

## الدور الوسيط للذكاء العاطفي في تعزيز أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة: دراسة تطبيقية من وجهة نظر المديرين

محمد عزات الحلامنة\*، منوى محمود النابلسي\*، حسن خالد العواملة\*

### ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على الدور الوسيط للذكاء العاطفي في تعزيز أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر المديرين. وقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك باستخدام الاسلوب التطبيقي. تكون مجتمع الدراسة من كافة المستشفيات الأردنية. أما عينة الدراسة فتكونت من المستشفيات الأردنية الخاصة الواقعة ضمن حدود العاصمة الأردنية عمان. فيما تكونت وحدة التحليل من مديري الإدارات والدوائر العاملين في المستشفيات الأردنية الواقعة ضمن حدود العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددهم (73). ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر إيجابي مباشر للجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ووجود أثر إيجابي مباشر للجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). ووجود أثر إيجابي مباشر للذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) ويلعب الذكاء العاطفي دوراً وسيطاً إيجابياً ذي دلالة إحصائية في تعزيز أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). كما توصي الدراسة بضرورة تعزيز الاهتمام بالجدارات القيادية وجودة الخدمات وأهميتها في المستشفيات الأردنية الخاصة بما يعكس على جودة القرار في تلك المستشفيات.

الكلمات الدالة: الجدارات القيادية؛ الذكاء العاطفي؛ جودة الخدمة؛ المستشفيات الأردنية الخاصة.

### المقدمة

وبصيرة بكافة المتغيرات المحيطة بالمنظمة، والذي بدوره قادر على تنمية وإطلاق الطاقات البشرية في تلك المنظمات بأساليب التمكين والمشاركة والتعلم، وإعادة هيكلة عمليات المنظمة بما يساعد على تنمية وتطوير المنظمات في بيئة تنظيمية ذات متغيرات متسارعة.

ونظراً لتزايد حاجة المنظمات للتعلم، ومن أجل مواكبة التغيرات المتسارعة في بيئة الأعمال، وحتى تحقق ذلك تحتاج الى التوسع في استقبال الافكار والانفتاح، لذلك فهي بحاجة الى خلق وابتكار طرق جديدة للسلع والخدمات والاهتمام بتدريب الافراد العاملين وتحفيزهم على الابتكار لممارسة نشاطاتهم. وحيث يعد الالتزام بجودة الخدمات المقدمه من اولويات قيم الافراد ومحركات سلوكهم، فإن تأكيد القيادة على تقديم خدمات ذات جودة عالية واستخدام ذكائهم سوف تؤدي الى تحسين نوعية المنتجات والعمليات، مما يبرز أهمية الثقافة القائمة على الجودة لتكون المنظمة قادرة على النمو

يُعدّ الذكاء العاطفي احد أهم المفاهيم الحديثة التي من الواضح أن لها الاثر في طريقة تفكير الافراد وانفعالاتهم وعلاقاتهم والتي تبرز دور العاطفة في الفكير المؤثر من خلال التعاون القائم بين الشعور والفكر، وعلاقته في اتخاذ القرارات وإتاحة الفرصه لنا للتفكير بوضوح، وهذا يبرز الدور الواضح في تحسين الأداء وحل المشاكل وزيادة الإنتاجية سواء على مستوى الأفراد أوالمؤسسات. ويرى (الخضر، الفضلي 2007) أن علم السلوك التنظيمي يعطي أولوية الاهتمام بالجدارات القيادية للمنظمات والتي تحتاجه القيادات من وعي

\*إدارة أعمال، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية الأميرة عالية الجامعية.

m\_alhalalmeh9@yahoo.com

تاريخ استلام البحث 2017/7/31 وتاريخ قبوله 2018/1/25.

### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية بشكل أساسي إلى بيان الدور الوسيط للذكاء العاطفي في تعزيز أثر الجدارت القيادية على جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في المستشفيات الأردنية الخاصة، من خلال الأهداف الأتية:

1. تحديد أثر الجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة.
2. تحديد أثر الجدارت القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة.
3. بيان أثر الذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة.
4. تحديد الدور الوسيط الذي يلعبه الذكاء العاطفي في تعزيز أثر الجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة.

### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة الحالية من خلال أهمية الموضوعات التي تتناولها كون موضوع الجدارت القيادية والذكاء العاطفي من الموضوعات المهمة التي حظيت ولا تزال تحظى باهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال حيث أن تقدم المجتمعات وتطور منظماتها واستمرارها يعتمد بشكل رئيس على القيادات التي تحركها وترسم خططها وسياساتها وما للجدارت القيادية التي يتمتع بها القادة من قدرات ومواهب إبداعية، الذي لم يأخذ نصيبه من البحث والدراسة في الفكر الإداري العربي. بالإضافة إلى أن هذه الدراسة سوف تشخص التفاعل بين متغيراتها بما يساهم في استخراج مفاهيم جديدة قادرة على الوصول الى طبيعة العلاقات وتأثيراتها وبيان الجدوى المستقبلية منها، ونتيجة لما سبق فإن أهمية الدراسة تكمن في:

1. تحديد جوهر أفكار ومقومات الجدارت القيادية والذكاء العاطفي بما يتلائم مع ما هو جديد في العلوم الادارية.
2. أهمية موضوعات الدراسة في أدبيات نظرية المنظمة والسلوك التنظيمي، وإن دراستها ستوجه أنظار مراكز صناعة القرارات لأحد الروافد الداعمة لعملية صناعتها، ثم السير قدماً بالمستشفيات لمواجهة التحديات البيئية، فضلاً عما توفره الدراسة من الاسس العلمية لإدارة المنظمات الخدمية.

والاستقرار مع البيئة الجديدة، وبناء على ذلك يظهر الدور الكبير للجدارت القيادية في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة كما اشارت الية دراسة (Das, et..al., 2011)، وما توصلت إليه دراسة (Naeem, et..al., 2012) بأن الذكاء العاطفي يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة في قطاع البنوك من جهة اخرى. وبالتالي يلاحظ أن للجدارت القيادية والذكاء العاطفي دور في تحسين مستويات جودة الخدمات المقدمة. وعليه فإنه بات من الضروري إدراك الدور الوسيط للذكاء العاطفي في تعزيز أثر الجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة.

