

دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي شركات الاتصالات

دراسة ميدانية على موظفي شركة الاتصالات السعودية STC

إعداد الطالبة

هياء بنت عبدالعزيز الفرهود

إشراف

العام الدراسي

١٤٤٦ هـ

فهرس المحتويات

٣	مقدمة
٥	مشكلة الدراسة
٦	تساؤلات الدراسة
٦	فروض الدراسة
٧	أهداف الدراسة
٨	أهمية الدراسة
٩	حدود الدراسة
٩	مصطلحات الدراسة
١٠	الدراسات السابقة
١٦	منهج البحث
١٦	أداء الدراسة
١٧	مجتمع وعينة الدراسة
١٧	إجراءات تطبيق الدراسة
١٨	أساليب المعالجة الإحصائية
١٩	المراجع

مقدمة

تعد مهارات الأفراد عنصراً أساسياً وشرطاً جوهرياً لاختيارهم للعمل في المنظمات واستمراريتهم فيها، وقد انعكس هذا الوضع على ارتفاع متطلبات شغل الوظائف، إلى جانب ما أفرزته هذه الفترة من منافسة شديدة بين المنظمات وتسارع في التغيرات، وما ترتب عليه من سعي حثيث للحصول على موارد بشرية تتميز بالقدرة على التكيف، مواجهة التحديات، والمنافسة. كما شهد العقد الأخير اهتماماً متزايداً بنوع محدد من المهارات، وهو "المهارات الناعمة"، لا سيما في القطاعات الخدمية؛ حيث يلعب المورد البشري دوراً محورياً في تحقيق تميز المنظمة واستمراريتها نظراً لطبيعة تواصله المباشر مع المستفيدين. وعليه تعد مهارات الأفراد متطلب لشغل الوظائف للحصول على الموارد البشرية قادرة على المنافسة والوصول للتميز.

وتُعتبر المهارات الناعمة عن السمات الشخصية التي تعزز تفاعلات الفرد وتؤثر إيجابياً على أدائه الوظيفي؛ حيث تشير إلى السلوكيات الدقيقة وأنماط التواصل التي تُسهم في جعل بيئة العمل وإدارة التفاعلات مع الآخرين أكثر سلاسة. لذلك، كما تُعد المهارات الناعمة مزيجاً من المهارات الاجتماعية والسمات الشخصية، مما يمنح الأفراد القدرة على التكيف مع بيئات مختلفة داخل مجتمعاتهم ومؤسساتهم، سعياً لتحقيق الأهداف المنشودة (عتيبة، ٢٠٢١)، كذلك هي نمط تواصلية ومزيج من المهارات والسمات للقدرة على التكيف مع بيئات العمل.

كما تُعد عملية تحسين الأداء الوظيفي للعاملين عملية مهمة ومعقدة، وتشكل إحدى أبرز العمليات الإدارية التي يتجاوز تأثيرها نطاق الأفراد المعنيين بالتطوير ليشمل جميع أنشطة المؤسسة. ومن الواضح أن المؤسسات، بغض النظر عن إمكاناتها وقدراتها، لا تستطيع الحفاظ على موقعها التنافسي بالاعتماد على نفس مستوى الأداء والأساليب التقليدية، مما يدفعها إلى تحسين أدائها لرفع جودة الخدمات المقدمة للمجتمع بمختلف فئاته، وبشكل أكثر كفاءة وفعالية. ويتطلب ذلك اعتماد وسائل وأساليب جديدة وتدريب العاملين عليها لتعزيز كفاءتهم وتحسين مستوى أدائهم (أبوكریم، ٢٠١٣). كما تبرز هنا أهمية اكتساب مهارات نوعية، مثل "المهارات الناعمة"، التي لم تعد تعتبر كماليات بل ضرورة حتمية، وتأتي ضمن أولويات المؤسسات ذات الأداء العالي كشركات الاتصالات القائمة على التواصل وخدمة العملاء في ظل التنافسية القائمة مع شركات الاتصالات المتعددة في السوق السعودي، إذ تسهم في تعزيز تنافسيتها والمحافظة على مكانتها في السوق السعودي.

