التدريبية.....	127