Bilad Alrafidain Journal of Humanities and Social Science Vol. ‹6 No. 3 **ISSN: 2788-6026**
Doi: 10.54720/bajhss/2024.060301 **Pages: 1-14**

سلوكيات القيادة الروحية ودورها في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي (دراسة استطلاعية لأصحاب القرار في شركة اللدائن في بعقوبة)

م. د. عبد العزيز براك المعاضيدي، ا. م. د. فاضل حمد سلمان
[1]كلية البيان الجامعة، بغداد،10011، العراق
[2]كليه المأمون الجامعة، بغداد،10011، العراق
dr.mahmoudshukr@uodiyala.edu.iq, ahmedalhelfe@yahoo.com

الملخص

يساهم المتغيران ليشكلا الإطار الفكري والفلسفي لهذا البحث ،ويهدف البحث الى اختبار مستوى تأثير عمق القيادة الروحية في تحقيق أبعاد التميز التنظيمي وتجلت الأهمية في ردم الفجوة المعرفية بين الأطروحات الفكرية القائمة وإمكانية التطبيق ،هدف البحث الى التعرف على سلوكيات القيادة واثرها في تحقيق أبعاد التميز التنظيمي وتمثلت مشكلة البحث بمحدودية إدراك المديرون لسلوكيات القيادة الروحية ودورها في تحقيق أبعاد التميز التنظيمي والتعرف على المستوى المعرفي والسلوكي لتلك القيادات وآلية التعامل مع المرؤوسين في تحقيق التطور التنظيمي ، بلغ حجم العينة (61) مديرا استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات المتعلقة بالبحث ،وتم اختبار علاقات الارتباط والتأثير وإمكانية تنفيذها في بيئة التطبيق ،توصل البحث من خلال التحليل والاختبار الى مجموعة من الاستنتاجات الفكرية والنظرية وأخرى تطبيقية شخصت الواقع المعمول به في بيئة التطبيق ،اذ تبين ان مؤهلات وسلوكيات القيادة الروحية داخل الشركة المبحوثة والمتمثلة بشركة اللدائن في بعقوبة بمستوى قبول لما تمتلكه من مستويات علمية عالية تشغل المناصب الإدارية التي تسهم في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي وتركزت التوصيات الأساس في تقديم مجموعة من المقترحات العلمية على وفق الإمكانيات المتاحة والممكنة والتي تصب نحو زيادة إنجاز الشركة المبحوثة من تشخيص سلوكيات القيادة الروحية والعقبات التي تقف أمام تحقيقها

الكلمات المفتاحية: القيادة الروحية، ابعاد التميز التنظيمي، شركة اللدائن في بعقوبة.

The Depth of Spiritual Leadership and its Role in Achieving The Dimensions of Organizational Excellence (An Exploratory Study of Decision-Makers in The Plastics Company in Baqubah)

[1]Lect. Dr. Abdulaziz Barak Al-Maadidi, [2]Asst. Prof. Dr. Fadel Hamad Salman

[1]Al-Bayan University College, Baghdad, 10011, Iraq
[2]Al-Mamoun University College, Baghdad, 10011, Iraq
dr.mahmoudshukr@uodiyala.edu.iq, ahmedalhelfe@yahoo.com

Abstract

The two variables contribute to forming this research's intellectual and philosophical framework. The research aims to test the level of influence of the depth of spiritual leadership in achieving the dimensions of organizational excellence. The importance was evident in bridging the knowledge gap between existing intellectual proposals and the possibility of application. The research aimed to identify leadership behaviors and their impact on achieving the dimensions of organizational excellence. The research problem was represented by the limited awareness of managers of spiritual leadership behaviors and their role in achieving the dimensions of organizational excellence and identifying the cognitive and behavioral level of those leaders and the mechanism of dealing with subordinates in achieving organizational development. The sample size reached (61) managers. The questionnaire was used as a tool to collect data and information related to the research. The correlation and influence relationships and the possibility of implementing them in the application environment were chosen. The research reached‹ through analysis and testing‹ a set of intellectual and theoretical conclusions and other applied conclusions that diagnosed the reality in effect in the application environment. It was found that the qualifications and behaviors of spiritual leadership within the company under study, represented by the Plastics Company in Baqubah, were at an acceptable level due to its high scientific levels that occupy positions. Administrative that contributes to achieving the dimensions of organizational excellence. The main recommendations focused on presenting a set of scientific proposals according to the available and possible capabilities that aim to increase the achievement of the company under study by diagnosing the behaviors of spiritual leadership and the obstacles.

Keywords: spiritual leadership‹ dimensions of organizational excellence‹ plastics company in Baqubah.

المقدمة

ان التحديات التي تواجهها الكثير من المنظمات تزداد ضـــراوة يوماً بعد يوم خاصـــة في ظل التقدم التكنلوجي وثورة المعلوماتية وصـــراع القيم وغياب الحوار الحضـــاري في ظل عالم الاعمال الريادي ،واذا كان لابد من مواكبة هذه التغييرات والتحديات فان الاطلاع المستمر على المفاهيم الجديدة والمعاصرة وخاصة تلك التي تخص اصحاب القرار تسهم بقوة بالمشاركة في إعداد القيادات الناجحة ،والقدرة على ادارة التغيير والابتكار والتي لديها القدرة الفائقة على حل المشـــكلات واتخاذ القرارات في المواقف المناسبة والانتصار في المعارك التنافسية والعولمة ومن هذا المنطلق تم اختيار موضوع البحث ، القيادة الروحية ودورها في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي ولفهم العلاقة بين القيادة الروحية وابعاد التميز التنظيمي اعتمدت على ابعاد المتغير المســـتقل والمتمثلة ب(الرؤية، التســـامي، القدرة على تحقيق الايمان، المرونة) وابعاد التميز التنظيمي المتمثلة ب(الابداع ،التعلم التنظيمي ،الجودة الشـاملة، التدريب) واسـتهدف البحث شـركة اللدائن في بعقوبة كعينة مكانية اما العينة البشـرية فتم اختيارها من اصـحاب القرار والمتمثلة برؤساء الشعب والوحدات الذين يمثلون الركن الاساس لشركة اللدائن في بعقوبة من اجل التعرف على تأثير عمق القيادة الروحية في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي في المؤســـســـة المبحوثة وتثقيفهم بمتغيرات البحث وجعلهم اكثر فهماً بتحقيق ابعاد البحث بصورة صحيحة.

