



تتشرف كلية الدراسات العليا وكلية إدارة الأعمال والاقتصاد بدعوتكم لحضور

## مناقشة أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال

### العنوان

استخدام العلاقات الشخصية من نوع (غوانشي) لجذب العملاء والاحتفاظ بهم في المشاريع التجارية الصغيرة  
دراسة تجريبية في الإمارات العربية المتحدة / أبو ظبي

### للطالب

هادي النمر سيف البادي

### المشرف

د. رياض عيد، قسم إدارة الأعمال  
كلية الأعمال والاقتصاد

### المكان والزمان

2:00 مساءً

الثلاثاء، 23 أبريل 2019

غرفة 2021

### الملخص

قام عدد قليل من الباحثين بالتحقيق في الصيغ الاجتماعية والثقافية الأساسية في جوانب الثقافة التي تؤثر على العلاقات في جميع أنحاء العالم. تعطي ثقافات الشرق الأوسط أهمية كبيرة للعلاقات الشخصية (على غرار مفهوم Guanxi الصيني)، في العديد من مجالات الحياة المختلفة. تحدد هذه الورقة العوامل التي تشكل الأشكال الفريدة لهذه العلاقات التي توجد في سياق مدينة أبو ظبي. يركز البحث على الدور الهام وتأثير توظيف العلاقات الشخصية في سياقات العمل الخاصة، والتي تتميز بوجود الثقة الشخصية، والتعاطف، والمعاملة بالمثل، والترابط، والسمعة، والمودة. كان الهدف من هذا البحث هو إيجاد أبعاد هذه العلاقات واختبارها كعلاقات تنظيمية، كمحددات لرضا العملاء كمحددات للاحتفاظ بالعملاء في قطاع مؤسسات الأعمال الصغيرة (SBEs). تم جمع بيانات المسح التي قدمت عينة لاختبار النموذج المقترح من قاعدة بيانات تضمنت SBEs في أبو ظبي. أظهرت نتائج هذا البحث أن العلاقات الشخصية في هذا السياق يمكن أن تمتد لتشمل المنظمات، وإمكانية الاستفادة من هذه العلاقات الشخصية وتحويلها لتصبح علاقات خاصة بالمنظمات. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن نتائج العلاقات الشخصية (Guanxi) تؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء والاحتفاظ بالعملاء. علاوة على ذلك، يساعد تحديد السياق للبيانات في هذه الدراسة على سد الثغرات الحالية في الأدبيات حول نظرية غوانشي.

كلمات البحث الرئيسية: Guanxi، العلاقة الشخصية، الترابط، الثقة الشخصية، المعاملة بالمثل، التعاطف، السمعة، المودة، رضا العملاء، الاحتفاظ بالعملاء، الشركات المتوسطة والصغيرة، أبو ظبي.