

## الذكاء العاطفي ودوره في تعزيز أخلاقيات العمل:

### دراسة ميدانية على المنشآت السياحية في محافظات قطاع غزة

#### الملخص:

هدف الدراسة إلى التعرف على دور الذكاء العاطفي في تعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة، والتعرف على طبيعة العلاقة والتأثير للذكاء العاطفي على أخلاقيات العمل، ولقد تم اختبار ذلك من خلال فرضيات البحث، وتم إعداد أداة البحث وهي عبارة عن الاستبانة مكونة من محورين محاور، والتي تم توزيعها على العينة المكونة (١٢٤) من العاملين في القطاع السياحي وتم استخدام العينية المسح الشامل.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الذكاء العاطفي يسهم في الارتقاء بقدرات العاملين في المنشآت السياحية، وأنه يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين زيادة تعزيز أخلاقيات العمل والذكاء العاطفي، بالإضافة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وأخلاقيات العمل في المنشآت السياحية.

أوصت الدراسة إلى الاهتمام بالذكاء العاطفي في المنشآت السياحية من خلال:

١. تطوير برنامج تدريبي يسهم في صقل مهارات العاملين في المجال السياحي.
٢. وضع خطة تشمل على مدونة سلوك للقطاع السياحي الخاص.
٣. العمل على تطوير قدرات ومهارات العاملين في المجال السياحي من خلال التدريب والاستشارات.

#### **Abstract:**

The study aimed to identify role emotional intelligence on the work ethic the author in the Gaza Strip and to identify the nature of the relationship and the impact of emotional intelligence on the work ethic, which has been tested on, and distributed to (124) of the workers in the tourism sector.

The study concluded that the emotional intelligence contributes to improving the abilities of the workers in the tourism establishments and that there is a statistically significant relationship between increasing the promotion of work ethic and emotional intelligence. In addition, there is a statistically significant effect between emotional intelligence and work ethic in tourist establishments

#### **The study recommended that attention be paid to emotional intelligence in tourist establishments through:**

1. Develop a training program that contributes to improving the skills of tourism workers.
2. Develop a plan that includes a code of conduct for the private tourism sector.
3. Developing the capabilities and skills of tourism workers through training and consulting .

## المقدمة:

تعمل المنشآت السياحية جاهدة لتحقيق الازدهار والتقدم في ظل بيئة الأعمال الحالية، والتي تتسم بالتطور الهائل والسريع الذي يستدعي هذه المنشآت إلى تقديمها المستمر نحو التحسين في ظل المنافسة العالمية حيث تسهم جاهدة في تقديم خدمات ذات جودة عالية للعملاء، ويعد الذكاء العاطفي من المواضيع المهمة التي ساهمت في تدعيم وتوسيع صناعة الإدارة السياحية حيث نظمت عواطف العاملين في هذا المجال، وعملت على تحفيز أنفسهم وتحفيز الآخرين والتحكم في مشاعرهم وقدرتهم على الرد في الموافق التي تحتاج إلى الرد المناسب في الوقت المناسب. ويسهم الذكاء العاطفي في خلق الفرص لمن يفتقد إلى ذلك سواء كان في مجالات الحياة أو في مجالات العمل من خلال حسن التعامل مع الرؤساء، المرؤوسين، والزملاء، ومن هنا يكون لتعلم أساسيات الذكاء العاطفي أو ما قد يفتقده المرء منها أمر في غاية الأهمية، لأننا كبشر يحمل كل منا طباعاً وسمات تحدد شخصيته قد لا تكون بالضرورة مقبولة لدى الآخرين، والذي يؤدي إلى بذل جهد كبير في محاولة تغيير الذات لذلك يكون من الضروري أن نغرس عناصر الذكاء العاطفي في العاملين حتى يستطيعوا للعمل بنجاح وفاعلية خلال مهنتهم بالإضافة إلى تحفيز أنفسهم.

تعد أخلاقيات المهنة أساساً مهماً للعمل الجاد في المنشآت السياحية والالتزام بالأخلاق والتمسك بها هو ضمان لتحقيق نجاح المؤسسات على حد سواء، ولقد تزايد الاهتمام بموضوع أخلاقيات العمل في العمل السياحي خاصة حيث يمثل الجانب الأخلاقي جانباً مهماً في بنية الشخصية ويختص هذا الجانب بالقيم والمثل والعادات والمعايير، وتكمن أهمية الأخلاق من خلال الدور الذي تقوم به بالتأثير على العديد من المجالات مما يجبر المنظمات والمؤسسات الالتزام بها في عملها، وهي المبادئ والمعايير التي تعتبر أساساً لسلوك الفرد، وأن الالتزام بأخلاقيات العمل يُسهم في التطوير والتحسين المستمر للمجتمع ويسهم بتكافؤ الفرص ويجني كل فرد ثمرة جهده وتستند الأعمال للأكثر كفاءة وعلماً وتوجيه الموارد لما هو أنفع، ويرى الكتاب في علم الاجتماع أن أي مهنة لا يستطيع أفرادها العيش متفاهمين سعداء ما لم ترتبط بينهم روابط متينة من الأخلاقيات الكريمة، وتعد القيادة المثل الأعلى لجميع الموظفين في أثناء تعاملهم اليومي مع بعضهم البعض والذي يوجه العاملين للتعامل بصدق من خلال أخلاقيات العمل والتي تحتاج إلى الذكاء العاطفي لتطبيقها، وتوضح التحديات التي يواجهها القطاع السياحي في قطاع غزة بتراجع أخلاقيات العمل في المهن، لذا جاءت هذه الدراسة للبحث في دور الذكاء العاطفي في تعزيز أخلاقيات العمل في المجال السياحي بقطاع غزة، وسوف يشمل الفصل هذا على الدراسات السابقة، والمشكلة والأهداف والفرضيات، والأهمية، والفجوة البحثية.

أولاً: دراسات تتعلق بالذكاء العاطفي:

١. دراسة (شقان، وآخرون، ٢٠١٧) بعنوان: دور الذكاء العاطفي في تحقيق الإبداع الإداري دراسة ميدانية لعينة من المدراء ورؤساء الاقسام في جامعتي نوروز ومجمع جيهان.  
أ. أهداف الدراسة:

١. تحديد إطار نظري للدراسة يستعرض فيه مفهوم الذكاء العاطفي وعملية تنمية الإبداع.
  ٢. تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وعملية الإبداع لدى عينة الدراسة.
  ٣. إظهار أثر تحليل الذكاء العاطفي على عملية الإبداع بشكل خاص لدى عينة البحث.
- ب. أهم نتائج الدراسة:

١. اتضح من الجانب النظري أن أغلب الكتاب والباحثين أن الذكاء العاطفي يلعب دورا مهما وإيجابيا في نجاح الفرد في عملة ثم رفع كفاءة المنظمة.
٢. من خلال الجانب العملي اتضح أن أغلب المدراء ورؤساء الاقسام في المنظمات المبحوثة يتمتعون بالذكاء العاطفي.

٢. (دراسة مليك، ٢٠١٦)، الذكاء العاطفي وتأثيره على كفاءة وفعالية المنظمة دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية.  
أ. أهداف الدراسة:

١. التعرف على مفهوم تأثير الذكاء العاطفي على كفاءة وفعالية المنظمة.
  ٢. الكشف عن تأثير واضح على تحقيق النتائج المرجوة في المؤسسة العمومية الاستشفائية
- ب. أهم نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلى أن هناك تأثير واضح للذكاء العاطفي والمتمثل في الوعي الذاتي بالعواطف وتقديرها وتحقيقها، والقدرات والكفاءات التي يستخدمها الفرد في إدارة علاقاته مع الآخرين، واستعمال هذه العواطف في إدراك الواقع المعاش ومحاولة التكيف معه، وتخطي المشاكل والصعوبات وإيجاد الحلول الفعالة لها، الأمر الذي يرفع ويحسن في أداء الأفراد وبالتالي مواكبة ما تصبوا إليه المنظمة من تحقيق لأهدافها المسطرة، والنتائج المرجوة.