شـمل البحث اربعة محاور مهمة مثل الأول الدراسـة المنهجية للبحث أما المحور الثاني فيشـمل الاطار النظري لمتغيرين (سلوكيات القيادة الروحية ،وابعاد التميز التنظيمي من اهداف المتغيرين واهميتها وكذلك أبعاد المتغيرين اما المحور الثالث فقد شمل التحليل الميداني لثبات صحة تطبيق الفروض اما المحور الرابع فجاء بأهم الاستنتاجات وتوصيات البحث التي يمكن الاستفادة منها في تطبيق اهداف البحث.

المبحث الأول: منهج البحث

1- مشكلة البحث: -

تعاني شـــركة اللدائن في بعقوبة من نمط تنظيمي بيروقراطي مكتبي أدى الى تأخير النظام الاداري على مســـتوى القادة والمرؤوســين لذا تعد هذه إشــكالية لتواجه المنظمة المفتوحة وبالتالي فهي بحاجة الى نمط تنظيمي متطور ومتجدد يتمتع بأخلاقيات التنظيم الناجح والقيم الرامية لأحداث التغيرات الفعالة التي تصـنع الأداء المثالي وهذا ينطوي تحت مسـمى التميز والتطور التنظيمي ولكي تكتمل الصـورة العلمية للبحث بكل تفاصـيلها يجب ان نعرف ان التميز التنظيمي لا يمكن تحقيقه الا من خلال سـلوكيات القيادة الروحية لأصحاب القرار الذي يركز على الاستقلالية بالراي ومقاومة الإغراءات وتأكيد الذات والذكاء والاستبصار بجميع الامور مهما كان حجمها ونوعه[1].

بناءً على ما تقدم يمكن تحديد مشكلة البحث بالإجابة غلى التساؤل الرئيس "هل هنالك علاقة ارتباط وأثر ذو دلالة احصائية بين فاعلية القيادة الروحية في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي "وترتبط الاجابة على التســـاؤل أعلاه بمجموعة من التســـاؤلات البحثية الفرعية الذي يسعى البحث للإجابة عنها:

أ. ما مدى إدراك الشركة العامة لصناعة اللدائن في مدينة بعقوبة لفاعلية القيادة الروحية ودورها في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي

ب. هل توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية لفاعلية القيادة الروحية وتحقيق ابعاد التميز التنظيمي في الشركة المبحوثة

ت. هل هنالك تأثير معنوي لفاعلية القيادة الروحية في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي في الشركة المبحوثة

ث. هل تمتلك الشركة العامة لصناعة اللدائن القدرة على تحقيق مصاعب ابعاد التميز التنظيمي من خلال وجه نظر عينة البحث

2- اهمية البحث: -

أ. الأهمية الاستراتيجية للعينة المكانية المتمثلة بالشركة العامة لإنتاج اللدائن في بعقوبة تأتي من كونها تمتلك كوادر بشرية مؤهلة للتغيير نحو الافضل وموقعاً ذا ثقل اقتصادي وتجاري يخدم الزبون بفتح الباب نحو الاهتمام بالمفاهيم الحديثة والمعاصرة التي تخص متغيرات البحث المتمثلة بالقيادة الروحية والتميز التنظيمي في الشركة المبحوثة، وتثقيف أصحاب القرار فيها من خلال إقامة الورش التدريبة والندوات التي تشرح مضامين هذه المفاهيم.

ت. الاستفادة من نتائج التحليل الميداني التي تعكس مدى الاستفادة من سلوكيات القيادة الروحية وابعاد التميز التنظيمي للشركة بصورة خاصة وشركات العراق بصورة عامة.

سيقدم هذا البحث نموذجا حديثا يمكن ان تستفيد من أبعاده الكثير من الشركات الحكومية

3- اهداف البحث

يهدف البحث الى تحقيق ما يلي:

أ. إدراك الشركة العامة لصناعة اللدائن في مدينة بعقوبة لفاعلية القيادة الروحية ودورها في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي

ب. التعرف والاستفادة من العلاقة والارتباط لفاعلية القيادة الروحية وتحقيق ابعاد التميز التنظيمي في تحقيق اهداف الشركة المبحوثة

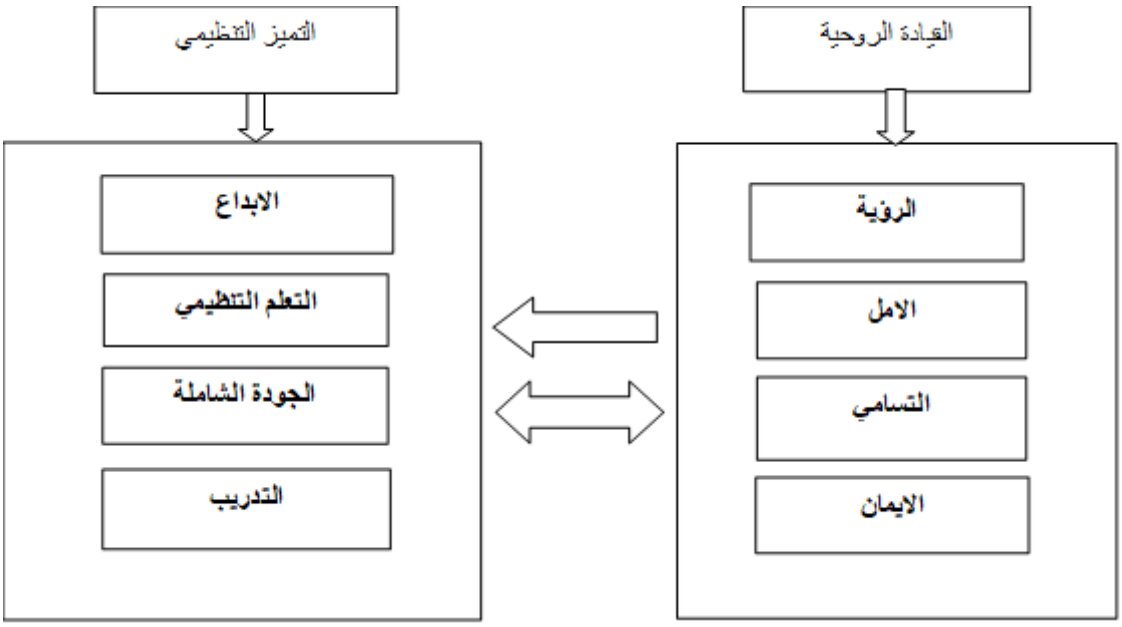
ث. الاستفادة من علاقة التأثير المعنوي لفاعلية القيادة الروحية في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي في الشركة المبحوثة

