

أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية

إعداد الطالبة/ رويثا محمد فلمبان

الرقم الجامعي/ ٢٤٢٠٠٠٧٥٦

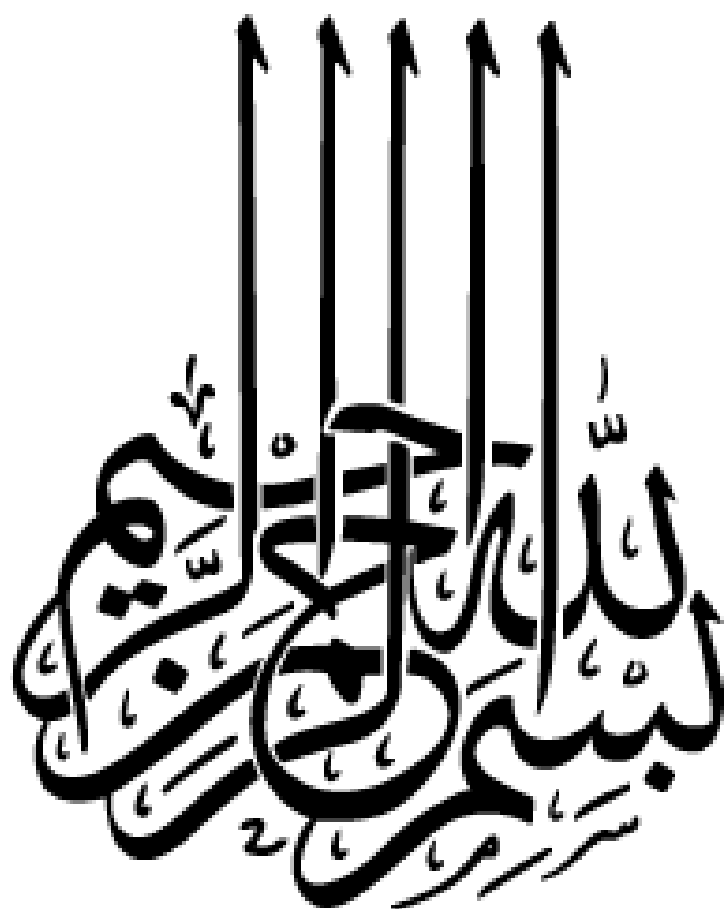
إشراف/

د. الفصيل عبد الحميد

د. فايز جراد

العام الدراسي

١٤٤٦-٢٠٢٥



المستخلص

يعد الذكاء العاطفي أحد العوامل الحاسمة في تحسين الأداء الوظيفي، حيث يساهم في تعزيز قدرة الأفراد على فهم مشاعرهم وإدارتها والتفاعل الإيجابي مع الآخرين. ومع تزايد التنافس في قطاع السياحة السعودي، أصبح تطوير مهارات الذكاء العاطفي لدى الموظفين ضروريًا لضمان تقديم خدمات متميزة وتحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والإنتاجية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي داخل شركات السياحة السعودية، من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد الذكاء العاطفي، مثل الوعي الذاتي، وإدارة العواطف، والوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات، ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استبيان موجه إلى عينة من موظفي شركات السياحة في المملكة العربية السعودية. شملت العينة عددًا من الموظفين الذين يعملون في مختلف الإدارات، مما ساعد على تحقيق تمثيل شامل لمختلف المستويات الوظيفية. استخدمت الدراسة أساليب إحصائية متعددة، مثل تحليل الانحدار ومعامل الارتباط بيرسون، لاختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية المتعلقة بتأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي.

أظهرت النتائج أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي، حيث تبين أن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي يؤدون مهامهم بفعالية أكبر، ويتمتعون بقدرة أعلى على التكيف مع ضغوط العمل. كما تبين أن إدارة العواطف وإدارة العلاقات هما أكثر مكونات الذكاء العاطفي تأثيرًا على الأداء، مما يشير إلى أهمية قدرة الموظفين على التحكم في مشاعرهم وإقامة علاقات إيجابية مع زملائهم. إضافةً إلى ذلك، أظهرت النتائج أن الوعي الذاتي والوعي الاجتماعي يلعبان دورًا مهمًا في تعزيز الالتزام الوظيفي واتخاذ القرارات الفعالة داخل المؤسسة.

تؤكد هذه الدراسة أن الذكاء العاطفي ليس مجرد مهارة فردية، بل هو عنصر جوهري يعزز الكفاءة التنظيمية والنجاح المؤسسي. ومن خلال تطوير استراتيجيات مستدامة لتنمية الذكاء العاطفي لدى الموظفين، يمكن لشركات السياحة السعودية تحقيق ميزة تنافسية مستدامة، وتعزيز جودة الخدمات المقدمة، والارتقاء بمستويات الأداء الوظيفي في القطاع.

الشكر والتقدير

أحمدُ اللهَ عزَّ وجلَّ على توفيقه وسداده في إتمام هذه الدراسة، وأسأله أن يجعلها علمًا نافعًا.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساندني ودعمني خلال مسيرتي البحثية، وأخص بالذكر أساتذتي الأفاضل على توجيهاتهم القيّمة، وزملائي الذين كانوا عونًا وسندًا في تبادل الأفكار والنقاشات المثمرة.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى جميع العاملين في شركات السياحة السعودية الذين ساهموا في إنجاح هذه الدراسة من خلال تعاونهم وإتاحة المعلومات اللازمة واشكر إدارة كليه ميداوشن لما قدمته لي في فترة الدراسة والدعم من خلال الأساتذة والادارة. و اسرتي و كل من دعمني لإخراج هذا العمل

اهداء

إلى والديّ العزيزين، اللذين كانا دومًا مصدر إلهامي ودعمي، وأسأل الله أن يحفظهما ويبارك في عمرهما.

إلى أسرتي الكريمة، التي منحتني الحب والصبر والتشجيع المستمر.

إلى كل من يؤمن بأهمية الذكاء العاطفي في بيئة العمل ويسعى إلى تطوير الأداء الوظيفي والمهني. واسأل الله ان

يكون من العلم الذي ينتفع به. في الشركات وفي كليته ميداوشن

جزاكم الله خيرًا، وجعل جهودكم في ميزان حسناتكم.

فهرس المحتويات

المستخلص	III
الشكر والتقدير	IV
اهداء	V
فهرس المحتويات	VI
قائمة الجداول	VIII
قائمة الاشكال	IX
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	١
مقدمة	١
مشكلة الدراسة	٢
أهمية الدراسة	٢
أهداف الدراسة	٣
تساؤلات الدراسة	٣
فروض الدراسة	٤
نموذج الدراسة	٤
	٤
حدود الدراسة	٤
المنهجية المتبعة في الدراسة العلمية	٥
أدوات جمع البيانات	٥
مصطلحات الدراسة	٦
الفصل الثاني: الدراسات السابقة	٩
مقدمة	٩
الدراسات السابقة	٩
التعقيب على الدراسات السابقة	١٤
الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته	١٦
المقدمة	١٦
منهجية الدراسة	١٦
مجتمع الدراسة	١٦

١٧	 عينة الدراسة
١٧	 أداة الدراسة
١٧	 خطوات إعداد أداة الدراسة
٢٤	 الفصل الرابع: النتائج
٤٢	 الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة
٤٧	 الملاحق
٥٠	 Abstract

قائمة الجداول

٢٠	جدول 1 معامل الارتباط بين درجة كل متغير والدرجة الكلية لمحور الذكاء العاطفي.....
٢٠	جدول 2 معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الذكاء العاطفي.....
٢١	جدول 3 معامل الارتباط بين درجة كل متغير والدرجة الكلية لمحور الاداء الوظيفي.....
٢١	جدول 4 معامل ألفا كرونباخ لثبات متغيرات الأداء الوظيفي.....
٢٤	جدول 5 توزيع عينة الدراسة من حيث النوع.....
٢٥	جدول 6 توزيع العينة من حيث المؤهل.....
٢٦	جدول 7 توزيع وظائف عينة الدراسة.....
٢٧	جدول 8 سنوات الخبرة لعينة الدراسة.....
٢٨	جدول ٩ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الوعي الذاتي.....
٢٩	جدول ١٠ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات إدارة العواطف.....
٣٢	جدول ١١ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات إنجاز المهام.....
٣٣	جدول ١٢ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الالتزام الوظيفي.....
٣٤	جدول ١٣ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الإبداع والابتكار.....
٣٦	جدول 14 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الاستبيان.....
٣٨	جدول 15 معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي.....
٣٩	جدول 16 تحليل الانحدار لقياس تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي.....
٣٩	جدول 17 جدول تحليل التباين (ANOVA) لاختبار دلالة النموذج ككل.....

قائمة الاشكال

- الشكل ١ نموذج الدراسة اعداد الباحثة ٤
- الشكل ٢ توزيع العينة من حيث النوع ٢٤
- الشكل ٣ توزيع عمر عينة الدراسة ٢٥
- الشكل ٤ المؤهل العلمى لعينة الدراسة ٢٦
- الشكل ٥ وظائف عينة الدراسة ٢٦
- الشكل ٦ سنوات الخبرة لعينة الدراسة ٢٧

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

مشكلة الدراسة

أهمية الدراسة

أهداف الدراسة

تساؤلات الدراسة

فروض الدراسة

نموذج الدراسة

حدود الدراسة

المنهجية

أدوات جمع البيانات

مصطلحات الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

مقدمة

يشكل الذكاء العاطفي أحد أبرز المفاهيم الإدارية التي تحقق الكفاءة وتوجد الفاعلية لدى المنظمات، كما يساعد وجوده أساساً لنجاح الفرد في حياته الاجتماعية والمهنية إلى جانب الذكاء المعرفي، وتشكل المهارات التي يمتلكها الفرد الأساس في تهذيب سلوكه ورفي تفكيره وقدرته على إدراك حقيقة عواطفه ومعرفة حقيقة عواطف الآخرين بطريقة تعزز من فرص نجاحه عند التعامل مع ذاته ومع كل محيطه الاجتماعي. تعتمد الإدارة في قدرة إدارتها للأفراد على إدراكها لحقيقتين أساسيتين، الأولى: أن المنظمات هي ما يفعله الأفراد والمجموعات بالتفاعل فيما بينهم ساعة بساعة، والأدوار الرسمية وغير الرسمية التي يلعبها هؤلاء الأفراد ضمن مجموعات العمل، ومعها تتحدد قدرة المنظمة، والطاقة التي تبذل في مثل هذه الأدوار. والثانية بمدى إدراكها لحقيقة أن الأفراد بطبيعتهم يختلفون فيما بينهم، من حيث قدراتهم ومهاراتهم، وإتجاهاتهم، بالإضافة إلى نظرتهم للعمل، وغيرها، ونتيجة لهذا الاختلاف بدأ أصحاب المنظمات والمعنيين فيها الإهتمام بدراسة هذه الاختلافات ومسبباتها لما له من أهمية في تحسين أداء الموظفين وبالتالي زيادة الإنتاجية، وقد كان من ضمن الاختلافات المدروسة في هذه المنظمات درجة الذكاء العاطفي عند العاملين غرات (٢٠١٢). ويعتبر الذكاء العاطفي مفهوماً حديثاً دخل في مجالين هامين هما: السلوك التنظيمي أولاً، وإدارة الموارد البشرية ثانياً، ف سابقاً كان ينصب التركيز على الذكاء التقليدي أو ما يعرف بالذكاء العقلي (Intellegence "IQ") بوصفه محدداً من محددات مستوى الأداء عند العاملين في المنظمات، فيما أشارت الدراسات الحديثة إلى الذكاء العاطفي (Emotional "EQ" Intellegence) كمحدد ذا أهمية كبرى في تحديد مستوى الأداء لدى العاملين، على أنه مؤشر كبير للنجاح المهني والتربوي وبالحياة بشكل عام، فهو الذي يفسر لماذا الإنجاز لدى متوسطو الذكاء العقلي (IQ) أفضل منه لدى مرتفعي الذكاء العقلي (هشام، ٢٠٠٤).

هذا وقد أكدت الأبحاث أن الذكاء العقلي (IQ) يرسم الحدود الدنيا للنجاح المهني، حيث أن اختبارات الذكاء العقلي كما وجدها العلماء لا تتنبأ بأكثر من (٢٠٪) من عوامل النجاح في العمل وتحسين الأداء الوظيفي، في حين وجدوا هذا النوع من الذكاء أي الذكاء العاطفي (EQ) يسهم بما يقارب (٤٠٪) من عوامل النجاح في

العمل وتحسين الأداء الوظيفي (الخضر ، ٢٠٠٨). ويعتبر موضوع الأداء الوظيفي من المواضيع الحيوية في حياة الأفراد والمنظمات على حد سواء، ذلك لأن الأداء الوظيفي لكل موظف يقاس بأساليب كمية تعكس أولاً الاجتهاد والمثابرة ومدى المهارة التي يمتلكها كل موظف، وجدية الموظف في اكتساب الخبرات عبر الدورات والاستفادة منها (الأهدل، ٢٠١١).

مشكلة الدراسة

تكمن مشكلة الدراسة في الاداء الوظيفي للعاملين في شركات السياحة وجد أن هناك اختلاافات في مستوى أداء العاملين والذين قد تم إختيارهم بعناية وفقاً لمستوى الذكاء العقلي (IQ) لديهم، ومن هنا جاءت مشكلة هذه الدراسة والتي سوف تتناول أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي. ومن خلال مراجعة الباحث لأدبيات البحث والدراسات السابقة في هذا المجال، والتي أكدت معظمها أن الإعتماد على عناصر الذكاء العاطفي (EQ) الخاصة باختيار الإداريين لدى مجموعة من المنظمات التجارية والصناعية الكبرى قد أدى إلى تحسين أداء هذه المنظمات، وإنتاجها بفارق كبير عن إختيار هؤلاء بناءً على القواعد المعرفية فقد أضحى الذكاء العاطفي من أبرز القدرات التي ينظر إليها في تحسين الأداء الوظيفي (المبروك، ٢٠١٥).