٣. دراسة (صلاح الدين، ٢٠١٦) بعنوان: دور الذكاء العاطفي في التحصيل العلمي والأداء الوظيفي.  
أ. أهداف الدراسة:

١. هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء العاطفي للقادة في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص في مصر على وجه الخصوص، وعلاقتها بمستوى أداء.

٢. التعرف على النقص لدى القادة والمديرين بشكل خاص في مستوى مهارات الذكاء العاطفي التي قد تؤثر على النجاح في العمل.

ب. أهم نتائج الدراسة:

١. هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الأداء لدى القياديين في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص بجمهورية مصر العربية.
٢. يسهم الذكاء العاطفي لتحسين القرارات المتخذة من قبل المديرين وتقليل التسرب الوظيفي بين العاملين، فانخفاض مستوى الذكاء العاطفي قد يؤدي إلى انخفاض قدرة المديرين على اتخاذ قرارات صحيحة وبالتالي انخفاض مستوى أدائهم وبالتالي قد يؤدي إلى فصلهم أو عزلهم.

٤. دراسة (الفلاح عبد الرحمن احمد، ٢٠١٥) بعنوان: الذكاء الوجداني في علاقته بالكيفية والفاعلية الإيجابية في أداء مهام العمل بالمؤسسات غير الربحية.  
أ. أهداف الدراسة:

١. التعرف على تأثير الذكاء العاطفي على بيئة العمل.
  ٢. تقييم العلاقة بين الذكاء العاطفي والتكيف الافراد للعمل والفاعلية.
- ب. أهم نتائج الدراسة:
١. وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتكيف مع القدرة والاستباقية.
  ٢. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المختلفة وباستثناء الحالة الزوجية حيث أظهر المتزوجون قدرة أكبر على تنظيم عواطفهم.

ثانياً: الدراسات التي تتعلق بأخلاقيات العمل:

١. دراسة (سلطان وضرغام، ٢٠١٨) بعنوان: العوامل المؤثرة على اتخاذ قرارات التسويق ودورها في أخلاقيات العمل التسويقية - دراسة تحليلية للمستشفيات الأهلية.  
أ. أهداف الدراسة:

١. تحديد العوامل المؤثرة في صنع القرار التسويقي وخصوصاً العوامل الفردية المتعلقة بالأفراد العاملين.
٢. التركيز على العوامل التنظيمية ودورها في إيجاد الحلول للقضايا الاخلاقية.
٣. محاربة الفرص التي يمكن من خلالها أن يحقق المسوق الاستفادة للأخلاقية في عمله وتوجيه كل الاجراءات التسويقية نحو العمل الصحيح.

## ب. أهم نتائج الدراسة:

١. أظهرت نتائج البحث أن الموظفين في المنظمات المبحوثة يبدون اهتماماً مقبولاً بالعوامل الفردية كأحد العوامل المؤثرة في صنع القرار الاخلاقي.
٢. أوضحت نتائج البحث أن الموظفين في المنظمات المبحوثة لديهم اهتمام مقبول بالعوامل التنظيمية باعتبارها أحد العوامل المؤثرة في صنع القرار الاخلاقي.

٢-دراسة(سلطان، وآخرون ٢٠١٧) بعنوان: أخلاقيات العمل ودورها في الإصلاح الإداري/  
دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في منظمات المجتمع المدني في محافظة دهوك.  
أ. أهداف الدراسة:

١. يهدف البحث إلى تقديم إطار نظري لمفهوم الفساد والاصلاح الإداري وأهميتها.
٢. تقديم اطار ميداني يهدف إلى تشخيص مسببات الفساد لدى عينة البحث، وكيفية اصلاح لدى منظمات المجتمع المدني.
٣. التعرف على طبيعة علاقات الارتباط والتأثير بين متغيري البحث.

## ب. أهم نتائج الدراسة:

١. اشارت معاملات الارتباط أن هناك علاقة مشجعة ما بين فرعي الدراسة الأساسية من أخلاقيات العمل والاصلاح الإداري وذلك توضح من خلال معنوية العلاقة للمتغيرات والتي ساهمت في إيضاح طبيعة تلك العلاقة بين بعدي الدراسة.
٢. أشارت نتائج التحليل أنه هناك علاقة أثر قوية ما بين أخلاقيات العمل في اصلاح المنظمات التابعة لها ضمن البيئة التي تعمل بها.
٣. دراسة (الحادو، ٢٠١٧) بعنوان: اخلاقيات العمل وأثرها على المسؤولية المجتمعية المدركة.

## أ. أهداف الدراسة:

- اختبار العلاقة بين اخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية، واثر اخلاقيات العمل على المسؤولية الاجتماعية المدركة.

## ب. أهم نتائج الدراسة:

وجود علاقة إيجابية بين أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية.

٤. دراسة (سيد وقاعد، ٢٠١٦) بعنوان: المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على اخلاقيات

العمل السياحي: مقترح لميثاق اخلاقيات العمل في شركات السياحة في مصر.

أ. أهداف الدراسة:

١. وضع تصور لميثاق شرف يرسى بعض ضوابط اخلاقيات العمل المهني للعاملين في القطاع السياحي تعمل هذه الضوابط على تنظيم سلوكيات العاملين في القطاع السياحي وفقاً لتقاليد المهنة واعرافها.

٢. توفير قواعد وضوابط وإجراءات أخلاقية تنظم العلاقة بين العاملين في القطاع السياحي والاطراف المستفيدة وتقديم لهم الحلول الملائمة.

ب. أهم نتائج الدراسة:

يوجد سبعة محاور رئيسية للميثاق الاخلاقي يحتوي كل منها على عدد من البنود بإجمالي ٤٤ من بند يمثلوا الميثاق الاخلاقي للعمل السياحي، والذي تم الاتفاق عليه من قبل العينة الممثلة لمجتمع الدراسة.

التعليق على الدراسات السابقة:

بعد استعراض الدراسات السابقة التي تناولت المتغير المستقل، والمتغير التابع يمكن التوصل إلى النتائج التالية، وتحليل الدراسات السابقة كما يلي:

١. اتفقت دراسة (جميل، وآخرون، ٢٠١٧) ودراسة (مليك، ٢٠١٦) إلى أن هناك تأثير واضح للذكاء العاطفي والمتمثل في الوعي الذاتي بالعواطف وتقديرها وتحقيقها، والقدرات والكفاءات التي يستخدمها الفرد في إدارة علاقاته مع الآخرين، واستعمال هذه العواطف في إدراك الواقع المعاش ومحاولة التكيف معه، وتخطي المشاكل والصعوبات وإيجاد الحلول الفعالة لها، الأمر الذي يرفع ويحسن في أداء الأفراد وبالتالي مواكبة ما تصبوا إليه المنظمة من تحقيق لأهدافها المسطرة، والنتائج المرجوة.

٢. اتفقت دراسة (سلطان وضرغام، ٢٠١٨)، مع دراسة (سلطان، وآخرون، ٢٠١٧)، ودراسة (سيد وقاعد، ٢٠١٦)، على وجو علاقة وأثر ايجابي بين اخلاقيات العمل والتطوير الإداري.

٣. اختلفت دراسة (الحادو، ٢٠١٧) عن باقي الدراسات التي تناولت اخلاقيات العمل بأنها تناولت اخلاقيات العمل من الناحية المسؤولية المجتمعية.

- من حيث الهدف من الدراسة: تنوعت أهداف الدراسات السابقة ما بين الذكاء العاطفي وأخلاقيات العمل في بعض مؤسسات التعليم وشركات السياحة، والمستشفيات الأهلية في الكشف عن بعض التحديات التي تواجه المنظمات في الوقت الحالي.

- من حيث متغيرات الدراسة: تناولت أغلب الدراسات الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل مع متغيرات مختلفة، أما الدراسة الحالية فقد جمعت بين المتغير المستقل الذكاء العاطفي والمتغير التابع تعزيز أخلاقيات العمل.

