



جمهورية العراق
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الإدارة والاقتصاد

أثر الذكاء الوجداني في إدارة التميز دراسة تطبيقية في عينة من المنظمات السياحية في العراق

رسالة مقدمة

إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد – الجامعة المستنصرية
وهي جزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في علوم السياحة وإدارة الفنادق

من قبل الطالب

صالح سلمان زاير عجب الربيعي

بإشراف

الأستاذ الدكتور

صباح محمد موسى

٢٠١٣م

بغداد

١٤٣٤هـ

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الذكاء الوجداني في إدارة التميز في عينة من المنظمات السياحية، وكذلك تهدف الدراسة بشكل عام إلى التعرف على مستوى الذكاء الوجداني ومساهمته في إحداث تطوير في مدى فاعلية إمكانات وعناصر إدارة التميز في المؤسسات السياحية في العراق. حيث تتمحور مشكلة الدراسة في مدى استقصاء واقع تطبيق الذكاء الوجداني وأبعاده الفرعية (الوعي بالذات، إدارة الانفعالات، تحفيز الذات، الفهم وإدارة الوجدان، المهارات الاجتماعية) في المؤسسات السياحية في العراق، ومدى علاقتها بتطوير وتطبيق إمكانات وعناصر إدارة التميز من خلال التعرف على التطبيقات الفرعية لكل عنصر من عناصر إدارة التميز (القيادة، السياسات/الاستراتيجيات، إدارة الموارد البشرية، وإدارة العمليات، والعلاقات والموارد، والتركيز على العملاء "الضيف" ونتائج الأعمال).

اختير المبحوثون بانتخاب عينة طبقية عشوائية متناسبة من مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع (٢٥٠) استبانة وجهت إلى عدد من السادة مدراء المؤسسات السياحية أو نوابهم أو مديري وحدات التخطيط والتطوير أو مسؤولي وحدة الجودة في تلك المؤسسات السياحية أن وجدوا. واسترجعت أداة الدراسة بعدد (٢١٧) استمارة، وقد فُقدت عدد من الاستبانات الموزعة (٣٣)، كما استبعد الباحث (٧) آخر من إدارة الدراسة الاستبانة نظراً لنقص البيانات فيها، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (٢١٠) استبانة، أي بنسبة (٨٤%) .

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات من أهمها تمثل إدارة التميز حقلاً علمياً حديثاً ولاسيما جانبه التطبيقي الذي يعمل على توفير قدرات واسعة لمنظمات الأعمال في التميز والتفوق والريادة والإبداع في إطار إمكانات عناصر إدارة التميز، وتوجد علاقة ارتباطيه دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) في الذكاء الوجداني لدى السادة مدراء المؤسسات السياحية أو نوابهم أو مديري التخطيط والتطوير أو مسؤولي وحدة الجودة في المؤسسات السياحية في العراق تُعزى لمتغير المؤهل العلمي والمنصب الوظيفي وسنوات الخدمة في المنصب الحالي أيضاً. توجد علاقة ارتباطيه معنوية دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) بين إبعاد الذكاء الوجداني وممكنات عناصر إدارة التميز. استنتج الباحث: أن تميز المؤسسات السياحية يتحقق من خلال جهود تنظيمية تشاركية تكاملية لاستغلال الموارد المتاحة تؤدي إلى تحقيق نتائج متفوقة للحصول على ميزة تنافسية من خلال المخرجات التي تتمثل بجودة الخدمات السياحية والخدمات المساندة التي يمكن قياسها بناء على معايير تعتمد على مؤشرات ملموسة وغير ملموسة.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أهمها الاهتمام بالتعرف على مستوى الذكاء الوجداني لدى المدراء ونوابهم ومديري التخطيط والجودة في المؤسسات السياحية في العراق، لأهميته بشكل عام في الحياة العملية والإدارية. كما أوصت الدراسة بإنشاء أنموذج وجائزة خاصة بالتميز العراقي وتستند الجائزة إلى معايير الأنموذج الأوربي أو نماذج الدول العربية، من أجل أن تكون أرفع وأسمى جائزة للتميز المؤسسي على مستوى الوزارات والهيئات الحكومية الاتحادية في العراق، على أن تكون مشاركة الجهات الحكومية إجبارية، ونشر ثقافة التميز من خلال ورشات العمل والمؤتمرات الدورية.