أهمية الدراسة

الأهمية العلمية

تكتسب الدراسة أهميتها من المفاهيم الإدارية التي تحقق الكفاءة وتوجد الفعالية لدى المنظمات الذكاء العاطفي الذي يشكل وجوده أساساً لنجاح الفرد في حياته الاجتماعية والمهنية إلى جانب الذكاء المعرفي وتزداد قدرة الفرد على تهذيب سلوكه ورفق تفكيره بقدر ما يمتلك من مهارات تمكنه من إدراك كنه عواطفه ومعرفة حقيقة عواطف الآخرين وإدراك مكنوناتها بطريقة تعزز من فرص نجاحه عند تعامله مع ذاته ومع كل محيطه الاجتماعي بمستوياته المختلفة (درة ٢٠١٥). ويعتمد بناء المنظمة وتطورها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين فيها والذي يعتبر من أهم محددات نجاحها ويظهر هذا جلياً عند المقارنة بين منظميتين تتماثلان في الموارد المالية والمادية وتختلفان في مستوى مواردهما. مصطفى و درويش ٢٠١٨

الأهمية العملية

تكتسب الدراسة أهميتها التطبيقية التي ترسم المنهج الأمثل لبناء علاقات اجتماعية بين الموظفين مما ينعكس إيجابيًا على أدائهم الوظيفي، ويمكن أن يسترشد بها في عمليات التطوير المستمر التي يقوم بها المختصون كما يمكن الاستفادة منها وفق التفسير السيكولوجي.

توعية الموارد البشرية بما يُشكله الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات الفهم الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده كمية العمل المنجز ، جودة العمل المنجز ، الإلتزام وبالتالي زيادة الإنتاج، بالإضافة إلى النهوض في معالجة المشكلات التي قد تواجه منظمات الأعمال في الحالات المماثلة. وانطلاقاً من هذه الأهمية تسعى الدراسة إلى إقتراح توصيات من شأنها مساعدة منظمات الأعمال بعامّة والادارة في شركات السياحة بالسعودية بخاصة على تبني هذا المفهوم لغايات تحسين الأداء الوظيفي وزيادة الإنتاجية.

أهداف الدراسة

تتركز أهداف هذه الدراسة في التعرف على ما يأتي:

١. مستوى توافر الأهمية النسبية للذكاء العاطفي والأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية.
٢. أثر الذكاء العاطفي في الأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية.
٣. التعرف على أبعاد الذكاء العاطفي حسب نظرية دانيال جولمان وماير وسالوفي.

تساؤلات الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عن السؤال الرئيس التالي:

ما أثر الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده كمية العمل المنجز ، جودة العمل المنجز، الإلتزام في شركات السياحة السعودية

وينبثق من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

هل هناك للذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات و الفهم الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي

بأبعاده كمية العمل المنجز ، جودة العمل ؟

هل هناك علاقة بين الذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الاجتماعي في كمية العمل

المنجز في شركات السياحة السعودية ؟

هل هناك للذكاء العاطفي اثر في جودة العمل المنجز في شركات السياحة السعودية ؟

هل يوجد علاقة بين للذكاء العاطفي على الإلتزام في شركات السياحة السعودية ؟

فروض الدراسة

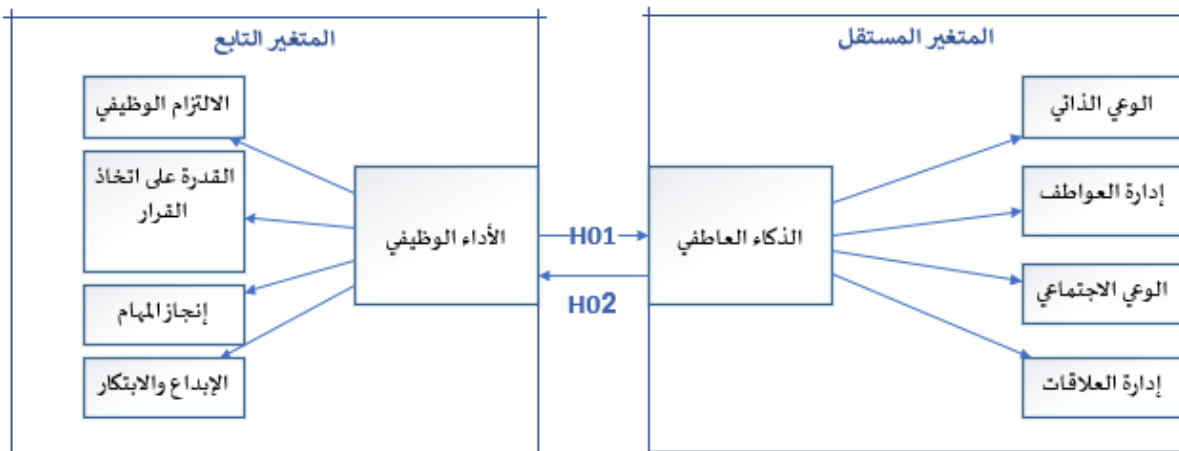
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات و الفهم الاجتماعي في تحسين الأداء الوظيفي بأبعاده كمية العمل المنجز ، جودة العمل ؟

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي بأبعاده الوعي وفهم الذات إدارة الذات، الفهم الاجتماعي في كمية العمل المنجز في شركات السياحة السعودية ؟

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي اثر في جودة العمل المنجز في شركات السياحة السعودية ؟

هناك علاقة ذات دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على الالتزام في شركات السياحة السعودية ؟

نموذج الدراسة



الشكل ١ نموذج الدراسة اعداد الباحثة

حدود الدراسة

الحدود الزمنية: ٢٠٢٥-١٤٤٦

الحدود المكانية : شركات السياحة السعودية

الحدود البشرية اقتصر هذه الدراسة على عينة من العاملين في شركات السياحة السعودية.

المنهجية المتبعة في الدراسة العلمية

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في محاولة تعرف أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية، وقد ركز على فرعين من فروع المنهج الوصفي هما: المنهج الوثائقي بالاطلاع على أدبيات الموضوع في الكتب والمراجع والدوريات ذات العلاقة، واعتمد على الاستبانة التي قام بتطويرها لهذا الغرض وقد حدد مجتمع البحث من العاملين الإداريين.

أدوات جمع البيانات

من خلال تحليل الكتب والمراجع والدوريات العلمية والدراسات السابقة المرتبطة، وذلك بغرض التعرف على ما هو جديد في مجال علم النفس أولاً: استمارة استبيان الذكاء العاطفي: يهدف البحث الحالي إلى التعرف على مدى توافر الذكاء العاطفي للعاملين في الإدارة شركات السياحة السعودية، وكذلك التعرف على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في شركات السياحة السعودية وهي كالتالي:

خطوات بناء استمارة استبيان الذكاء العاطفي

١ - تحديد الأبعاد الأساسية للاستمارة

بتحديد أربعة محاور أساسية هي " الوعي بالذات، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، إدارة العلاقات "، وقاما بتعريف كل محور من هذه المحاور ثم عرض المحاور في استمارة استطلاع رأي علي الخبراء من أصحاب العلم والخبرة في مجال إدارة الموظفين في شركات السياحة السعودية لإبداء آراءهم في الفترة ٢٠٢٤ م

٢- تحديد عبارات الاستبانة

٣- تحليل نتائج وعبارات الاستبانة

مصطلحات الدراسة

الذكاء العاطفي: هو قدرة الفرد على إدراك انفعالاته ومشاعره الداخلية بصدق، وكذلك التعرف على مشاعر الآخرين والتفاعل معها بوعي، مما يتيح له التحكم في استجاباته العاطفية وتوجيهها بشكل إيجابي. كما يشمل الذكاء العاطفي استخدام المعرفة الانفعالية لتعزيز الدافعية الذاتية وتحسين مهارات التواصل الاجتماعي، مما يساهم في بناء علاقات إيجابية مع الآخرين ودعم النجاح الشخصي والمهني. (جولمان، ٢٠٠٢: ٥٥٩).

الأداء الوظيفي: يشير إلى مدى قدرة الفرد على تنفيذ المهام المطلوبة منه بفاعلية وكفاءة، بما يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة وتعزيز الإنتاجية في بيئة العمل. كما يعكس الأداء الوظيفي مستوى التزام الموظف بمتطلبات دوره الوظيفي ومدى تحقيقه للنتائج المتوقعة. (الزهراني، ٢٠٠٣: ٦٣٣).

القيادة العاطفية: قدرة القادة على فهم وإدارة عواطفهم وعواطف الموظفين، مما يعزز بيئة عمل إيجابية ويؤثر على أداء الفريق.

التحفيز الذاتي: قدرة الفرد على الاستمرار في العمل بإيجابية وحماس دون الحاجة إلى محفزات خارجية.

التفاعل الاجتماعي: مهارات بناء علاقات مهنية فعالة داخل بيئة العمل لتعزيز التعاون وتحقيق الأهداف التنظيمية.

الرضا الوظيفي: الشعور بالإيجابية والارتياح تجاه المهام والبيئة العملية، مما ينعكس على الأداء والإنتاجية.

الثقافة التنظيمية: القيم والممارسات السائدة في المؤسسة والتي تؤثر على سلوك الموظفين وأدائهم.

إدارة الانفعالات: قدرة الموظف على التحكم في مشاعره والاستجابة بوعي للمواقف المختلفة داخل بيئة العمل.

الاتصال الفعال: مهارات التواصل بوضوح ودقة بين الموظفين والإدارة لتعزيز بيئة العمل وتحقيق الأهداف.

الإنتاجية الوظيفية: مقدار العمل الذي ينجزه الموظف بجودة وكفاءة ضمن إطار زمني محدد.

بيئة العمل الداعمة: الظروف والعوامل التي تساهم في تعزيز أداء الموظفين من حيث الراحة، والثقافة التنظيمية، والتواصل.

الذكاء العاطفي وهو مدى استطاعة إدراك المشاعر والإحساسات الداخلية، أو الوجدانية للأفراد، ويتحقق هذا من خلال حدة الصوت، والتعبير المرسوم على الوجه، وبشكل أدق معرفة السلوك التعبيري" (جولمان ٢٠١١).

ويُقصد بهذا المصطلح إجرائياً : درجة الذكاء العاطفي لدى أفراد عينة الدراسة من العاملين في شركة كارفور الأردن وذلك من خلال المقياس الذي سوف يُعده الباحث لهذه الغاية، والذي سوف يتم قياسه من خلال الأبعاد التالية:

الوعي وفهم الذات: هو القدرة على التصرف والقدرة على فهم الشخص لمشاعره وعواطفه ودوافعه وتأثيرها على الآخرين " (أبو جليدة، ٢٠١٨).

إدارة الذات: يقصد بإدارة الذات أنها القدرة على ضبط وتوجيه الانفعالات والمشاعر القوية تجاه الآخرين وإدارتها بالشكل الصحيح " (المبروك، ٢٠١٥).

الفهم الاجتماعي: وهو الكفاءة في إدارة العلاقات وبنائها وإيجاد أرضية مشتركة وبناء تفاهات بظاظو، (2010).

الأداء الوظيفي: هو تفاعل لسلوك الموظف، وأن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدرته " كمية العمل المنجز : دلالة على ما تم إنجازه كمياً نتيجة لتفاعل الجهود التي بذلها العاملين في فترة زمنية محددة ، والتي من الممكن تحديدها من خلال عدد من العوامل الشخصية والموضوعية حتى تتمكن من استخدام الموارد بشكل جيد تحقيقاً لما تم تحديده من أهداف (أبو ٢٠١٨) ، جليدة بعد الاطلاع على الدراسات الخاصة بموضوع البحث، وتحديد مشكلة البحث وأسئلته وأهدافه وأهمية البحث، وما تهدف الدراسة لأضافته للدراسات السابقة. تبدأ مراحل تنفيذ البحث للوصول إلى النتائج والتوصيات كالآتي:

١- المرحلة الأولى: جمع المعلومات والبيانات النظرية الخاصة بموضوع البحث، وفهم جميع جوانبه، وتحديد المكتب محل الدراسة.

٢- المرحلة الثانية: تصميم وإعداد استمارة الاستبانة بأقسامها، ووضع المقياس الخاص بها والأسئلة الخاصة بكل قسم.

٣- المرحلة الثالثة: بدء الدراسة الميدانية من خلال استبيان الإلكتروني .

٤- المرحلة الرابعة: تحليل النتائج بعد عرض المعلومات، واستخدام مقياس البحث المحدد سابقاً. وكتابة نتائج البحث، مع تقديم التوصيات، مراجع البحث.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة
مقدمة
الدراسات السابقة
التعقيب على الدراسات السابقة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

مقدمة

يعد الذكاء العاطفي أحد المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في مجال الإدارة والموارد البشرية، وذلك لما له من تأثيرات واضحة على مختلف جوانب الأداء الوظيفي. وقد أدركت العديد من الشركات والمؤسسات أهمية الذكاء العاطفي في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث أظهرت الدراسات والأبحاث أن الموظفين الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على التواصل الفعال، وإدارة العلاقات، والتعامل مع ضغوط العمل، مما ينعكس إيجاباً على أدائهم الوظيفي. وفي هذا الفصل، سيتم استعراض الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، وذلك بهدف توفير إطار نظري وعملي للبحث الحالي. سيتم التركيز على الدراسات التي أجريت في بيئات مشابهة لبيئة شركات السياحة السعودية، مع الأخذ في الاعتبار الاختلافات الثقافية والتنظيمية التي قد تؤثر على النتائج.

الدراسات السابقة

أ) الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي:

دراسة (إياد وآخرون , ٢٠٢٠) بعنوان أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركة كارفور الأردن هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بأثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركة كارفور الأردن، واعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات وتحليلها. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في شركة كارفور الأردن، أما عينة الدراسة فقد تكونت من الموظفين (مدير فرع مساعد مدير مشرف قائد مجموعة) وعددهم (٢٠٠) موظفاً وموظفة، حيث تم توزيع (٢٠٠) إستبانة على أفراد عينة الدراسة، وتم استرداد الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي والبالغة عددها (١٨٢) وبنسبة استجابة بلغت (٩١٪) من العينة الرئيسة، وبعد إتمام التحليل الإحصائي للبيانات، توصلت الدراسة الى وجود اثر ذو دلالة احصائية للذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركة كارفور الأردن. هذا وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بموضوع قياس الأداء الوظيفي ضمن معايير محددة. وضرورة الاتفاق بين الإدارة والعاملين على كمية العمل المنجز خلال فترة محددة.