4 - انموذج البحث

د. اذ ان المتغير المستقل هو القيادة الروحية بأبعادها (الرؤية، الامل، التسامي، الايمان) اما المتغير الإستجابي فهو بأبعاده (الابداع، التعلم التنظيمي، الجودة الشاملة، التدريب)

Bilad Alrafidain Journal of Humanities and Social Science Vol. ‹6 No. 3 ISSN: 2788-6026
Doi: 10.54720/bajhss/2024.060301 Pages: 1-14

الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث



الشكل (1) المخطط الفرضي للبحث

5- فرضيات البحث

اولاً- الفرضية الرئيسة الأولى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين سلوكيات القيادة الروحية وتحقيق ابعاد التميز التنظيمي وتنطلق منها الفرضيات الفرعية الاتية:

أ- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين سلوكيات القيادة الروحية والابداع
ب ـ توجد علاقة **ارتباط** ذات دلالة معنوية بين سلوكيات القيادة الروحية والتعلم التنظيمي
تـ. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين سلوكيات القيادة الروحية والتدريب
ث. توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين سلوكيات القيادة الروحية والجودة الشاملة

ثانياً ـ الفرضية الرئيسة الثانية (يوجد إثر معنوي لسلوكيات للقيادة الروحية في تحقيق ابعاد التميز التنظيمي)

أ- إثر معنوي لسلوكيات للقيادة الروحية في بعد الابداع
ب ـ إثر معنوي لسلوكيا ت للقيادة الروحية في بعد التعلم التنظيمي
ت ـ إثر معنوي للقيادة الروحية في بعد التدريب
ث. إثر معنوي للقيادة الروحية في بعد الجودة الشاملة

6.التعريفات الإجرائية

أ. القيادة الروحية بانها حس الرسالة الهادف والشمولية والتكامل وكذلك نجاح الارتباط والتواصل البيئي، وبما يجعل العاملين يمتلكون دلالات ذات معنى لحياتهم، وانشاء الثقافة الروحية والاخلاقية القائمة على المحبة والايثار بكل ما يعنيه ذلك من احترام لذات الاخرين[2].

ب. الرؤية

رؤية القائد الروحية في مكان العمل هي السعادة التي يصبو اليها القائد والمرؤوسون على حد سواء، فهي تفكير ذهني يبنى على اسس شاملة ومتكاملة وتصورات ملهمة وخارقة للمعتاد، فرؤية القائد الروحية تعكس ايضاً كلماته وسلوكياته العاطفية والنفسية والفكرية والروحية على حد سواء ومنسجمة في كل جوانب حياته[3].

ت. الامل

الامل وعمق القيادة الروحية وجهان لعملة واحدة ويصبان في نهر واحد فليس هنالك روحية في العمل بدون امل مسبق، فالأمل يجعل حياة العمل مغزى ومعنى وبالتالي يحفز المرؤوس في المنظمة على القدرة على التغيير والاندفاع قدماً، فصورة القائد الروحية لا تبنى على جسر الياس والضبابية والانعزالية عن روح الفريق والاحباط، فالروحية المطعمة بالأمل لها مدلولاتها في التماسك والقوة والعزيمة والاصرار فالأمل ينعش النفس والبدن وتدفع الكسول الى الجد والمجد الى المداومة[4].

ث. التسامي

التسامي هو مصطلح يكمل شخصية القائد الروحية ويترجم روح الرفع من الادنى الى الاعلى فيسمو عن كل شيء مادي ليس له معنى الى كل شيء روحي معنوي يحتوي كل شيء فهو يعد كآلية تستعمل للحصانة النفسية أو إزالة التوتر الداخلي العمل[5].

ج. الايمان

الإيمان اساس الاستقرار وطمأنينة النفس للإيمان اثار عظيمة في تحقيق التقدم البشري وارتقائه وتكامله وهو سر نجاح الفرد وظفره بالمقصود، وكثيراً ما عُبر عنه بانه الاساس القوي لاستقرار الفرد وطمأنينة نفسه وانشراح صدره وعلو همته.

المتغير الاستجابي

أ. التميز التنظيمي "بانة جهود تنظيمية مخططة تهدف الى تحقيق الميزة التنافسية الدائمة للمنظمة، لان السمة الدائمة للعصر الحالي هي التغيير في كل شيء وعلى كل مستوى وطوال الوقت، والثابت الوحيد في عصر المنظمات الذكية هو التغيير والتكيف نحو الابداع والابتكار"[6].

ب. الابداع: عملية ينتج عنها عمل جديد يرضي جماعة ما او تقبله بانه مفيد فهو عملية يتم من خلالها ايجاد علاقات بين متغيرات لم يتم التطرق لها مسبقا، آذن هو المحصلة الناتجة عن القدرة على التنبؤ بالصعوبات والمشكلات التي قد تطرأ في أثناء التعامل مع قضايا الحياة[7].

ت. التعلم التنظيمي العملية او مجموع العمليات والانشطة التي تسعى المنظمة من خلالها الى تحسين مقدرتها الكلية وتطوير الذات وتفعيل علاقاتها مع بيئتها الداخلية والخارجية والتكيف معها، وتعبئة العاملين ليكونوا وكلاء لمتابعة المعرفة وتوظيفها في المنظمة لأحداث التطور المستمر[8].

ث. البرامج التدريبية ان الحاجة التدريبية للمنظمات تعد من الحاجات الاساسية والمستمرة لتحسين الاداء وتطوير المهام التي تناط بالمنظمات ان التدريب يعتبر وسيلة لإكساب الافراد المتدربين المهارات والمعلومات والمعارف الفكرية والعملية التي تنقصهم لاسيما في ظل التطورات الفكرية التي يشهدها المجتمع[9].