- من حيث المنهج: استخدمت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي والذي تم استخدامه في الدراسة الحالية لمناسبة لدراسة الحالية.

#### • الفجوة البحثية والجوانب التي تناولتها الباحثة في الدراسة:

يمكن تحديد الفجوة البحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، ومن أهم الجوانب التي تناولت هذه الدراسة:

١. تكامل وشمول وتعدد الأبعاد والمفاهيم: إن مفهوم الذكاء العاطفي ذو أبعاد متعددة،

لذا وجدت الباحثة أن معظم الدراسات السابقة تناولت الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل منفردة، والتي تفرقت الدراسة في تناولهما مجتمعة

٢. مجال التطبيق: في ضوء النتائج العامة للدراسات السابقة ترى الباحثة أن هناك فجوة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، حيث تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في أنها تشمل على متغيرات وأبعاد لم تتناولها الدراسات السابقة مجتمعة، مما يساعد على التعرف على الذكاء العاطفي من منظور أكثر شمولية وتكامل ويتضح ذلك من أهداف الدراسة، بالإضافة إلى أن الذكاء العاطفي يسهم في التطوير المستمر في الإدارة، والاهتمام بالقطاع السياحي.

#### • أهم ما يميز تلك الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة ما يلي:

١. أهمية قطاع السياحي، والحاجة الماسة لزيادة الوعي بأخلاقيات العمل.
٢. تخصص هذه الدراسة في مجال إدارة الأعمال، وتوظيف مفاهيم الإدارة في المجال السياحي.
٣. أهمية تعزيز أخلاقيات العمل في المجال السياحي من خلال الذكاء العاطفي.

#### • التعليق على الفجوة البحثية:

بعد استعراض وتحليل الدراسات السابقة والفجوة البحثية التي تمت في مجال الدراسة توصلت الباحثة إلى الاستنتاجات التالية:

١. التحسين والتطوير المستمر لبيئة العمل السياحي، والمتمثل بتعزيز أخلاقيات العمل.
٢. العمل على التعرف على الذكاء العاطفي وأبعاده في المجال السياحي.
٣. التغلب على معوقات تعزيز أخلاقيات العمل في المجال السياحي.

### ثالثاً - مشكلة الدراسة:

يعاني قطاع السياحة بانخفاض مستوى الوعي السياحي لدى العاملين ويعتبر قطاع السياحة في فلسطين في طور النمو حيث بلغ عدد المؤسسات في القطاع السياحي في فلسطين (٦,٥٩٣)، منشأة سياحية، وعدد العاملين بالقطاع السياحي (٢٣,٠١٠) [www.pipa.ps/ar](http://www.pipa.ps/ar) ويواجه العاملين بالقطاع السياحي صعوبات في تعزيز أخلاقيات العمل من خلال انخفاض التعاون، والاحترام، والامانة، والذي يمكن التغلب عليه من خلال اكسابهم مهارات الذكاء العاطفي ولقد أجريت تجارب على موظفين بشركات كبرى والتي وضعت الذكاء العاطفي في برامج التدريب، فتحسن أداء الموظفين وارتفع معدل تعاونهم وتحفزهم فازداد الإنتاج وازدادت الأرباح، وفي دراسة أثبت أن ٨٠% من العوامل التي تساعد الفرد في النجاح وتطوير العمل هو الذكاء العاطفي وهذا يدل على أهمية دور الذكاء العاطفي في حياة الانسان (منصور، والعايد، ٢٠١٦)، كما توصلت نقابة المتخصصين في مجال الموارد البشرية في لبنان في (٢٠١٦) إلى أن الذكاء العاطفي له دور إيجابي في العلاقات الإيجابية العامة بين الافراد، وفي ظل المنافسة الشديدة يتوجب على هذه المنشآت في تطوير مهارات العاملين بها ممن يقدمون دوراً هاماً في بناء منظمة قوية وفعالة ذات كفاءة عالية، لذا يمكن القول ان مشكلة الدراسة تتمثل في انخفاض تعزيز أخلاقيات العمل بتدني مهارات الذكاء العاطفي لدى العاملين في القطاع السياحي بالمنشآت السياحية بمحافظة قطاع غزة، مما قد يكون له تأثير على المنشآت السياحية سواء بالإيجاب أو السلب.

وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما دور الذكاء العاطفي في تعزيز أخلاقيات العمل بالقطاع السياحي في قطاع غزة؟

ويتفرع من السؤال الرئيس مجموعة من التساؤلات الآتية:

١. ما مستوى الذكاء العاطفي في المنشآت السياحية بقطاع غزة ؟
٢. ما واقع اخلاقيات العمل بالقطاع السياحي في منشآت قطاع غزة؟
٣. ما تأثير الذكاء العاطفي على تعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة؟
٤. هل يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين المنشآت السياحية بتعزيز أخلاقيات العمل في قطاع غزة؟

### رابعاً - فروض الدراسة:

الفرض الرئيس الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي(الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية) وتعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة.



**الفرض الرئيس الثاني:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة.

**الفرض الرئيس الثالث:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المنشآت السياحية بقطاع غزة في الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل .

#### **خامساً- أهداف الدراسة:**

١. التعرف على الذكاء العاطفي في المنشآت السياحية بقطاع غزة.
٢. الكشف عن مستوى اخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة.
٣. التعرف على الفروقات بين المنشآت السياحية في تعزيز اخلاقيات العمل.
٤. تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وأخلاقيات العمل في المنشآت السياحية.

#### **سادساً- أهمية الدراسة:**

تستمد هذه الدراسة أهميتها من موضوعها العلمي وكذلك من مجال تطبيقها عملياً، ويمكن توضيح ذلك من خلال المحورين الآتيين:

##### **١- من الناحية العلمية:**

- أ- تساعد الدراسة الحالية في التعرف على موضوع الذكاء العاطفي من خلال تعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية.
- ب- تسهم هذه الدراسة في تحديد دور الذكاء العاطفي وأهميته في تعزيز أخلاقيات العمل في القطاع السياحي.
- ج- التعرف على مفاهيم وعناصر أخلاقيات العمل للمساهمة في نشرها بالمنشآت السياحية من خلال الذكاء العاطفي.

##### **٢- من الناحية التطبيقية:**

- أ- تساعد الدراسة الحالية المنشآت السياحية في تعزيز أخلاقيات العمل، كما يمكن من خلال نتائج الدراسة الميدانية أن تقوم المنشآت السياحية بقطاع غزة بالتعرف على جوانب القصور لديها، ومعالجتها، وتجنب نقاط الضعف.
- ب- تسليط الضوء على أخلاقيات العمل، والتي تعمل على كسب ميزة تنافسية للمنشآت السياحية من خلال الذكاء العاطفي.

#### **الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة**

تساهم أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية إلى التحسين المستمر لإكساب مهارات للعاملين من خلال الدورات التدريبية التي تضعها في برنامجها التدريبي، والذي يسهم في

عملية التطوير والتدريب على المهارات الحياتية والتغيرات الحديثة والتي تساعد المنشآت على التنمية والاستدامة ومواكبة التطور العصري الحديث.

### أولاً: الذكاء العاطفي:

١. مفهوم الذكاء العاطفي: يعتبر مفهوم الذكاء العاطفي من المواضيع الشائعة والمهمة في أدبيات وكتب التنظيم والإدارة وذلك من خلال قدرته على تدعيم وتوسيع الطاقة الإدارية للبحث وتحديد نقاط التقييم والتحكم في عواطف الانسان (peter، ٤٥: ٢٠١٣).

الذكاء العاطفي هي نمط من الذكاء الاجتماعي الذي يتضمن قدرة الفرد على مراقبة مشاعره، ومشاعر الآخرين وتوجيهها مع مجموعة من المهارات التكيفية واعتبروا أن الشخص المالك انفعاليا لديه وعي عميق لانفعالاته مع القدرة على وصفها واستخدامها بوصفها مصادر لتوجيه السلوك (هاشم ١٣٢: ٢٠١٤).