### مشكلة الدراسة وأسئلتها

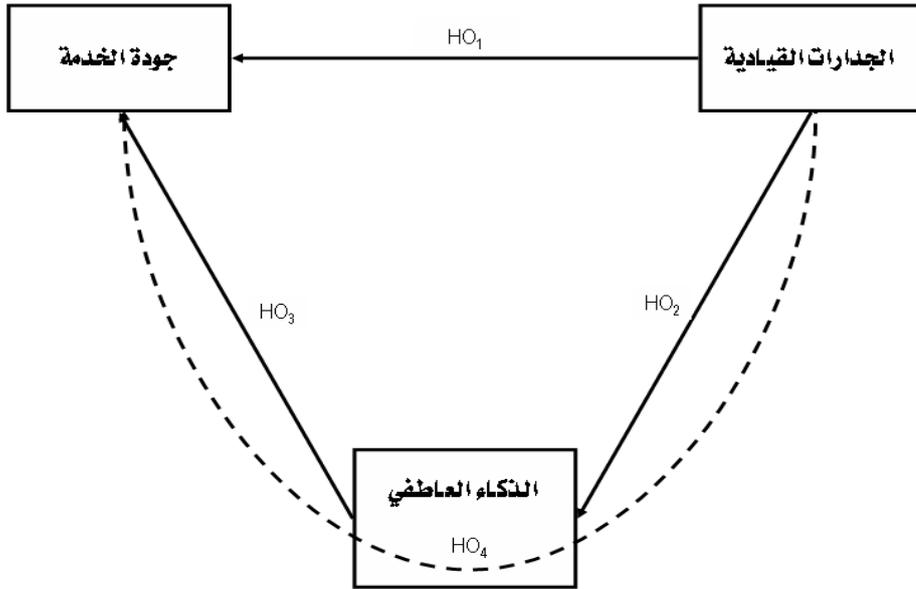
استناداً، إلى ما توصلت إليه دراسة ( Das, et..al., 2011) بأن الجدارت القيادية تلعب دوراً كبيراً في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة اضافة إلى ذلك توصلت دراسة (Naeem, et..al.,2012) بأن الذكاء العاطفي يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة في قطاع البنوك. ونظراً للدور الكبير الذي تقدمه المستشفيات في الاردن من دعم للإقتصاد وتوفير الخبرات المهنية ذات السمعة العريقة، بالإضافة إلى الجدارت التي يتمتع بها القادة القائمين على إدارة المستشفيات والتي أفرزت السمعة العريقة للمستشفيات الاردنية على المستويين المحلي والإقليمي والعالمي، فإنه يمكن تمثيل مشكلة الدراسة الحالية بإثارة السؤال الرئيس التالي: "هل يتوسط الذكاء العاطفي العلاقة ما بين الجدارت القيادية وجودة الخدمة في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر المديرين؟". وينبثق منه الاسئلة التالية:

- أولاً: ما مدى تأثير الجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة؟
- ثانياً: ما مدى تأثير الجدارت القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة؟
- ثالثاً: ما مدى تأثير الذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة؟.
- رابعاً: ما الدور الوسيط الذي يلعبه الذكاء العاطفي في تعزيز أثر الجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة؟.

### أنموذج الدراسة وفرضياتها

يبين الشكل (1) أنموذج الدراسة ويبين المتغيرات المكونة للدراسة الحالية بحيث يعطي تصوراً أولياً عن مجموعة من

علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة والتي ستكون في صورة كمية واتساقاً مع مشكلة الدراسة وأسئلتها وأنموذجها تم صياغة فرضيات الدراسة على أساس فرضية العدم (الصفيرية).



الشكل (1)

( $\alpha \leq 0.05$ ) للجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة.

#### الفرضية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة.

#### الفرضية الرابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للجدارات القيادية على جودة الخدمات بوجود الذكاء العاطفي كمتغير وسيط في المستشفيات الأردنية الخاصة.

#### متغيرات الدراسة

الجدارات القيادية *Leadership Competencies*: مجموعة القيم والمهارات والقدرات الضمنية المملوكة من قبل مديري الإدارات والدوائر العاملين في المستشفيات الأردنية الواقعة ضمن حدود العاصمة الأردنية عمان والتي تمكنهم من

يبين الشكل (1) أنموذج الدراسة والذي يبين وجود ثلاثة متغيرات أحدهما مستقل والآخر تابع والثالث وسيط. إذ يتضح أن المتغير المستقل والممثل بالجدارات القيادية والذي اعتمدت الباحثة في قياسه بالإستناد إلى (Overby & Suvanujasiri, 2012 ؛ Das, et..al, 2011). كما يوضح الشكل أيضاً وجود المتغير الوسيط الممثل بالذكاء العاطفي وفيه استندت الباحثة إلى المقياس المحدد من قبل (Dulewicz, et..al, 2003). وأخيراً، يظهر الشكل المتغير التابع وهو جودة الخدمة والذي تم الإعتماد على (Pai & Satyanarayana, 2012 ؛ Caha, 2007) في قياسه.

#### الفرضية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة.

#### الفرضية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

اتخاذ القرارات بشكل جيد وصحيح، فالفرد الذي يعاني من عدم اتزان عاطفي ليس لديه القدرة للسيطرة على عواطفه حتى وان كان على مستوى عالٍ من الذكاء (أبو رياش وآخرون، 2006).  
 ووجد Dulewicz & Higgs (2004) أن الأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع أكثر نجاحاً في حياتهم المهنية وأعلى أداءً وظيفياً وشعوراً بضغوط العمل، ولديهم مهارات قيادية أعلى.

واقترح (Zeithaml, et..al, 2006) مجموعة من المعايير المستخدمة من قبل العملاء لقياس جودة الخدمة والتي تتحكم في تشكيل ادراكاتهم لها، إذ قدم مقياساً اطلق عليه نموذج جودة الخدمة Quality Services لقياس الفجوة بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وبين الأداء الفعلي لمقدمي الخدمة، إذ يطبق هذا النموذج على نطاق واسع من الصناعات الخدمية والذي يمكن تعديله ليضع بالاعتبار متطلبات المؤسسة.

عرف (Zeithaml, et..al, 2006) الخدمة بأنها عبارة عن أعمال تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها صناعات خدمية ومشتقة وإنتاجية . فقد بين (Kasper, et..al, 2006) أن الخدمة تتم بتعاون وتفاعل مباشر بين العملاء والعاملين. وأخيراً، أكد (الصميدعي وريدينة، 2014) بأن الخدمة نشاطات غير ملموسة تقدم بطرق شخصية مباشرة أو غير مباشرة بالأدوات التكنولوجية الحديثة. وأشار (Kotler & Keller, 2006) أن جودة الخدمة هي أحد المقاييس لمعرفة مستوى الأداء للمؤسسات الخدمية، لما لها تأثير على رضا العملاء، من أجل الحصول على ولاء العملاء، وبالتالي فإن إدراك العملاء لجودة الخدمة يعتمد على الاختلاف بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة من قبل العملاء (الأداء الفعلي للخدمة). إذ أن لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، سواء في المنتجات السلعية أو الخدمية والتي تحتاج الى التعامل معا من قبل العملاء والموظفين لخلق الخدمة وتقديمها، فعلى المؤسسات الإهتمام بالموظفين والعملاء معا، وبذلك فإن أهمية الجودة في تقديم الخدمة تكمن بمايلي (الدراكة، 2001):

1. نمو مجال الخدمة، وذلك بازدياد عدد المؤسسات الخدمية، فمثلاً نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، مما أدى الى نمو متزايد ومستمر لتلك المؤسسات الخدمية .

التنبؤ بالسلوك التوجيه والتحفيز واحتواء المواقف الحرجة.  
 الذكاء العاطفي *Emotional Intelligence*: القدرة الشخصية للعاملين في المستشفيات الأردنية من مديري الدوائر والإدارات على الاستجابة لتشكيلة واسعة من العوامل كالوعي بالذات والتنمية الذاتية والتحفيز .

جودة الخدمة *Service Quality*: تقديم المستشفيات الأردنية الخاصة لخدمة رعاية صحية بمستوى متميز من الجودة والتي من خلالها تكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات المرضى والمستفيدين، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم.