وفي ضوء ما سبق من وضوح أهمية المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي، جاءت أهمية الدراسة في التعرف على دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية STC.

مشكلة الدراسة

تسعى مؤسسات القطاع الخاص باستمرار لتحقيق التميز على المستويين الفردي والمؤسسي، مع التركيز على تحسين أداء إداراتها ووحداتها التنظيمية من خلال تطوير موظفيها في إكسابهم المهارات الناعمة. ومع ذلك، تواجه هذه المؤسسات تحديات كبيرة، سواء ضمن بيئة العمل أو خارجها. تشمل التحديات الداخلية الحاجة الملحة والمستمرة إلى كوادر بشرية وقادة يتمتعون بمهارات وقدرات عالية، لضمان استمرارية العمل والتفوق. أما التحديات الخارجية فتتمثل في المنافسة الشديدة وبيئة العمل المعقدة التي تتسم بتغيرات مستمرة في المجالات الاقتصادية، التكنولوجية، السياسية، والاجتماعية.

وللدور المحوري للمهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي، وفي ضوء ما تهدف إليه رؤية المملكة ٢٠٣٠ من تطوير المواهب السعودية الشابة وتعزيز مهاراتهم؛ لضمان اكتساب الخريجين للخبرة الفنية اللازمة والمهارات الشخصية والعملية المطلوبة لأداء أدوارهم الوظيفية المستقبلية. تتحدد مشكلة الدراسة في التعرف على دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية، وذلك من خلال أداة الاستبيان لقياس دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي

تساؤلات الدراسة

تسعى الدراسة إلى الإجابة عن تساؤل رئيس، هو: ما دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية STC، ويندرج تحت التساؤل الرئيس تساؤلات فرعية منها:

١. ما واقع المهارات الناعمة لدى موظفي الاتصالات السعودية STC؟
٢. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي الاتصالات السعودية STC؟
٣. ما العلاقة بين المهارات الناعمة وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الاتصالات السعودية STC؟

فروض الدراسة

- توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية لدور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي (لدى خريجي الجامعات الغير سعودية في شركة الاتصالات السعودية STC)

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى التعرف على ما يلي:

- التعرف على واقع المهارات الناعمة لدى موظفي الاتصالات السعودية STC.
- التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لموظفي شركة الاتصالات السعودية STC.
- التعرف على العلاقة بين المهارات الناعمة وتحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي

الاتصالات السعودية STC

- التعرف على الفروق في استجابات عينة الدراسة نحو دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الاتصالات السعودية STC، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى التعليمي، جامعة التخرج سواء جامعة سعودية أو جامعة غير سعودية).

أهمية الدراسة

تتلخص أهمية الدراسة الحالية في رصد المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي الاتصالات السعودية STC؛ حيث تكتسب أهميتها من خلال:

الأهمية النظرية:

- تسهم الدراسة في إثراء المعرفة العلمية حول تأثير المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي مؤسسات القطاع الخاص في السوق السعودي، ومن ذلك شركات الاتصالات السعودية
- تقديم الدراسة إطار تحليلي يبرز كيفية تفاعل خريجي الجامعات السعودية والغير سعودية مع المهارات الناعمة وتأثيرها على تطورهن المهني، والإنتاجية الوظيفية وتحسينها.

الأهمية التطبيقية:

- تسهم الدراسة في دعم أصحاب العمل والمسؤولين في القطاعين العام والخاص للاستثمار في تحسين المهارات الناعمة للموظفين/ات لتحقيق أداء وظيفي متميز.
- تساعد الدراسة متخذي القرار في مؤسسات قطاعات الأعمال المختلفة لتحقيق أهدافها المؤسسية بكفاءة أعلى من خلال زيادة الإنتاجية والتميز الوظيفي لدى موظفيها.

حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: دور المهارات الناعمة لتحسين الأداء الوظيفي.
- الحدود البشرية: موظفي شركة الاتصالات السعودية STC
- الحدود المكانية: مقر شركة الاتصالات السعودية STC بمدينة الرياض.
- الحدود الزمانية: الربع الأول من العام ٢٠٢٥ م .

مصطلحات الدراسة

- المهارات الناعمة: مزيج من السمات الشخصية والمهارات الاجتماعية والشخصية للفرد، والقدرة على تعزيز الاتصال والتواصل الفعال مع الآخرين والتميز في العلاقات الاجتماعية.
- الأداء الوظيفي: قدرة الأفراد على أداء الأعمال المطلوبة منهم بدرجة عالية من الإتقان والانضباط والجودة بوجود إدارة تتميز بالتفوق والريادة.

الدراسات السابقة

سعت دراسة الزهراني والغامدي (٢٠٢٣) الى التحقق من مدى توافر المهارات الناعمة في أداء موظفي جامعة أم القرى ومستوى تميزهم الوظيفي، بالإضافة إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بينهما. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الارتباطي واستخدمت الاستبانة كأداة؛ حيث تم تطبيقها على عينة عشوائية مكونة من ٢٦٧ موظفًا وموظفة. وأظهرت النتائج أن درجة توافر المهارات الناعمة في أداء موظفي الجامعة كانت متوسطة، في حين جاء مستوى تميز الأداء الوظيفي عاليًا. كما بيّنت الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠١) بين توافر المهارات الناعمة ومستوى تميز الأداء الوظيفي لدى موظفي جامعة أم القرى من وجهة نظرهم. وأوصت الدراسة بتعزيز وتطوير المهارات الناعمة بشكل عام، مع التركيز على مهارة التفكير الناقد لدى موظفي الجامعة. وإنشاء نظام للحوافز والمكافآت داخل الجامعة لدعم اكتساب المهارات الناعمة وتعزيز ثقافة التميز الوظيفي.

كما تهدف دراسة شاوش (٢٠٢٣) لاستكشاف دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في المركز الرئيس للمؤسسة العامة للاتصالات اليمنية؛ حيث اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت استبانة مصممة خصيصًا لهذا الغرض. شملت الدراسة عينة عشوائية طبقية من ٣١٤ فردًا، وكشفت النتائج عن وجود

علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد المهارات الناعمة (مهارات الاتصال، العمل ضمن الفريق، حل المشكلات، والإبداع) والأداء الوظيفي للعاملين. وأظهر تحليل الانحدار البسيط أن للمهارات الناعمة بأبعادها تأثيرًا إحصائيًا دالًا على الأداء الوظيفي. كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز اهتمام المؤسسة بالمهارات الناعمة باعتبارها متغيرًا حيويًا يؤثر على الأداء، وتشجيع الاستثمار في التدريب والتطوير لتحسين أداء الموظفين. كما دعت إلى تنمية مهارات الإبداع من خلال تطوير قدرات العاملين على الابتكار وتحفيز طاقاتهم لتحقيق تحسين مستمر في الأداء الوظيفي.

وتستهدف دراسة الجرجري والدبوني (٢٠٢٣) قياس المهارات الناعمة عبر أبعاد متعددة، تشمل الاتصال والتواصل، واتخاذ القرار وحل المشكلات، وإدارة الوقت، والعمل ضمن الفريق، القيادة، والعمل تحت الضغط. وذلك باستخدام أسلوب الاستبانة. وقد أجريت الدراسة في كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل، على عينة مكونة من ١٣٦ من أعضاء هيئة التدريس. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة، من أبرزها: وجود ارتباط قوي بين امتلاك المهارات الناعمة وتحقيق معدلات أداء وظيفي مرتفعة؛ إذ تبرز هذه المهارات خلال أداء الأفراد لمهامهم من خلال تفاعلهم مع بيئتهم والزملاء. كما أوصت الدراسة بضرورة تعزيز المهارات الناعمة باعتبارها متطلبًا أساسيًا للموظفين، مع معالجة الفجوات بين المستويات المتحققة والمستهدفة. وإقامة ندوات وورش عمل حول أهمية المهارات الناعمة، أنواعها، وسبل تعزيزها، وتبسيط الضوء

على دورها في تحسين الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى إدراج دورات تدريبية للمهارات الناعمة ضمن برامج التعليم المستمر في المؤسسات الخدمية والتعليمية.

