

الذكاء العاطفي وأثره على جودة اتخاذ القرار بالتطبيق على شركة ايكيا
جدة، المملكة العربية السعودية

سماح ابوبكر باعطية

2021206006

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

العناوين

3	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4	1.1 المقدمة
6	1.2 مشكلة الدراسة
6	1.2.1 فجوات على المستوى النظري
6	1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي
6	1.3 أهمية الدراسة
6	1.3.1 على المستوى النظري
6	1.3.2 على المستوى التطبيقي
7	1.4 أسئلة الدراسة
7	1.5 أهداف الدراسة
7	1.6 فرضيات الدراسة
8	1.7 نموذج الدراسة
8	1.8 منهجية الدراسة
8	1.9 الدراسة الميدانية
8	1.10 مخطط المشروع المقترح

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة

جودة اتخاذ القرار تعتبر من أهم العوامل المؤثرة في نجاح المؤسسات الحديثة، حيث يمكن للقرارات الجيدة أن تؤدي إلى تحسين الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية. تتضمن جودة اتخاذ القرار القدرة على تحليل المعلومات بشكل فعال، وتحديد الخيارات الأنسب، واتخاذ الإجراءات المناسبة بناءً على التحليل الدقيق للمعلومات المتاحة. في بيئة الأعمال المعقدة والديناميكية اليوم، تعتمد المؤسسات على اتخاذ قرارات سريعة ومرونة للتكيف مع التغيرات السريعة في السوق. لذلك، فإن تحسين جودة اتخاذ القرارات يعد أمراً حيوياً لنجاح أي مؤسسة.

لقد تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع الذكاء العاطفي وأثره على جودة اتخاذ القرار. على سبيل المثال، وجدت دراسة قام بها جولمان (1995) أن الذكاء العاطفي يلعب دوراً كبيراً في تحسين عملية اتخاذ القرار من خلال تعزيز القدرة على فهم الذات والآخرين، مما يساعد في تجنب النزاعات واتخاذ قرارات مدروسة. في المقابل، أشار ماير وسالوفي (1997) إلى أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين التعاون والتواصل بين فرق العمل، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر فعالية. على الجانب الآخر، وجدت بوياتريس وجولمان وري (2000) أن الذكاء العاطفي يساهم في تحسين القدرة على التعامل مع الضغوط والتحديات، مما يزيد من فعالية القرارات المتخذة. هذه الآراء المختلفة تعكس تنوعاً في الأبحاث والدراسات المتعلقة بهذا الموضوع، مما يبرز أهمية فهم العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار بشكل أعمق.

رغم تعدد الدراسات حول الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، إلا أن هناك فجوات نظرية وتطبيقية تحتاج إلى مزيد من البحث. على الجانب النظري، تفتقر الأبحاث إلى نماذج شاملة توضح كيفية تأثير الذكاء العاطفي على مراحل اتخاذ القرار المختلفة، من جمع المعلومات إلى اتخاذ القرار النهائي. أما على الجانب التطبيقي، فإن هناك نقصاً في الدراسات التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في بيئات العمل المختلفة، بما في ذلك الشركات العالمية مثل إيكيا. هذه الفجوات تعكس الحاجة إلى دراسات تركز على تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار في سياقات عملية وواقعية.

تكمن مشكلة البحث في أن العديد من المؤسسات، بما في ذلك إيكيا، تواجه تحديات كبيرة في تحسين جودة اتخاذ القرارات بسبب نقص الوعي بأهمية الذكاء العاطفي. على الرغم من نجاح إيكيا كشركة رائدة في صناعة الأثاث، إلا أنها تحتاج إلى فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة القرارات المتخذة داخل الشركة. هذا البحث يهدف إلى تقديم تحليل شامل لهذه العلاقة، وتقديم توصيات عملية يمكن أن تساهم في تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة في إيكيا.