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### الإطار النظري

حدد (Das, et..al., 2011)، الجدارات القيادية بأنها مدى مقدرة المديرين ضمن محددات عقلية ومعرفية على العمل بطريقة تساعدهم على الإستجابة وبصورة ملائمة بما ينسجم مع المواقف والظروف البيئية، كما اعتبرها مجموعة المهارات القيادية المملوكة من قبل المدراء والتي تتيح لهم القدرة على التخطيط بكفاءة وفعالية.

وأشار (Battilana, et..al., 2010)، بأن النمط القيادي المتميز بالجدرات والذي يعكس التوجهات المستقبلية للمنظمة مرتبط بدرجة كبيرة بالقيادة، مما يساعد القادة على صياغة الرؤى المستقبلية للمنظمة والسعي نحو تشكيل ثقافة تنظيمية تمتاز بمرونة العمليات التطويرية للمنظمة، وهذا بدوره أجاز للمنظمات القيام باعداد وتهيئة قادة قادرين على ممارسة فعاليات ذات تفكير استراتيجي يحقق للمنظمة اداء متميز .

عزف (Abraham 2000) بأن الذكاء العاطفي مجموعة من المهارات التي تُعزى إليها الدقة في تقدير وتصحيح مشاعر الذات، واستخدامها لأجل الدافعية والإنجاز في حياة الفرد. وأشار (Furnham Petrides 2003) بأنه القدرة على فهم العواطف والانفعالات وتنظيم المشاعر للتأثير بالآخرين. وبين (شابيرو، 2007) بأن الذكاء العاطفي يتضمن القدرة على قيام الفرد بالتحكم في عواطفه وأحاسيسه، واستخدام هذه المعلومات لتوجيه تفكيره وأعماله وتصرفاته.

ويعد الذكاء العاطفي من المفاهيم الحديثة التي تساعد الفرد في طريقة التفكير والانفعالات واتاحة الفرصة للانسان في

الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين". استندت إلى قياس أبعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المستشفيات التابعة لوزارة الصحة وعددها (30) مستشفى موزعة على مختلف محافظات الأردن، وقد تم أخذ عينة الدراسة بطريقة عشوائية من المرضى والموظفين في ثلاث مستشفيات في شمال ووسط وجنوب المملكة. تم توزيع (300) إستبانة على المرضى و (250) إستبانة على الموظفين أعيد منها ما نسبته (90%) من مجموع الأسئلة. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن المستشفيات الحكومية (يتوفر فيها) تطبق أبعاد الخدمة الطبية الاعتمادية، والملموسية، والتعاطف، والأمان باستثناء بعد الاستجابة وذلك من وجهة نظر العاملين في المستشفيات مع الأخذ بعين الاعتبار أن هذا التوفر متباين بين الأبعاد الخمسة. وكان تقييم المرضى للأبعاد نفسها متقارب فيما يتعلق بالأبعاد جميعها ما عدا بعدي الاستجابة والتعاطف.

دراسة (2012) Naeem, et..al., بعنوان " Emotional Intelligence and Its Impact on Service Quality: Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector". والتي هدفت إلى إختبار أثر الذكاء العاطفي على جودة الخدمة المقدمة في قطاع البنوك الباكستانية. تكونت عينة الدراسة من (240) موظفاً يعملون في بنكين من البنوك القادة الباكستانية أحدهما بنك أجنبي والأخر بنك محلي وكلاهما يسعيان بشكل مستمر في تحسين جودة الخدمة المقدمة. ومن أبرز نتائج الدراسة أن الذكاء العاطفي يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة في قطاع البنوك الباكستانية.

وفي دراسة كل من (2011) Snell & White بعنوان " An Exploratory Study of the Role of Emotional Intelligence and Self-Efficacy on Service Quality and Adherence in a Weight Loss Setting". الهادفة إلى التعرف على دور الكفاءة الذاتية والذكاء العاطفي على الجودة المدركة والالتزام. وقد تم إعتبار كل من الكفاءة الذاتية والذكاء العاطفي متغيرات وسيطة

2. إزدياد المنافسة، نتيجة زيادة عدد المؤسسات الخدمية يؤدي ذلك إلى وجود منافسة شديدة لذلك يجب الإعتماد على جودة الخدمة الذي يعطي المؤسسات مزايا تنافسية .

3. فهم العملاء، إن العملاء يريدون معاملة جيدة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

4. المدلول الإقتصادي لجودة الخدمة، أن المؤسسات الخدمية تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك على المؤسسات السعي من أجل إجتذاب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لا بد من الإهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

#### الدراسات السابقة

أجرى Lee, et..al., (2013) دراسة بعنوان " Role of Leadership Competencies and Team Social Capital in IT Service". كانت غايتها التركيز على دور الجدارات القيادية ورأس المال الإجتماعي الفرقي في منظمات تكنولوجيا المعلومات الخدمية. تكونت عينة الدراسة من (285) مدير من شركات تكنولوجيا المعلومات الخدمية في كوريا. ومن أبرز النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن جدارات الذكاء العاطفي يؤثر بشكل غير مباشر على أداء المشروع من خلال رأس المال الإجتماعي الفرقي. وتوصل أيضا الى أن جدارات الذكاء المعرفي تؤثر بشكل غير مباشر من خلال رأس المال الإجتماعي الفرقي و بشكل مباشر على أداء المشروع.

دراسة Overby & Suvanujasiri (2012) بعنوان " A Second Order Confirmatory Factor Analysis of a Leadership Competency Model: An Empirical Study Conducted In Thailand". والتي هدفت إلى بيان مساهمة كل بعد من أبعاد الجدارات القيادية. عينة الدراسة تكونت من (511) طالب وطالبة من طلبة الدراسات العليا تخصص إدارة أعمال وذلك لإجراء تحليل أنموذج المعادلة الهيكلية في تايلاند. وأهم ما توصلت إليه الدراسة العديد من النتائج أبرزها أن كلاً من قيادة التغيير والفتنة والتوجه بالنتائج وقيادة الافراد وبناء الإئتلافات تعتبر أبعاد شاملة للجدارات القيادية.

دراسة زياب (2012) بعنوان "قياس أبعاد جودة الخدمات

وفي دراسة النمري (2009) بعنوان "الذكاء العاطفي وعلاقته بالسلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف". الهادفة إلى بيان العلاقة الإرتباطية بين الذكاء العاطفي والسلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية. وقد تمثلت عينة الدراسة من جميع مديري المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة الطائف والبالغ عددهم (87) مديراً. ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة وجود فروق في الذكاء العاطفي لدى مديري المدارس الثانوية بمحافظة الطائف تعزى للمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة في مجال الإدارة والدورات التدريبية. ووجود فروق بين متوسطات استجابات افراد عينة الدراسة في السلوك القيادي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية بمحافظة الطائف وفقاً لمتغير العمر وعدد سنوات الخبرة في مجال الإدارة ومتغير الدورات التدريبية لدى ذوي العمر الأعلى والخبرة والتدريب الأكثر.