ج. الجودة الشاملة الجودة الشاملة أسلوب يقوم على التعاون بهدف إنجاز الأعمال من خلال توافر مهارات وقدرات لدى العاملين والإدارة، لتحقيق التحسين المستمر للإنتاجية وتحقيق الجودة من خلال العمل الفردي والجماعي، ويعد مفهوم الجودة الشاملة مفهوماً ادارياً ويعني توظيف العلميات الادارية مستمر[10].

7.حدود البحث

أ. الحدود المكانية: شركة انتاج اللدائن في بعقوبة
ب. الفترة الزمنية: وهي من 2024/4/1الى2024/7/8
ت. الكادر البشري: وتمثل القيادات في الشركة العامة لإنتاج اللدائن

8.اساليب جمع البيانات وتحليلها

جاءت اســاليب جمع البيانات بمحورين مهمين تمثل الاول بالجانب النظري الذي مثلته المجموعة من المصــادر والمراجع والدوريات ومواقع الأنترنت وكذلك المراجع الاجنبية بالمثل اما الجانب التحليلي فقد تمثل بمصــدرها الاســاســي الا وهو الاســتبانة حيث تم تصــميمها وفق مقاييس مهمة تعبر عن صــحة العبارات والاســئلة التي جاءت بها والتي تم تفســيرها بمجموعة من الأدوات الاحصائية والاساليب المهمة لاختبار صحة الفروض من اجل الوصول الى ادق النتائج.

9. الصدق الظاهري

وهي لتأكيد ثبات المقياس اذ تم استخدام مقياس كرومباخ الفا واتضح ان معامل الفا كان (83.4%) على المستوى الاجمالي وقد بلغ (88.7%) على مســتوى فاعلية ســلوكيات القيادة الروحية (95%) على مســتوى ابعاد التميز التنظيمي" التميز التنظيمي" وتعد هذه النسبة مقبولة في المقاييس الوصفية.

10.مقايس فقرات الاستبانة

ويبن الجدول رقم (1) وصــف الاســتبانة بمحاورها الرئيســة كافة التي وضــحت بشــكل تفصــيلي فقرات متغيرات البحث من مجموع الاستبانة واضيف حقل خاص بمقاييس الاستبانة ومصادرها لكل متغير من متغيرات البحث

جدول رقم (1) محاور الاستبانة

الرقم	المتغير الرئيسي	المتغيرات الفرعية	عدد العناصر	الارقام	المرجع
1	القيادة الروحية	1.الرؤية 2. الامل 3. التسامي 4. الايمان	4 3 4 2	5-1 8-6 13-9 15-13	[11]
2	التميز التنظيمي	1.الابداع 2. التعلم التنظيمي 3.الجودة الشاملة 4.التدريب	3 4 4 3	20-16 24-21 28-25 31-29	[9]
3	المجموع		31	31-1	

10.منهج البحث:

اعتمد البحث في الوصــول الى الجانب النظري والعلمي على المنهج الوصــفي والتحليلي فهو يصــف جميع المراجع والكتب والدوريات ومواقع الانترنت بأسلوب دقيق واوضح وسلس وبما يتناسب مع مشكلة البحث وغاياته وأهدافه اما في الجانب العلمي فقد تم على الوصف التحليلي بادوا ت احصائية غاية في الدقة من اجل الوصول الى نتائج مهمة تلائم واهداف البحث المرجوة

المبحث الثاني
التأطير النظري

1.مفهوم القيادة الروحية:

تعددت تعريفات القيادة الروحية منها "هي القوة او الطاقة المفعمة بالحياة التي تلهم الافراد للعمل بروح الجماعة وتمنح مغزى لحياتهم " وفي ضوء تحمل المسؤولية ورعاية مصالح الاخرين يمكن تعريف القيادة الروحية بانها "مصدر الهام وتحريك العاملين نحو دلالات التسامي من خلال غرض أعلى ومغزى أعمق بما يحقق خدمة المرؤوسين وبالتالي الحصول على الاداء الاستراتيجي الامثل"[5].

وفي ظل الجماعة وعمل الفريق والتواصل الاجتماعي والاداري والثقافي عرفت القيادة الروحية بانها حس الرسالة الهادف والشمولية والتكامل وكذلك نجاح الارتباط والتواصل البيئي، وبما يجعل العاملين يمتلكون دلالات ذات معنى لحياتهم، وانشاء الثقافة الروحية والاخلاقية القائمة على المحبة والايثار بكل مايعتيه ذلك من احترام لذات الاخرين[12].

2.ابعاد القيادة الروحية

للقيادة الروحية ابعاد مهمة تحدد ملامح البحث وترسم اهم أهدافه وتفسر اهم نتائجه النظرية والعملية التي تجعل من نتائج البحث وتوصياته قابلة للتحقيق ومن تلك الابعاد الاتي:

أ. الرؤية

رؤية القائد الروحية في مكان العمل هي السعادة التي يصبو اليها القائد والمرؤوسون على حد سواء ،فهي تفكير ذهني يبنى على اسس شاملة ومتكاملة وتصورات ملهمة وخارقة للمعتاد ،فرؤية القائد الروحية تعكس ايضاً كلماته وسلوكياته العاطفية والنفسية والفكرية والروحية على حد سواء ومنسجمة في كل جوانب حياته فرؤية القائد الروحية تبنى على اسس لا متناقضة والمتعارضة ينسجم مع شخصية القائد الروحية الذي يبغي في الوصول الى صورة متكاملة تضم في مضامينها الدافعية والامل والتفاعل مع بيئة العمل الاداري في حيز الفريق والجماعة[13].

ب. الأمل

الأمل وعمق القيادة الروحية وجهان لعملة واحدة ويصبان في نهر واحد فليس هنالك روحية في العمل بدون امل مسبق، فالأمل يجعل حياة العمل مغزى ومعنى وبالتالي يحفز المرؤوس في المنظمة على القدرة على التغيير والاندفاع قدما، فصورة القائد الروحية لا تبنى على جسر الياس والضبابية والانعزالية عن روح الفريق والاحباط، فالروحية المطعمة بالأمل لها مدلولاتها في التماسك والقوة والعزيمة والاصرار فالأمل ينعش النفس والبدن وتدفع الكسول الى الجد والمجد الى المداومة[14].