الذكاء العاطفي هو عبارة عن قدرة الشخص على فرز عواطفه ومشاعره الذاتية، واستخدامها بشكل جيد بما يفيد مصالحه، ويهيئ له فرص النجاح في حياته، وبالإمكان تعريفه أيضاً على أنه قدرة الشخص في التعرف على شعوره الشخصي وشعور الآخرين، والهدف وراء ذلك هو تحفيز ذاته، وإدارة مشاعره وعواطفه بشكل سليم عند إنشائه

للعلاقات مع الآخرين ممن هم حوله. تاريخ الزيارة <http://mawdoo3.com/j2018/2/17>

التعريف الإجرائي للدراسة: هي الطريقة التي يتمكن بها الفرد بالتحكم بعواطفه ومشاعره ومشاعر الآخرين في الموافق الصعبة، ويكون له القدرة على الرد المناسب حسب الموقف وله القدرة على اقناع الآخرين واحداث تغير لديهم في الوقت المناسب.

### ٢. أهمية الذكاء العاطفي:

ظهر مفهوم الذكاء العاطفي مصلح جديدا لتأكد للشركات والجامعات أن الاهتمام بمعيار الذكاء العاطفي يرفع مستوى النجاح المتوقع وقياسه بدقة وفاعلية أفضل من الوسائل التقليدية لما له القدرة على التواصل، والقدرة على التعاون بين الأفراد وتحقيق النجاح في المؤسسات والتغلب على الأمور السلبية. وأظهرت التجارب الإكلينيكية أن التفكير الخالي من العاطفة لا يؤدي بالضرورة إلى اتخاذ قرارات مرضية، فالعواطف القوية تلعب دورا كبيرا في التفكير بصورة سليمة (العيد، ٢٠١٥)

وقد ثبت أن الانفعال الإيجابي يفرز مواد كيميائية في الدماغ تعطي شعوراً بالراحة والمرح، فتساعد على حفظ وتخزين المعلومات، والانفعال السلبي يفرز مادة تحفز المقاومة وترفض استقبال المعلومة أو المهارة، فالوجدان والفكر مرتبطان، حيث اعتمدت

شركات كبرى على معايير التوظيف والترقيات الأساسية في ٣ معايير وهي

: ١. المهارات الفنية - ٢. القدرات العقلية - ٣. الذكاء العاطفي (Miranda ٢٠١١)

يقول سقراط: "إن أي عملية تعلم تبنى على أساس عاطفي". واعتبر العلماء الحكمة الإنسانية من العلوم الإنسانية التي تتبع الذكاء العاطفي ولا تتبع الذكاء العقلي أو المعرفي. وأشارت البحوث والإحصاءات إلى أن المديرين اللامعين والمديرين المتوسطين يمتلكون قدرات من الذكاء العاطفي تزيد عن ٨٥% من الصفات التي تتوفر في الناس. وتوصل كل من مايك فانس و ديان ديكون إلى معادلة سموها معادلة النجاح وهي كالتالي:

معادلة النجاح = ٨٥% ذكاء عاطفي + ١٥% ذكاء معرفي

<https://www.eskchat.com/article-10808.html> تاريخ الزيارة ٢٠١٨/٢/١٧

### ٣. ابعاد الذكاء العاطفي

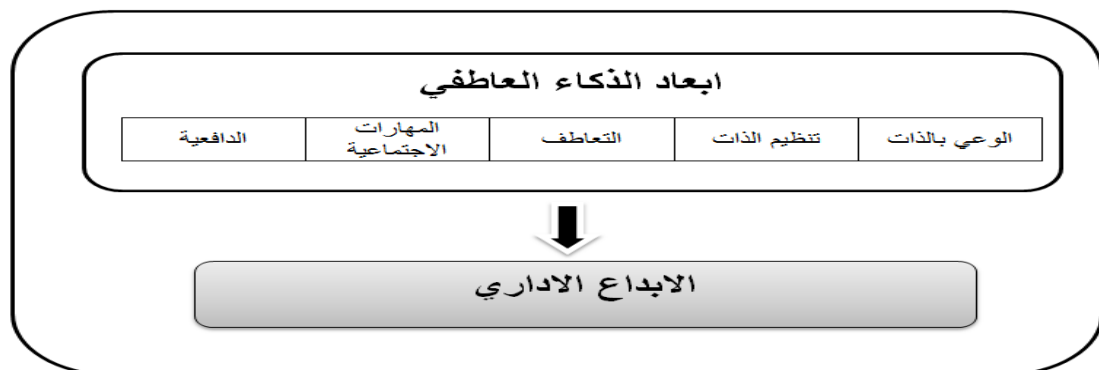
أ. الوعي بالذات: الوعي بالذات تعني الوعي العاطفي والانفعالي المتمثل بإدراك الفرد بكافة انفعالاته ومشاعره وإدراكه لآثارها، ويشمل التقييم الدقيق للذات، والثقة بالنفس أي الاحساس بقيمة الذات، لكي يتمكن الفرد من اشباع حاجاته الذاتية والتوازن بين رغباته وأهدافه(تركي وآخرون:٢٠١٦:٧٢)

ب. تنظيم الذات: تتمثل بسيطرة الفرد على انفعالاته وعواطفه وإدراكه لآثارها لتحقيق هدفه المنشود وهي عملية توجيه المشاعر والافكار نحو خلق التوازن في الحياة بين الواجبات والرغبات والاهداف لتحقيق الهدف المنشود (بكر، وعبدالله:٢٠١٦:٥٢)

ج. التعاطف: هي قابلية الفرد على دراسة افكار الاخرين عن طريق نبرة الصوت تعبير الوجه، وكذلك حركات اليدين وله قدرة على فهم عواطف الاخرين (عبدوسعود، ٢٠١٣:٣٨٩)،

د. المهارات الاجتماعية: وهي قدرة الفرد في اقناع وكسب والآخرين وكذلك فن ادارة العلاقات بين الافراد والتأثير فيهم والشكل التالي يوضح التطور الإداري من خلال الذكاء العاطفي (عبد وسعود، ٢٠١٢:٣٨٧).

شكل رقم (١): دور الذكاء العاطفي في تحقيق الابداع الإداري



## ثانياً- تعزيز أخلاقيات العمل:

الأخلاق سمة نبيلة، تبعث في النفس السعادة والرضا، وهي طريق النجاح في الدنيا والآخرة، وهي عبارة عن مجموعة من القيم، والتي تركز على الكفاءة في إنجاز العمل المراد القيام به والتي يتحلّى بها الشخص لتنظيم سلوكه الإنساني، وقد حثت عليها جميع الأديان السماوية حتى تكون عنوان الشعوب وأساس للحضارة، إن العمل عبادة وهو أمرٌ ضروري لعمارة الأرض وإصلاحها وتلبية احتياجات الفرد والمجتمع كافة، فقال تعالى: " هُوَ الَّذِي جَعَلَ لَكُمُ الْأَرْضَ ذُلُولًا فَامْشُوا فِي مَنَاكِبِهَا وَكُلُوا مِنْ رِزْقِهِ وَإِلَيْهِ النُّشُورُ " صدق الله العظيم، وقد حث الإسلام على مكارم الأخلاق والالتزام بها، فقال رسول الله صلى الله عليه وسلم: " أقرّبكم مني منزلةً أحسنكم أخلاقاً "، وهذا دليل على أن الإسلام يحفز المسلم ويُرَبِّي نفسه للالتزام بالأخلاق الحسنة والعمل بها.(الكسابنة، ٢٠١٧)

### ١. مفهوم أخلاقيات العمل:

أخلاقيات العمل هي عبارة عن منظومة متكاملة من السلوكيات السائدة خلال العمل وفي بيئة الأعمال التجارية تحديداً وتعتبر شكلاً من أشكال الأخلاقيات التطبيقية، من طرق معاملة العاملين فيما بينهم أو بينهم وبين مدراءهم أو حتى مع الزبائن، بالإضافة إلى الالتزام بالقوانين وأهداف المؤسسة والسعي لتحقيقها. أمّا عناصر أخلاقيات العمل فتتمثّل في المسلكيات، المواقف والتوجهات، المعتقدات والفلسفات، وعادات العمل، ونوعية الأداء، وهذه العناصر تركز على الأمانة التي يكون أساسها خشية الله سبحانه وتعالى في المال، والجهد [mawdoo3.com](http://mawdoo3.com).