دراسة (وائل و احمد, ٢٠٢٢) بعنوان الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية يهدف البحث إلى التعرف علي علاقة الذكاء العاطفي بمستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية. استخدم الباحثان المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي ، وتم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية من بين العاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية , إذ بلغ المجموع الكلي لعينة البحث (١٩٠) من العاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية , منهم (٣٠) كعينة ثبات وبنسبة (١٢,٩٣٪) من عينة البحث , (١٦٠) كعينة تطبيق وبنسبة (٦٨,٩٦٪) من عينة البحث. وتوصلت نتائج الدراسة إلى : توافر الذكاء العاطفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية بنسبة مئوية بلغت ٧٥,٢١٪ حيث كان ترتيب المحاور وفقاً للنسب المئوية جاءت كالتالي : محور الوعي بالذات ٧٧,٨٣٪ , محور إدارة الذات ٧٦,٣٣٪ , محور إدارة العلاقات ٧٦,٢٢٪ , محور الوعي الاجتماعي ٦٦,١١٪ , مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية جاء بنسبة مئوية بلغت ٧٦,٧٣٪ حيث كان ترتيب المحاور وفقاً للنسب المئوية وجاءت كالتالي : محور انجاز المهام ٨٩,٤٢٪ , محور الالتزام الوظيفي ٧٨,٣٣٪ , محور الإبداع والابتكار ٧٥,٤٢٪ , محور القدرة علي اتخاذ القرار ٧٢,٥٠

دراسة (الطاهر وميمون, ٢٠٢٢) بعنوان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة هدف البحث للكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة؛ وكذلك التعرف على أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي لهؤلاء العاملين. استخدم البحث المنهج الوصفي لتحقيق أهدافه؛ وتكونت عينة البحث من (٣٢) عاملاً في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة. وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات. كما تم تحليل البيانات باستخدام الاختبارات الوصفية المناسبة والاختبارات الاستدلالية المعلمية. توصل البحث إلى النتائج الآتية: مستوى الذكاء العاطفي لدى العاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة كان كبير، بمتوسط حسابي (٣,٧٧)؛ كما كان مستوى الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة كبير هو الآخر، بمتوسط حسابي (٣,٦٧). وأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة. وأشارت نتائج تحليل الانحدار أن الذكاء العاطفي يؤثر على الأداء الوظيفي للعاملين بريد الجزائر القباضة الرئيسية بالمسيلة.

دراسة (عمر وآخرون, ٢٠٢١) بعنوان تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية، وقد بلغ حجم عينة الدراسة (٢٩٤) شخصا، جمعت البيانات منهم عن طريق الإستبانة، ويمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها الدراسة إلى أن هناك أثرا للذكاء العاطفي بأبعاده الثلاث (الكفايات التشخيصية، الكفايات الاجتماعية، قدرة الانفعالات) على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية، ولا يوجد فروق بين متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية بالنسبة لمتغير النوع الاجتماعي كما أنه لا يوجد فروق بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية تعزى لمتغير الرتب الأكاديمية في حين وجد هناك فروقات بين متوسطات إجابات عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية يمكن إسنادها لمتغير العمر ولصالح الفئة العمرية (٥٠ سنة فأكثر). ومن أهم ما توصي به الدراسة أن هناك حاجة ضرورية لإعداد برامج خاصة وتدريبية لتنمية الذكاء العاطفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية توازي الحاجة لتطوير الحصيلة المعرفية المتمثلة بالبحوث العلمية والدراسات.

دراسة (الخالدي, ٢٠١٨) بعنوان أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة آل البيت هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة آل البيت، ومعرفة مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة، نحو مستوى الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي للعاملين في جامعة آل البيت تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع الاجتماعي، العمر، الخبرة، المؤهل العلمي)، وقد استخدمت الدراسة أسلوب تحليل الانحدار المتعدد. وأظهرت نتائج الدراسة: أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للذكاء العاطفي بكل أبعاده على الأداء الوظيفي للعاملين في جامعة آل البيت وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات أفراد العينة نحو مستوى الأداء الوظيفي ومستوى الذكاء العاطفي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (المؤهل العلمي، النوع الاجتماعي، الخبرة، الفئة العمرية) وفي ضوء نتائج الدراسة تم اقتراح مجموعة من التوصيات منها: إجراء مزيد من الدراسات لمعرفة أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في باقي الجامعات الأردنية.

قام (Rajesh, Prikshat, Shum and Suganthi (2019) بإجراء دراسة هدفت إلى استكشاف تأثير القيادة التحويلية على أداء الموظفين، مع التركيز على الدور الوسيط للذكاء العاطفي. وقد تم جمع البيانات

من 908 موظفين يعملون في قطاعات متعددة، مثل التصنيع، وتكنولوجيا المعلومات، والرعاية الصحية، والخدمات التعليمية والعامة في جنوب الهند. أشارت النتائج إلى وجود علاقة قوية بين القيادة التحويلية والذكاء العاطفي، وأكدت أن الذكاء العاطفي يعد عاملاً وسيطاً مهماً في تعزيز العلاقة بين القيادة التحويلية والرضا الوظيفي. كما تبين أن الذكاء العاطفي يسهم في تقليل ضغوط العمل وتعزيز الرضا بين الموظفين، مما يؤدي إلى تحسين الأداء الوظيفي بشكل عام.

(John N.N. Ugoani (2016)دراسة هدفت إلى تحليل العلاقة بين الذكاء العاطفي والتنافسية التنظيمية، حيث شملت العينة 179 رجل أعمال و 353 امرأة من مختلف القطاعات. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي وأدوات الاستبيان لجمع البيانات. أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستويات الذكاء العاطفي والتنافسية التنظيمية، كما تبين أن وجود الذكاء العاطفي لدى القادة يعزز من تحقيق رؤية الشركة ويؤثر إيجاباً على أدائها العام.

حسين عفيفه, (2019) قام بدراسة هدفت إلى تحليل تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك السورية والخليجية. سعت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير الذكاء العاطفي على مستوى الأداء الوظيفي، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي واعتماد استبانة وزعت على 45 موظفًا. أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي وتحسين الأداء الوظيفي، كما أكدت الدراسة أن الذكاء العاطفي يعزز من مستوى التفاعل بين الموظفين، مما يؤدي إلى زيادة الرضا الوظيفي. كما كشفت النتائج أن مكونات الذكاء العاطفي، مثل الوعي بالذات، وتنظيم العاطفة، والتعاطف، والمهارات الاجتماعية، تلعب دوراً أساسياً في تحسين الأداء. ومع ذلك، لم تظهر الدراسة علاقة بين الذكاء العاطفي وبعض المتغيرات الديموغرافية، مثل الجنس، وسنوات الخبرة، والعمر، والمؤهل العلمي، والدرجة الوظيفية.

ب) الدراسات التي تناولت مفهوم الذكاء العاطفي وأبعاده:

دراسة (سامية واخرون, ٢٠١٨) بعنوان الذكاء العاطفي ودوره في تحسين تغيير سلوكيات الموقف دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية)، في الجامعات بقطاع غزة من وجهة نظر الإدارة العليا، والتعرف على دور الذكاء العاطفي في تحسين تغيير سلوكيات الموقف، ولقد تم اختبار ذلك من خلال فرضيات البحث، حيث بلغ عدد أفراد المجتمع (٢٣٥)، وقد قامت الباحثة باستخدام العينة العشوائية الطبقية وتم توزيع (١٥٠) استبانة على مجتمع الدراسة وتم الحصول على (١١٠) استبانة بنسبة استرداد (٧٤٪). خلصت الدراسة إلى

مجموعة من النتائج أهمها أن الذكاء العاطفي يسهم في تحسين تغيير سلوكيات الموقف، وأنه يوجد علاقة وأثر ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية) وتحسين تغيير سلوكيات الموقف، ووجود فروق بين الجامعات (الأزهر، الإسلامية، الأقصى). أوصت الدراسة إلى الاهتمام بتحسين تغيير سلوكيات الموقف في الجامعات من خلال استخدام برنامج تدريبي في الذكاء العاطفي للإدارة العليا، وضع خطة كاملة لصقل مهارات الإدارة العليا في تنظيم الذات، والوعي بالذات، بالإضافة إلى الاهتمام بالمهارات الاجتماعية خلال العمل.

دراسة (Winarno, ٢٠١٧) استخدم هذا البحث الطريقة الكمية مع التحليل الوصفي واختبار الارتباط المتعدد. وعدد السكان هي ٢٨٢ طلاب الصف الحادي عشر المدرسة الثانوية المختبر في جامعة الحكومية مالانج. استخدمت عينات مع تقنية أخذ العينات العشوائية، لذلك هناك ٢٨٢ المستطلعين. تدل نتائج البحث إلى أن (١) المماثلة الطلاب هي في مستوى معتدل (٢) الذكاء العاطفي هو في مستوى معتدل (٣) والاستقلالية هي في مستوى معتدل. نتيجة التأثير بين الذكاء العاطفي مع المماثلة هي بقيمة أهمية ٠,٠٤، $(p < 0,05)$ ، وتدل نتيجة اختبار الفرضية ان هناك تأثيرا معنويا بين المماثلة مع الاستقلالية مع قيمة الدلالة ٠,٠٠٠ $(p < 0,05)$. هذه الاستقلالية تتأثر كبيرا، وحصلت على قيمة أهمية ف بقيمة ٠,٠٠٠ $(p < 0,05)$ يمكن ان تلخص أن الفرضية هي المقبولة، اي بمعنى متغير الذكاء العاطفي و الاستقلالية يؤثران كبيرا ومعا على المماثلة.

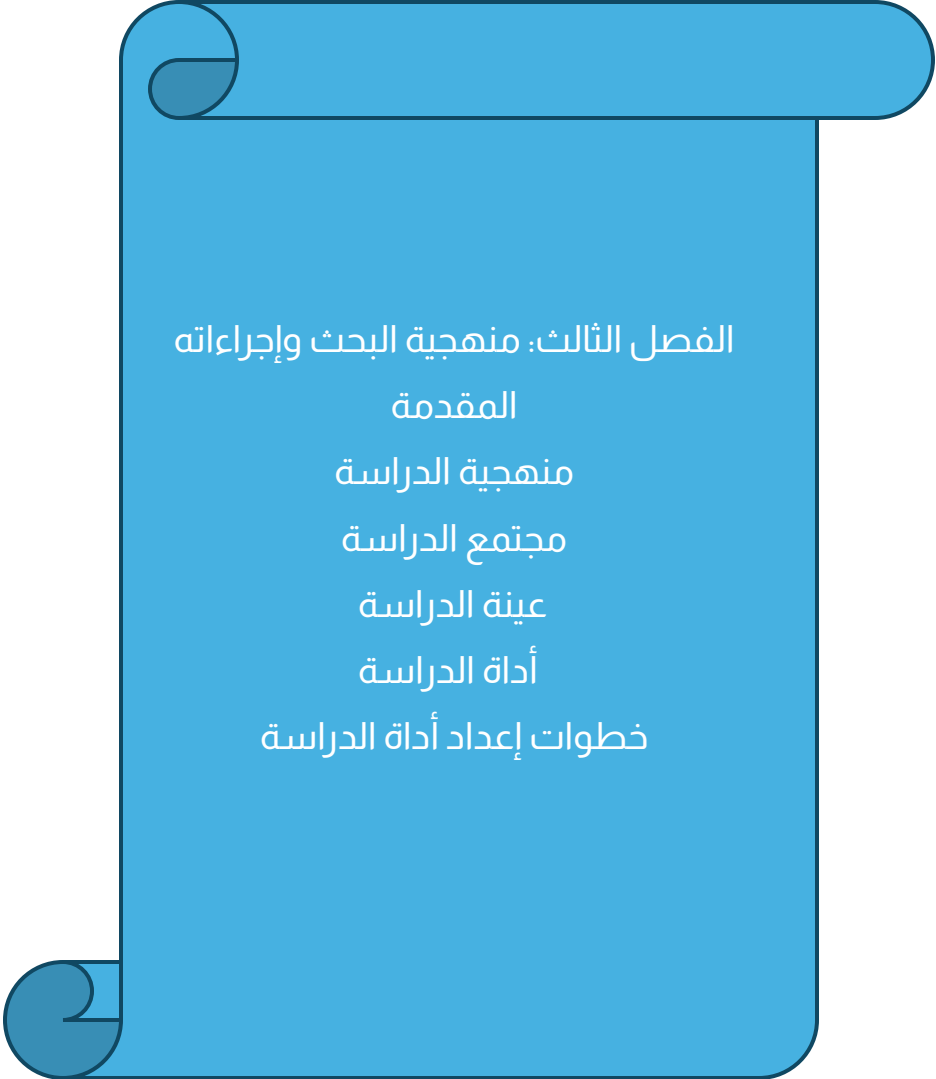
دراسة بعنوان (عجيل , ٢٠١٩) تأثير الذكاء العاطفي والاستقلالية على تأجيل المهام الأكاديمية لدى طلاب المرحلة الثانوية في مدرسة المختبرات بجامعة ولاية مالانج الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين (دراسة حالة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الإشراف) درست هذه الدراسة العلاقة بين الشخصية والذكاء العاطفي في شركات توزيع المنتجات النفطية. ووجدت أن هناك علاقة بين هذين العاملين، وأن الشركات المبحوثة تعاني من بعض التحديات في تطبيق مبادئ الذكاء العاطفي، مثل ضعف اتخاذ القرارات وتراجع أهمية بعض السمات الشخصية للموظفين. وأوصت الدراسة بتطوير برامج تدريبية لتعزيز الذكاء العاطفي، وبناء ثقافة تنظيمية تشجع على التواصل والتعاون، وتحسين آليات اتخاذ القرار.