ت. التسامي

السمو هو من متطلبات القيادة الروحية واحد اركانها الاساسية التي ترفع الشخصية القيادية الى اعلى المراتب في مواجهة الصعاب والازمات والمتغيرات الغير مستقرة في البيئة الداخلية والخارجية وقدرة الانجاز والسمو بالأخلاق الحميدة عن الرشوة والمحسوبية والفساد الاداري والمالي والوصول الى اعلى مستويات الاداء الرائع والأمثل[15].

ج. الإيمان

الإيمان اساس الاستقرار وطمأنينة النفس وللإيمان اثار عظيمة في تحقق التقدم البشري وارتقائه وتكامله وهو سر نجاح الفرد وظفره بالمقصود، وكثيراً ما عُبر عنه بانه الاساس القوي لاستقرار الفرد وطمأنينة نفسه وانشراح صدره وعلو همته وتحقيق مآربه، ان الحياة الحقيقية لا تكون إلا بالإيمان، فبالإيمان يكون الأمن، والاستقرار، والطمأنينة، والعفة، والكرامة، وبدون الإيمان يصير الخوف، والقلق، والضنك، والرذيلة[16].

ثانياً: المتغير الاستجابي التميز التنظيمي

حتى تكون المنظمة في القمة لابد ان تواكب التطور، ولا نقصد بالتطور حداثة الاليات والتقنيات كإبدال الاعمال اليدوية بنظام الحواسيب او تحويل نظام الاتصال من الرسائل الى الانترنت والبريد الالكتروني وهكذا فان هذا امر يدخل في نظام العمل بشكل طبيعي، بل نقصد تطور الفكر وانفتاحه وتهذيبه وتكامل الاساليب وسموها وايضاً نمو الاهداف والطموحات وبعبارة اخرى التطور الانساني في العلاقات ونمط التعامل داخل المؤسسة.

1.مفهوم التميز التنظيمي:

يمكن تعريف التميز التنظيمي "بانة جهود تنظيمية مخططة تهدف الى تحقيق الميزة التنافسية الدائمة للمنظمة، لأن السمة الدائمة للعصر الحالي هي التغيير في كل شيء وعلى كل مستوى وطوال الوقت، والثابت الوحيد في عصر المنظمات الذكية هو التغيير والتكيف نحو الابداع والابتكار"[6].

ويمكن تعريف التميز التنظيمي "منظومة متكاملة من السياسات التي تحكم وتنظم عمل المنظمة وترشد القائمين بمسؤوليات الاداء الى اسس وقواعد ومعايير اتخاذ القرار "ويمكن تعريف التميز التنظيمي على وفق القوانين والانظمة واللوائح "بانه قيادة فعالة تتولى وضع الاسس والمعايير لتطبيق الخطط والسياسات واتخاذ القرار وقيم واخلاقيات العمل لتحقيق التميز [17].

ويرى الباحث بان التميز التنظيمي هو :تطبيق منهجي لمبادئ إدارة الجودة الشاملة في إدارة أداء العمليات داخل المنظمة على أساس رضا العملاء وأصحاب المصلحة :مثل المالكين، والإدارة، الموردين، والمجتمع ككل. ويمكن تفسير التميز التنظيمي من وجه نظر الباحث يمثل التميز التنظيمي في تلك الجهود التنظيمية المخططة التي تهدف إلى تحقيق الميزات التنافسية الدائمة للمنظمة . ويعرف كذلك بأنه تحقيق المنظمة لمستويات متقدمة في الأداء المؤسسي في جميع المستويات الإدارية من خلال تحقيق الأهداف المنشودة بكفاءة وفاعلية، وتحقيق ميزة تنافسية في تقديم الخدمة أو السلعة.

2.اساليب تحقيق التميز التنظيمي

هنالك عدة اساليب مهمة تم تفسيرها من وجه نظر الباحث للوصول الى التميز في الاداء وتحقيق أفضل النتائج المرجوة التي من شانها بناء المنظمات على اسس صحيحة.[18]

أ- وضع معايير عالية للداء لكل الأفراد المنظمة والعمل على رفع المعايير بشكل تدريجي.
ب- تطوير المديرين، وذلك بأسناد أعمال جديده لهم وباتباع اسلوب التناوب الوظيفي، والحرص على تعلم الجميع بشكل مستمر وعدم إبقاء الأفراد ذوي القدرات المنظمة من الموظفين في مراكزهم نفسها مدة اطول من الحد المقرر.
ت- العمل على اجراء تعديلات في بيئة العمل بشكل مستمر، كالثقافة التنظيمية وسياسه المنظمة وبنيتها.
ث- القيام بتزويد كل مستوى من مستويات المنظمة بموهبة جديده وتوظيف مديرين مناسبين وقادة منتخبين لحل المشكلات التنظيمية.

3.ابعاد التميز التنظيمي:

للتميز التنظيمي ابعاد اساسية ومهمة يمكن ان تفسر اهم خطوات التحليلي الاحصائي وترجمة المحور المعرفي والنظري للبحث والوصول الى الحل الامثل لمشكلة البحث واثبات صحة فرضياته ومن تلك الابعاد كالاتي:

ا. الأبداع

عملية ينتج عنها عمل جديد يرضي جماعة ما او تقبله بانه مفيد فهو عملية يتم من خلالها ايجاد علاقات بين متغيرات لم يتم التطرق لها مسبقا، اذن هو المحصلة الناتجة عن القدرة على التنبؤ بالصعوبات والمشكلات التي قد تطرأ أثناء التعامل مع قضايا الحياة ومن ثم القدرة على التفكير بشكل مختلف ومبدع والوصول الى ايجاد حل مناسب، وتظهر الحاجة الى الابداع نتيجة الظروف التي تفرضها التغيرات في بيئة المنظمة مثل التغيرات التكنلوجية وتغير اذواق المستهلكين ونتيجة التفاوت في اداء المنظمة الفعلي والاداء المرغوب فيه[7].

أ. التعلم التنظيمي

العملية او مجموع العمليات والانشطة التي تسعى المنظمة من خلالها الى تحسين مقدرتها الكلية وتطوير الذات وتفعيل علاقاتها مع بيئتها الداخلية والخارجية والتكيف معها، وتعبئة العاملين ليكونوا وكلاء لمتابعة المعرفة وتوظيفها في المنظمة لأحداث التطور المستمر وتحقيق الكفاءة والفاعلية فهي من العلميات والاجراءات والوسائل التي تتخذها المنظمة على مستوى العاملين والبناء المنظم لزيادة مقدرتها على التغيير المستمر والتكيف مع المتغيرات الداخلية والخارجية لتحقيق اقصى درجة ممكنة من الاهداف المرغوب فيها[8].

