



## أثر الذكاء العاطفي على الرشاقة التنظيمية في منظمات الأعمال

دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في مجموعة المناصير الأردنية

### The Impact of Emotional Intelligence on Organizational Agility in Business Organizations

An Empirical study on A Sample of workers in Jordanian Manaseer Group

إعداد الطالبة

رغد إبراهيم الحنيطي

الرقم الجامعي: Z00981

المشرف

الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

جامعة الإسراء

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

عمان – الأردن

الفصل الأول / 2017 / 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

( قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي <sup>(25)</sup> وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي <sup>(26)</sup> وَاحْلُلْ عُقْدَةً  
مِنْ لِسَانِي <sup>(27)</sup> يَفْقَهُوا قَوْلِي <sup>(28)</sup> )

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة طه الآية 25 - 28

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين حمداً كثيراً يوافي نعمه وآلاءه ، والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله و أصحابه أجمعين ومن سار على نهجهم بإحسان إلى يوم الدين.  
أما بعد ..

الحمد لله الذي أعانني على إنجاز هذا العمل وادعوه بالتوسل أن يتقبل مني الخير فيه وإنني في هذا المقام لا يسعني إلا أن أتقدم بفائض الشكر وجزيل الامتنان إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور زكريا الدوري الذي أكرمني دوماً بطول صبره وفيض نصحه ووحى قلمه وعلمه فله مني الشكر الجزيل والتقدير والعرفان سائلة المولى أن يجعله في ميزان حسناته.

ويمتد شكري إلى جميع أعضاء الهيئة التدريسية في قسم إدارة الأعمال في جامعة الإسراء على جهودهم المفضية في سبيل العلم و أخص بالشكر الجزيل الدكتور محمد أبو قلة رئيس قسم تخصص إدارة الأعمال في جامعة الإسراء.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة الكرام والمتمثلة بالأستاذ الدكتور نعمة الخفاجي والدكتور خالد بني حمدان بقبولهم لمناقشة هذه الرسالة ولما أبدوه من جهد مشكور في تقييمها.

وأتقدم بالشكر الجزيل إلى والدي الدكتور إبراهيم الحنيطي-حفظه الله لي عوناً وسنداً- الذي أكرمني بفيض علمه ونصحه ولم يثن جهداً في سبيل إنجاز هذا العمل.

ولا يفوتني كذلك أن أتقدم بالشكر إلى جميع الأخوة والأخوات العاملين في مجموعة المناصير الأردنية على حسن تعاونهم وأخص بالشكر السيدة وداد عبد الجليل على جهودها ومساعدتها فجزاها الله عني كل خير، كما أتقدم بالشكر الجزيل للدكتور مشهور المحارمة والدكتور إبراهيم جودة على جهودهما في إنجاز هذا العمل و إلى كل من قدم لي يد المساعدة ولم يبخل علي بمعلومة أو نصيحة خلال هذا العمل.

## الإهداء

أقدم عملي المتواضع هذا هدية مني إلى رسول السلام محمد بن عبد الله  
عليه وعلى آله أفضل الصلاة وأتم التسليم

إلى ...

قدوتي الأولى ونبراسي الذي ينير دربي

من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود

من رفعت رأسي عالياً افتخاراً به

والذي أدامه الله ذحراً لي

التي رأني قلبها قبل عينها وحضنتني أحشاؤها قبل يديها

شجرتي التي لا تذبل

أمي الحبيبة حفظها الله

من هم لفؤادي وحياتي خير أنس وبهاء

الشموع التي أضاءت لي دربي

إخوتي وأخواتي

كل من شاطرنني ألي وأملي

جميع الأيادي المخلصة التي ساندتني ووقفت بجانبي

كل من دعا لي بظهر الغيب سراً ...

أهدي إليكم هذا الجهد المتواضع

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	شكر وتقدير
ز	الإهداء
ح	قائمة المحتويات
ك	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
ن	قائمة الملاحق
س	الملخص باللغة العربية
ف	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1-1): المقدمة
3	(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(3-1): أهداف الدراسة
6	(4-1): أهمية الدراسة
7	(5-1): فرضيات الدراسة
8	(6-1): أنموذج الدراسة
9	(7-1): حدود الدراسة
9	(8-1): محددات الدراسة
9	(9-1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
13	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
14	(1-2): المقدمة
15	(2-2): الذكاء العاطفي
36	(3-2): الرشاقة التنظيمية
44	(4-2): السابقة الدراسات السابقة العربية والأجنبية
55	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
56	(1-3): المقدمة
56	(2-3): منهج الدراسة
56	(3-3): مجتمع الدراسة
57	(4-3): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
60	(5-3): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
62	(6-3): المعالجات الإحصائية
63	(7-3): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
64	(8-3): صدق أداة الدراسة وثباتها
66	الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات
66	(1-4): المقدمة
66	(2-4): نتائج التحليل الإحصائي
78	(3-4): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراسات اختبار فرضيات الدراسة
79	(4-4): اختبار فرضيات الدراسة

