



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الموصل

كلية الإدارة والاقتصاد

دور السلوك الاستباقي للإدارة العليا في تحقيق التميز المنظمي:
دراسة تحليلية لآراء المديرين في مديرية بلدية الموصل
ومديرية كهرباء نينوى/ توزيع المنطقة الشمالية

رسالة ماجستير

إدارة الأعمال

أمني مضر عبدالعزيز قلندر

بإشراف

الأستاذة الدكتورة

آلاء حسيب الجليلي

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير السلوك الاستباقي للإدارة العليا المتمثلة بأبعادها (تحمل المسؤولية، السلوك الصوتي، الابتكار الفردي، الوقاية من المشكلات) في تحقيق التميز المنظمي والذي تمثلت أبعاده ب (تميز القيادة، التميز الاستراتيجي، تميز الموارد البشرية، تميز الهيكل التنظيمي، تميز الثقافة التنظيمية) في كل من مديرتي بلدية الموصل ومديرية كهرباء نينوى / توزيع المنطقة الشمالية، إذ وضعت الدراسة التساؤل الآتي: (هل يوجد دور للسلوك الاستباقي للإدارة العليا في تحقيق التميز المنظمي في المنظمات المبحوثة؟) وتم صياغة عدد من الفرضيات الرئيسية والفرعية التي تتناسب مع أهداف الدراسة الحالية، وكانت من ضمن المخطط الفرضي والذي وضخ طبيعة العلاقة للارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية وبين أبعادها الفرعية.

استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وتم توزيعها على (145) شخصاً من القيادات العليا في المنظمات المبحوثة (70) منهم في مديرية بلدية الموصل و (75) في مديرية كهرباء نينوى / توزيع المنطقة الشمالية وتم الحصول على (136) استمارة (132) منها فقط صالحة للتحليل الإحصائي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهو احد مناهج البحث العلمي، واستخدمت الدراسة عدداً من الادوات والمتمثلة بالتكرارات، والأوساط الحسابية، والنسب المئوية، والانحرافات المعيارية، واعتمدت الباحثة على البرمجية الإحصائية الجاهز SPSS V.24 وبرنامج AMOS V. 24 في عملية التحليل واختبار الفرضيات.

وتوصلت الدراسة في ضوء المعالجة الإحصائية إلى عدد من النتائج في المنظمات المبحوثة وكان أهم هذه النتائج: هناك علاقة ارتباط معنوية لمتغير السلوك الاستباقي في التميز المنظمي، وكذلك هناك علاقة ارتباط معنوية لأبعاد السلوك الاستباقي منفردة في التميز المنظمي. أيضاً وجود علاقة تأثير معنوية بين متغير السلوك الاستباقي في التميز المنظمي، وهناك علاقة تأثير لأبعاد السلوك الاستباقي منفردة في التميز المنظمي في المنظمات المبحوثة.

ونقترح الدراسة زيادة الاهتمام بمتغير السلوك الاستباقي والعمل عليه سواء في المنظمات المبحوثة او لمنظمات خدمية اخرى فهذا يساعد المنظمة على الوصول إلى النجاح والتميز على المنظمات الأخرى.

الكلمات المفتاحية: السلوك الاستباقي، التميز المنظمي، المنظمات الخدمية

Abstract

This study aims to know the impact of the proactive behavior of senior management represented by its dimensions (Taking Responsibility, Voice Behavior, Individual Innovation, Prevention of Problems) in achieving organizational excellence, the dimensions of which were represented by (Leadership Excellence, Strategic Excellence, Human Resources Excellence, Organizational Structure Excellence, Organizational Culture Excellence) in both the Mosul Municipality Directorate and the Nineveh Electricity Directorate / Northern Region Distribution. The study posed the following question: (Is there a role for the proactive behavior of senior management in achieving organizational excellence in the organizations studied?) Several main and sub-hypotheses were formulated that are consistent with the objectives of the current study and were part of the hypothetical plan that clarified the nature of the relationship of association and influence between the main study variables and their sub-dimensions.

The researcher used the questionnaire as a primary tool in collecting data, and it was distributed to (145) senior leaders in the researched organizations, (70) of them in the Mosul Municipality Directorate and, (75) in the Nineveh Electricity Directorate/Northern Region Distribution. (136) questionnaires were obtained, (132) of which were valid for statistical analysis. The study relied on the descriptive analytical approach, which is one of the scientific research methods. The study used a number of tools, represented by frequencies, arithmetic means, percentages, and standard deviations. The researcher relied on the ready-made statistical software SPSS V.24 and the AMOS V. 24 program in the analysis and hypothesis testing process.

In light of the statistical processing, the study reached some results in the researched organizations, the most important of which were: There is a significant correlation between the proactive behavior variable in organizational excellence, and there is also a significant correlation between the dimensions of proactive behavior single in organizational excellence. There is also a significant influence relationship between the proactive behavior variable in organizational excellence, and there is an influence relationship for the dimensions of proactive behavior single in organizational excellence in the organizations studied.

The study suggests increasing attention to and working on the proactive behavior variable, whether in the organizations studied or for other service organizations, as this helps the organization achieve success and excellence over other organizations.

Keywords: Proactive Behavior, Organizational Excellence, Service Organizations

**University of Mosul
College of Administration
and Economics**



**The Role of Proactive Behavior of Senior
Management in Achieving Organizational
Excellence: An Analytical Study of Managers'
Opinions in the Mosul Municipality Directorate
and the Nineveh Electricity
Directorate/Northern Region Distribution**

**M.S.C \ Thesis
financial & Business Management**

Amany Mudar Abdulaziz Kalander

Supervised by

**Prof.
Dr. Alaa Haseeb Al-Jalili**