كما قدم الجبهان (2009) دراسة بعنوان "علاقة الذكاء العاطفي بمستوى أداء القيايين في المؤسسات الخاصة بمدينة الرياض". هدفت إلى الكشف عن مستوى الذكاء العاطفي لدى القيايين في المنظمات والمؤسسات في القطاع الخاص وعلاقته بمستوى الاداء الوظيفي، وعن نوعية العلاقة بين مستوى الذكاء العاطفي ومستوى الاداء الوظيفي. وقد تكونت عينة الدراسة من موظفي القطاع الخاص في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض. وبلغت عينة الدراسة (286) موظف وموظفة ممن يشغلون وظائف مديرين ومسؤولين ومشرفين. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الذكاء العاطفي لأفراد العينة وبين مستوى الأداء الوظيفي. والأفراد ذوي الذكاء العاطفي المرتفع هم أكثر نجاحا في حياتهم المهنية، ولديهم مهارات قيادية عالية، كما أن لديهم المقدرة على تحقيق التوازن بين متطلبات العمل والمنزل.

وعند النظر للدراسات السابقة نلاحظ الإختلاف في أهدافها إلا أن الدراسة الحالية اهتمت بدراسة الدور الوسيط للذكاء العاطفي في تعزيز الجدارات القيادية بجودة الخدمة في المستشفيات الأردنية الخاصة، وهذا ما يميز هذه الدراسة عما جاءت به الدراسات السابقة بحيث اعتمدت هذه الدراسة على ادخال الذكاء العاطفي كمتغير وسيط. وقد إعتمدت بعض الدراسات السابقة على البحث الميداني بالإستناد إلى الأدبيات السابقة ومنها من إعتد على الإستبانة كأداة لتحقيق أهداف

للعلاقة بين الجودة الفنية والجودة الوظيفية والالتزام. تكونت عينة الدراسة من (20) زبون تم مقابلتهم من المناطق الحضرية والإقليمية المختلفة في أستراليا. ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة أن كلاً من الكفاءة الذاتية والذكاء العاطفي يتوسطان بقوة العلاقة مع الجودة المدركة. وأن هناك تأثير مباشر للكفاءة الذاتية والذكاء العاطفي على الالتزام.

أجرى Das, et..al. (2011) دراسة بعنوان "The role of leadership competencies for implementing TQM: An empirical study in Thai manufacturing industry". بينت الدراسة دور وأثر الجدارات القيادية في تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة. تكونت عينة الدراسة من (265) شركة صناعية في Thai حاصلة على شهادة الأيزو (9000). ومن اهم النتائج أن هناك تأثير للجدارات القيادية في تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة، وقد أظهرت وجود إختلاف في العلاقة بين مبادئ إدارة الجودة الشاملة في الشركات المبحوثة.

دراسة أبو عفش (2011) بعنوان " أثر الذكاء العاطفي على مقدرة مدراء مكتب الأونروا بغزة على اتخاذ القرار وحل المشكلات". ركزت الدراسة على مستوى الذكاء العاطفي بأبعاده المختلفة، وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية، وركزت ايضا إلى التعرف على مراحل اتخاذ القرار، ومدى تأثير الذكاء العاطفي على فعاليتها، وذلك من خلال دراسة واقع الذكاء العاطفي لدى شريحة المديرين في مكتب غزة الإقليمي التابع للأونروا. تكونت عينة الدراسة من المديرين العاملين في مكتب غزة الإقليمي والبالغ عددهم (94) مديراً. وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة بين عناصر الذكاء العاطفي بشكل عام، وفاعلية اتخاذ القرار وحل المشاكل للمديرين.

وهدف دراسة Anand & UdayaSuriyan (2010) بعنوان "Emotional Intelligence and Its Relationship with Leadership Practices". إلى تسليط الضوء على العلاقة بين الذكاء العاطفي والممارسات القيادية في منظمات القطاع العام في جنوب الهند. وقد تكونت عينة الدراسة من (256) مدير تنفيذي تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. ومن ابرز نتائج الدراسة أن الذكاء العاطفي يرتبط بعلاقة إيجابية مع الممارسات القيادية للمديرين التنفيذيين عينة الدراسة.

معامل ثبات بعد جودة الخدمة (0.792) وهي نسب مقبولة للقيام بعملية التحليل لتحقيق أهداف الدراسة.

#### حدود الدراسة:

**الحدود المكانية:** المستشفيات الأردنية الخاصة الواقعة ضمن العاصمة الأردنية عمان.

**الحدود البشرية:** مديري الدوائر والإدارات العاملين بالمستشفيات الأردنية الخاصة الواقعة ضمن العاصمة الأردنية عمان.

#### مجتمع الدراسة وعينتها ووحدة التحليل

تكون مجتمع الدراسة من كافة المستشفيات الأردنية. أما عينة الدراسة فتكونت من المستشفيات الأردنية الخاصة الواقعة ضمن حدود العاصمة الأردنية عمان. فيما تكونت وحدة التحليل من مديري الإدارات والدوائر العاملين في المستشفيات الأردنية الواقعة ضمن حدود العاصمة الأردنية عمان والبالغ عددهم (85). والجدول (1) يوضح الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد وحدة التحليل.

تم توزيع (85) إستانه على أفراد وحدة التحليل، استرجع منها (77) استبانة، وبعد فرز الاستبانات المسترجعة تبين وجود (4) منها غير صالحة لعملية التحليل، وبهذا يصبح عدد الإستانات الصالحة لعملية التحليل ما مجمله (73) استبانة.

الدراسة وهذا ما اعتمدت عليه الدراسة الحالية ووجود متغير بسيط، وإستخدام أسلوب تحليل المسار الذي يندر استخدامه في الدراسات العربية.

#### منهجية الدراسة

#### منهج الدراسة

تعتبر الدراسة الحالية دراسة تطبيقية، تعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام الإستانة التي تم إعدادها كأداة للحصول على المعلومات التي يحتاجها الجانب التطبيقي للدراسة. وبهذا تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات. ومن أجل قياس العوامل والتثبت من صدقها تم إختيار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب Cronbach Alpha حيث يعتمد على إتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى. وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة Alpha لكن من الناحية التطبيقية يعد ( $\text{Alpha} \geq 0.60$ ) معقولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الانسانية (Sekaran & Bougie, 2010). وقد كانت نتيجة ثبات أبعاد الإستانة أن متغير الجدارات القيادية حصل على معامل ثبات بلغ (0.787) فيما بلغ معامل ثبات بعد الذكاء العاطفي (0.752) وأخيراً، بلغ

### الجدول (1)

#### وصف المتغيرات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

ت	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
1	العمر	أقل من 30 سنة	23	32%
		30 - 34 سنة	31	42%
		35 - 39 سنة	14	19%
		40 سنة فأكثر	5	7%
2	الجنس	ذكر	54	74%
		أنثى	19	26%
4	عدد سنوات الخبرة	من 5 سنة فأقل	4	5%
		من 6 - 10 سنوات	54	74%
		من 11 - 15 سنة	8	11%
		16 سنة فأكثر	7	10%

Alpha للتأكد من درجة ثبات المقياس المستخدم وتحليل الانحدار البسيط.

#### التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

لقد تم تقسيم هذا الجزء إلى شقين الأول إختص بتحديد مستوى متغيرات الدراسة، والثاني تعلق بإختبار فرضيات الدراسة ولتحديد مستوى أهمية متغيرات الدراسة تم الإعتماد على قيمة المتوسط الحسابي للفقرة من خلال الإعتماد على المقياس النسبي التالي:

من الدرجة (1) إلى أقل من الدرجة (2.33) تكون الأهمية منخفضة.