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
91	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
92	(1-5): المقدمة
92	(2-5): مناقشة النتائج
95	(3-5): التوصيات
96	قائمة المراجع
97	أولاً: المراجع العربية
101	ثانياً: المراجع الأجنبية
104	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
38	التعريفات الواردة في الأدبيات حول مفهوم الرشاقة التنظيمية	1 - 2
57	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي	1 - 3
58	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	2 - 3
59	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	3 - 3
59	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	4 - 3
63	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	5 - 3
65	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ الفا)	6 - 3
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الوعي الذاتي في مجموعة المناصير الأردنية	1 - 4
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التنظيم الذاتي في مجموعة المناصير الأردنية	2 - 4
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الدافعية في مجموعة المناصير الأردنية	3 - 4
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التعاطف في مجموعة المناصير الأردنية	4 - 4
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى المهارات الاجتماعية في مجموعة المناصير الأردنية	5 - 4
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى رشاقة عمليات الأعمال في مجموعة المناصير الأردنية	6 - 4
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى رشاقة الاستجابة للسوق في مجموعة المناصير الأردنية	7 - 4
78	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness	8 - 4
80	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي بأبعاده على الرشاقة التنظيمية في مجموعة المناصير الأردنية	9 - 4

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
83	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي بأبعاده على رشاقة عمليات الأعمال في مجموعة المناصير الأردنية	10 - 4
86	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الذكاء العاطفي بأبعاده على رشاقة الاستجابة للسوق في مجموعة المناصير الأردنية	11 - 4
89	مؤشر الموائمة لأنموذج المعادلة الهيكلية	12 - 4

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
8	أنموذج الدراسة	1 - 1
28	مكونات الذكاء العاطفي حسب أنموذج Salovey & Mayer	1 - 2
31	مكونات الذكاء العاطفي الرئيسة والفرعية للذكاء العاطفي حسب نموذج Bar - On	2 - 2
41	عناصر الرشاقة التنظيمية	3 - 2
90	الأنموذج المقترح لتأثير الذكاء العاطفي بأبعاده على الرشاقة التنظيمية بنوعيتها	1 - 4

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
105	أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
106	أداة الدراسة (الاستبانة) بشكلها النهائي	2
110	نبذة عن مجموعة المناصير الأردنية	3

## المخلص

أثر الذكاء العاطفي على الرشاقة التنظيمية في منظمات الأعمال  
دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في مجموعة المناصير الأردنية

إعداد الطالبة

رغد إبراهيم الحنيطي

إشراف الأستاذ الدكتور

زكريا مطلق الدوري

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الذكاء العاطفي على الرشاقة التنظيمية في مجموعة المناصير الأردنية. تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في مجموعة المناصير والبالغ عددهم (300) موظفاً. أما عينة الدراسة فقد شملت عينة عشوائية من العاملين في مجموعة المناصير والبالغ عددهم (120) فرداً. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال العديد من الاساليب الإحصائية أبرزها تحليل الإنحدار المتعدد. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأبعاد الذكاء العاطفي (التنظيم الذاتي ، الدافعية، التعاطف والمهارات الاجتماعية) على الرشاقة التنظيمية ورشاقة عمليات الأعمال ورشاقة الإستجابة للسوق في مجموعة المناصير الأردنية.

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة التوعية بمدى أهمية استغلال الذكاء العاطفي للمحافظة على الرشاقة التنظيمية في مجموعة المناصير الأردنية وتطويرها كأحد أهم

أعمدة التميز، وضرورة إعداد البرامج التدريبية الخاصة بتنمية الذكاء العاطفي عند العاملين فيها وتوعيتهم بمدى أهمية الذكاء العاطفي في تميز مجموعة المناصير الأردنية وتقديمها.

## ABSTRACT

### **The Impact of Emotional Intelligence on Organizational Agility in Business Organizations**

An Empirical study on A Sample of workers in Jordanian Manaseer Group

*Prepared by*

Raghad Ibrahim Al-Hunitie

*Supervisor*

Prof. Zakaria M.Al-Douri

The study aimed to investigate the effect of Emotional Intelligence on Organizational Agility in Jordanian Manaseer Group.

The study population included of all employees working in Jordanian Manaseer Group totaling (300). The study sample consists of employees were randomly selected totaling (120) Individual. To achieve the study objectives the study used quantitative (descriptive analytical method) through many statistical tools, most notably multiple regression analysis.

The study reached a number of results namely: there is a significant effect of Emotional Intelligence (Self Regulation, Motivation, Empathy & Social skills) on Organizational Agility (Business Process Agility & Market Responsive Agility) in Jordanian Manaseer Group.

In light of the results, the study recommends that the need to raise awareness about the importance of exploiting emotional intelligence to maintain organizational agility in the Jordanian Manaseer Group and

develop it as one of the most important pillars of excellence. Necessary to prepare training programs for developing emotional intelligence among its employees and to sensitize them to the importance of emotional intelligence.