ب. البرامج التدريبية

ان الحاجة التدريبية للمنظمات تعد من الحاجات الاساسية والمستمرة لتحسين الاداء وتطوير المهام التي تناط بالمنظمات لان التدريب يعتبر وسيلة لإكساب الافراد المتدربين المهارات والمعلومات والمعارف الفكرية والعملية التي تنقصهم لاسيما في ظل التطورات الفكرية التي يشهدها المجتمع الانساني عموماً، اذ انه مجتمع معرفة تتراكم فيه العديد من الخبرات التي لابد لمن يسعى للتطوير ان يركن اليها وبصورة مستمرة[9].

ت. الجودة الشاملة

الجودة الشاملة أسلوب يقوم على التعاون بهدف إنجاز الأعمال من خلال توافر مهارات وقدرات لدى العاملين والإدارة، لتحقيق التحسين المستمر للإنتاجية وتحقيق الجودة من خلال العمل الفردي والجماعي، ويعد مفهوم الجودة الشاملة مفهوماً ادارياً ويعني توظيف العلميات الادارية الاربع التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة بشكل سليم وصحيح في تحقيق متطلبات العميل والمستهلك وانجاز ما ينال رضاه مع الحرص على متابعة ما بعد الاستهلاك والحصول على تقييم العميل للمنتج وتحسين جودة المنتج بشكل مستمر[10].

المبحث الثالث: الجانب العملي

تمهيد:

يتم اجراء اختبارات في الجانب العملي بهدف الوصول الى النتائج لتحليل البيانات التي تم جمعها من عينة البحث.

أولا: وصف عينة البحث

الجدول (2) يحتوي على معلومات شخصية حول عينة معينة تحتوي على 71 فردًا. هذا الجدول يقسم العينة إلى ثلاث سمات رئيسية: النوع الاجتماعي، والعمر، والتحصيل الدراسي. يظهر الجدول العدد الإجمالي للأفراد ونسبتهم المئوية في كل فئة لكل سمة.

جدول (2) المعلومات الشخصية للعينة

السمة	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع الاجتماعي	ذكر	67	%94
	انثى	4	%6
	المجموع	71	%100
العمر	اقل من 30 سنة	17	%24
	31 – 40 سنة	21	%30
	40 – 50 سنة	24	%34
	50 سنة فأكثر	9	%13
	المجموع	71	%100
التحصيل الدراسي	اعدادية فما دون	3	%4
	بكالوريوس	42	%59
	شهادة عليا	26	%37
	المجموع	71	%100

ويتضح من الجدول أعلاه:

1. النوع الاجتماعي: حيث ان النوع الذكوري: يمثل 94% من العينة، أي 67 فردًا. في حين ان النوع الأنثوي: يمثل 6% من العينة، أي 4 أفراد. وهو يشير إلى أن الأفراد الذكور يمثلون الغالبية العظمى من العينة.
2. العمر: حيث ان الفئة العمرية أقل من 30 سنة: يمثلون 24% من العينة (17 فردًا). اما الفئة العمرية بين 31 و 40 سنة: يمثلون 30% من العينة (21 فردًا). في حين ان الفئة العمرية بين 40 و 50 سنة: يمثلون 34% من العينة (24 فردًا). وأخيرا فان الفئة العمرية 50 سنة فأكثر: يمثلون 13% من العينة (9 أفراد). وهو يعكس توزيع الأعمار داخل العينة، حيث يمكن ملاحظة أن الأفراد في الفئة العمرية بين 40 و 50 سنة يمثلون النسبة الأكبر.
3. التحصيل الدراسي: حيث ان الذين يملكون تحصيلا دراسيا "اعدادية فما دون" يمثلون 4% من العينة (3 أفراد). اما الذين يملكون درجة البكالوريوس يمثلون 59% من العينة (42 فردًا). وأخيرا فان الذين يملكون شهادة عليا يمثلون 37% من العينة (26 فردًا). ويُظهر هذا الجزء من الجدول أن الأفراد الذين يمتلكون درجة البكالوريوس هم الأكثر تمثيلاً في العينة.

ثانيا: التحليل الوصفي

سيتم تحليل أبعاد ومتغيرات الدراسة باستخدام الإحصاء الوصفي من وسط حسابي والانحراف المعياري، وهي أدوات أساسية في البحث والتحليل الإحصائي. تلك الأدوات تسهم في توضيح توزيع البيانات وقياس مدى التباين بين مختلف المتغيرات المطروحة في الدراسة.

وسيتم تحليل أبعاد المتغيرات (القيادة الروحية، التميز التنظيمي) في الجدول (3) التالي:

جدول (3) التحليل الوصفي لمتغيرات وابعاد البحث

ت	المتغير او البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	الروية	3.427	0.726
2	الامل	3.594	0.714
3	التسامي	3.417	0.730
4	الايمان	3.400	0.707
المتغير	القيادة الروحية	3.460	0.666
1	الابداع	2.917	0.877
2	التعلم التنظيمي	3.590	0.611
3	الجودة الشاملة	3.277	0.616
4	البرامج التدريبية	3.605	0.519
المتغير	التميز الابداعي	3.348	0.551

الجدول يقدم تحليل وصفي لمتغيرات وأبعاد البحث بما في ذلك الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل متغير. والقيم الإحصائية والتفسير الإداري لكل فقرة:

1- متغيرات القيادة الروحية: جاء بالوسط الحسابي 3.460 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين ان الانحراف المعياري 0.666 أي تشتت قليل لآراء العينة، وقد تضمن المتغير القيادة الروحية الابعاد الاتي:

- ✓ بعد الرؤية: جاء بوسط حسابي بالغ 3.427 أي توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.726 أي تشتت قليل، مما يشير إلى تباين في مدى الاهتمام والتركيز على الرؤية بين المشاركين.
- ✓ بعد الامل: جاء بالوسط الحسابي 3.594 أي توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري: 0.714 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتظهر النتائج بان هنالك تباينًا معتدلًا في مستوى المرونة بين الأفراد.