### ٢. صفات أخلاقيات العمل وهي عبارة عن:

- أ. الحفظ: والمراد به القدرة على إدارة الذات والعمل بدقة وتحمل المسؤولية ويمكن تسميتها بالكفاءة العلمية.
- ب. العلم: والمراد به إدراك الأمر المتعلق بالعمل الذي يقوم به أداركا متميزا ويسمى بالكفاءة العقلية.
- ج. القوة: وهي الجد والجدارة والضبط والانضباط ويطلق عليها الكفاءة التأهيلية.
- د. الأمانة: وهي رعاية الحقوق وأداؤها على الوجه الصحيح وينطلق عليها الكفاءة النفسية(سعيد، ٢٠١٠).

### ٣. أهمية أخلاقيات العمل:

- ١- إن طرح وبناء منظومة للأخلاقيات في شتى مجالات الحياة العملية يعزز من ترابط الموظفين وتفاعلهم بشكل أفضل مع بعضهم البعض.

- ٢- وجود قوانين وتشريعات يساعد على تهدئة الإضرابات والاختلافات الناشئة بسبب الطبيعة الإنسانية وبسبب البيئة المتغيرة بشكل مستمر .
- 3- وجود قائمة بالأخلاقيات وبروتوكولات التعامل يساعد على جعل الطريق واضحاً لدى الإنسان أو الموظف ويبعده كل البعد عن التوتر الناشئ من الخوف من المستقبل والخوف من ظلم ومن ناحية الترقية أو العلاوة او حتى الفصل من العمل.
- ٤- يخفف وجود هذه البروتوكولات من تعزيز التحفيز الشخصي للفرد لعدم كسر القوانين وغالباً ما يتم إلغاء جانب العقوبة في هذه القوانين.
- ٥- تطبيق الأخلاقيات في شركة ما يساعد من تحسين صورتها الذهنية وسمعتها.
- ٦- أن بناء منظومة أخلاقية في المنظمة يساعد في الارتقاء بأخلاقيات موظفيها وينعكس ذلك بشكل مباشر على طريقة تعاملهم مع العملاء أو الشركاء مما يضفي التميز على الشركة ككل كما أن الكثير من الدراسات والإحصائيات التي قامت بها كل من جامعة هارفرد وستانفورد أثبتت أن نجاح الموظف في عمله يعتمد بنسبة ٨٥% على مهاراته الشخصية ومهارات تعامله مع الآخرين وأن ١٥% فقط يعتمد على مهاراته في أداء العمل <https://hrdiscussion.com/h> تاريخ الزيارة ٢٠٢٠-٢-٢٠١٨.

### الفصل الثالث: منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، الذي يفيد في فهم أفضل وأدق لجوانب وأبعاد الظاهرة موضوع الدراسة، حيث يصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها كميّاً وكيفياً وتستعرض منهجية الدراسة من خلال العناصر والابعاد التالية:

#### أولاً- مصادر البيانات:

أ.البيانات الثانوية: تم استخدام المصادر الثانوية والتي تشتمل على المراجع العربية، والاجنبية والمتمثلة بالكتب والدوريات والأطروحات إضافة إلى مطالعة مواقع الإنترنت.

ب.البيانات الأولية: حيث تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات بهدف تحليل الأسئلة واختبار فرضيات البحث والوصول إلى النتائج.

#### ثانياً- مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في القطاع السياحي الخاص في غزة حيث بلغ عددهم (١٩٤٧) موظفاً، تم استخدام عينة الحصر الشامل حيث تم توزيع ١٢٤ استبانة على مدير عام ومدير تنفيذي ومساعد مدير، في القطاع السياحي بـفلسطين.

جدول رقم (١): توزيع أفراد العينة حسب البيانات الشخصية

النسبة المئوية %	العدد	النوع
٤٩%	٦١	مدير عام
٢٩%	٣٦	مدير تنفيذي
٢١%	٢٧	مساعد مدير
١٠٠%	١٢٤	اجمالي عدد العاملين في قسم الإدارة

المصدر: إحصائية تصنيفات المنشآت السياحية لعام ٢٠١٧

ثالثاً: أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، وتتكون الاستبانة من مجموعة من المحاور والفقرات للوصول إلى أدق النتائج وتتبيان درجة الموافقة إلى (كبيرة جداً، كبيرة، متوسطة، قليلة، قليلة جداً) وتم تحديد القيم (١، ٢، ٣، ٤، ٥) لتقابل التقديرات السابقة لكل فقرة من فقرات الاستبانة.

رابعاً: صدق أداة الدراسة:

ونعني بصدق أداة الدراسة، أن الأداة تقيس ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال الطرق التالية:

١. الصدق من وجهة نظر المحكمين:

تم عرض الاستبانة على عدد (٤) من المحكمين من ذوى الاختصاص في القطاع السياحي من أجل التأكد من سلامة الصياغة اللغوية للاستبانة، ووضوح تعليمات الاستبانة، وانتماء الفقرات لأبعاد الاستبانة، ومدى صلاحية هذه الأداة لقياس الأهداف المرتبطة بهذه الدراسة، وبذلك تم التأكد من صدق الاستبانة من وجهة نظر المحكمين.

٢. صدق الاتساق الداخلي:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي من خلال إيجاد معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٢): صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط	قيمة "Sig."
١	الذكاء العاطفي	0.756	0.000
٢	تعزيز أخلاقيات العمل	0.806	0.000

يتبين من الجدول السابق جدول رقم (٢) أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات ارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على أن محاور الاستبانة تتمتع بمعاملات صدق عالية.

#### خامساً- ثبات أداة الدراسة:

ونعني بثبات أداة الدراسة، أن الأداة تعطي نفس النتائج تقريباً لو طبقت مرة أخرى على نفس المجموعة من الأفراد، أي أن النتائج لا تتغير، وقد تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال الطرق التالية:

#### ١. الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاو الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول التالي:

#### جدول رقم (3): معاملات الارتباط لمحاو الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

م	المحور	معامل الارتباط
١	الذكاء العاطفي	٠,٨٦٥
٢	تعزيز أخلاقيات العمل	٠,٩٠٧

المصدر: اعداد الباحثة بناء على التحليل الاحصائي

يتبين من الجدول السابق رقم (٣) أن معاملات الارتباط لمحاو الاستبانة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ تتراوح بين (٠,٨٦٥-٠,٩٠٧) هي معاملات ثبات دالة إحصائياً، وتفي بأغراض الدراسة.

#### ٢. الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاو الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية، كما هو مبين في الجدول التالي:

#### جدول رقم (٤): معاملات الارتباط لمحاو الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية

م	المحور	معامل الارتباط	
		قبل التعديل	بعد التعديل
١	الذكاء العاطفي	٠,٨٣١	٠,٩٣١
٢	تعزيز الذكاء العاطفي	٠,٦٩٩	٠,٨٢٣

المصدر: اعداد الباحثة

يتبين من الجدول السابق رقم (٤) أن معاملات الارتباط لمحاو الاستبانة بطريقة التجزئة النصفية تتراوح بين (٠,٨٢٣-٠,٩٣١) هي معاملات ثبات دالة إحصائياً، وتفي بأغراض الدراسة.