كما تتعرف دراسة صيام (٢٠٢٣) على دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز لدى العاملين في شركات التأمين بقطاع غزة، والكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠.٠٥) في تأثير المهارات الناعمة على الأداء المتميز، تُعزى للمتغيرات الديموغرافية والشخصية مثل الجنس، المسمى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة. شملت الدراسة جميع العاملين في شركات التأمين بقطاع غزة والبالغ عددهم ١٠٥ موظفًا. وأظهرت النتائج أن مستوى المهارات الناعمة لدى العاملين في شركات التأمين مرتفع، إذ بلغت نسبتها ٨١٪. ونسبة مهارة الاتصال والتواصل بلغت ٧٩٪، في حين سجلت مهارة إدارة الأزمات نسبة ٨٢.٢٪، ومهارة العمل بروح الفريق ٨١.٩٪، فيما بلغت نسبة الأداء المتميز ٧٦.٤٪، مما يشير إلى مستويات مرتفعة في جميع المهارات المستهدفة. كما بينت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المهارات الناعمة والأداء المتميز في جميع مجالات الدراسة.

وتهدف دراسة غربي وبافة (٢٠٢٣) إلى استكشاف دور المهارات الناعمة في تعزيز الاستقرار المهني لدى الموظفين في مديرية الشباب والرياضة بولاية المسيلة. ولتحقيق أهداف الدراسة، جمع الباحث البيانات من مصادر متعددة، واعتمد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدم الاستبانة كأداة رئيسة لجمع المعلومات. وشملت العينة ٣٠ موظفًا من العاملين في المؤسسات الرياضية. وأظهرت نتائج الدراسة أن

مهارات الاتصال والتواصل، العمل ضمن الفريق، إدارة الأزمات، والتخطيط تلعب دورًا هامًا في تعزيز الاستقرار المهني في المؤسسات الرياضية. وتوصي الدراسة بتطوير الأداء الوظيفي أثناء الأزمات من خلال التنبؤ بالمشكلات المحتملة واتخاذ القرارات المناسبة رغم التحديات. وتحسين عملية الاتصال والتواصل لتعزيز المعرفة الوظيفية، مما يساهم في تمكين العاملين في الوظائف الإشرافية من تحسين أدائهم ومهاراتهم في الاتصال والتواصل لتنفيذ مهامهم بشكل أفضل.

وتستكشف دراسة آدم وبيومي (٢٠٢٢) العلاقة بين المهارات الناعمة وتشكيل رأس المال الفكري للعاملين في قطاع النسيج، واتبعت المنهج الوصفي التحليلي. كما شملت مجتمع الدراسة موظفي مصنع سور للملبوسات في الدويم بالسودان، وعددهم ١٦٠ فردًا من موظفين، ومحاسبين، تقنيين، مهندسين، وشاغلي وظائف أخرى. واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. ومن أبرزها نتائجها: أن المهارات الناعمة الأكثر استخدامًا من قبل العاملين في المصنع هي مهارات التواصل والاتصال، وحل المشكلات واتخاذ القرارات، والعمل ضمن الفريق. واستفادة العاملين من خبرات وتجارب زملائهم في إنجاز المهام الموكلة إليهم بكفاءة. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز استخدام مهارات التواصل والاتصال وحل المشكلات واتخاذ القرارات بين العاملين والإداريين. كما أوصت بتركيب وسائل اتصال داخلية تربط مختلف أقسام ووحدات المصنع، مما يساهم في تحفيز العاملين ويسهل تنفيذ مهامهم بفعالية وسلاسة.