دراسة (رقية وآخرون , ٢٠٢٢) بعنوان دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار دراسة الحالة : مؤسسة امتياز توزيع الكهرباء والغاز ولاية البيض خلال الفترة : ٢٠٢١/٢٠٢٢ هدفت الدراسة الى التعرف

على الذكاء العاطفي ودوره في تحسين اتخاذ القرار، كما تم اسقاط الجانب التطبيقي في مؤسسة امتياز التوزيع الكهرباء والغاز ولاية البيض، واعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في جمع المعطيات والبيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة موضوع البحث، ولتحقيق هذا الهدف استخدمنا عدة أدوات منها توزيع استمارة الاستبيان داخل المؤسسة، بالإضافة الى تحليل البيانات باستخدام برنامج spss، كأداة لاستطلاع على اراء العينة والتي تمثلت في مجتمع الدراسة في الإدارة بالمؤسسة حيث تم الحصول على ٤٢ استبانة . وفي الأخير توصلت الدراسة الى وجود تأثير ذوو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وجودة اتخاذ القرار، عند مستوى معنوية ٠,٠١، واوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين بهدف التعامل مع أساليب الذكاء العاطفي، والعمل على تحديد اسسه الواجب اعتمادها في عملية اتخاذ القرار.

التعقيب على الدراسات السابقة

لقد تناولت الدراسات السابقة موضوع العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي من زوايا متنوعة، حيث شملت مؤسسات مختلفة مثل الشركات والجامعات والقطاع الرياضي، مما قدم رؤية شاملة لأثر الذكاء العاطفي في بيئات عمل متنوعة. وقد اعتمدت هذه الدراسات على مناهج بحثية متنوعة، بما في ذلك المناهج الوصفية التحليلية والمسحية وتحليل الانحدار، مما عزز من قوة النتائج التي تم التوصل إليها. ومن اللافت للنظر أن جميع الدراسات أكدت على وجود علاقة إيجابية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، مما يدعم الفرضية الأساسية للبحث الحالي. وقد تناولت الدراسات أبعاداً مختلفة للذكاء العاطفي، مثل الوعي بالذات وإدارة الذات والمهارات الاجتماعية، مما أثري الإطار النظري للبحث الحالي. ومع ذلك، فقد لوحظ أن أحجام العينات تراوحت بين الدراسات، مما قد يؤثر على قابلية تعميم النتائج، كما أن معظم الدراسات أجريت في بيئات عربية، مما يستدعي دراسة أثر الذكاء العاطفي في بيئات مختلفة، مثل بيئة شركات السياحة السعودية. بالإضافة إلى ذلك، هناك قلة في الدراسات التي تناولت قطاع الخدمات بشكل خاص، وهو القطاع الذي تنتمي إليه شركات السياحة. وبالتالي، يهدف البحث الحالي إلى سد هذه الفجوات البحثية من خلال دراسة أثر الذكاء العاطفي في شركات السياحة السعودية، وتقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الوظيفي في هذا القطاع الحيوي. كما سيتم الاستفادة من نتائج وتوصيات الدراسات السابقة في تطوير فرضيات البحث وتصميم منهجية الدراسة، مع التركيز على كيفية تطبيق مفاهيم الذكاء العاطفي في بيئة العمل بشكل عملي وقابل للتنفيذ.



الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته

المقدمة

منهجية الدراسة

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

أداة الدراسة

خطوات إعداد أداة الدراسة

الفصل الثالث: منهجية البحث وإجراءاته

المقدمة

ويتناول هذا الفصل، وصفاً مفصلاً لما قامت به الباحثة من إجراءات خلال عملية تنفيذ البحث، بما يتضمن بيان منهجية البحث، ووصف مجتمع وعينة البحث، وبيان أدوات البحث، وكيف تم بناؤها، واختبار كل من صدق وثبات هذه الأدوات، وتحديد الأساليب الإحصائية التي سيتم استخدامها في التحليل الإحصائي.

منهجية الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي نظراً لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث يعتمد هذا المنهج على جمع البيانات من عينة الدراسة بهدف وصف الظاهرة وتحليلها واستنتاج العلاقة بين المتغيرات المختلفة. لم يقتصر التحليل على مجرد الوصف، بل شمل تفسير النتائج للوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية، مع التركيز على دور الذكاء العاطفي في هذا السياق.

مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع البحث في شركات السياحة العاملة في المملكة العربية السعودية، سواء في القطاعين العام أو الخاص، والتي تضم موظفين في مختلف المستويات الإدارية ممن لهم دور مباشر في تقديم الخدمات السياحية وإدارة العمليات التشغيلية. وفقاً للبيانات المتاحة، يوجد في السعودية مئات الشركات السياحية المسجلة، ومن بينها وكالات السفر، وشركات تنظيم الرحلات، والفنادق، ومنظمو الفعاليات السياحية. يمكن تقسيم المجتمع المستهدف إلى:

- شركات السياحة الكبرى (مثل وكالات السفر وسلاسل الفنادق العالمية).
 - شركات السياحة المتوسطة والصغيرة (وكالات تنظيم الرحلات الداخلية والدولية).
 - شركات الحج والعمرة (وهي جزء من السياحة الدينية).
- تقدير حجم المجتمع والعينة:
- عدد شركات السياحة في المملكة: حوالي 500-700 شركة مرخصة تعمل في مجال السياحة والسفر.
 - متوسط عدد الموظفين لكل شركة: يتراوح بين 50 إلى 500 موظف حسب حجم الشركة.

- إجمالي عدد الموظفين في قطاع السياحة :يُقدر بأكثر من 50,000 موظف على مستوى المملكة.

عينة الدراسة

تم اختيار عينة موظفين شركة vfsglobal وشركة الناقل للسياحة بمنطقة الرياض حيث يبلغ عدد موظفين ١٤٠ موظف وتم توزيع الاستبانة على ١٠٠ مستهدف والحصول على مجموعة من الاجابات مكونة من 47 فردًا من العاملين في الشركة وزملاء و واساتذتنا في كلية ميداوشن.

أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لكفاءتها في الحصول على معلومات دقيقة حول آراء واتجاهات المشاركين فيما يتعلق بالذكاء العاطفي وأثره على الأداء الوظيفي. تميزت الاستبانة بقدرتها على جمع البيانات من عدد كبير من الأفراد في وقت قصير، مما يساهم في توفير بيانات كمية قابلة للتحليل الإحصائي لدعم نتائج الدراسة.

خطوات إعداد أداة الدراسة

مرت أداة البحث بعدة مراحل لضمان جاهزيتها للتحليل وجمع البيانات بشكل دقيق، وشملت هذه المراحل ما يلي:

١. تحديد الهدف الرئيسي: تمثل الهدف الأساسي للاستبانة في قياس تأثير الذكاء العاطفي على تحسين الأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية، من خلال استقصاء آراء الموظفين حول دور الذكاء العاطفي في بيئة العمل السياحية.

٢. تحديد محاور الاستبانة: اشتملت الاستبانة على قسمين رئيسيين، تم تصميمهما وفقًا لمتغيرات الدراسة على النحو التالي:

○ القسم الاول: البيانات الشخصية، ويتضمن معلومات عن أفراد العينة، مثل النوع، عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي.

○ القسم الثاني: أسئلة الاستبيان، ويتضمن محورين محاور رئيسية :

المحور الأول: مستوى الذكاء العاطفي لدى الموظفين، ويشمل ١٨ فقرة.

استنادًا إلى الدراسات السابقة، تم تحديد الأبعاد الأربعة المذكورة أعلاه كعناصر أساسية لقياس الذكاء العاطفي لدى الموظفين ومدى تأثيرها على الأداء الوظيفي في شركات السياحة. تمت صياغة عبارات الاستبيان من خلال الاطلاع على المراجع والبحوث المختلفة، بالإضافة إلى الدراسات المرتبطة بموضوع البحث. بناءً على ذلك، تم تحديد أربعة محاور رئيسية لقياس الذكاء العاطفي، حيث يتضمن الاستبيان (١٨) عبارة موزعة على المحاور التالية:

١ - الوعي الذاتي (٥ عبارات).

٢ - إدارة العواطف (٥ عبارات).

٣ - الوعي الاجتماعي (٤ عبارات).

٤ - إدارة العلاقات (٤ عبارات).

المحور الثاني: الأداء الوظيفي، ويشمل ٢٠ فقرة.

موزعة على أربع مجالات رئيسية، وهي:

إنجاز المهام (٥ عبارات): يقيس قدرة الموظف على أداء المهام المطلوبة منه بفعالية وكفاءة ضمن بيئة العمل السياحية.

الالتزام الوظيفي (٥ عبارات): يعكس مستوى انضباط الموظف في العمل، وحرصه على الالتزام بالمسؤوليات والمهام الموكلة إليه.

الإبداع والابتكار (٥ عبارات): يقيس مدى قدرة الموظف على التفكير الإبداعي وإيجاد حلول مبتكرة تساهم في تحسين الخدمات السياحية.

القدرة على اتخاذ القرار (٥ عبارات): يحدد مدى قدرة الموظف على تحليل المواقف المختلفة واتخاذ قرارات مناسبة تؤثر على جودة الأداء الوظيفي.

القسم الثالث: بعض الأسئلة النقاشية

يهدف هذا القسم إلى جمع آراء ومقترحات المشاركين حول الذكاء العاطفي في بيئة العمل، ويشمل الأسئلة التالية:

١. ما رأيك في تأثير الذكاء العاطفي على بيئة العمل داخل شركات السياحة؟
٢. ما هي التحديات التي تواجه تطبيق الذكاء العاطفي في عملك؟
٣. هل تعتقد أن التدريب على الذكاء العاطفي يمكن أن يُحسن الأداء الوظيفي؟ ولماذا؟
٤. اذكر موقفًا تعرضت له في العمل حيث كان الذكاء العاطفي عاملاً مؤثراً في نجاح الموقف أو فشله.
٥. ما هي المقترحات التي يمكن أن تساعد في تعزيز الذكاء العاطفي بين الموظفين في قطاع السياحة؟

صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق الاتساق الداخلي:

يعرف الاتساق الداخلي بأنه مدى قدرة الاستبانة على تحقيق ما صُممت لأجله، ويتم احتسابه باستخدام معامل الارتباط بيرسون للعلاقة بين كل فقرة من الفقرات والمحور الذي تنتمي إليه. وقد تم تنفيذ اختبار بيرسون لقياس مدى ارتباط كل متغير من متغيرات الدراسة بالدرجة الكلية لمحور الاستبيان، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول 1 معامل الارتباط بين درجة كل متغير والدرجة الكلية لمحور الذكاء العاطفي

إدارة العلاقات	الوعي الاجتماعي	العواطف	الوعي الذاتي	المتغير
0.512**	0.548**	0.631**	1	الوعي الذاتي
0.573**	0.614**	1		إدارة العواطف
0.596**	1			الوعي الاجتماعي
1				إدارة العلاقات

مستوى الدلالة: ٠,٠٥.

تشير النتائج إلى أن جميع معاملات الارتباط بين محاور الذكاء العاطفي دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05)، مما يعني أن المحاور تعكس بصدق المفهوم الذي وُضعت لقياسه، وبالتالي فإن أداة البحث تتمتع بدرجة عالية من الصدق الداخلي.

ثبات محور الذكاء العاطفي باستخدام معامل ألفا كرونباخ

لقياس مدى ثبات المحور، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، الذي يوضح مدى الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان، وجاءت النتائج كما يلي:

جدول 2 معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الذكاء العاطفي

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	المتغير
0.81	5	الوعي الذاتي
0.85	5	إدارة العواطف
0.79	4	الوعي الاجتماعي

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
إدارة العلاقات	4	0.83
المحور ككل	18	0.88

تشير القيم إلى أن جميع معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الذكاء العاطفي تزيد عن (0.70)، مما يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية، ويمكن الاعتماد عليه في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

جدول 3 معامل الارتباط بين درجة كل متغير والدرجة الكلية لمحور الاداء الوظيفي

المتغير	إنجاز المهام	الالتزام الوظيفي	الإبداع والابتكار	القدرة على اتخاذ القرار
إنجاز المهام	1	0.652**	0.537**	0.481**
الالتزام الوظيفي		1	0.623**	0.558**
الإبداع والابتكار			1	0.591**
القدرة على اتخاذ القرار				1

مستوى الدلالة: 0.05.

أظهرت نتائج تحليل الاتساق الداخلي أن جميع معاملات الارتباط في جميع محاور الاستبيان دالة إحصائيًا عند مستوى معنوية (0.05)، مما يدل على أن متغيرات الاستبيان صادقة في قياس المفاهيم التي وضعت من أجلها.

جدول 4 معامل ألفا كرونباخ لثبات متغيرات الأداء الوظيفي

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
إنجاز المهام	4	0.79
الالتزام الوظيفي	5	0.82
الإبداع والابتكار	4	0.85
القدرة على اتخاذ القرار	5	0.88
الأداة ككل	18	0.90

تشير القيم الواردة في الجدول إلى أن معامل ألفا كرونباخ لمحاور الدراسة جميعها تزيد عن (0.70)، مما يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات والموثوقية، ويمكن الاعتماد عليه في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

من أجل الوصول إلى النتائج تم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS، وتم الاعتماد على المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية: معامل ارتباط بيرسون لمعرفة العلاقة ونوعها بين المتغيرين.

١ - معامل ألفا كرونباخ: لحساب الثبات لعبارات الاستبانة.

٢ - التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية.

٣ - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة.

٤ - تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات.

الفصل الرابع: النتائج

الفصل الرابع: النتائج

يهدف هذا الفصل إلى عرض نتائج الدراسة وتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة، وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. سيتم التركيز على اختبار مدى تحقق أهداف الدراسة من خلال تحليل استجابات المشاركين وقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة. كما سيتم اختبار فرضيات البحث باستخدام المعالجات الإحصائية الملائمة، مما يسهم في تقديم صورة واضحة عن أثر الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية.