### الجزء الخامس: الإحصاء الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية الإجابة عن الأسئلة

يتضمن هذا الجزء عرضاً لتحليل بيانات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة.

الإجابة عن السؤال الأول: والذي ينص على ما مستوى الذكاء العاطفي (الوعي بالذات،

تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية) في المنشآت السياحية بقطاع غزة ؟

١- تم تحديد محور الوعي بالذات باستخدام المتوسط الحسابي، والوزن النسبي، وقيمة

"T" ، وقيمة Sig. كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٥): المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وقيمة اختبار T

ترتيب الفقرة	قيمة sig	قيمة T	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
4	0.000	27.40	82.88	0.70	4.14	1. عواطفني تساعدني على اتخاذ قراراتي.
1	0.000	30.12	88.35	0.79	4.42	2. اعرف ما هي الأمور التي تغضبني واسعى لتجنبها
5	0.000	22.96	80.35	0.75	4.02	3. اعتقد أن رأي الآخرين مهم في مساعدتي على فهم ذاتي
2	0.000	25.36	84.35	0.81	4.22	4. لدي قدرة على توضيح ما أشعر به للآخرين بسهولة
3	0.000	29.26	84.08	0.69	4.20	5. اعرف حدود إمكانياتي وقدراتي.
	0.000	32.18	83.94	3.14	4.20	مجموع المحور

المصدر: من اعداد الباحثة بناءً على التحليل الإحصائي.

نستخلص من الجدول السابق رقم (٥) ما يلي:

أ. يتضح أن الوزن النسبي لفقرات محور الوعي بالذات احتلت الفقرة الثانية (اعرف ما هي الأمور التي تغضبني واسعى لتجنبها) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (٨٨,٣٥%)، ومتوسط حسابي (٤,٤٢)، وقيمة اختبار (30.12)، وقيمة احتمالية (Sig.)=(0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥) لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (٠,٠١)  $\alpha \leq$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة المتوسط الافتراضي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ب. بينما احتلت الفقرة الثالثة (اعتقد أن رأي الآخرين مهم في مساعدتي على فهم ذاتي) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (٨٠,٣٥%)، ومتوسط حسابي (٤,٠٢)، وقيمة اختبار (22.96)، وقيمة احتمالية (Sig.)=(0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، لذلك تعد هذه



الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة المتوسط الافتراضي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذا المحور.

ج. اتفقت آراء العاملين في المنشآت السياحية على محور الوعي بالذات بوزن نسبي (83.49%)، ومتوسط حسابي (٤,٢٠)، وقيمة T (٣٢,١٨)، لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha=0,05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور قد زاد بدلالة إحصائية (٠,٠١) عن المتوسط الافتراضي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المحور.

٣. واتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (جميل، ٢٠١٧) والتي أظهرت من خلال الجانب العملي أن أغلب المدراء ورؤساء الأقسام في المنظمات المبحوثة يتمتعون بالذكاء العاطفي. وترى الباحثة أن محور الوعي بالذات واضح لدى العاملين في المنشآت السياحية ويسهم في تحسين الجودة والتطوير المستمر في القطاع السياحي، حيث يساعد المدراء وأصحاب القرار على التعامل مع الموقف بطريقة صحيحة وابداعية.

٢- تم تحديد محور تنظيم الذات باستخدام المتوسط الحسابي، والوزن النسبي، وقيمة "T"، وقيمة Sig. كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٦): المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وقيمة اختبار T

الترتيب الفقرة	قيمة Sig	قيمة T	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
4	0.000	24.80	83.46	0.80	4.17	١. أضع أهدافاً واضحة لكل عمل
1	0.000	21.51	83.94	0.94	4.20	٢. أحدد أهدافي التي أرغب في تحقيقها قبل البدء بالعمل
6	0.000	16.71	81.98	1.11	4.10	٣. أقارن نتائج أدائي مع أهدافي المعدة سابقاً
5	0.000	19.80	82.61	0.96	4.13	٤. أصحح أخطائي باستمرار ولا أجعلها تتكرر
3	0.000	20.57	83.53	0.96	4.18	٥. أضع جدول زمنياً لكل عمل أقوم به
٢	0.000	21.69	83.65	0.92	4.18	٦. ارتب الاهداف حسب أولويات العمل
	0.000	31.39	82.76	5.29	4.14	مجموع المحور

نستخلص من الجدول السابق رقم (٦) ما يلي:

د. يتضح أن الوزن النسبي لفقرات محور تنظيم الذات احتلت الفقرة (أحدد أهدافي التي

أرغب في تحقيقها قبل البدء بالعمل) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (83.94%)، ومتوسط حسابي (4,20)، وقيمة اختبار (21,01)، وقيمة احتمالية (Sig.)=0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05) لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01)  $(\alpha \leq)$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة المتوسط الافتراضي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

هـ. بينما احتلت الفقرة الثالثة (أقارن نتائج أدائي مع أهدافي المعدة سابقاً) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (81.98%)، ومتوسط حسابي (4.10)، وقيمة اختبار (16.71)، وقيمة احتمالية (Sig.)=0.000، وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05)، لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05)  $(\alpha \leq)$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة المتوسط الافتراضي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذا المحور.

و. اتفقت آراء العاملين في المنشآت السياحية على محور تنظيم بالذات بوزن نسبي (82.76%)، ومتوسط حسابي (4,14)، وقيمة T (31,39)، لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05)  $(\alpha =)$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور قد زاد بدلالة إحصائية (0,01) عن المتوسط الافتراضي (3)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المحور.

اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (مليك، 2016) والتي أظهرت أن الذكاء العاطفي يعمل على تحسين القرارات المتخذة من قبل المديرين وتقليص التسرب الوظيفي بين العاملين، فانخفاض مستوى الذكاء العاطفي قد يؤدي إلى انخفاض قدرة المديرين على اتخاذ قرارات صحيحة وبالتالي انخفاض مستوى أدائهم.

وترى الباحثة أن محور تنظيم الذات واضح لدى العاملين في المنشآت السياحية ويسهم في تحسين اتخاذ القرارات من قبل الإدارة العليا، والتي تساعد على تنظيم العمل في جميع أنحاء المنظمة، ويساعد على العمل بطريقة تسهم في تحقيق أهداف المنشآت.

3- تم تحديد محور المهارات الاجتماعية باستخدام المتوسط الحسابي، والوزن النسبي، وقيمة "T"، وقيمة Sig. كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٧):المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وقيمة اختبار T

ترتيب الفقرة	قيمة sig	قيمة T	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
2	0.000	26.18	85.12	0.81	4.26	١. أشعر بقلق اذ ما توجب على التكلم مع شخص ذو سلطة.
1	0.000	28.66	86.43	0.78	4.32	٢. أجد صعوبة في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين
4	0.000	21.62	83.51	0.92	4.18	٣. أشعر بعدم الراحة عندما أكون في مناسبات اجتماعية
٣	0.000	25.64	85.12	0.83	4.23	٤. أشعر بتوتر عند الاختلاط في مجموعة
	0.000	11.71	84.89	2.85	4.24	مجموع المحور

نستخلص من الجدول السابق رقم (٧) ما يلي:

أ. يتضح أن الوزن النسبي لفقرات محور المهارات الاجتماعية احتلت الفقرة الثانية (أجد صعوبة في إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين) المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (86.43%)، ومتوسط حسابي (٤,٣٢)، وقيمة اختبار (٢٨,٦٦)، وقيمة احتمالية (0.000)=(Sig.)، وهي أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥) لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq ٠,٠١$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة المتوسط الافتراضي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة مرتفعة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ب. بينما احتلت الفقرة الثالثة (أشعر بعدم الراحة عندما أكون في مناسبات اجتماعية) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (83.51%)، ومتوسط حسابي (٤,١٨)، وقيمة اختبار (21.62)، وقيمة احتمالية (0.000)=(Sig.)، وهي أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq ٠,٠٥$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة المتوسط الافتراضي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذا المحور.