وهدفت دراسة بن سليمان (٢٠٢٠) لاستقصاء دور المهارات المعنوية (الناعمة) في تحسين أداء الأستاذ الباحث في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة قاصدي مرباح ورقلة. مستندة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الاستبانة لجمع المعلومات، إلى جانب المقابلات، الملاحظات، والوثائق الرسمية لعدد ١٠٤ أستاذًا جامعيًا. وأظهرت النتائج أن مستوى المهارات الناعمة لدى أساتذة الكلية مرتفع وفقًا لتقييمهم؛ ويعزى ذلك إلى وعيهم بأهمية هذه المهارات في التعليم العالي، وحرصهم على التطوير الذاتي واستثمار قدراتهم لتحقيق النجاح وتحسين أدائهم وأداء مؤسساتهم. كما أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع لأداء الأساتذة الباحثين، وكشفت عن علاقة ارتباطية طردية قوية بين المهارات الناعمة (كمتغير مستقل) وأداء الأستاذ الباحث (كمتغير تابع). كما أوصت الدراسة بتصميم برامج تدريبية لتنمية المهارات الناعمة لدى الأساتذة، مع التركيز على المهارات القيادية التي أظهرت الدراسة تأثيرها الكبير في تحسين الأداء الأكاديمي.

وتهدف دراسة ديم (Dean, ٢٠١٧) إلى استكشاف المهارات الناعمة المطلوبة للقوى العاملة في القرن الحادي والعشرين؛ حيث أصبحت بيئة العمل العالمية تنافسية بشكل متزايد. وسعت إلى تحديد استراتيجيات فعّالة لتدريب المهارات الناعمة في مجال صناعة الخدمات اللوجستية، مستهدفةً قادة المنظمات في هذا القطاع بولاية نيوجيرسي، وتحديدًا في مقاطعات بيرلينجتون، ميدلسكس، وسومرست، ممن لديهم خبرة لا تقل عن سنتين. واعتمدت الدراسة على المقابلات شبه المنظمة مع القادة، بالإضافة إلى مراجعة

وثائق المنظمات. وأبرزت النتائج أن القوى العاملة تعاني نقصاً في المهارات الناعمة، وخاصة مهارات التواصل، حل المشكلات، الثقة بالنفس، والتعامل مع الآخرين، مما يؤثر سلباً على السلوك، السلامة، والإنتاجية، ويزيد من احتمالات الصراع والتسرب. إضافةً إلى أهمية التواصل الفعال والتفاعل الإيجابي في الاحتفاظ بالعملاء وزيادة الربحية. وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد مزيج من التدريب الفردي والجماعي لتطوير المهارات الناعمة، مع ضرورة أن يكون تحديد الاحتياجات التدريبية قائماً على مدخلات الفرد نفسه. وبهذا، تساهم الدراسة في التغيير الاجتماعي من خلال تقديم إرشادات يمكن استخدامها في إعداد برامج تدريبية فعّالة للمهارات الناعمة.

الربط بين الدراسات السابقة:

تتفق معظم الدراسات السابقة على أهمية المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي، كفاءة الموظفين، استقرارهم المهني، ورفع مستوى الأداء في مختلف مؤسسات القطاعات المختلفة (جامعات، مؤسسات حكومية، شركات خاصة...).

وتؤكد الدراسات السابقة على أن المهارات الناعمة تؤثر بشكل متشابه، ولكن تختلف في الأبعاد التي يتم التركيز عليها، مثل الأداء الوظيفي، الاستقرار المهني، وتحسين رأس المال الفكري، فيما تتميز الدراسة الحالية بالتركيز على شركات الاتصالات في السوق السعودي؛ حيث تنصدر المملكة العربية السعودية دول مجموعة في المؤشرات التقنية حسب تقرير الكتاب السنوي للتنافسية العالمية، الصادر عن

مركز التنافسية العالمي التابع للمعهد الدولي للتنمية الإدارية (IMD) ؛ حيث تتناول الدراسة الحالية دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية STC، في حين تستكشف الدراسات السابقة دور المهارات الناعمة في الأداء الوظيفي لدى الموظفين في المؤسسات الغير رقمية. مع التركيز جغرافيًا على المملكة العربية السعودية ومدينة الرياض التي تعد مقر للعديد من الشركات الإقليمية، مما ينعكس على تطوير أداء خريجي الجامعات السعودية.