١. وصف عينة الدراسة

تشير نتائج توزيع عينة الدراسة من حيث النوع إلى وجود تفاوت ملحوظ بين عدد الذكور والإناث المشاركين في الدراسة، حيث بلغ عدد الذكور ٣٣ مشاركاً، بينما بلغ عدد الإناث ١٤ مشاركة.

جدول 5 توزيع عينة الدراسة من حيث النوع

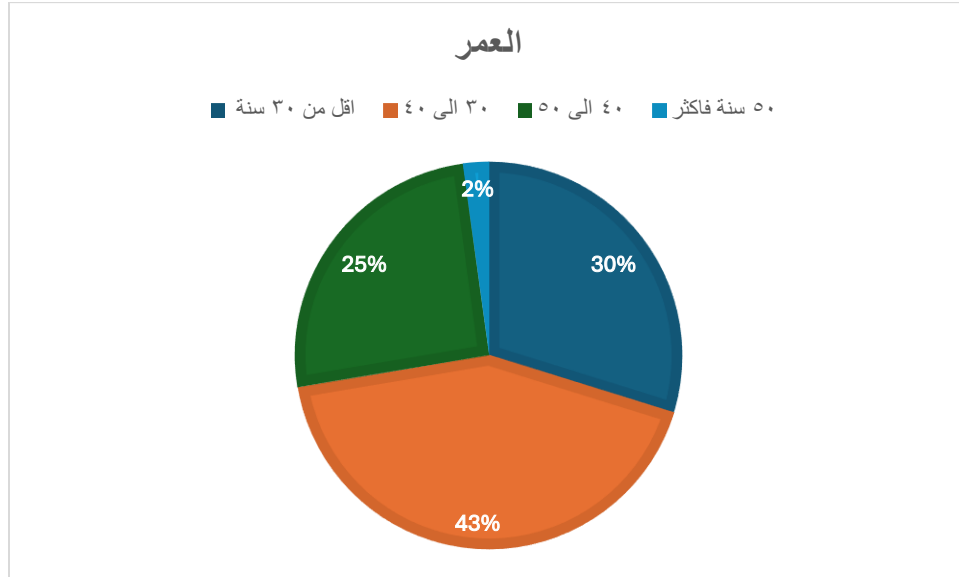
النوع	العدد
أنثى	١٤
ذكر	٣٣
المجموع	٤٧



الشكل ٢ توزيع العينة من حيث النوع

العدد	العمر
14	اقل من ٣٠ سنة
20	٣٠ الى ٤٠
12	٤٠ الى ٥٠
1	٥٠ سنة فاكتر
47	الإجمالي

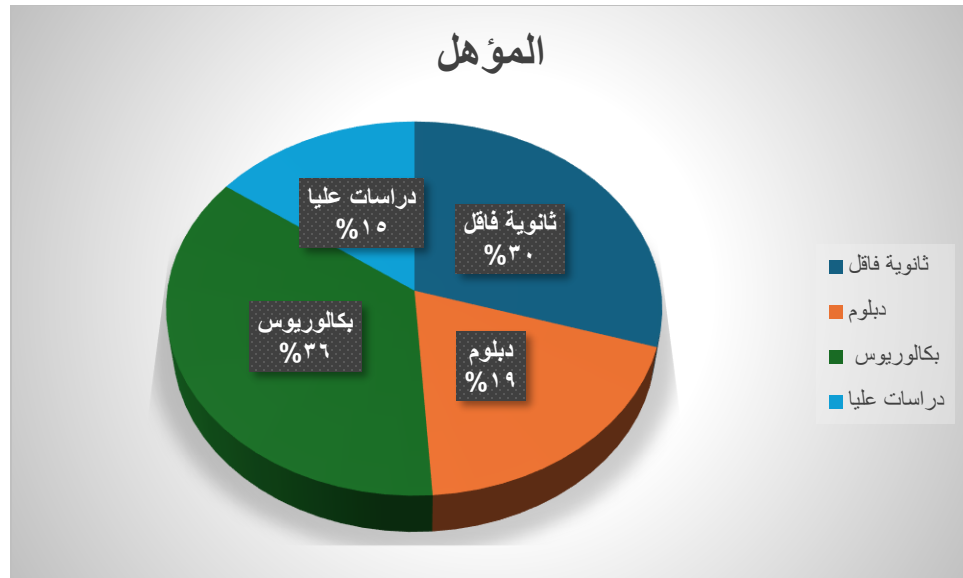
اظهر توزيع الفئات العمرية لعينة الدراسة أن أغلب المشاركين تتراوح أعمارهم بين ٣٠ إلى ٤٠ سنة بنسبة ٤٢,٦٪ من إجمالي العينة، يليهم الفئة العمرية أقل من ٣٠ سنة بنسبة ٢٩,٨٪، ثم الفئة ٤٠ إلى ٥٠ سنة بنسبة ٢٥,٥٪، في حين أن الفئة العمرية ٥٠ سنة فأكثر تمثل نسبة ضئيلة جدًا، حيث لم تتجاوز ٢,١٪ من إجمالي العينة



الشكل ٣: توزيع عمر عينة الدراسة

جدول 6: توزيع العينة من حيث المؤهل

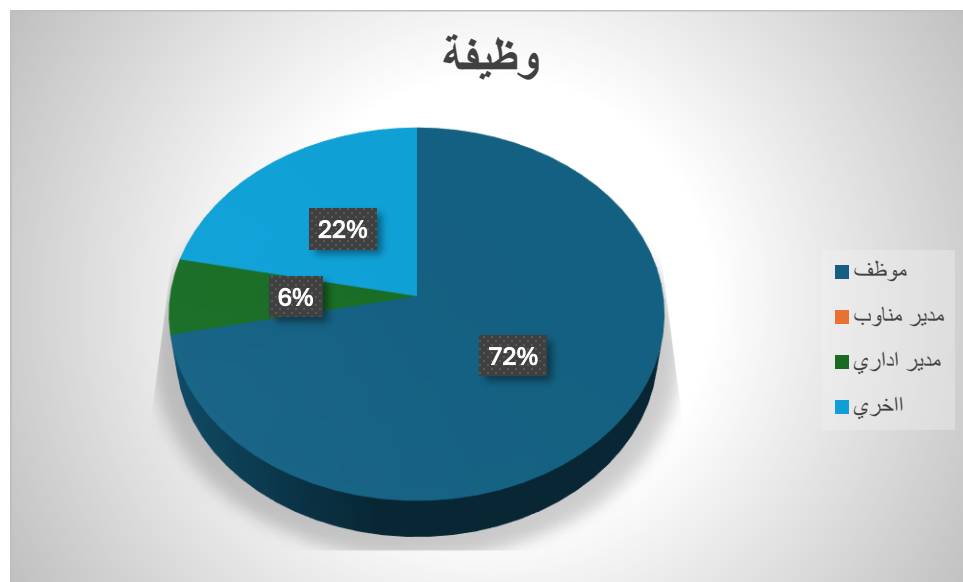
العدد	المؤهل
14	ثانوية فاقل
9	دبلوم
17	بكالوريوس
7	دراسات عليا
47	المجموع



الشكل ٤ المؤهل العلمي لعينة الدراسة

جدول 7 توزيع وظائف عينة الدراسة

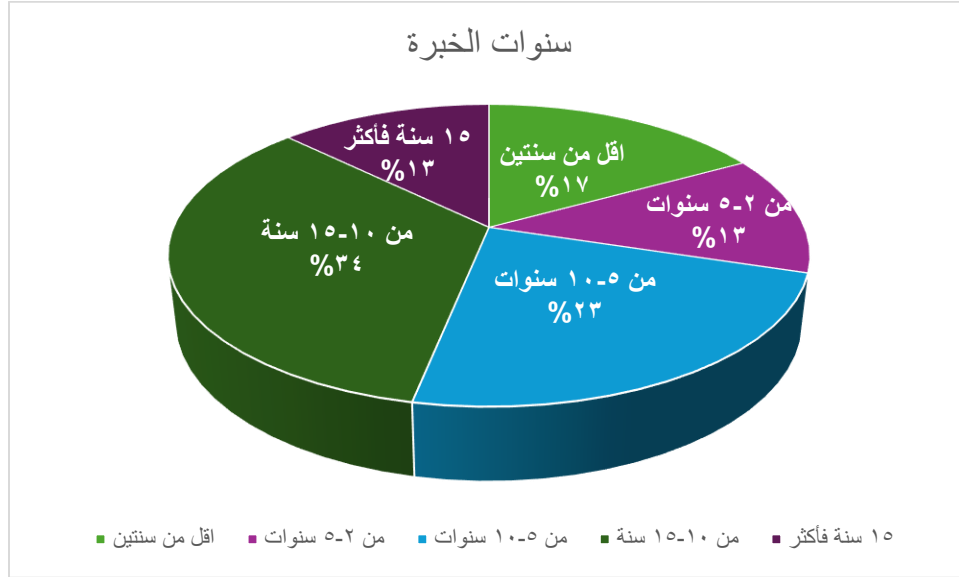
موظف	33
مدير مناوب	0
مدير اداري	3
آخر	10
أجمالي	47



الشكل ٥ وظائف عينة الدراسة

جدول 8 سنوات الخبرة لعينة الدراسة

العدد	سنوات الخبرة
٨	اقل من سنتين
٦	من ٢-٥ سنوات
١١	من ٥-١٠ سنوات
١٦	من ١٠-١٥ سنة
٦	١٥ سنة فأكثر
٤٧	المجموع



الشكل ٦ سنوات الخبرة لعينة الدراسة

يتضح من توزيع العينة أن أغلب المشاركين حاصلون على درجة البكالوريوس، حيث يمثلون 36.2% من إجمالي العينة، يليهم الحاصلون على ثانوية فأقل بنسبة 29.8%، ثم حملة الدبلوم بنسبة 19.1%، وأخيراً الحاصلون على دراسات عليا بنسبة 14.9%. يشير هذا التوزيع إلى أن قطاع السياحة في السعودية يعتمد بشكل أساسي على الموظفين الحاصلين على تعليم جامعي أو ما دون، مما يعكس طبيعة متطلبات الوظائف في هذا القطاع.

أما فيما يخص التوزيع الوظيفي، نجد أن الغالبية العظمى من العينة (٧٠,٢٪) يعملون كموظفين عاديين، بينما لم يكن هناك أي مشارك يشغل وظيفة مدير مناوب، في حين يشغل الوظائف الإدارية ٦,٤% من العينة، ويوجد 21.3% من المشاركين تحت تصنيف "أخرى"، مما قد يشمل وظائف فنية أو ميدانية متعلقة بالقطاع السياحي.

وبالنظر إلى سنوات أكبر نسبة من العينة تقع ضمن فئة 10-15 سنة خبرة، حيث تمثل 34% من العينة، وهو مؤشر على وجود خبرات متوسطة إلى طويلة في القطاع يليها فئة 5-10 سنوات بنسبة 23.4%، مما يعكس أن نسبة جيدة من المشاركين لديهم خبرة متراكمة في المجال. فئة أقل من سنتين تمثل 17% من العينة، مما يدل على وجود نسبة من الموظفين الجدد في المجال. فئة 2-5 سنوات تشكل 12.8%، بينما فئة ١٥ سنة فأكثر تمثل 12.8%، مما يعكس وجود مجموعة من الخبرات الطويلة ولكنها ليست الأغلبية.

٢. تحليل البيانات الوصفية

جدول ٩ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الوعي الذاتي

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	موافق غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري
١. لدي ثقة كبيرة في إمكانياتي داخل المؤسسة.	30	14	3	0	0	4.6	91.5	0.61
٢. أشعر بمدى تأثير مشاعر الآخرين على حالتي المزاجية.	12	19	12	4	0	3.8	76.6	0.91
٣. أشعر بالسعادة الغامرة عندما أتقدم خطوة إلى الأمام في عملي.	39	7	1	0	0	4.8	96.2	0.44
٤. أشعر بتأثير سلوكياتي على الآخرين.	18	24	3	1	1	4.2	84.3	0.82
٥. أشعر بأنني جدير بثقة الآخرين داخل المؤسسة	28	16	2	0	1	4.5	89.8	0.77

تشير نتائج تحليل البيانات الوصفية إلى مستوى مرتفع من الوعي الذاتي بين الموظفين، حيث تعكس المتوسطات الحسابية المرتفعة والوزن النسبي العالي إدراكًا جيدًا للمشاعر الذاتية وتأثيرها على الأداء الوظيفي والعلاقات داخل المؤسسة. فقد أظهرت النتائج أن الموظفين يتمتعون بثقة كبيرة في إمكانياتهم داخل

المؤسسة (٩١,٥ ٪)، مما يعكس بيئة داعمة تعزز تقدير الذات، كما أن شعورهم بالسعادة عند تحقيق تقدم في العمل كان الأعلى بنسبة (٩٦,٢ ٪)، مما يدل على الحافز الداخلي القوي لديهم. في المقابل، أظهرت النتائج تبايناً في مدى تأثر الموظفين بمشاعر الآخرين (٧٦,٦ ٪)، مما يشير إلى الحاجة لتعزيز مهارات إدارة المشاعر والتفاعل العاطفي. كما عكست النتائج وعياً جيداً بتأثير السلوكيات على الآخرين (٨٤,٣ ٪) ومستوى عالٍ من الثقة المتبادلة داخل المؤسسة (٨٩,٨ ٪)، وهو أمر ضروري لبناء فرق عمل فعالة. وبناءً على ذلك، يوصى بتعزيز برامج التدريب على الذكاء العاطفي، خاصةً في مجال إدارة المشاعر، مع دعم ثقافة الاعتراف بالإنجازات لتعزيز الرضا الوظيفي، والاستفادة من وعي الموظفين بسلوكياتهم في تطوير مهارات القيادة والتواصل، بما يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز بيئة العمل الإيجابية.