من الدرجة (2.33) إلى الدرجة (3.66) تكون الأهمية متوسطة.

من الدرجة (3.67) فأكثر تكون الأهمية مرتفعة.

#### أولاً تحديد مستوى متغيرات الدراسة

لوصف الريادة الاستراتيجية في المستشفيات الاردنية الخاصة الواقعة ضمن العاصمة الاردنية عمان، تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والإختبار الثاني (t) للتحقق من معنوية الفقرة وأهمية الفقرة كما هو موضح في الجدول (2).

يشير الجدول (1) إلى نتائج التحليل الوصفي للخصائص الشخصية والوظيفية من أفراد وحدة التحليل. إذ تبين أن ما نسبته (61%) من أفراد وحدة التحليل هم ممن تتراوح أعمارهم من (30) سنة و (39) سنة، وأن (7%) هم ممن تزيد أعمارهم عن (40) سنة. وقد بينت نتائج التحليل الوصفي أن (74%) من أفراد وحدة التحليل هم من الذكور، وأن النسبة المتبقية وبالغلة (26%) هم من الإناث. أما ما يتعلق بعدد سنوات الخبرة أشارت النتائج أن (5%) من أفراد وحدة التحليل هم ممن لديهم خبرة عملية تقل عن (5) سنوات، وأن (74%) من افراد وحدة التحليل هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية من (6) إلى (10) سنة، وأخيراً، بينت النتائج أن (21%) من أفراد وحدة التحليل هم ممن تتراوح عدد سنوات خبرتهم العملية من (11) إلى أكثر من (16) سنة.

#### المعالجة الاحصائية

تمت الاستفادة من الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS بالإضافة إلى استخدام برنامج تحليل المسار Amos V.21 في تحليل البيانات التي جمعت للتعرف على الاثر المباشر للجدرات القيادية على جودة الخدمة بوجود الذكاء العاطفي، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية الوصفية كالتكرارات والنسب المئوية ومعامل Cronbach

### الجدول (2)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى متغيرات الدراسة

ت	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "t" المحسوبة	Sig* مستوى الدلالة	ترتيب أهمية الفقرة	المستوى
1	الجدارات القيادية	3.79	0.82	8.32	0.000	3	مرتفعة
2	الذكاء العاطفي	3.82	0.71	11.559	0.000	2	مرتفعة
3	جودة الخدمة	4.37	0.49	24.08	0.000	1	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.99	0.89	13.773	0.000		مرتفعة

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) (1.664). تم حساب قيمة (t) الجدولية بالاستناد إلى الوسط الافتراضي للفقرة والبالغ (3).

الدراسة بين (3.79 - 4.37) فقد جاء في المرتبة الأولى متغير "جودة الخدمة" بمتوسط حسابي بلغ (4.37) وهو أعلى

يشير الجدول (2) إلى إجابات أفراد وحدة التحليل عن متغيرات الدراسة إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لمتغيرات

المتغيرات. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية متغيرات الدراسة في المستشفيات محل الدراسة من وجهة نظر أفراد وحدة التحليل مرتفعاً.

### ثانياً : إختبار فرضيات الدراسة الفرضية الأولى

لا يوجد أثر إيجابي مباشر عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$  للجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة .

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام تحليل الإنحدار البسيط للتحقق من أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة، وكما هو موضح بالجدول (3).

من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.99) وإنحراف معياري بلغ (0.49) فيما حصل متغير "الذكاء العاطفي" على المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.82) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.99) وإنحراف معياري بلغ (0.71). وفي المرتبة الثالثة والأخيرة جاء متغير "الجدارات القيادية" بمتوسط حسابي (3.79) وهو أدنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.99) وإنحراف معياري بلغ (0.82). وبين الجدول أيضاً التشتت المنخفض في إستجابات أفراد وحدة التحليل حول متغيرات الدراسة وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر أفراد وحدة التحليل حول متغيرات الدراسة إذ كانت كافة مستويات الدلالة أقل من (0.05) لجميع

### الجدول (3)

نتائج اختبار تحليل الإنحدار البسيط لتأثير الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة

معاملات الإنحدار Coefficients		جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA			ملخص الأنموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig*	T	$\beta$	Sig*	F	DF	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	
مستوى الدلالة	المحسوبة	درجة التأثير	مستوى الدلالة	المحسوبة	درجات الحرية		
0.000	5.998	0.580	0.000	35.971	1	0.336	0.580
					الإنحدار		
					71		
					72		
					المجموع		جودة الخدمات

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$

الإهتمام بالجدارات القيادية يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة بقيمة (0.580) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (35.971) وهي دالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  كما بلغت قيمة المحسوبة بلغت (5.998) وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الرئيسية الأولى، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر إيجابي مباشر للجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يوضح الجدول (3) أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة. فقد بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.580) عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.336)، أي أن ما قيمته (0.336) من التغيرات في جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالجدارات القيادية. كما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (0.580). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى

## الفرضية الثانية

لا يوجد أثر إيجابي مباشر عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة.

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط للتحقق من أثر الجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة، وكما هو موضح في الجدول (4).

## الجدول (4)

نتائج اختبار تحليل الإنحدار البسيط لتأثير الجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة

معاملات الإنحدار Coefficients		جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	$\beta$ درجة التأثير	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	DF درجات الحرية	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد	
0.005	2.897	0.325	0.005	8.393	1 الإنحدار	0.106	0.325
					71 البواقي		
					72 المجموع		

المحسوبة التي بلغت (8.393) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) كما بلغت قيمة  $T$  المحسوبة بلغت (2.897) وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الرئيسية الثانية، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر إيجابي مباشر للجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## الفرضية الثالثة

لا يوجد أثر إيجابي مباشر عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة.

لإختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الإنحدار البسيط للتحقق من أثر الذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة، وكما هو موضح في الجدول (5).

يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) يبين الجدول (4) أثر الجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذي دلالة إحصائية للجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة. فقد بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.325) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.106)، أي أن ما قيمته (0.106) من التغيرات في الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالجدارات القيادية. كما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (0.325). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بالجدارات القيادية يؤدي إلى زيادة في الذكاء العاطفي للمستشفيات الأردنية الخاصة بقيمة (0.325) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$

## الجدول (5)

نتائج اختبار تحليل الإنحدار البسيط لتأثير الذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة

معاملات الإنحدار Coefficients		جدول تحليل التباين الأحادي ANOVA			ملخص النموذج Model Summary		المتغير التابع	
Sig* مستوى الدلالة	T المحسوبة	$\beta$ درجة التأثير	Sig* مستوى الدلالة	F المحسوبة	DF درجات الحرية	(R <sup>2</sup> ) معامل التحديد		(R) الارتباط
0.001	3.478	0.382	0.001	12.094	1 الإنحدار	0.146	0.382	جودة الخدمات
					71 البواقي			
					72 المجموع			

يكون التأثير ذي دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يؤكد عدم صحة الفرضية الرئيسية الثالثة، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر إيجابي مباشر للذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## الفرضية الرابعة

لا يلعب الذكاء العاطفي دوراً وسيطاً إيجابياً ذا دلالة إحصائية في تعزيز أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

لإختبار هذه الفرضية تم الإستعانة بتحليل المسار Path Analysis بإستخدام برنامج Amos Ver,21 المدعوم ببرنامج الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وذلك للتحقق من وجود تأثير غير مباشر للجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة بوجود الذكاء العاطفي، وكما هو موضح في الجدول (6).