ج. اتفقت آراء العاملين في المنشآت السياحية على محور المهارات الاجتماعية بوزن نسبي (٨٤,٨٩%)، ومتوسط حسابي (٤,٢٤)، وقيم T (١١,٧١)، لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha = ٠,٠٥$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور قد زاد بدلالة إحصائية (٠,٠١) عن المتوسط الافتراضي (٣)، وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل أفراد العينة على هذا المحور.

د. اتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (أحمد، ٢٠١٥) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي والتكيف.

وترى الباحثة أن محور المهارات الاجتماعية واضح لدى العاملين في المنشآت السياحية ويساعد الذكاء العاطفي على تحسين وتطوير المهارات لدى العاملين في المنشآت السياحية.

الاجابة عن السؤال الثاني: ما واقع اخلاقيات العمل بالقطاع السياحي في منشآت قطاع غزة؟

١. تم تحديد محور أخلاقيات العمل باستخدام المتوسط الحسابي، والوزن النسبي، وقيمة "T" ، وقيمة Sig. كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٨):المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والوزن النسبي، وقيمة اختبار T

ترتيب الفقرة	قيمة sig	قيمة T	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
1	0.00	9.57	75.25	1.34	3.76	١. يلتزم بأخلاقيات العمل السياحي ويتجنب أي تصرف يسيء إلى عمله المهني.
2	0.00	2.89	64.54	1.32	3.23	٢. يقدم النموذج الطيب والقوة الحسنة في سلوكياته.
7	0.00	-2.85	56.10	1.15	2.80	٣. يسهم في تنمية المجتمع من خلال الاهتمام بالسياحة.
3	0.01	2.73	63.97	1.22	3.20	٤. يلتزم بالقوانين والانظمة الخاصة بالعمل السياحي.
5	0.51	0.66	60.85	1.08	3.04	٥. يعمل على تحسين صورة المؤسسة لدى العملاء
4	0.19	1.30	62.00	1.28	3.10	٦. يهتم بالسلوك الاخلاقي للمنظمة
6	0.76	0.31	60.50	1.37	3.02	٧. يراعي جودة الخدمة السياحية
	0.000	8.89	63.25	1.56	3.16	مجموع المحور

تستخلص الباحثة من الجدول السابق ما يلي:

أ. أظهرت آراء العاملين في المنشآت السياحية بأن الوزن النسبي لفقرات مجال أخلاقيات العمل كانت الفقرة الأولى (يلتزم بأخلاقيات العمل السياحي ويتجنب أي تصرف يسيء إلى عمله المهني) احتلت المرتبة الأولى بوزن نسبي بلغ (٧٥,٢٥%)، وبمتوسط حسابي (٣,٧٦)، بقيمة اختبار (٩,٥٧)، لذلك تعد هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0,05$ )، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن درجة الحياد بدرجة كبيرة، وهذا يعني أن هناك موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

ب. بينما احتلت الفقرة الثالثة (يسهم في تنمية المجتمع من خلال الاهتمام بالسياحة) المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (٥٦.١٠%)، ومتوسط حسابي (٢.٨٠)، وقيمة اختبار (-٢.٨٥)، لذلك تعد

هذه الفقرة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0,05)$ ، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد قل عن درجة الحياد، ودرجة الموافقة كانت ضعيفة.

ج. وبصفة عامة اتفقت آراء العاملين في المنشآت السياحية حول محور أخلاقيات العمل، وحصلت على نسبة موافقة بمتوسط حسابي (٣,١٦) مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المحور قد زاد عن درجة الحياد، وهي (٣) بدرجة قليلة، وهذا يعني أن هناك موافقة منخفضة من قبل أفراد العينة على هذا المحور، وتعزو الباحثة ذلك إلى الوضع الاقتصادي الصعب في المجتمع الفلسطيني والذي وضع صناعة السياحة في موضع ضعيف، وعدم القدرة على الالتزام مادياً ومعنوياً.

د. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة ما توصلت إليه دراسة (قاعود، ٢٠١٦) والتي توصلت إلى أنه يوجد سبعة محاور رئيسية للميثاق الأخلاقي يحتوي كل منها على عدد من البنود بإجمالي ٤٤ من بند يمثلوا الميثاق الأخلاقي للعمل السياحي، والذي تم الاتفاق عليه من قبل العينة الممثلة لمجتمع الدراسة.

#### الجزء الرابع: اختبار الفرضيات والنتائج والتوصيات

يتضمن هذا الجزء عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال اختبار الفرضيات والمتعلقة بالعلاقة بين الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل من وجهة نظر العاملين في القطاع السياحي الخاص، لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبانة، وتم استخدام برامج الحزم الإحصائية للحصول على النتائج، وذلك وفق التالي:

أولاً- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية) وتعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة.

وللإجابة عن هذه الفرضية، تم استخدام معاملات الارتباط، والقيمة الاحتمالية (Sig) لإيجاد العلاقة، ومستوى الدلالة، من وجهة نظر العاملين في القطاع السياحي الخاص، ويبين الجدول التالي معامل الارتباط والقيمة الاحتمالية:

جدول رقم (٨) : معامل الارتباط للفرض

الفرضية	معامل الارتباط	الدلالة
١. الوعي بالذات	٠,٨١٠	٠,٠٠٠
٢. تنظيم الذات	٠,٨٦٢	٠,٠٠٠
٣. المهارات الاجتماعية	٠,٧٥٣	٠,٠٠٠
الذكاء العاطفي	٠,٨٤٨	٠,٠٠٠

المصدر: اعداد الباحثة من خلال التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (٨) وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وأخلاقيات العمل، ويبين الجدول أن معامل الارتباط يساوي ٠,٨٤٨ والقيمة الاحتمالية تساوي ٠,٠٠٠ وهي أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0,05$ ) وبالتالي تم قبول الفرضية القائلة بأنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الذكاء العاطفي وبين تعزيز أخلاقيات العمل. ثانياً- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة.

جدول رقم (٩): جدول تحليل لانحدار الخطي البسيط

المتغير المستقل	معاملات الانحدار غير القياسية	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية (sig)
الثابت	٦,٨٦٢	٢,٦٤٥	٠,٠٠٠
الوعي بالذات	٠,١٦٦	٠,٥٥٤	٠,٠٠٠
تنظيم الذات	٠,٣٥٠	٣,٩٨٤	٠,٠٠٠
الاجتماعية	٠,٢٦٨	٤,٣٦٧	٠,٠٠٠
تحليل التباين			
قيمة اختبار F	١٤٩,٣٢٧	القيمة الاحتمالية	٠,٠٠٠
قيمة معامل التفسير المعدل R <sup>2</sup>	٠,٨٢١	القيمة الاحتمالية لمعامل التفسير	٠,٠٠٠

المصدر: اعداد الباحثة بناء على التحليل الإحصائي.

#### معادلة التأثير :

في حالة زيادة الذكاء العاطفي بمقدار وحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المتغير التابع تعزيز أخلاقيات العمل بمقدار (٠,٨٢١) وهذا يدعو المنشآت السياحية إلى زيادة تعزيز أخلاقيات العمل من خلال الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية). ثالثاً-الفرضية الرئيسية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المنشآت السياحية بقطاع غزة في الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل (العمر، الخبرة).

جدول رقم (١٠): نتائج اختبار التباين الاحادي - البيانات الشخصية

البيانات الشخصية	اسم الاختبار	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية
العمر	التباين الاحادي	٠,٥٢١	٠,٥٨١
الخبرة	التباين الاحادي	١,١٢٢	٠,٣٢١

المصدر: اعداد الباحثة من خلال التحليل الاحصائي

يتضح من الجدول رقم (١٠) تبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار التباين الأحادي أكبر من (٠,٠٥) للمتغيرين، وذلك تقبل الفرضية القائلة : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل للبيانات الشخصية (العمر/الخبرة).