- ✓ بعد التسامي: وجاء بالوسط الحسابي 3.417 أي توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين ان الانحراف المعياري 0.730 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتشير النتائج إلى تباين معتدل في مدى انتشار هذه السمة بين الأفراد.
- ✓ بعد الايمان: فقد جاء بالوسط الحسابي 3.400 أي توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.707 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتُشير إلى تباين معتدل في مستوى الايمان بين المشاركين.

2- متغيرات التميز التنظيمي: جاء بالوسط الحسابي 3.348 أي توافره مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، في حين ان الانحراف المعياري 0.551 أي تشتت قليل لآراء العينة، وقد تضمن المتغير التميز التنظيمي الابعاد الاتي:

- ✓ بعد الابداع: جاء بالوسط الحسابي 2.917 مما يدل على توافر معتدل في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.877 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتشير النتائج إلى أن مستوى الابداع يُظهر تطبيقا ضعيفا في مستوى الابداع بين الأفراد.
- ✓ بعد التعلم التنظيمي: جاء بالوسط الحسابي 3.590 مما يدل على توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.611 أي تشتت قليل في اراء العينة، ويشير إلى أن التعلم التنظيمي مطبق بمستوى مرتفع بمستوى التعلم التنظيمي في المؤسسة المبحوثة.
- ✓ بعد الجودة الشاملة: فقد جاء بالوسط الحسابي 3.277 مما يدل على توافر معتدل في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.616 أي بتشتت قليل في اراء العينة، ويشير إلى أن دائرة الأحوال المدنية في مدينة بعقوبة تميل إلى قلة في الاهتمام في مستوى الجودة الشاملة.
- ✓ بعد البرامج التدريبية: جاء بالوسط الحسابي 3.605 مما يدل على توافر مرتفع في شركة اللدائن في بعقوبة، اما الانحراف المعياري 0.519 أي تشتت قليل في اراء العينة، وتظهر النتائج تبايناً معتدلاً في مستوى البرامج التدريبية.

ثالثا: اختبار الفرضيات

يتم اختبار الفرضيات البحثية من خلال الأساليب معامل الارتباط البسيط الذي يوضح العلاقة بين متغيرين اثنين، في حين ان الانحدار الخطي البسيط يوضح تأثير المتغير المستقلة في متغير تابع، وكالاتي:

1- اختبار الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط بين المتغير القيادة الروحية وبين المتغير التميز التنظيمي ويتضح من الجدول (4) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.746**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) < (0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الأولى.

جدول (4) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.746	71	0.000

وتنبثق منها الاختبارات للفرضيات الفرعية الاتية:

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة الروحية والابداع ويتضح من الجدول (5) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.661**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) < (0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الأولى.

جدول (5) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.661	71	0.000

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة الروحية والتعلم التنظيمي ويتضح من الجدول (6) ان قيمة معامل ارتباط بيرسون قد بلغت (0.674**) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) < (0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (6) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.674	71	0.000

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة الروحية والتدريب ويتضح من الجدول (7) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (**0.573) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) < (0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (7) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.573	71	0.000

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القيادة الروحية والجودة الشاملة ويتضح من الجدول (8) ان قيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (**0.702) وبدرجة حرية (71) وبمعنوية إحصائية (0.000) < (0.05) أي ان الارتباط معنوية بين المتغيرين ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول (8) نتائج معامل الارتباط سيبرمان بين المتغيرات

قيمة المعامل	درجة الحرية	المعنوية
**0.702	71	0.000

2- اختبار الفرضية الثانية: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في المتغير التميز التنظيمي ويتضح من الجدول (9) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.441) وهي اقل مقدار للتميز التنظيمي، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.902) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي للقيادة الروحية في التميز التنظيمي، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.557) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل للتميز التنظيمي بسبب التغير في القيادة الروحية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05) أي ان هنالك تأثير للقيادة الروحية في التميز التنظيمي ويقبل الباحث الفرضية الثانية.

جدول (9) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.441	0.902	0.557	86.583	0.000

أ- اختبار الفرضية الفرعية الاولى: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في بعد الابداع ويتضح من الجدول (10) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.349) وهي اقل مقدار للأبداع، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.764) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي للقيادة الروحية في الابداع، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.437) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل للأبداع بسبب التغير في القيادة الروحية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05) أي ان هنالك تأثير للقيادة الروحية في بعد الابداع ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الاولى.

جدول (10) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.349	0.764	0.437	58.773	0.000

ب- اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في بعد التعلم التنظيمي ويتضح من الجدول (11) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.441) وهي اقل مقدار للتعلم التنظيمي، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.638) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي للقيادة الروحية في التعلم التنظيمي، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.454) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين

الحاصل التعلم التنظيمي بسبب التغير في القيادة الروحية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05) أي ان هنالك تأثير للقيادة الروحية في بعد التعلم التنظيمي ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثانية.

جدول (11) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.441	0.638	0.454	72.559	0.000

ت- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير للمتغير القيادة الروحية في بعد التدريب ويتضح من الجدول (3) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.592) وهي اقل مقدار للتدريب، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.711) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي للقيادة الروحية في التدريب، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.328) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل للتدريب بسبب التغير في القيادة الروحية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05) أي ان هنالك تأثير للقيادة الروحية في بعد التدريب ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الثالثة.

جدول (12) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.592	0.711	0.328	48.623	0.000

ث- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير لمتغير القيادة الروحية بعد الجودة الشاملة ويتضح من الجدول (13) ان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.670) وهي اقل مقدار للجودة الشاملة، في حين ان الميل الحدي قد بلغت (0.914) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي للقيادة الروحية في الجودة الشاملة، اما معامل التحديد فقد بلغ (0.493) التي تشير الى نسبة التفسير للتباين الحاصل في الجودة الشاملة بسبب التغير في القيادة الروحية، في حين ان اختبار (F) هي بمعنوية إحصائية (0.000)>(0.05) أي ان هنالك تأثير للقيادة الروحية في بعد الجودة الشاملة ويقبل الباحث الفرضية الفرعية الرابعة.