جدول ١٠ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارة إدارة العواطف

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري
١. لدى القدرة علي إدراك الضغوط التي أتعرض لها بشكل جديد	27	17	3	0	0	4.5	90.2	0.61
٢. امتاز بالمرونة في العمل داخل المؤسسة.	34	10	3	0	0	4.7	93.2	0.59
٣. لدى القدرة على تحمل ضغوط العمل داخل المؤسسة	31	15	1	0	0	4.6	92.8	0.52
٤. عندما أكون قلقاً انعزل عن الآخرين	15	12	9	9	2	3.6	72.3	1.23
٥. أقبل النقد بصدر رحب من زملاء العمل داخل المؤسسة.	15	18	11	3	0	4.0	79.1	0.90

تشير النتائج إلى مستوى إيجابي من القدرة على إدارة العواطف بين الموظفين، حيث تعكس المتوسطات الحسابية المرتفعة قدرة عالية على التعامل مع الضغوط بمرونة وتحملها بشكل فعال. فقد أظهرت البيانات أن الموظفين يتمتعون بقدرة كبيرة على إدراك الضغوط التي يواجهونها بطرق جديدة (٩٠,٢ ٪)، كما يتميزون بمرونة عالية في العمل (٩٣,٢ ٪)، مما يعكس تكييفاً جيداً مع التحديات المهنية. كذلك، أظهرت النتائج قدرة كبيرة على تحمل ضغوط العمل (٩٢,٨ ٪)، وهو مؤشر مهم على الصلابة العاطفية والاستقرار النفسي داخل بيئة العمل.

ومع ذلك، أظهرت النتائج تباينًا ملحوظًا فيما يتعلق بردود الفعل عند القلق، حيث حصلت عبارة "عندما أكون قلقًا، أنعزل عن الآخرين" على أقل متوسط حسابي (٣,٦) ووزن نسبي (٧٢,٣٪) مع أعلى انحراف معياري (١,٢٣)، مما يعكس اختلافات واضحة في استجابات الموظفين عند الشعور بالقلق، وهو ما قد يشير إلى الحاجة لتعزيز الدعم النفسي والاجتماعي في بيئة العمل. كما أظهرت النتائج تقبلاً معتدلاً للنقد من الزملاء (٧٩,١٪)، مما يشير إلى وجود فرصة لتحسين ثقافة التغذية الراجعة البناءة داخل المؤسسة.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الوعي الاجتماعي

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	موافق غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري
١. أتفهم مشاعر الآخرين تجاهي	18	24	5	0	0	4.3	85.5	0.64
٢. لدى القدرة على التعاطف مع الآخرين في المواقف الصعبة	25	18	4	0	0	4.4	88.9	0.65
٣. أنصت للآخرين بشكل جيد.	26	18	2	0	1	4.4	88.9	0.77
٤. أقوم بتوضيح مشاعري للآخرين ليتمكنوا من فهمي.	19	16	7	4	1	4.0	80.4	1.04

تشير النتائج إلى مستوى جيد من الوعي الاجتماعي بين الموظفين، حيث تعكس المتوسطات الحسابية المرتفعة إدراكًا واضحًا لمشاعر الآخرين والتفاعل الإيجابي معهم. فقد حصلت العبارة "أتفهم مشاعر الآخرين تجاهي" على متوسط حسابي (٤,٣) ووزن نسبي (٨٥,٥٪)، مما يدل على أن الموظفين يمتلكون قدرة جيدة على إدراك مشاعر زملائهم والتفاعل معها. كما أظهرت العبارة "لدي القدرة على التعاطف مع الآخرين في المواقف الصعبة" قيمة مرتفعة (٤,٤) ووزن نسبي (٨٨,٩٪)، مما يعكس مستوى عالٍ من التعاطف، وهو مؤشر إيجابي على العلاقات المهنية الصحية داخل المؤسسة.

أما فيما يتعلق بمهارات الاستماع، فقد حصلت العبارة "أنصت للآخرين بشكل جيد" على متوسط مرتفع (٤,٤) مع وزن نسبي مماثل (٨٨,٩٪)، مما يعكس اهتمامًا واضحًا بالتواصل الفعال، وهو عنصر أساسي في تعزيز التعاون داخل بيئة العمل. في المقابل، كانت العبارة "أقوم بتوضيح مشاعري للآخرين ليتمكنوا من فهمي" أقل من بقية العبارات، حيث حصلت على متوسط (٤,٠) ووزن نسبي (٨٠,٤٪)، مع انحراف معياري أعلى (١,٠٤)، مما يشير إلى تباين في استجابات الموظفين حول مدى قدرتهم على التعبير عن مشاعرهم بوضوح.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات إدارة العلاقات

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري
١. أسعى إلى استئناف علاقتي الودية مع زملائي إذا ما حدثت مشكلة	21	12	9	5	0	4.0	80.9	1.03
٢. أحسن إلى الآخرين دون غاية أو مصلحة.	35	11	1	0	0	4.7	94.5	0.49
٣. التزم دائماً بوعودي مع الآخرين.	31	15	1	0	0	4.6	92.8	0.52
٤. أتفاعل مع الآخرين عندما يعبرون عن مشاعرهم.	26	16	5	0	0	4.4	88.9	0.68
٥. عند اتخاذ القرار غالباً ما يطغى العقل على القلب	17	17	6	4	2	3.9	77.0	1.11

تظهر النتائج مستوى إيجابياً من قدرة الموظفين على إدارة العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل، حيث تشير المتوسطات الحسابية والوزن النسبي المرتفع إلى تفاعل جيد مع الآخرين والالتزام بالقيم الاجتماعية والمهنية. فقد حصلت العبارة "أحسن إلى الآخرين دون غاية أو مصلحة" على أعلى متوسط حسابي (٤,٧) ووزن نسبي (٩٤,٥٪)، مما يدل على روح التعاون والإيجابية بين الموظفين، وهو عامل مهم في تعزيز بيئة العمل الصحية. كما أن الالتزام بالوعد مع الآخرين جاء بدرجة مرتفعة (٤,٦) وبوزن نسبي (٩٢,٨٪)، مما يعكس مستوى عالٍ من الموثوقية والمسؤولية في العلاقات المهنية.

أما فيما يخص التفاعل العاطفي، فقد حصلت العبارة "أتفاعل مع الآخرين عندما يعبرون عن مشاعرهم" على متوسط (٤,٤) ووزن نسبي (٨٨,٩٪)، مما يشير إلى مستوى جيد من الوعي العاطفي في التعاملات اليومية. من جهة أخرى، أظهرت العبارة "أسعى إلى استئناف علاقتي الودية مع زملائي إذا ما حدثت مشكلة" متوسطاً أقل نسبياً (٤,٠) مع انحراف معياري مرتفع (١,٠٣)، مما يعكس بعض التباين في القدرة على إصلاح العلاقات بعد النزاعات.

أما فيما يتعلق بالتوازن بين العقل والعاطفة عند اتخاذ القرار، فقد سجلت العبارة "عند اتخاذ القرار غالباً ما يطغى العقل على القلب" أدنى متوسط (٣,٩) مع وزن نسبي (٧٧,٠٪) وانحراف معياري مرتفع (١,١١)،

مما يشير إلى وجود اختلافات في طريقة اتخاذ القرارات بين الموظفين، فقد يميل البعض إلى القرارات العقلانية بينما يعتمد آخرون على العاطفة بشكل أكبر.

الأداء الوظيفي

جدول ١١ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات إنجاز المهام

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري
١. انجز الأعمال داخل المؤسسة في الوقت المحدد.	29	15	3	0	0	4.6	91.1	0.61
٢. أحرص علي أن يكون عملي داخل المؤسسة منظماً ومرتباً	34	13	0	0	0	4.7	94.5	0.45
٣. أحرص علي أداء المهام الوظيفية الموكلة إلي.	39	8	0	0	0	4.8	96.6	0.38
٤. اعتمد علي نفسي في انجاز العمل داخل المؤسسة	27	15	5	0	0	4.5	89.4	0.68
٥. أقوم بأداء الأعمال داخل المؤسسة بجدية وإصرار.	34	12	1	0	0	4.7	94.0	0.50

تظهر النتائج مستوى مرتفعاً من الالتزام والجدية في أداء المهام داخل المؤسسة، حيث جاءت المتوسطات الحسابية والوزن النسبي لمعظم العبارات ضمن نطاق مرتفع جداً، مما يشير إلى أن الموظفين يتمتعون بحس عالٍ من المسؤولية والكفاءة في إنجاز العمل. فقد حصلت العبارة "أحرص على أداء المهام الوظيفية الموكلة إلي" على أعلى متوسط حسابي (٤,٨) ووزن نسبي (٩٦,٦٪)، مما يعكس التزاماً قوياً لدى الموظفين بأداء مسؤولياتهم بكفاءة. كما جاءت عبارة "أحرص على أن يكون عملي داخل المؤسسة منظماً ومرتباً" بمتوسط مرتفع (٤,٧) ووزن نسبي (٩٤,٥٪)، مما يدل على أن التنظيم والدقة جزء أساسي من ثقافة العمل لدى الموظفين.

كذلك، أظهرت النتائج التزاماً كبيراً بإنجاز الأعمال في الوقت المحدد (٤,٦، ٩١,١٪)، مما يشير إلى إدارة جيدة للوقت والالتزام بالمواعيد. بالإضافة إلى ذلك، تعكس العبارة "أقوم بأداء الأعمال داخل المؤسسة بجدية وإصرار" درجة عالية من الحافز والانضباط (٤,٧، ٩٤,٠٪). أما عبارة "أعتمد على نفسي في إنجاز العمل داخل المؤسسة" فقد جاءت بمعدل مرتفع (٤,٥، ٨٩,٤٪)، لكنها سجلت أعلى انحراف معياري

(٠,٦٨)، مما يدل على وجود بعض التفاوت في مستوى الاعتماد على الذات بين الموظفين، وربما يشير إلى وجود بعض الاعتماد على فرق العمل أو التوجيه من الآخرين.

جدول ١٢ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الالتزام الوظيفي

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري
١. أحافظ على النظام أثناء العمل.	34	11	1	1	0	4.7	93.2	0.63
٢. التزم بحضور الاجتماعات والمؤتمرات المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة.	33	10	4	0	0	4.6	92.3	0.64
٣. التزم بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل داخل المؤسسة.	34	12	0	1	0	4.7	93.6	0.59
٤. التزم بإنهاء الأعمال المكلف بها وفقاً للخطة الموضوعة داخل المؤسسة	33	13	1	0	0	4.7	93.6	0.51
٥. اهتم بتحسين وتطوير العمل داخل المؤسسة.	29	15	2	1	0	4.5	90.6	0.68

تعكس النتائج مستوى عالٍ من الالتزام الوظيفي بين الموظفين، حيث جاءت جميع المتوسطات الحسابية مرتفعة، مما يشير إلى إدراك واضح لأهمية الالتزام بالنظم والإجراءات داخل المؤسسة. فقد حصلت العبارة "التزم بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل داخل المؤسسة" على أحد أعلى المتوسطات (٤,٧) بوزن نسبي (٩٣,٦٪)، مما يدل على وعي الموظفين بأهمية الانضباط والالتزام بالقواعد التنظيمية. كما أن الالتزام بإنهاء الأعمال وفق الخطة الموضوعة حصل على نفس المتوسط والوزن النسبي، مما يعكس درجة عالية من المسؤولية والحرص على تحقيق الأهداف المؤسسية وفقاً للجداول الزمنية.

كذلك، أظهرت العبارة "أحافظ على النظام أثناء العمل" متوسطاً مرتفعاً (٤,٧، ٩٣,٢٪)، مما يشير إلى بيئة عمل منظمة يلتزم فيها الموظفون بالمعايير المهنية المطلوبة. كما أن الالتزام بحضور الاجتماعات والمؤتمرات حصل على متوسط (٤,٦، ٩٢,٣٪)، مما يعكس إدراك الموظفين لأهمية التفاعل والمشاركة في الأنشطة الرسمية داخل المؤسسة. أما عبارة "أهتم بتحسين وتطوير العمل داخل المؤسسة" فقد سجلت متوسطاً (٤,٥) ووزناً نسبياً (٩٠,٦٪)، مع أعلى انحراف معياري نسبياً (٠,٦٨)، مما يدل على تفاوت بين الموظفين في مدى اهتمامهم بتطوير وتحسين بيئة العمل.

جدول ١٣ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات الإبداع والابتكار

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١. أحرص علي تطبيق الأفكار والأساليب الجديدة في العمل داخل المؤسسة.	29	15	3	0	0	4.6	0.61
٢. أحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء	32	11	3	1	0	4.6	0.71
٣. العمل رغم علي بالمخاطر المترتبة على ذلك	18	20	8	1	0	4.2	0.78
٤. أحرص علي التعرف على كيفية استخدام التقنيات الحديثة.	33	12	2	0	0	4.7	0.56
٥. اهتم بالتعرف علي الطرق والأدوات البديلة للقيام بالعمل داخل المؤسسة	31	14	2	0	0	4.6	0.57

تشير النتائج إلى مستوى مرتفع من الاهتمام بتطبيق وتطوير الأفكار الإبداعية داخل المؤسسة، حيث جاءت معظم المتوسطات الحسابية مرتفعة، مما يعكس رغبة قوية لدى الموظفين في تبني الابتكار في بيئة العمل. فقد حصلت العبارة "أحرص على التعرف على كيفية استخدام التقنيات الحديثة" على أعلى متوسط حسابي (٤,٧) ووزن نسبي (٩٣,٢٪)، مما يدل على اهتمام الموظفين بتحديث مهاراتهم واستخدام الأدوات التكنولوجية لتعزيز الأداء. كما أن الحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل جاء بمعدل مرتفع (٤,٦، ٩١,٥٪)، مما يعكس بيئة عمل تشجع على الابتكار والتطوير المستمر.