يبين الجدول (5) أثر الذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة. إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذا دلالة إحصائية للذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة. فقد بلغ معامل الارتباط  $R$  (0.382) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) أما معامل التحديد  $R^2$  فقد بلغ (0.146)، أي أن ما قيمته (0.146) من التغيرات في جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة ناتج عن التغير في مستوى الإهتمام بالذكاء العاطفي. كما بلغت درجة التأثير  $\beta$  (0.382). وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الإهتمام بالذكاء العاطفي يؤدي إلى زيادة في جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة بقيمة (0.382) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت (12.094) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) كما بلغت قيمة  $T$  المحسوبة بلغت (3.478) وهذا

## الجدول (6)

نتائج تحليل المسار للتأثير غير المباشر للجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة بوجود الذكاء العاطفي

Sig* مستوى الدلالة	قيمة مسار التأثير CR	قيمة معاملات التأثير	نوع التأثير	المتغيرات		
0.000	7.888	0.788	مباشر	الذكاء العاطفي	←	الجدارت القيادية
0.000	5.245	0.483	مباشر	جودة الخدمات	←	الجدارت القيادية
0.000	6.589	0.613	مباشر	جودة الخدمات	←	الذكاء العاطفي
0.001	3.733	0.233	غير مباشر	جودة الخدمات	الذكاء العاطفي	الجدارت القيادية

أن الذكاء العاطفي تؤثر على جودة الخدمات وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بالجدارت القيادية من شأنه توليد تأثير على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة وبلغت قيمة مسار التأثير (المسار الحرج Critical Ratio) (6.589) وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

كما بلغ التأثير غير المباشر للجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة بوجود الذكاء العاطفي (0.233) وهو ما يؤكد الدور الذي يلعبه الذكاء العاطفي متغير وسيط في تعزيز أثر للجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة وبلغت قيمة مسار التأثير (المسار الحرج Critical Ratio) (3.733) وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . وهذه النتيجة تشير إلى أن هناك دوراً غير مباشر للذكاء العاطفي في العلاقة بين الجدارت القيادية وجودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة، إذ أن زيادة الإهتمام بالجدارت القيادية من قبل المستشفيات الأردنية الخاصة في ظل وجود الذكاء العاطفي من شأنه توليد تأثير على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة وهي نتيجة عملية تساهم بتحقيق جزء من أهداف الدراسة، وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الرئيسية الرابعة، وعليه ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص يلعب الذكاء

يوضح الجدول (6) نتائج تحليل المسار للتأثير غير المباشر للجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة بوجود الذكاء العاطفي. حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر غير مباشر للجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة بوجود الذكاء العاطفي متغير وسيط، إذ بلغ التأثير المباشر للجدارت القيادية على الذكاء العاطفي (0.788) وهو ما يشير إلى أن الجدارت القيادية تؤثر على الذكاء العاطفي وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بالجدارت القيادية في المستشفيات الأردنية الخاصة من شأنه توليد تأثير على الذكاء العاطفي وبلغت قيمة مسار التأثير (المسار الحرج Critical Ratio) (7.888) وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  وبذات السياق بلغ التأثير المباشر للجدارت القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة (0.483) وهو ما يشير إلى أن الجدارت القيادية تؤثر على جودة الخدمات وبالتالي فإن زيادة الإهتمام بالجدارت القيادية من شأنه توليد تأثير على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة وبلغت قيمة مسار التأثير (المسار الحرج Critical Ratio) (5.245) وهي دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ .

بلغ التأثير المباشر للذكاء العاطفي على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة (0.613) وهو ما يشير إلى

مؤشر جذر متوسط مربع الخطأ التقريبي Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) (0.062) وهو يقترب من قيمة الصفر. أما ما يرتبط بمؤشرات المواءمة التدريجية *Incremental Fit* فقد بلغت قيمة مؤشر (AGFI) Adjusted Goodness of Fit Index (0.913) وهو مؤشر مواءمة الجودة المعدل وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح. كما بلغت قيمة مؤشر المواءمة المقارن (CFI) Comparative Fit Index (0.962) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح، وأخيراً، بلغت قيمة مؤشر المواءمة الطبيعي (NFI) Normed Fit Index (0.917) وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح. والشكل (2) يوضح الأنموذج المقترح لتأثير الجدارات القيادية على كلاً من الذكاء العاطفي وجودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة.

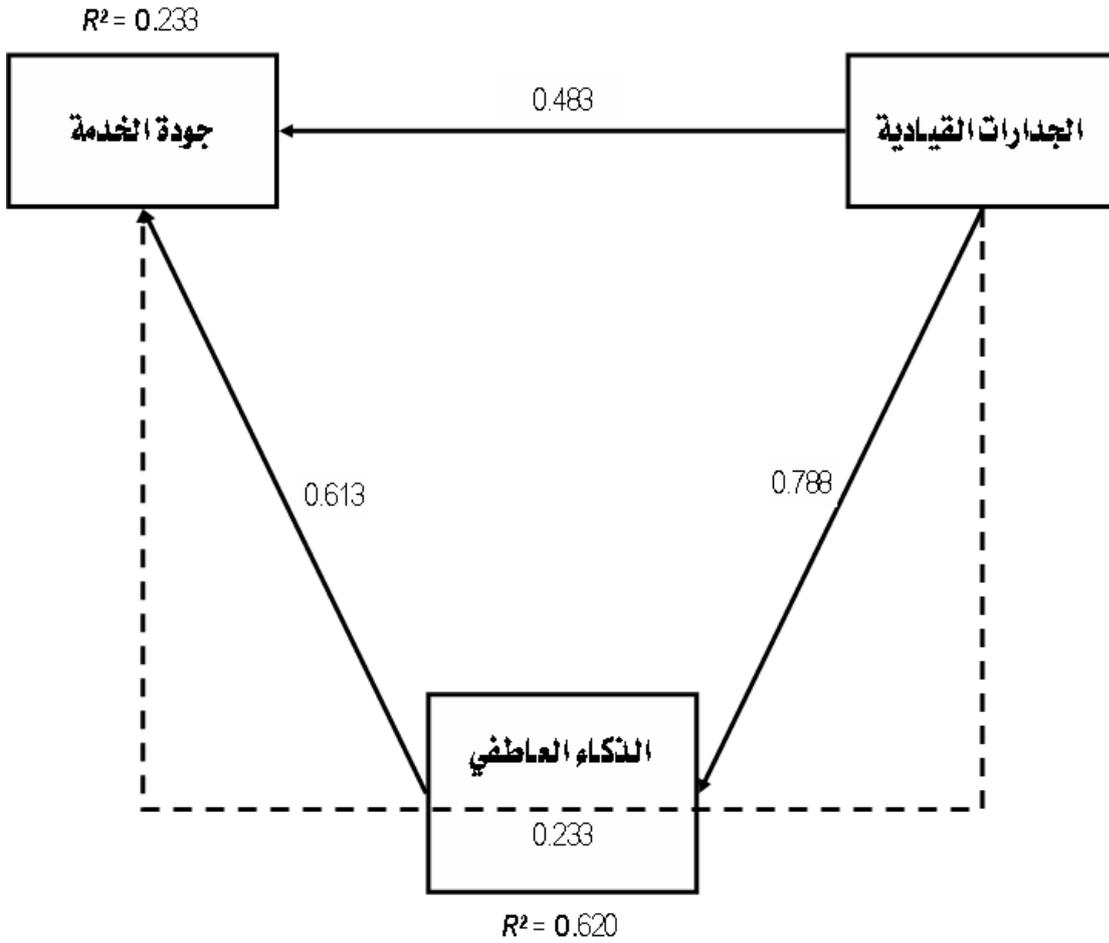
العاطفي دوراً وسيطاً إيجابياً ذي دلالة إحصائية في تعزيز أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