منهج البحث

تستند الدراسة على المنهج الوصفي نظراً لطبيعة البحث وذلك للتعرف على دور المهارات الناعمة في تحسين الأداء الوظيفي لدى موظفي شركة الاتصالات السعودية STC؛ حيث يُعرف المنهج الوصفي بأنه " ذلك النوع من البحوث الذي يتم بواسطته استجواب جميع أفراد مجتمع البحث أو عينة كبيرة منه؛ وذلك بهدف وصف الظاهرة المدروسة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها. (العساف، ٢٠١٦، ص ٢١١).

أداة الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات، وعلى المنهج المتبع في البحث، حددت الباحثة استخدام (الاستبانة)، لكونها الأداة الأكثر ملائمة لتوثيق أهداف الدراسة وسوف يتم بناء الأداة بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث.

مجتمع وعينة الدراسة

يمثل موظفي شركة الاتصالات السعودية STC مجتمعاً للدراسة وذلك للوصول للعدد المقبول تناول إحصائياً في برامج التحليل الإحصائي.

إجراءات تطبيق الدراسة

ستتبع الباحثة الإجراءات التالية:

- الاطلاع على الدراسات والبحوث السابقة، والأدبيات ذات الصلة بموضوع البحث. للإفادة منها في:
- إعداد الإطار النظري المتعلق بالدراسة.
- إعداد أداة الاستبانة الخاص بالدراسة وعرضه والتحقق من صدق وثبات الأداة.
- اختيار عينة الدراسة من المجتمع الأصلي .
- تطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة.
- المعالجة الإحصائية والنتائج.
- تحليل النتائج وتفسيرها.
- تقديم التوصيات والمقترحات.

أساليب المعالجة الإحصائية

سيتم معالجة البيانات إحصائياً من قبل الباحثة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحقيقاً لأهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها فإنه سيتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة وهي كالتالي:

- معامل ارتباط "بيرسون" لقياس صدق الاستبانة، واختبار العلاقة بين محاور وأبعاد الدراسة .
- معامل ثبات "ألفا كرونباخ" لقياس ثبات الاستبانة.
- التحليل الوصفي (Descriptive analysis) وعن طريقة يتم احتساب المتوسط والانحراف المعياري والتكرار والنسب المئوية ودرجة الاستجابة لوصف خصائص أفراد العينة والرتب لمحاور الدراسة.
- المتوسط الحسابي "Mean" وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة حول فقرات محاور الاستبانة.
- الانحراف المعياري "Standard Deviation" للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات محاور الاستبانة.
- اختبار التباين الأحادي (One way ANOVA) لقياس الفروق في المتوسطات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

أبو عودة، محمود إسماعيل. (٢٠١٨). أثر جودة الحياة الوظيفية في تحقيق التميز المؤسسي لدى منظمات المجتمع المدني: دراسة تطبيقية على منظمات المجتمع المدني في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

أحمد، ننسي أحمد فؤاد. (٢٠٢٣). أنسنة التعليم كمدخل لتنمية المهارات الناعمة للطلاب الجامعي في ضوء احتياجات سوق العمل: رؤية مقترحة. مجلة جامعة جنوب الوادي الدولية للعلوم التربوية، ١٠، ١١٦٠-١٢٧٣.

آدم، حسابو، وبيومي، ميادة. (٢٠٢٢). علاقة المهارات الناعمة بتشكيل رأس المال الفكري. مجلة ريجان للنشر العلمي، ١٩، ١٦١-١٨٧.

بن سليمان، فاطمة. (٢٠٢٠). دور المهارات المعنوية (الناعمة) في تحسين أداء الأستاذ الباحث: دراسة ميدانية لعينة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة ورقلة. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر.