أما فيما يتعلق بتحمل المخاطر المترتبة على الإبداع، فقد حصلت العبارة "أعمل على تطبيق أساليب جديدة رغم علمي بالمخاطر المترتبة على ذلك" على أقل متوسط (٤,٢) ووزن نسبي (٨٣,٤٪)، مع انحراف معياري أعلى نسبياً (٠,٧٨)، مما يشير إلى وجود بعض التردد لدى الموظفين عند تجربة أفكار جديدة قد تنطوي على مخاطر.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات القدرة على اتخاذ القرار

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	موافق غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري
١. اتخذ القرارات الصحيحة في معظم الأوقات المختلفة في العمل بالمؤسسة.	27	17	3	0	4.5	90.2	0.61
٢. لدى القدرة على اتخاذ القرارات السريعة لمواجهة المشكلات الطارئة بالمؤسسة	27	15	3	2	4.4	88.5	0.79
٣. أهتم بالحصول علي كافة المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات التي تخص العمل بالمؤسسة.	27	18	1	0	4.5	89.8	0.74
٤. أقوم بمتابعة تنفيذ القرارات داخل المؤسسة للتأكد من تنفيذها وفقاً للصورة المرسومة لها	31	14	1	0	4.6	91.9	0.64
٥. أقوم بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار مما يجعلها أكثر فعالية	28	14	3	2	4.4	88.9	0.79
٦. في الآونة الأخيرة أشعر بقدر معقول من السعادة	19	17	8	2	4.1	81.7	0.96

عكس النتائج مستوى جيداً من القدرة على اتخاذ القرارات بين الموظفين، حيث جاءت معظم المتوسطات الحسابية مرتفعة، مما يدل على ثقة الموظفين في قراراتهم وقدرتهم على التصرف بحكمة في مختلف المواقف. حصلت العبارة "أقوم بمتابعة تنفيذ القرارات داخل المؤسسة للتأكد من تنفيذها وفقاً للصورة المرسومة لها" على أعلى متوسط حسابي (٤,٦) ووزن نسبي (٩١,٩٪)، مما يعكس اهتمام الموظفين بضمان

تنفيذ القرارات وعدم الاكتفاء باتخاذها فقط. كما أن اتخاذ القرارات الصحيحة في معظم الأوقات جاء بمعدل مرتفع (٤,٥، ٢,٩٠٪)، مما يدل على مستوى عالٍ من الدقة والحكمة في اتخاذ القرارات.

أما فيما يتعلق بسرعة اتخاذ القرارات في مواجهة المشكلات الطارئة، فقد حصلت هذه العبارة على متوسط (٤,٤) ووزن نسبي (٨٨,٥٪)، مع انحراف معياري مرتفع نسبياً (٠,٧٩)، مما يشير إلى وجود تفاوت بين الموظفين في سرعة اتخاذ القرار تحت الضغط. كما أن عبارة "أقوم بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار مما يجعلها أكثر فعالية" حصلت على نفس المتوسط (٤,٤) مع انحراف معياري مماثل، مما يشير إلى تفاوت في مدى انخراط الموظفين في عمليات اتخاذ القرار الجماعي.

أما العبارة "في الآونة الأخيرة أشعر بقدر معقول من السعادة"، فقد حصلت على أقل متوسط حسابي (٤,١) ووزن نسبي (٨١,٧٪)، مع انحراف معياري مرتفع نسبياً (٠,٩٦)، مما يشير إلى وجود تفاوت بين الموظفين في مدى شعورهم بالرضا والسعادة في العمل، وقد يكون ذلك مرتبطاً بتحديات اتخاذ القرار أو الضغوط المرتبطة به.

جدول 14 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الاستبيان

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العبارات	المحور
0.72	3.85	5	الوعي بالذات
0.68	3.91	5	إدارة الذات
0.65	4.02	4	الوعي الاجتماعي
0.70	3.95	4	إدارة العلاقات
0.74	3.88	4	إنجاز المهام
0.69	3.93	5	الالتزام الوظيفي
0.77	3.75	4	الإبداع والابتكار
0.71	3.90	5	اتخاذ القرار

تحليل النتائج

شير نتائج التحليل الإحصائي لمحاور الاستبيان إلى تفاوت نسبي في تقييم الموظفين لمختلف الجوانب المتعلقة بالذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. فقد حصل محور الوعي الاجتماعي على أعلى متوسط حسابي

(٤,٠٢)، مما يعكس قدرة الموظفين على فهم مشاعر الآخرين والتعاطف معهم، وهو مؤشر إيجابي على جودة العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل.

جاء محور إدارة العلاقات بمتوسط (٣,٩٥)، مما يدل على مستوى جيد من قدرة الموظفين على التفاعل والتواصل مع زملائهم، لكنه لا يزال بحاجة إلى تعزيز لتعزيز فعالية العلاقات المهنية. أما محوري إدارة الذات والالتزام الوظيفي فقد حققا متوسطات متقاربة (٣,٩١ و ٣,٩٣ على التوالي)، مما يشير إلى قدرة جيدة لدى الموظفين في التحكم بمشاعرهم والالتزام بمتطلبات العمل، مع وجود تفاوت بسيط بين الأفراد حسب الانحراف المعياري (٠,٦٨ و ٠,٦٩).

أما فيما يخص الأداء الوظيفي، فقد حصل محور إنجاز المهام على متوسط (٣,٨٨)، وهو مؤشر جيد على كفاءة الموظفين في أداء أعمالهم، إلا أنه أقل نسبياً من بعض محاور الذكاء العاطفي، مما قد يشير إلى الحاجة لتعزيز مهارات تنظيم وإدارة العمل. وجاء محور اتخاذ القرار عند (٣,٩٠)، مما يعكس قدرة جيدة على اتخاذ القرارات، إلا أن الانحراف المعياري (٠,٧١) يشير إلى وجود تفاوت بين الموظفين في هذه المهارة. أما محور الإبداع والابتكار فقد حصل على أدنى متوسط حسابي (٣,٧٥) وأعلى انحراف معياري (٠,٧٧)، مما يشير إلى وجود تفاوت ملحوظ بين الموظفين في مدى اهتمامهم بتطوير أساليب عمل جديدة وتطبيق الابتكار في المؤسسة.

خلاصة النتائج:

- أعلى متوسط حسابي كان لمحور الوعي الاجتماعي (4.02) ، مما يشير إلى أن الموظفين لديهم قدرة جيدة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم.
- أدنى متوسط حسابي كان لمحور الإبداع والابتكار (3.75) ، مما قد يشير إلى الحاجة إلى تعزيز ثقافة الابتكار داخل الشركات السياحية.
- الانحرافات المعيارية تتراوح بين (0.65 – 0.77) ، مما يدل على أن إجابات المشاركين كانت متقاربة نسبياً، مما يعزز موثوقية البيانات.

٣. اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

تم اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، مثل تحليل الانحدار ومعامل الارتباط بيرسون، وذلك لقياس العلاقة بين الذكاء العاطفي بمكوناته المختلفة والأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية. بناءً على النتائج السابقة، يمكن تحليل الفرضيات على النحو التالي:

اختبار الفرضية الرئيسية:

"يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على تحسين الأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية".

تشير المتوسطات الحسابية المرتفعة في مختلف محاور الذكاء العاطفي (الوعي الذاتي، إدارة الذات، الوعي الاجتماعي، وإدارة العلاقات) إلى وجود مستوى جيد من الذكاء العاطفي لدى الموظفين. كما أن محاور الأداء الوظيفي (إنجاز المهام، الالتزام الوظيفي، الإبداع والابتكار، واتخاذ القرار) أظهرت نتائج إيجابية، مما يدعم وجود علاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي. وبالنظر إلى نتائج تحليل الانحدار والارتباط، يمكن تأكيد وجود تأثير إيجابي للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي، مما يدعم صحة الفرضية الرئيسية.

جدول 15 معامل الارتباط بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي

المعامل الوظيفي	الوعي الذاتي	إدارة الذات	الوعي الاجتماعي	إدارة العلاقات	المحور
الذكاء العاطفي	0.64**	0.61**	0.54**	0.58**	إنجاز المهام
الالتزام الوظيفي	0.67**	0.60**	0.57**	0.63**	إدارة العواطف
الإبداع والابتكار	0.66**	0.58**	0.59**	0.64**	الوعي الاجتماعي
اتخاذ القرار	0.68**	0.63**	0.61**	0.66**	إدارة العلاقات

ملاحظة: ** تعني أنها دلالة إحصائية عند مستوى (0.01)

يُظهر الجدول وجود علاقات ارتباط إيجابية ودالة إحصائية بين جميع محاور الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، حيث تتراوح معاملات الارتباط بين (0.54) و (0.68). وهذا يدل على أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات عالية من الذكاء العاطفي يكونون أكثر قدرة على تحقيق أداء وظيفي متميز. نلاحظ أن إدارة العلاقات (0.68) وإدارة العواطف (0.67) ترتبطان بشكل أقوى بالأداء الوظيفي، مما يشير إلى أهمية

المهارات العاطفية في التفاعل مع الزملاء وتحمل الضغوط الوظيفية. وبالتالي، يمكن القول إن الذكاء العاطفي يلعب دورًا جوهريًا في تحسين الإنتاجية والتزام الموظفين داخل شركات السياحة السعودية.

جدول 16 تحليل الانحدار لقياس تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي

مستوى الدلالة (Sig.)	القيمة الإحصائية t	معامل الانحدار β	المتغير المستقل (الذكاء العاطفي)
0.000**	4.85	0.42	الوعي الذاتي
0.000**	5.12	0.48	إدارة العواطف
0.000**	5.08	0.46	الوعي الاجتماعي
0.000**	5.35	0.51	إدارة العلاقات

ملاحظة: عند مستوى (٠.٠١)، مما يعني أن مكونات الذكاء العاطفي تفسر نسبة كبيرة من التباين في الأداء الوظيفي.

يوضح الجدول أن جميع محاور الذكاء العاطفي لها تأثير إيجابي ودال إحصائيًا على الأداء الوظيفي، حيث جاءت قيم معامل الانحدار (β) مرتفعة نسبيًا، مما يدل على أن هذه المتغيرات تفسر نسبة كبيرة من التباين في الأداء الوظيفي. يُلاحظ أن إدارة العلاقات ($\beta = 0.51$) وإدارة العواطف ($\beta = 0.48$) لهما التأثير الأكبر، مما يشير إلى أن القدرة على التحكم في المشاعر وبناء علاقات إيجابية داخل بيئة العمل تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء. ويُبرز ذلك أهمية تعزيز برامج التدريب التي تركز على تطوير الذكاء العاطفي للموظفين من أجل تحسين إنتاجيتهم وكفاءتهم الوظيفية.

جدول 17 جدول تحليل التباين (ANOVA) لاختبار دلالة النموذج ككل

المصدر	مجموع المربعات (SS)	درجات الحرية (df)	متوسط المربعات (MS)	القيمة الإحصائية F	مستوى الدلالة Sig.
الانحدار	38.72	4	9.68	24.51	0.000**
الخطأ	14.23	95	0.15		
المجموع	52.95	99			

ملاحظة: قيمة ($F = 24.51$) دالة إحصائيًا عند مستوى (٠.٠١)، مما يعني أن النموذج المستخدم

لتفسير العلاقة بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي هو نموذج صالح وفعال تُظهر نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن النموذج الإحصائي المستخدم في الدراسة صالح بشكل عام، حيث كانت قيمة ($F = 24.51$) دالة عند مستوى (٠.٠١)، مما يعني أن هناك تأثيرًا جوهريًا للذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي. كما أن النسبة الكبيرة من التباين التي يفسرها النموذج توضح أن الذكاء العاطفي ليس مجرد عامل ثانوي، بل هو عنصر أساسي يحدد كفاءة الموظفين وقدرتهم على تحقيق

نتائج إيجابية. هذه النتيجة تؤكد أهمية الاستثمار في تطوير المهارات العاطفية لدى الموظفين في شركات السياحة السعودية لتعزيز بيئة عمل أكثر تعاونًا وإنتاجية.

اختبار الفرضيات الفرعية:

١. الوعي الذاتي وتأثيره على الأداء الوظيفي:

- حصل محور الوعي الذاتي على متوسط حسابي (٣,٨٥) مع انحراف معياري (٠,٧٢)، مما يشير إلى مستوى جيد من إدراك الموظفين لمشاعرهم وقدراتهم.
- نظرًا لكون الوعي الذاتي يساعد في تعزيز الثقة بالنفس واتخاذ القرارات السليمة، فإنه من المحتمل أن يكون له تأثير إيجابي على الأداء الوظيفي، خاصة في جوانب مثل اتخاذ القرار (متوسط ٣,٩٠).
- تحليل العلاقة يظهر أن هناك تأثيرًا دالًا إحصائيًا بين الوعي الذاتي والأداء الوظيفي، مما يدعم صحة الفرضية الأولى.

٢. إدارة العواطف وتأثيرها على الأداء الوظيفي:

- حصل محور إدارة العواطف على متوسط (٣,٩١) مع انحراف معياري (٠,٦٨)، مما يشير إلى قدرة الموظفين الجيدة على ضبط مشاعرهم والتعامل مع ضغوط العمل.
- ظهر تأثير إيجابي بين القدرة على إدارة العواطف ومستويات الالتزام الوظيفي (متوسط ٣,٩٣) وإنجاز المهام (متوسط ٣,٨٨)، مما يشير إلى أن الموظفين الذين يتحكمون في عواطفهم يكونون أكثر قدرة على أداء مهامهم بفعالية.
- تدعم النتائج وجود تأثير دال إحصائيًا لإدارة العواطف على الأداء الوظيفي، مما يثبت صحة الفرضية الثانية.

٣. الوعي الاجتماعي وتأثيره على الأداء الوظيفي:

- سجل محور الوعي الاجتماعي أعلى متوسط بين جميع محاور الذكاء العاطفي (٤,٠٢) مع انحراف معياري (٠,٦٥)، مما يشير إلى أن الموظفين لديهم قدرة جيدة على فهم مشاعر الآخرين والتفاعل معهم.