وتحقيقاً لأهداف الدراسة بشكل شمولي، ويهدف بناء أنموذج مقترح لتأثير الجدارات القيادية على كلاً من الذكاء العاطفي وجودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة وذلك باستخدام أنموذج المعادلات الهيكلية. إذ بينت النتائج المعروضة بالجدول (7) أن الأنموذج المقترح قد حقق الموائمة التامة، إذ بلغت قيمة  $\chi^2$  المحسوبة (90.627)، وهي ذات دلالة عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$ . وما يتعلق بمؤشرات المواءمة المطلقة *Absolute Fit* فقد بلغت قيمة *Goodness of Fit* Index (GFI) (0.959) وهو مؤشر مواءمة الجودة وهو مقارب إلى قيمة الواحد صحيح. وبنفس السياق بلغت قيمة

(7) الجدول

مؤشرات الموائمة لأنموذج المعادلة الهيكلية

المؤشر	قيم النتيجة	عتبة القيم
$\chi^2$	90.627	-
DF	71	-
$\chi^2 / DF$	1.276	> 3
<b>Absolute Fit Level</b>		
GFI	0.959	< 0.900
RMSEA	0.062	تتراوح قيمتها بين 0.05 - 0.08
<b>Incremental Fit Level</b>		
AGFI	0.913	< 0.900
CFI	0.962	< 0.900
NFI	0.917	< 0.900



الشكل (2) الأتمودج المقترح لتأثير الجدارات القيادية على كلاً من الذكاء العاطفي وجودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة

#### مناقشة النتائج والتوصيات

النتائج: يمكن تلخيص نتائج الدراسة الحالية على النحو

التالي:

تبين أن متغير الجدارات القيادية في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أفراد التحليل كان مرتفعاً. وفيما يتعلق بمتغير الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أفراد التحليل كان مرتفعاً. وأخيراً، وبما يرتبط بجودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أفراد التحليل كان مرتفعاً.

وقد بينت نتائج التحليل الاحصائي لفرضيات الدراسة وجود أثر إيجابي مباشر للجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة

( $\alpha \leq 0.05$ ) وهو ما يتفق مع نتيجة دراسة Das, et..al., (2011)، التي أظهرت وجود تأثير دال إحصائياً للجدارات القيادية في تنفيذ مبادئ إدارة الجودة الشاملة. ووجود أثر إيجابي مباشر للجدارات القيادية على الذكاء العاطفي في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). وهو ما يتفق مع نتيجة دراسة Lee, et..al., (2013)، التي بينت أن الذكاء العاطفي يؤثر على أداء المشروع، وأن جدارات الذكاء العاطفي يؤثر بشكل غير مباشر على أداء المشروع من خلال رأس المال الاجتماعي الفرقي. وأن جدارات الذكاء المعرفي تؤثر بشكل مباشر على أداء المشروع وتؤثر بشكل غير مباشر من خلال رأس المال الاجتماعي الفرقي. ووجود أثر إيجابي مباشر للذكاء العاطفي

2. الاستجابة السريعة للمتغيرات المتعلقة بتفضيل العملاء، وذلك من خلال جودة الخدمات، وتعزيز قدرة المستشفيات الأردنية الخاصة على تقديم خدمات بفترة قصيرة وذلك من خلال الإهتمام بالجودة والتميز.
3. تعزيز الإهتمام بجودة الخدمات من خلال الإهتمام بقرارات التنوع في الخدمات والتوسع في تقديمها في المستشفيات الأردنية الخاصة مع الأخذ بنظر الإعتبار التطورات في أساليب تقديم الخدمات على المدى البعيد.
4. تعزيز مفهوم الجدارات القيادية وأهميتها في المستشفيات الأردنية الخاصة ودورها في جعل المستشفيات الأردنية الخاصة متكيفة للتغيرات البيئية والتنافسية على المدى البعيد وبما يعكس على جودة قرارات المستشفيات الأردنية الخاصة الاستراتيجية على المدى البعيد.
5. العمل على ربط المتغيرات ذات العلاقة ببيئة عمل المستشفيات الأردنية الخاصة والمرتبطة بالبيئة الخارجية والمنافسين وذلك من خلال موائمة إمكانات وقدرات هذه المستشفيات مع متطلبات البيئة الخارجية والتنافسية.
6. العمل على إجراء دراسات مستقبلية مع المستشفيات في القطاع الحكومي وعمل مقارنة مع نتائج الدراسة الحالية.

على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهو ما يتفق مع نتيجة Naeem, et..al., (2012)، التي أظهرت أن الذكاء العاطفي يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة المقدمة في قطاع البنوك الباكستانية. ويلعب الذكاء العاطفي دوراً وسيطاً إيجابياً ذي دلالة إحصائية في تعزيز أثر الجدارات القيادية على جودة الخدمات في المستشفيات الأردنية الخاصة عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهو ما يتفق إلى حد ما مع نتيجة Snell & White (2011) التي بينت أن كلاً من الكفاءة الذاتية والذكاء العاطفي يتوسطان بقوة العلاقة مع الجودة المدركة. وأن هناك تأثير مباشر للكفاءة الذاتية والذكاء العاطفي على الالتزام.

#### التوصيات:

توصي الدراسة بناء على النتائج التي توصلت إليها بما يلي:

1. الإهتمام بالذكاء العاطفي من قبل المستشفيات الأردنية الخاصة وذلك من خلال الأخذ بنظر الإعتبار التأثير الواضح للذكاء العاطفي على حياة الفرد، وتأثيره في طريقة تفكيره وعلاقاته وانفعالاته، فهناك قاسم مشترك بين العواطف والتفكير، والتعاون لإتاحة الفرصة للفرد لاتخاذ القرارات الصحيحة والتفكير بشكل سليم.

#### المراجع

##### المراجع العربية

- الإنسانية، 12، 74-86.  
 الجناحي، حازم (2014). أثر التخطيط الاستراتيجي في الفاعلية المنظمة: الدور الوسيط للتعلم المنظمي (دراسة تطبيقية في شركات صناعة الأدوية الأردنية)، أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية. عمان، الأردن.  
 الحوامدة، نضال والعضايلة، زيادة (2012). أثر سمات فريق العمل في فاعلية الوزارات الأردنية: دراسة ميدانية. مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، 2 (27)، 151-208.