يعد هذا البحث ذو أهمية كبيرة على المستويين النظري والتطبيقي. على المستوى النظري، سيساهم البحث في سد الفجوات الموجودة في الأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، وتقديم نموذج يوضح العلاقة بينهما في سياق شركة

عالمية مثل إيكيا. أما على المستوى التطبيقي، فإن البحث سيقدم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين موظفي وقادة إيكيا، مما يمكن أن يسهم في تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية للشركة

1.2 مشكلة الدراسة

تكمن المشكلة في أن العديد من الأفراد والمؤسسات، بما في ذلك إيكيا، يواجهون تحديات كبيرة في اتخاذ القرارات الجيدة بسبب نقص الوعي بأهمية الذكاء العاطفي. على الرغم من نجاح إيكيا، يمكن أن تواجه تحديات في مواكبة التغيرات السريعة في السوق وتحقيق التوازن بين الابتكار والفعالية التشغيلية. هذا البحث يهدف إلى تقديم فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات داخل إيكيا، وتقديم توصيات عملية لتعزيز الذكاء العاطفي بين القادة والموظفين.

1.2.1 فجوات على المستوى النظري

على الجانب التطبيقي، توجد فجوات كبيرة في كيفية تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئات العمل. العديد من الشركات، بما في ذلك إيكيا، قد لا تكون لديها استراتيجيات واضحة لتطوير الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الأبحاث التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات داخل الشركات. يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية.

1.2.2 فجوات على المستوى التطبيقي

على الجانب التطبيقي، توجد فجوات كبيرة في كيفية تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئات العمل. العديد من الشركات، بما في ذلك إيكيا، قد لا تكون لديها استراتيجيات واضحة لتطوير الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في الأبحاث التي تستعرض تجارب واقعية لتطبيق الذكاء العاطفي في اتخاذ القرارات داخل الشركات. يهدف هذا البحث إلى تقديم توصيات عملية يمكن استخدامها لتطوير برامج تدريبية تهدف إلى تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين والقادة، مما يؤدي إلى تحسين بيئة العمل وزيادة الفعالية التشغيلية.

1.3 أهمية الدراسة

1.3.1 على المستوى النظري:

تعد هذه الدراسة مهمة من الناحية النظرية لأنها تسعى إلى سد الفجوات في الأدبيات المتعلقة بالذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار. ستسهم الدراسة في تطوير نموذج نظري يوضح العلاقة بين الذكاء العاطفي واتخاذ القرار في سياق الشركات العالمية. هذا النموذج يمكن أن يكون مرجعاً للباحثين في المستقبل الذين يرغبون في دراسة تأثير الذكاء العاطفي في مجالات أخرى أو في سياقات مختلفة. بالإضافة إلى ذلك، ستساعد هذه الدراسة في تقديم فهم أعمق لكيفية تأثير العوامل العاطفية والنفسية على عملية اتخاذ القرار، مما يساهم في تطوير النظريات الحالية في هذا المجال.

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

من الناحية التطبيقية، ستقدم هذه الدراسة توصيات عملية يمكن أن تساعد الشركات، بما في ذلك إيكيا، في تطوير استراتيجيات لتعزيز الذكاء العاطفي بين موظفيها وقادتها. يمكن استخدام نتائج الدراسة لتصميم برامج تدريبية تهدف إلى تحسين مهارات الذكاء العاطفي، مما يساهم في تحسين جودة اتخاذ القرارات وزيادة الفعالية التشغيلية. علاوة على ذلك،

ستساعد هذه الدراسة الشركات في فهم أهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل وكيفية استثماره لتحقيق نجاح أكبر وتفوق تنافسي

1.4 أسئلة الدراسة

مستوى الذكاء العاطفي بين قادة وموظفي إيكيا في جدة؟
تأثير الذكاء العاطفي على جودة اتخاذ القرارات في إيكيا؟
العلاقة بين الذكاء العاطفي والتواصل الفعال داخل فرق العمل في إيكيا؟
برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي في إيكيا: كيفية التطبيق؟
التحديات في تطبيق الذكاء العاطفي في إيكيا؟
تأثير الذكاء العاطفي على قدرة القادة والموظفين في إدارة الضغوط في إيكيا؟
تأثير التدريب على الذكاء العاطفي على الأداء التنظيمي في إيكيا؟
هذه الأسئلة تساعد في توجيه البحث نحو فهم أعمق لكيفية تأثير الذكاء العاطفي على مختلف جوانب عملية اتخاذ القرار في إيكيا.