الجرايدة، محمد سليمان، والعلوي، سعيد حمد. (٢٠١٨). درجة ممارسة مديري المدارس للمهارات الناعمة في سلطنة عمان. بحوث عربية في مجالات التربية النوعية، ١٢، ٢٥٥-٢٧٨.

الجرجري، أحمد حسين حسن، والدبوني، زينب ربيع محمد. (٢٠٢٣). المهارات الناعمة ودورها في تعزيز الأداء الوظيفي: دراسة تحليلية لآراء عينة من تدريسيي كلية الإدارة والاقتصاد بجامعة الموصل. *مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية*، ١٣ (١)، ٢٢-٢٢.

الزهراني، هناء أحمد جمعان، والغامدي، منال أحمد عبدالرحمن. (٢٠٢٣). المهارات الناعمة وعلاقتها بتميز أداء موظفي جامعة أم القرى. *مجلة التربية، كلية التربية جامعة الأزهر*، ٢٠٠ (٢)، ٣٠٦-٣٤٢.

الزيان، مازن. (٢٠٢٠). دور المهارات الناعمة لدى القيادات الإدارية في تحقيق التميز المؤسسي: دراسة ميدانية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية في المحافظات الجنوبية. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والأعمال، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

شاوش، زايد ناجي، الأشول، محمد عبدالله، الزنداني، عبدالله محسن. (٢٠٢٣). دور المهارات الناعمة في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية في المؤسسة العامة للاتصالات اليمنية. *مجلة جامعة عمران*، ٣، ١٢٣-١٥٢.

صيام، عبدالقادر نعيم عبدالقادر. (٢٠٢٣). دور المهارات الناعمة في تعزيز الأداء المتميز في شركات التأمين في قطاع غزة. *المجلة الأفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية*، ٢ (٢)، ٢٦٦-٢٨٣.

عبدالفتاح، محمود إدريس، وحاربان، مسلم بن سعيد مسلم، والفزارية، هدى خصيب حمد. (٢٠٢٣). دور المهارات الناعمة لدى منتسبي جامعة التقنية والعلوم التطبيقية في تحقيق التميز المؤسسي. *مجلة البحوث والدراسات الإنسانية*، ٥ (١٨)، ٧٤-٥٧.

عتيبة، أمال. (٢٠٢١). المهارات الناعمة كمدخل لمواءمة مخرجات الجامعات لمتطلبات سوق العمل. *مجلة البحوث التربوية والنوعية*، ٥، ٦٦-٨٦.

غربي، موسى، وبافة، عبدالله. (٢٠٢٣). المهارات الناعمة ودورها في تحقيق الاستقرار المهني في الإدارات الرياضية الجزائرية. *مجلة أبحاث ودراسات التنمية*، ١٠ (١)، ١٧٩-١٩٦.

قويدر، أريج محمد رمضان. (٢٠١٧). دور المهارات الناعمة في تحسين أداء العاملين في الوزارات الفلسطينية. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة.

يعقوب، أسماء. (٢٠٢٠). التميز بالأداء من خلال تطبيق الإدارة بالأهداف: دراسة حالة مؤسسة أوريدو بشار. *مجلة البشائر الاقتصادية*، ٦ (٢)، ٤٣٩-٤٥٩.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Aldulaimi, S. H. (۲۰۱۸). Leadership soft skills in higher education institutions. *Social Science Learning Education Journal*, ۳, ۷.

Dean, S. A. (۲۰۱۷). *Soft skills needed for the ۲۱st century workforce* (Doctoral dissertation, College of Management and Technology, Walden University, USA).

Srirucha, B., & Chanaphol, S. (۲۰۱۷). Leadership soft skills of the director that affects the performance of the subordinate at subdistrict health promoting hospitals. *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, ۲۳۷, ۴۱–۴۹.

Sukhoo, A., Eloff, M., & Van, J. (۲۰۱۶). Accommodating soft skills in software project management. *Issues in Informing Science and Information Technology, University of South Africa, Pretoria*, ۶۹۲–۷۰۳.