##### المراجع العربية باللغة الإنجليزية

- Aburayyash, H., Al-Safi, A. H. A., and Omaima, S. (2007), *Motivation and Emotional Intelligence*. Amman: Dar Al Fikr Publishing and Distribution.  
 Abo Afsh, and Chahta, E. (2011), *Emotional Intelligence on*

- اصبيح، موسى (2013). استراتيجية مقترحة للتسويق الأخضر لتحقيق ميزة تنافسية للشركات الصناعية. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، عمان: الأردن.  
 البكري، ثامر والنوري، أحمد (2009). التسويق الأخضر. عمان: دار اليازوري.  
 جمال، بلبراهيم (2014). أهمية ودور التسويق الأخضر في زيادة تنافسية منظمات الأعمال - دراسة نظرية تحليلية - مع الإشارة إلى تجربة شركة ميورا. الأكاديمية للدراسات الاجتماعية

*the Ability of UNRWA Directors in Gaza for Decision-Making and Problem Solving*. Unpublished Master Thesis, Islamic University, Gaza: Palestine.

- Al-Jibhan, D. B. S. B. A. (2009), *The Relationship of Emotional Intelligence to the Performance Level of*

- Leaders In private institutions in the city of Riyadh.* Unpublished Master Thesis, the Arab Open Academy in Denmark.
- Al-Khader, O. H., and Al-Fadhli, H. M. (2007), "Are the Smartest Spiritually Happier". *Journal of Social Sciences*, 35 (2): 13-38.
- Daradka, M. (2001), *Total Quality Management*. Amman, Jordan: Dar Safa Publishing and Distribution.
- Diab, S. M. (2012), "Measurement of the Dimensions of the Quality of Medical Services Provided in Hospitals Jordanian Government from the Perspective of Patients and Employees". *Journal of the Islamic University for*
- المراجع الاجنبية**
- Abraham, R. (2000), "The Role of Job Control as Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence-Outcome Relationships". *Journal of Psychology*, 134(2): 169-186.
- Anand, R., and UdayaSuriyan, G. (2010), "Emotional Intelligence and Its Relationship with Leadership Practices". *International Journal of Business and Management*, 5(2): 65 – 76.
- Çaha, H. (2007), "Service Quality in Private Hospitals in Turkey". *Journal of Economic and Social Research*, 9(1): 55-69.
- Das, A., Kumar, V., and Kumar, U. (2011), "The Role of Leadership Competencies for Implementing TQM: An Empirical Study in Thai Manufacturing Industry". *International Journal of Quality & Reliability Management*, 28(2).
- Dulewicz, V., and Higgs, M. (2004), "Emotional Intelligence: A Review and Evaluation Study". *Journal of Managerial Psychology*, 15(4): 341 - 372.
- Dulewicz, V., Higgs, M., and Slaski, M. (2003), "Measuring Emotional Intelligence: Content, Construct and Criterion-Related Validity". *Journal of Managerial Psychology*, 18( 5): 405-420.
- Furnham, A., and Petrides, K.V. (2003), "Trait Emotional Intelligence and Happiness". *Social Behavior and Personalitg*, 31(8): 815- 824.
- Economic and Administrative Studies*, 20 (1): 69-104
- Shapiro, L. (2007), *How to Create a Child with Emotional Intelligence: The Parents' Guide to Emotional Intelligence*. 5<sup>th</sup> Edn, Jarir Bookstore, Riyadh: Saudi Arabia.
- Al-Sumaidaie, M. J., and Rudeineh, O. (2014), *Services Marketing*. Amman: Dar Al-Masirah for Publishing and Distribution.
- Nimri, A. M. (2009), *Emotional Intelligence and its Relationship to the Leadership Behavior of School Principals Secondary University of Taif*, Unpublished Master Thesis, Umm Al-Qura University, Saudi Arabia
- Kasper, H., Helsdingen, P., and Gabbott, M. (2006), *Service Marketing Management*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.
- Kotler, P., and Keller, K. (2006), *Marketing Management*. New Jersey Pearson: Prentice Hall.
- Lee, H., Jungim, P., and Lee, J. (2013), "Role of Leadership Competencies and Team Social Capital in IT Service". *Journal of Computer Information Systems*, 53(4): 1-11..
- Naeem, H., Saif, M. I., and Khalil, W. (2012), "Emotional Intelligence and Its Impact on Service Quality: Empirical Evidence from the Pakistani Banking Sector". *International Business & Economics Research Journal*, 7(12): 55 -62
- Overby, J., and Suvanujasiri, A. (2012), "A Second Order Confirmatory Factor Analysis of a Leadership Competency Model: An Empirical Study Conducted In Thailand", *The Journal of Applied Business Research*, 28(5): 1073 – 1084.
- Pai, Y. and Satyanarayana, C. T. (2012), "Measuring Hospital Service Quality: A conceptual Framework", International Conference on Humanities, *Economics and Geography*, March 17-18, Bangkok: 192 – 195.
- Snell, L., and White, L. (2011), "An Exploratory Study of the Role of Emotional Intelligence and Self-Efficacy on Service Quality and Adherence in a Weight Loss Setting", *Services Marketing Quarterly*, 32(3): 228-246

Zeithaml, V., Bitner, M., and Gremler, D. (2006), *Service Marketing: Integrating Customer Focus across the Firm*. 4<sup>th</sup> edition, United States: McGraw Hill.

Battilana, J., and Dorado, S. (2010), "Building sustainable hybrid organizations: The Case of Commercial

Microfinance Organization". *Academy of Management Journal*, 53 (6):1419-1440.

Sekaran, U., and Bougie, R. (2010), *Research Methods of Business: A Skill-building approach* (5<sup>th</sup> ed.) Haddington: John Wiley & Sons.

## **The Mediating Role of Emotional Intelligence in Enhancing the Effect of Leadership Competencies on Service Quality in Jordanian Private Hospitals: An Empirical Study from Managers' Perspective**

*Mohammad Izzat Alhalalmeh, Manwa Mahmoud Al-Nabulsi, Hassan Khaled Awamleh*

### **ABSTRACT**

The aim of the current study is to examine the mediating role of emotional intelligence in enhancing the effect of leadership competencies on service quality in Jordanian private hospitals from managers' perspective. The study adopts the analytical descriptive approach. The study population consisted of all Jordanian private hospitals. The study sample consisted of Jordanian private hospitals in Amman. The unit of analysis consisted of managers working in Jordanian private hospitals in Amman, totaling 73. The results revealed that there is a direct positive effect of leadership competencies on service quality in Jordanian private hospitals at the significance level  $\alpha \leq 0.05$ . The results also showed that there is a direct positive effect of leadership competencies on emotional intelligence in Jordanian private hospitals at the significance level  $\alpha \leq 0.05$  and that there is a direct positive effect of emotional intelligence on service quality in Jordanian private hospitals at the significance level  $\alpha \leq 0.05$ . It was concluded that emotional intelligence plays a positive mediating role in enhancing the effect of leadership competencies on service quality in Jordanian private hospitals. The study recommends that more emphasis should be placed on leadership competencies and quality of services, especially in Jordanian private hospitals which, in turn, reflects the decision quality in those hospitals.

**Keywords:** Leadership competencies, Emotional intelligence, Service quality, Jordanian private hospitals.

\* Business Administration, Al-Balqa Applied University, Princess Alia University College

Received on 31/7/2017 and Accepted for Publication on 25/1/2018.