جدول (13) نتائج الانحدار الخطي البسيط

الحد الثابت	الميل الحدي	معامل التحديد	اختبار F	المعنوية
0.670	0.914	0.493	89.352	0.000

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

اولا. الاستنتاجات

1. تم ثبوت الفرضية الاولى وجود علاقة ارتباط بين متغير القيادة الروحية وبين متغير التميز التنظيمي
2. بقيمة معامل الارتباط بيرسون قد بلغت (0.746**) وبدرجة حرية (71) أي ان الارتباط معنوي بين المتغيرين وهذا دليل ناجح لعلاقة الارتباط لمتغيرات البحث في الشركة المبحوثة.
3. يستنتج البحث ان هنالك تأثير لمتغير القيادة الروحية في متغير التميز التنظيمي وان قيمة الحد الثابت قد بلغت (0.441) وهي اقل مقدار للتميز التنظيمي، في حين ان الميل الحدي قد بلغ (0.902) وهي موجبة بمعنى ان التأثير طردي للقيادة الروحية في التميز التنظيمي في الشركة المبحوث.
4. حققت نتائج البحث الميداني ان علاقة ارتباط المتغير المستقل المتمثل بالقيادة الروحية بالتميز التنظيمي حققت اقل علاقة ارتباط عند بعد الابداع عند قيمة 0.661.
5. من خلال نتائج البحث الميداني حقق متغير البحث القيادة الروحية عند بعد الرؤية اقل وسط حسابي حيث بلغ 3.427 فعلى قيادة الشركة الاهتمام بهذا البعد.
6. من خلال ادبيات البحث النظري تبين ان هنالك العديد من الدراسات التي اهتمت بأنواع القيادة ونظرياتها ولكن تم تطرق بشكل ضئيل باهتمام قيادة معاصرة مثل القيادة الروحية بمتغير التميز التنظيمي.

ثانيا ـ التوصيات

1. الاهتمام بقيادة جديدة ومعاصرة قادرة على نجاح الارتباط والاتصال الناجح بالمرؤوسين القادرين للوصول الى التميز التنظيمي الناجح
2. اعطاء المجال وتفويض الصلاحيات لقدرة تأثير تلك القيادات على متغير التميز التنظيمي وبالتالي تحقيق اهداف الشركة المنشودة
3. على قيادة شـركة اللدائن في بعقوبة الاهتمام ببعد الرؤية كونه حقق اقل وسـط حسـابي وفي حالة عدم الاهتمام بهذا البعد الامر الذي يؤدي الى ضعف واضح في الوصول الى الاداء الامثل
4. جعل هذا البحث او الدراسة محطة انطلاق الة دراسات او بحوث تربط متغير القيادة الروحية بمتغيرات اخرى أكثر استفادة وتحقق اعلى مستوى من التميز والتطور المنشود

المصادر:

[1]. التركي، اسراء، (2023)، إدارة الموارد البشرية، دار الكتب الجامعية، الرياض، السعودية.
[2]. الفتحي، اسماعيل، (2020)، دور الذكاء الاستراتيجي في المناعة التنظيمية، دار القاهرة للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
[3]. الياسري، ياسين، (2020)، المرونة التنظيمية في حالة عدم التأكد البيئي، ط1، دار التآخي للنشر والتوزيع، بغداد، العراق.
[4]. القادري، عبد العزيز، (2020)، ادارة المشروعات الاستثمارية، ط1، دار اليازوري للنشر، عمان، الاردن
[5]. شريفي، جلول، (2015)، واقع ادارة العلاقة مع الزبون في المؤسسات الحكومية، ط1، دار التيسير للطباعة والنشر، بلقايد، الجزائر.
[6]. Abdi, M. A., Hamidizadeh, M. R., & Gharache, M. (2019). Effects of e-crm on the service attributes and quality of customer-bank relationship. International Transaction Journal of Engineering, Management, & Applied Sciences & Technologies, 11(4), 1-12.
[7]. Anastassiu, Monica, Santoro, Flavia Maria, Recker, Jan, & Rosemann, Michael (2016). The quest for organizational flexibility: driving changes in business processes through the identification of relevant context. Business Process Management Journal, Volume 22 Issue 4.
[8]. Anderson, K. K. (2002). Carol: Customer Relationship Management. McGraw-Hill, New York Chicago San Francisco Lisbon Madrid.
[9]. Elmubasher, N. H. A., & Hamid, M. M. (2020). The effect of customer relationship management dimensions on the organizational performance in telecommunication sectors in Sudan. Arab Journal for Scientific Publishing (AJSP) ISSN, 6(02), 63-76.
[10]. Fakrulla, S, 2017, Dimensions of Customer Relationship Management (CRM) Practices in Retail Sector, National Conference on Marketing and Sustainable Development, ISBN 978-1-943295-10-
[11]. الحاكم، عبد الله، (2016)، المتغيرات التنظيمية في اعادة هندسة العمليات الادارية، ط1، دار الخرطوم للنشر والتوزيع، الخرطوم، السودان
[12]. الجابري، حسناء، (2023)، تأثير استكشاف الفرص والقدرات التنافسية، ط1. دار بغداد للنشر والتوزيع، بغداد، العراق.
[13]. الخفاجي، علي كريم، (2011)، أثر العوامل التنظيمية في تخطيط الحملات الترويجية، ط2، دار بابل للنشر والتوزيع، بابل، العراق.
[14]. الساعدي، مؤيد، زعلان، (2013)، دور عمليات ادارة المعرفة في البصمة الو ا رثية التنظيمية، ط1، دار بغداد للنشر والتوزيع، بغداد، العراق
[15]. الخالدي، رغد، (2022)، القيادة الاخلاقية وتأثيرها في الانغراس الوظيفي، ط2، دار اليازوري للنشر، عمان، الاردن
[16]. الصانع، ايمان سالم (2013)، أثر محددات الرشاقة الاستراتيجية في الفاعلية التنظيمية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الاردن.
[17]. Abdullateef, A. O., Mokhtar, S. S., & Yusoff, R. Z. (2010). The impact of CRM dimensions on call center performance. *International Journal of Computer Science and Network Security*, *10*(12), 184-195.
[18]. العلواني، كمال محيسن، (2018)، إدارة خبرة الزبون ادارة تسويقية مبتكرة لتحقيق الميزة التنافسية، ط2، دار واسط للنشر والتوزيع، واسط، العراق.