1.5 أهداف الدراسة

تحدد أهداف الدراسة التي يسعى لتحقيقها، وتشمل:
دراسة تأثير الذكاء العاطفي على عملية اتخاذ القرار في إيكيا: تحليل كيف يؤثر الذكاء العاطفي على مختلف مراحل اتخاذ القرار من جمع المعلومات إلى اتخاذ القرار النهائي.
تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي وجودة القرارات المتخذة في إيكيا: فحص كيفية تأثير الذكاء العاطفي على جودة القرارات المتخذة في مختلف السياقات داخل الشركة.
تقديم توصيات لتطوير الذكاء العاطفي في إيكيا: توفير استراتيجيات وأدوات يمكن استخدامها لتطوير الذكاء العاطفي لدى القادة والموظفين في الشركة.
تحليل الدراسات والأبحاث السابقة المتعلقة بإيكيا: استعراض الأدبيات المتعلقة بالموضوع لتقديم صورة شاملة عن تأثير الذكاء العاطفي على اتخاذ القرار في بيئة عمل مشابهة لإيكيا.

1.6 فرضيات الدراسة

تشمل فرضيات الدراسة التي سيتم اختبارها ما يلي:
الفرضية الأولى: هناك علاقة إيجابية بين مستوى الذكاء العاطفي لدى القادة في إيكيا وجودة القرارات المتخذة.
الفرضية الثانية: الذكاء العاطفي يسهم في تحسين التواصل والتعاون بين فرق العمل في إيكيا.
الفرضية الثالثة: التدريب على الذكاء العاطفي يمكن أن يؤدي إلى تحسين قدرة الموظفين على التعامل مع الضغوط والتحديات.

الفرضية الرابعة: الموظفون ذوو الذكاء العاطفي العالي يكونون أكثر قدرة على اتخاذ قرارات مبتكرة وفعالة في إيكيا.

1.7 نموذج الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على الربط بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار من خلال مجموعة من المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة. سيتم استخدام نموذج الانحدار الخطي لتحليل العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي (المتغير المستقل) وجودة القرارات المتخذة (المتغير التابع). بالإضافة إلى ذلك، سيتم تحليل تأثير المتغيرات المتداخلة مثل بيئة العمل والتدريب على الذكاء العاطفي.

1.8 منهجية الدراسة

تتبع هذه الدراسة منهجية بحثية تشمل:

تصميم البحث: دراسة وصفية تحليلية تعتمد على جمع البيانات من موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

أداة البحث: استخدام استبيانات مصممة لقياس مستوى الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرارات.

عينة الدراسة: اختيار عينة عشوائية من موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

تحليل البيانات: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

1.9 الدراسة الميدانية

تشمل الدراسة الميدانية:

جمع البيانات: تنفيذ استبيانات ومقابلات مع موظفي وقادة إيكيا في مدينة جدة.

تحليل البيانات: تحليل البيانات التي تم جمعها باستخدام أساليب إحصائية مناسبة لاختبار الفرضيات.

تفسير النتائج: تقديم تفسير شامل للنتائج المستخلصة من تحليل البيانات.

1.10 مخطط المشروع المقترح

يشمل مخطط المشروع المقترح:

المرحلة الأولى: جمع البيانات وتحديد العينة.

المرحلة الثانية: تنفيذ الاستبيانات والمقابلات.

المرحلة الثالثة: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.

المرحلة الرابعة: تفسير النتائج وتقديم التوصيات.

المرحلة الخامسة: كتابة التقرير النهائي وتقديمه.

قائمة المراجع:

- جولمان، دانيال. (1995). الذكاء العاطفي: لماذا يمكن أن يهم أكثر من معدل الذكاء. دار النشر بانتم.
- ماير، جون دي. وسالوفي، بيتر. (1997). ما هو الذكاء العاطفي؟ في بي. سالوفي ودي. سلويتر (محرران)، التطور العاطفي والذكاء العاطفي: الدلالات التعليمية (الصفحات 3-31). دار النشر بيزيك.
- بوياتنيس، ريتشارد إي.، جولمان، دانيال، وري، كاي. (2000). تجمع الكفاءات في الذكاء العاطفي: رؤى من مخزون الكفاءة العاطفية (ECI). في ر. بار-أون وجي. دي. أيه. باركر (محرران)، دليل الذكاء العاطفي (الصفحات 343-362). دار النشر جوسي-باس.
- تشيرنيس، كاري، وجولمان، دانيال. (2001). مكان العمل العاطفي: كيف تختار وتقيس وتحسن الذكاء العاطفي لدى الأفراد والمجموعات والمنظمات. دار النشر جوسي-باس.
- الشركة العالمية لإيكيا: تقارير سنوية ودراسات حالة.