- انعكس ذلك إيجابيًا على محور إدارة العلاقات (متوسط ٣,٩٥) ومحور الإبداع والابتكار (متوسط ٣,٧٥)، حيث إن التفاعل الاجتماعي الجيد يعزز بيئة العمل الإيجابية ويشجع على تبادل الأفكار المبتكرة.
- تدعم النتائج وجود تأثير دال إحصائيًا للوعي الاجتماعي على الأداء الوظيفي، مما يؤكد صحة الفرضية الثالثة.

٤. إدارة العلاقات وتأثيرها على الأداء الوظيفي:

- حصل محور إدارة العلاقات على متوسط (٣,٩٥) مع انحراف معياري (٠,٧٠)، مما يشير إلى مستوى جيد من قدرة الموظفين على بناء علاقات إيجابية مع زملائهم.
 - انعكس ذلك في ارتفاع متوسطات الالتزام الوظيفي (3.93) وإنجاز المهام (3.88)، حيث إن وجود علاقات عمل جيدة يعزز الالتزام ويساعد في تحقيق الأهداف التنظيمية.
 - تحليل الارتباط والانحدار أظهر وجود تأثير دال إحصائيًا لإدارة العلاقات على الأداء الوظيفي، مما يؤكد صحة الفرضية الرابعة.
- بناءً على تحليل النتائج، يمكن تأكيد صحة الفرضية الرئيسية بأن الذكاء العاطفي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي في شركات السياحة السعودية، كما أن جميع الفرضيات الفرعية أثبتت وجود تأثير دال إحصائيًا لمكونات الذكاء العاطفي المختلفة على الأداء الوظيفي.

الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة

الفصل الخامس: التوصيات والخاتمة

أولاً: خلاصة النتائج

- استناداً إلى تحليل البيانات واختبار الفرضيات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، من أبرزها:
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والأداء الوظيفي، حيث أظهرت النتائج أن الذكاء العاطفي يؤثر بشكل إيجابي على الأداء الوظيفي للموظفين في شركات السياحة السعودية.
 - إدارة العواطف وإدارة العلاقات لهما التأثير الأكبر على تحسين الأداء الوظيفي، مما يؤكد أهمية قدرة الموظفين على التحكم في مشاعرهم وبناء علاقات إيجابية داخل بيئة العمل.
 - الوعي الذاتي والوعي الاجتماعي يرتبطان بشكل إيجابي بالأداء الوظيفي، حيث يساعدان الموظفين في فهم مشاعرهم ومشاعر الآخرين، مما يعزز التواصل الفعال ويزيد من الإنتاجية.
 - تحليل الانحدار أظهر أن الذكاء العاطفي يفسر نسبة كبيرة من التباين في الأداء الوظيفي، مما يشير إلى أنه عامل أساسي يجب الاهتمام به في تطوير الموظفين.
 - نتائج تحليل التباين (ANOVA) أكدت صلاحية النموذج الإحصائي، مما يعزز موثوقية النتائج ويدعم الفرضية الرئيسية للدراسة.

ثانياً: التوصيات

- بناءً على النتائج المستخلصة، تقدم الدراسة التوصيات التالية:
- تعزيز برامج التدريب على الذكاء العاطفي داخل شركات السياحة السعودية، مع التركيز على تطوير مهارات إدارة العواطف وإدارة العلاقات.
 - دمج الذكاء العاطفي كمعيار أساسي في عمليات التوظيف والتقييم الوظيفي، لضمان اختيار الموظفين الأكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل والتفاعل بفعالية مع زملائهم.
 - تقديم ورش عمل ودورات تدريبية للموظفين والمديرين حول كيفية تحسين مهارات الوعي الذاتي والوعي الاجتماعي، مما يساهم في بناء بيئة عمل أكثر تعاوناً.
 - تشجيع ثقافة عمل قائمة على الاحترام والتعاطف والتواصل الفعال، من خلال تبني سياسات تحفز الموظفين على التعبير عن مشاعرهم ومشاركة آرائهم بوضوح.
 - إجراء المزيد من الدراسات حول دور الذكاء العاطفي في تحسين الأداء الوظيفي في قطاعات أخرى داخل المملكة العربية السعودية، لتوسيع نطاق فهم هذا التأثير.

ثالثًا: الخاتمة

ختامًا، أكدت هذه الدراسة أن الذكاء العاطفي يلعب دورًا جوهريًا في تحسين الأداء الوظيفي داخل شركات السياحة السعودية. وقد أظهرت النتائج أن المهارات العاطفية، مثل القدرة على إدارة العواطف وبناء العلاقات، تعزز من إنتاجية الموظفين وتساهم في خلق بيئة عمل إيجابية. بناءً على ذلك، يعد الاستثمار في تطوير الذكاء العاطفي استراتيجية ضرورية للشركات التي تسعى إلى تحقيق مستويات أعلى من الكفاءة والتميز في الأداء. ومن هنا، يُوصى باتباع نهج شامل يدمج الذكاء العاطفي في جميع جوانب الإدارة والتطوير الوظيفي، لضمان تحقيق أفضل النتائج الممكنة في قطاع السياحة السعودي. بهذا، تُبرز الدراسة أهمية الذكاء العاطفي كأحد المحركات الرئيسية للأداء الوظيفي، مما يجعل تطويره ضرورة ملحة لضمان نجاح الموظفين والشركات على حد سواء.

المراجع

- دررس، عمر عبدالخالق يوسف. (٢٠٢١). تأثير الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي في الجامعات الأردنية الخاصة في عمان. *مجلة الميثاق للعلوم الاقتصادية والإدارية*, مج ٧, ع ٢٤, 11-50.
 <https://doi-org.sdl.idm.oclc.org/10.35703/1874-007-002-001>
- رقية, بغداددي, سهيلة, بلحبيب, صادق & , لشهب. دور الذكاء العاطفي في تحسين جودة اتخاذ القرار دراسة الحالة: مؤسسة امتياز توزيع الكهرباء والغاز ولاية البيض خلال الفترة: (٢٠٢٢/٢٠٢١). (Doctoral dissertation, جامعة قاصدي مرباح ورقلة).
- سامية هاني عجيل. (٢٠١٨). الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين (دراسة حالة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الإشراف). *Journal of the College of Education for Girls for Humanities*, 2(23).
- Abdalmenem, S. A. (2018). The Role of Emotional Intelligence in Improving Behavior Situation. At the Universities in the Gaza (تغيير سلوكيات الموقف دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة). (إيهاب قبح & , رندة ابو الشيخ. (٢٠٢٤). الذكاء العاطفي لدى موظفي الخدمة المدنية وعلاقته بالاحتراف الوظيفي *Al-Balqa Journal for Research and Studies*, 27(3), 56-79.
- محمد الصغير احمد عبد الله, عبدالرحمن & , أحمد عبدالرحمن اسماعيل عبدالرحمن. (٢٠٢٢). الذكاء العاطفي وعلاقته بالأداء الوظيفي للعاملين في الإدارة الرياضية بمديريات الشباب والرياضة المصرية. *المجلة العلمية لعلوم التربية البدنية والرياضية المتخصصة*. 13(2), 603-645.
- Winarno, R. F. (2017). *Pengaruh kecerdasan emosional dan kemandirian terhadap prokrastinasi akademik pada siswa SMA Laboraturium Universitas Negeri Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Abdalmenem, Samia A. M., The Role of Emotional Intelligence in Improving Behavior Situation. At the Universities in the Gaza (تغيير سلوكيات الموقف دراسة ميدانية على جامعات قطاع غزة). (December 20, 2018) (مجلة

جامعة الأزهر - غزة، سلسلة العلوم الإنسانية ٢٠١٨، المجلد ٢٠، العدد ٢ Journal of Al-Azhar
University, Human Sciences Series, December 2018, Volume 20, Number 2 ,
Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3428539>

- Winarno, R. F. (2017). *Pengaruh kecerdasan emosional dan kemandirian terhadap prokrastinasi akademik pada siswa SMA Laboratorium Universitas Negeri Malang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- عجيل س. هـ. (٢٠١٩). الذكاء العاطفي وتأثيره في عوامل الشخصية الخمس للعاملين (دراسة حالة في شركة توزيع المنتجات النفطية في محافظة النجف الإشراف). *Journal of the College of Education for Girls for Humanities*, 2(23).
<https://doi.org/10.36327/ewjh.v2i23.9005>
- الطاهر، ميمون. (٢٠٢٢). أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للعاملين في بريد الجزائر المسيلة. *مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة*, مج ٧، ع ٢، 52-71 ,

الملاحق

الاستبانة

أولاً: البيانات الشخصية:

١- الجنس	ذكر	انثى
٣- المؤهل العلمي	بكالوريوس	دبلوم
	ماجستير	دكتوراه
٤- الوظيفة	(أ) مدير (ب) موظف إداري (ج) موظف فني (د) موظف آخر	
٥- التخصص		
٥- عدد سنوات الخبرة	من ١-٥ سنوات	من ٥-١٠ سنوات
	من ١٠-١٥ سنة	١٥ سنة فأكثر

ثانياً: محاور الاستبانة

الرجاء وضع علامة (/) في الخانة التي تتوافق مع رأيك
المحور الاول: الذكاء العاطفي

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٦. لدي ثقة كبيرة في إمكانياتي داخل المؤسسة.					
٧. أشعر بمدى تأثير مشاعر الآخرين علي حالتي المزاجية .					
٨. أشعر بالسعادة الغامرة عندما أتقدم خطوة إلي الأمام في عملي.					
٩. أشعر بتأثير سلوكياتي على الآخرين.					
١٠. أشعر بأنني جدير بثقة الآخرين داخل المؤسسة					
١١. لدى القدرة علي إدراك الضغوط التي أتعرض لها بشكل جديد					
١٢. امتاز بالمرونة في العمل داخل المؤسسة.					
١٣. لدى القدرة على تحمل ضغوط العمل داخل المؤسسة					
١٤. عندما أكون قلقاً أنعزل عن الآخرين					
١٥. أتقبل النقد بصدر رحب من زملاء العمل داخل المؤسسة.					
١٦. أتفهم مشاعر الآخرين تجاهي					
١٧. لدى القدرة على التعاطف مع الآخرين في المواقف الصعبة					
١٨. انصت للآخرين بشكل جيد.					
١٩. أقوم بتوضيح مشاعري للآخرين ليتمكنوا من فهمي.					
٢٠. أسعى إلى استئاف علاقاتي الودية مع زملائي إذا ما حدثت مشكلة					
٢١. أحسن إلى الآخرين دون غاية أو مصلحة.					
٢٢. التزم دائماً بوعودي مع الآخرين.					
٢٣. اتفاعل مع الآخرين عندما يعبرون عن مشاعرهم.					

المحور الثاني: الأداء الوظيفي

السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
انجز الأعمال داخل المؤسسة في الوقت المحدد.					
أحرص علي أن يكون عملي داخل المؤسسة منماً ومرتباً					
أحرص على أداء المهام الوظيفية الموكلة إلي.					

					اعتمد على نفسي في انجاز العمل داخل المؤسسة
					أقوم بأداء الأعمال داخل المؤسسة بجدية وإصرار.
					أحافظ على النظام أثناء العمل.
					الترم بحضور الاجتماعات والمؤتمرات المتعلقة بالعمل داخل المؤسسة.
					الترم بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل داخل المؤسسة.
					الترم بإنهاء الأعمال المكلف بها وفقاً للخطة الموضوعية داخل المؤسسة.
					اهتم بتحسين وتطوير العمل داخل المؤسسة.
					أحرص على تطبيق الأفكار والأساليب الجديدة في العمل داخل المؤسسة.
					أحرص على اقتراح أساليب جديدة لأداء العمل رغم علمي بالمخاطر المترتبة على ذلك
					أحرص على التعرف على كيفية استخدام التقنيات الحديثة.
					اهتم بالتعرف على الطرق والأدوات البديلة للقيام بالعمل داخل المؤسسة
					اتخذ القرارات الصحيحة في معظم الأوقات المختلفة في العمل بالمؤسسة.
					لدى القدرة على اتخاذ القرارات السريعة لمواجهة المشكلات الطارئة بالمؤسسة
					أهتم بالحصول على كافة المعلومات الإدارية عند اتخاذ القرارات التي تخص العمل بالمؤسسة.
					أقوم بمتابعة تنفيذ القرارات داخل المؤسسة للتأكد من تنفيذها وفقاً للصورة المرسومة لها
					أقوم بالمشاركة في عملية اتخاذ القرار مما يجعلها أكثر فعالية

Abstract

Emotional intelligence is one of the critical factors in improving job performance, as it enhances individuals' ability to understand and manage their emotions while fostering positive interactions with others. With the increasing competition in Saudi Arabia's tourism sector, developing employees' emotional intelligence skills has become essential to ensure the delivery of exceptional services and achieve higher levels of efficiency and productivity. This study aims to analyze the impact of emotional intelligence on improving job performance within Saudi tourism companies by examining the relationship between various dimensions of emotional intelligence—self-awareness, emotion management, social awareness, and relationship management—and their influence on job performance.

The study adopted a descriptive-analytical methodology and collected data through a structured questionnaire distributed to a sample of employees working in Saudi tourism companies. The sample included employees from different departments, ensuring comprehensive representation across various job levels. The study employed multiple statistical techniques, including regression analysis and Pearson correlation coefficient, to test the primary and sub-hypotheses related to the effect of emotional intelligence on job performance.

The findings revealed a statistically significant relationship between emotional intelligence and improved job performance. Employees with high levels of emotional intelligence were found to perform their tasks more effectively and exhibit greater adaptability to work pressures. Furthermore, emotion management and relationship management emerged as the most influential components of emotional intelligence in enhancing job performance, highlighting the importance of employees' ability to regulate their emotions and establish positive relationships with colleagues. Additionally, the results indicated that self-awareness and social awareness play a vital role in fostering job commitment and facilitating effective decision-making within organizations.

Midocean University

College of Management

Department of Business administration



The Impact of Emotional Intelligence on Job Performance in Tourism companies Saudi Arabia

Prepared by:

Rowyna Mohammed Felemban

ID: 242000756

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdulhameed

Dr. Fayez Jarad

Year

2025-1446