

قضايا بحثية (١)

أثر القيادة التمكينية على جودة أداء طاقم الخدمة الجوية ودور الذكاء العاطفي كمتغير وسيط: دراسة ميدانية على شركات الطيران السعودية



المستخلص الموسع:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر القيادة التمكينية على جودة أداء طاقم الخدمة الجوية، مع التحقق من الدور الوسيط للذكاء العاطفي في طبيعة هذه العلاقة، وذلك في إطار تعزيز كفاءة الخدمة الجوية وتحقيق مستويات عالية من رضا المسافرين في شركات الطيران العاملة في المملكة العربية السعودية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة علمية موجهة إلى أفراد طاقم الضيافة الجوية في كل من: الخطوط الجوية العربية السعودية، طيران ناس، وطيران أديل. وبلغ حجم العينة (xxx) مفردة، تم اختيارها بطريقة عشوائية طبقية.

وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) من خلال برنامج (SmartPLS/AMOS)، بهدف اختبار العلاقات بين المتغيرات وتقدير الأثر المباشر وغير المباشر لكل من القيادة التمكينية والذكاء العاطفي على جودة الأداء.

وقد أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

١. وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين القيادة التمكينية والذكاء العاطفي لدى طاقم الخدمة الجوية، مما يشير إلى أن تمكين الطاقم يعزز من وعيهم الذاتي وقدرتهم على إدارة مشاعرهم والانفعالات في بيئة العمل.
٢. وجود تأثير مباشر موجب وذو دلالة إحصائية للقيادة التمكينية على جودة أداء الطاقم، بما يشمل الكفاءة، وسرعة الاستجابة، والقدرة على التعامل مع الركاب بفعالية.
٣. الذكاء العاطفي يلعب دوراً وسيطاً جزئياً، حيث تبين أن جزءاً من تأثير القيادة التمكينية على جودة الأداء يتم عبر تنمية مهارات الذكاء العاطفي.

ج إلى أهمية تمكين الموظفين وإشراكهم في اتخاذ القرار، وتحفيزهم على التطور الذاتي والعاطفي، مما ينعكس إيجاباً على مقدمة للمسافرين. وعليه، توصي الدراسة بتبني أساليب القيادة التمكينية بشكل منهجي، وتضمين الذكاء العاطفي كجزء من والتقييم المستمر للطاقم، بهدف دعم التميز التشغيلي وتحقيق الميزة التنافسية لشركات الطيران السعودية.



المقدمة الموسّعة:

يشهد قطاع الطيران المدني تطورًا متسارعًا في ظل تزايد المنافسة بين شركات الطيران الإقليمية والعالمية، وتنامي توقعات المسافرين بالحصول على خدمات ذات جودة عالية تتسم بالكفاءة، والاحترافية، واللمسة الإنسانية في التعامل. وفي هذا الإطار، يُعد طاقم الخدمة الجوية أحد أهم العناصر المؤثرة في تشكيل تجربة المسافر ورضاه، حيث يمثل هذا الطاقم الواجهة الحقيقية التي تعكس مستوى جودة الخدمة، وكفاءة التشغيل، وفعالية الاتصال داخل بيئة العمل الديناميكية للطائرة.

إن تحقيق التميز في أداء طاقم الضيافة الجوية لا يعتمد فقط على المهارات الفنية والتقنية، بل يركز بدرجة كبيرة على نمط القيادة المتبع في إدارة هذا الطاقم، ومدى قدرة القادة على تمكين الموظفين وإشراكهم بفاعلية في صنع القرار وتحقيق الأهداف التشغيلية. وفي هذا السياق، تبرز القيادة التمكينية (Empowering Leadership) كمدخل حديث ومؤثر في رفع مستوى الالتزام والتمكّن الذاتي والاحتراف في أداء المهام، حيث يشجع هذا الأسلوب القيادي على تعزيز ثقة الموظف بنفسه، وتحمل المسؤولية، والمشاركة في تحسين بيئة العمل وتطوير الخدمات.

ومن جانب آخر، فإن طبيعة العمل في الخدمة الجوية – بما يتضمنه من ضغط، وتعدد ثقافات الركاب، والتعامل مع مواقف مفاجئة – تتطلب من الطاقم مستوى عالٍ من الذكاء العاطفي (Emotional Intelligence)، وهو ما يشمل القدرة على فهم الذات وضبط الانفعالات، والتعاطف مع الآخرين، وبناء علاقات إنسانية إيجابية في أجواء مشحونة بالمسؤوليات. ومن هنا تبرز أهمية الذكاء العاطفي كعنصر جوهري يربط بين القيادة وأساليب العمل وبين جودة الأداء على أرض الواقع.

وبالنظر إلى رؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠، والتي تضع ضمن أهدافها الاستراتيجية تطوير خدمات النقل الجوي وتعزيز جودة الحياة والتميز المؤسسي، يصبح من الضروري تسليط الضوء على المحددات النفسية والإدارية المؤثرة في أداء الطاقم، سعياً لتحقيق مستويات عالمية من التنافسية والاحتراف.

من هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى الكشف عن أثر القيادة التمكينية على جودة أداء طاقم الخدمة الجوية، مع دراسة الدور الوسيط الذي يلعبه الذكاء العاطفي، وذلك من خلال إطار علمي وتحليلي باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية SEM، وتطبيقها على عينة من شركات الطيران

تتسد فجوة بحثية في مجال إدارة الخدمة الجوية، خاصة في السياق العربي والخليجي، من خلال تقديم تحليل علمي قائم على ت النفسية والتنظيمية، والخروج بتوصيات يمكن تطبيقها لتحسين الممارسات الإدارية والتدريبية لدى شركات الطيران



أولاً: تقييم العنوان

التقييم: عنوان قوي، دقيق، علمي، ومناسب للبحث الكمي والتحليلي.

ثانياً: التعليق (التعقيب على النتائج)

بعد عرض نتائج الدراسة (مثلاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التمكينية وجودة الأداء)، يأتي "التعليق" كوسيلة لفهم ما تعنيه النتائج بالمقارنة مع الواقع أو الدراسات الأخرى.

ثالثاً: المناقشة (Discussion)

وهي أهم جزء في الفصل الرابع أو الخامس، وتتناول مقارنة النتائج مع الفرضيات أو الأدبيات السابقة، مع تفسير الانحرافات إن وجدت.



رابعاً: التحليل (Analysis)

التحليل هو الجزء الذي يتم فيه تفسير الإحصائيات والربط بين الأرقام والمعاني.

خامساً: التفسير (Interpretation)

يتم هنا "فهم" ما وراء الأرقام، والإجابة على: "لماذا ظهرت هذه النتيجة؟"

سادساً: التوضيح (Clarification)

هو شرح إضافي يُقدّم عندما تكون المفاهيم غامضة أو تحتاج إلى أمثلة ميدانية واقعية.