وترى الباحثة أن هذه النتيجة تنطلق من أن العاملين في القطاع السياحي لديهم خيرة كبيرة في هذا المجال والذي له علاقة مباشرة مع العمر

• أبرز النتائج والتوصيات

يمكن بيان أهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال عرض الجدول رقم (١١) التالي بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية:

جدول رقم (١١) أبرز نتائج الدراسة

التوصيات	النتائج	مشكلة الدراسة
تجهيز برنامج كامل لتدريب العاملين على مهارات الذكاء العاطفي.	أظهرت النتائج مستوى الذكاء العاطفي والذي تتناول المحاور الثلاث وهو الوعي بالذات، وتنظيم الذات، والمهارات الاجتماعية تتمتع بمستوى مرتفع بالمنشآت السياحية بقطاع غزة	والذي ينص على ما مستوى الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية) في المنشآت السياحية بقطاع غزة ؟
عمل مدونة أخلاق خاصة بأخلاقيات العمل تلتص بالجانب السياحي.	أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر كبير على واقع أخلاقيات العمل بالقطاع السياحي.	ما واقع اخلاقيات العمل بالقطاع السياحي في منشآت قطاع غزة؟

المصدر: اعداد الباحثة

أولاً- نتائج اختبار فروض الدراسة:

تم عرض نتائج الدراسة من خلال عرض نتائج اختبار الفرضيات، وفي ضوء ذلك توصلت الباحثة إلى النتائج التالية الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (١٢) أبرز نتائج الدراسة

النتيجة	الفرض
ثبت صحة الفرض	الفرض الرئيس الأول: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي (الوعي بالذات، تنظيم الذات، المهارات الاجتماعية) وتعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة.
ثبت صحة الفرض	الفرض الرئيس الثاني: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة
ثبت صحة الفرض	الفرض الرئيس الثالث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المنشآت السياحية بقطاع غزة في الذكاء العاطفي وتعزيز أخلاقيات العمل (العمر، الخبرة).

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

## ثانياً - تحقيق أهداف الدراسة:

يوضح الجدول التالي مدى قدرة الدراسة على تحقيق أهدافها على النحو الموضح بالجدول التالي:

جدول رقم (١٣): تحقيق أهداف الدراسة

رقم	مضمون الهدف	مجال تحقيقه	نتيجة
الأول	التعرف على مفهوم الذكاء العاطفي في المنشآت السياحية بقطاع غزة.	الإطار النظري، والإجابة عن التساؤل الأول.	تم تحقيقه
الثاني	الكشف عن واقع أخلاقيات العمل في المنشآت السياحية بقطاع غزة.	الإطار النظري، والإجابة عن التساؤل الثاني، نتائج الفرض الأول.	تم تحقيقه
الثالث	التعرف على الفروقات بين المنشآت السياحية في تعزيز اخلاقيات العمل.	الإطار النظري، الإجابة نتائج الفرض الثاني و الثالث.	تم تحقيقه
الرابع	تحديد طبيعة العلاقة بين الذكاء العاطفي وأخلاقيات العمل في المنشآت السياحية	الإطار النظري، الإجابة عن نتائج الفرض الثاني.	تم تحقيقه

المصدر: من إعداد الباحثة استنادا على نتائج التحليل الإحصائي.

### • توصيات تتعلق بالنتائج :

#### أولاً- دور الذكاء العاطفي:

وضع برنامج تدريبي يهتم بالذكاء العاطفي وتطوير هذا البرنامج الكترونيا من خلال المنصات الإلكترونية لسهولة الوصول إلى جميع العاملين في المنشآت السياحية.

#### ثانياً- تعزيز أخلاقيات العمل:

وضع مدونة سلوك تختص بالقطاع السياحي الخاص.

### • خطة تنفيذ التوصيات:

يبين جدول رقم (١٤) خطة عمل مقترحة لتنفيذ توصيات الدراسة وتشتمل على المتغيرات المستقلة والمتغيرات التابعة، وهي كما يلي:

جدول رقم (١٤): خطة عمل مقترحة لتنفيذ توصيات

أولاً: الاستدامة			
التوصية	الجهة المعنية بالتنفيذ	آليات ومتطلبات التنفيذ	الزمن للتنفيذ
الذكاء العاطفي	١		



عمل دورات لصفقات المهارات في المجال السياحي في الذكاء العاطفي في القطاع السياحي الخاص.	١. الإدارة العليا. ٢. مدربين في المجال السياحي. ٣. وزارة السياحة والآثار.	١. إنشاء برامج خاصة بتطوير التدريب السياحي. ٢. تصميم وتنفيذ برامج تدريبية تتناسب مع احتياجات العاملين في القطاع السياحي	٦ شهور - ١٢ شهر، لترح المحتوى الإلكتروني .
٢	تعزيز أخلاقيات العمل:		
العمل على وضع مدونة أخلاق خاصة بالقطاع السياحي.	١. الإدارة العليا. ٢. هيئة التدريب. ٣. وزارة السياحة.	١. إنشاء مراكز وهيئات تدريبية في القطاع السياحي الخاص. ٢. مراكز للاستشارات والتدريب، التحفيز مادياً ومعنوياً.	٣-٦ شهور وبعد ذلك تصبح عملية مستمرة

## المراجع:

١. " Fayed, Hanaa, and Marwa Kaoud. المسؤولية الاجتماعية وانعكاسها على اخلاقيات العمل السياحي: مقترح لميثاق اخلاقيات العمل في شركات السياحة في مصر, *International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality* 10.2/1 (2017)
٢. " Jameel, Shivan A., Nzar I. Sadiq, and Zirak Y. Hassan. دور الذكاء العاطفي في تحقيق الابداع الاداري-دراسة ميدانية من المجرء و رؤساء الاقسام في جامعتي نوروز ومجمع جيهان-دهوك ". *Academic Journal of Nawroz University* 6.2 (2017): 352-364
٣. SULTAN, Mayasar AH; HUSSIEN, Sinan Q.; SLEMAN, Omar Y. أخلاقيات العمل ودورها في الاصلاح الاداري/دراسة استطلاعية لاراء عينة من المدرء في منظمات المجتمع المدني في محافظة دهوك . *Academic Journal of Nawroz University*, 2017, 6.2: 22-34
٤. الحادو، ضياء الحق الماهل عمر and كباشي محمد حامد نور الدين .أخلاقيات العمل وأثرها علي المسؤولية المجتمعية المدركة. Diss. جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ٢٠١٧
٥. صلاح الدين، صفاء محمد. "دور الذكاء العاطفي في التحصيل العلمي و الأداء الوظيفي" *The Journal of the Faculty of Economics and Political Science* 302.3818 (2016): 1-27.
٦. الفلاح and عبدالرحمن أحمد. "دراسة الذكاء الوجداني في علاقته بالكيفية والفاعلية الإيجابية في أداء مهام العمل بالمؤسسات غير الربحية". *Journal of the Social Sciences* 43.1 (2015).
٧. مجد منصور، حسين العابد، أثر الذكاء العاطفي على الفاعلية التسويقية للبنوك الاسلامية الفلسطينية: من وجهة نظر العاملين فيها، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد الثامن عشر العدد الأول (٢٠١٦).
٨. نعيمة & مليك. (٢٠١٧). الذكاء العاطفي وتأثيره على كفاءة وفعالية المنظمة دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بوسعادة ٢٠١٦.
٩. يوسف حجيم سلطان and ضرغام علي مسلم". العوامل المؤثرة على اتخاذ قرارات التسويق ودورها في اخلاقيات العمل التسويقي-دراسة تحليلية للمستشفيات الأهلية في محافظة النجف الاشرف". *مجلة مركز دراسات الكوفة*. *Journal of Kufa Studies Center* 1.48 (2018).
١٠. [www.pipa.ps/ar\\_page.php?id=1aeb09y1764105Y1aeb0](http://www.pipa.ps/ar_page.php?id=1aeb09y1764105Y1aeb0)