

الذكاء الثقافي والممارسات الادارية ودورها في الاداء التنظيمي: دراسة ميدانية في عينة من الشركات الأدوية الاردنية

عمل الطالبة

اية يوسف الزغاري

بإشراف الاستاذ الدكتور

نجم عبود نجم

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر الذكاء الثقافي بأبعاده الأربعة (البعد ما وراء المعرفة, البعد المعرفي, البعد السلوكي, البعد التحفيزي) والممارسات الإدارية (تحديد الاهداف, تنظيم العمل, المنافسة في السوق) على الأداء التنظيمي بمعاييره الثلاث الأساسية (الانتاجية, الربحية, الحصة السوقية) في شركات صناعة الأدوية. وقد سعت الدراسة إلى تقديم مراجعة واسعة لأدبيات الذكاء الثقافي والممارسات الإدارية في مجال ادارة الأعمال والبحث في أبعادهما المختلفة. أن الذكاء الثقافي يعتبر من المفاهيم الحديثة التي تم تطويرها لمواجهة حاجة الشركة إلى تطوير برامج تمكن العاملين من العمل في ظل التنوع الثقافي والتعامل مع أفراد يأتون من بيئات وثقافات مختلفة. كما أن الممارسات الإدارية تمثل مصدرا للفاعلية والكفاءة التنظيمية في مجالات العمل الإداري. وكلاهما (الذكاء الثقافي والممارسات الإدارية) يمكن أن يكون لهما أثرا على الأداء التنظيمي بأبعاده المختلفة. أن هذه الدراسة إهتمت أيضا باختبار أثر متغيرين وسيطين على العلاقة بين الذكاء الثقافي والممارسات الادارية كمتغيرات مستقلة مع الاداء التنظيمي كمتغير تابع. وقد تمت صياغة فرضيات الدراسة الخمسة المتعلقة بمتغيرات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة, قامت الباحثة باختيار الاستبانة لتكون أداة لجمع البيانات, حيث تم تصميم وتطوير استبانة مكونة من اربعة أجزاء. الجزء الاول تمثل في البيانات الديموغرافية (ستة أسئلة); والجزء الثاني عن الذكاء الثقافي وتمثل في (20) عبارة غطت أبعاده الأربعة, الجزء الثالث يتعلق بالممارسات الادارية وتمثل في (12) عبارة غطت الأبعاد الثلاثة, والجزء الرابع والاخير تناول المعايير الثلاثة للاداء التنظيمي والذي إشتمل على (9) عبارات. فقد تم توزيع الاستبانة على عينة من شركات الادوية الاردنية حيث تم تصنيف الشركات إلى مجموعتين كبيرة وصغيرة وتم اختيار 5 شركات منها بحيث يكون هناك ثلاث شركات كبيرة وهما: الشركة الدولية الاردنية للادوية, شركة الحكمة للادوية, شركة دار الدواء. وشركتين صغيرتين وهما: شركة رام, شركة الاردنية السويدية للادوية. وقد تم توزيع (230) استبانة على الشركات عينة الدراسة وتم استرداد (230) استبانة وبعد تدقيق الاجابات لتحقق من مدى إكتمالها تم تحديد (213) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي.

ولغرض عرض تحليل البيانات وإختبار الفرضيات والتحليل تم إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS V 21). وقد تم عرض البيانات الوصفية ونتائج إختبار فرضيات الدراسة بما يمكن من تحديد إستنتاجات وتوصيات الدراسة.

كانت اهم النتائج الاتي:

- هناك أثر للذكاء الثقافي وابعاده الثلاث (البعد ما وراء المعرفة, البعد المعرفي, البعد السلوكي) على الاداء التنظيمي (الانتاجية, الربحية, الحصة السوقية) في الشركات الادوية الاردنية.
- قبلت فرضية العدم (عدم وجود أثر) المتعلقة بأثر البعد التحفيزي للذكاء الثقافي على الاداء التنظيمي (الانتاجية والربحية)
- أكدت النتائج ان الممارسات الادارية (تحديد الاهداف, تنظيم العمل, المنافسة في السوق) كان لها أثر إيجابي ويفسر التغيير في الاداء التنظيمي في الشركات الادوية الاردنية.
- تم استنتاج ان المستوى التعليمي للعاملين لم يكن له أثر على العلاقة بين الذكاء الثقافي والاداء التنظيمي في الشركات الادوية الاردنية.

خلصت الدراسة أيضا إلى تقديم مجموعة من التوصيات أهمها التوصية لشركات الادوية الاردنية بتطوير برامج الذكاء الثقافي بأبعاده الأربعة وتحسين الممارسات الادارية التي تمت دراستها لأثرها الإيجابي على تحسين الاداء التنظيمي. وفيما يتعلق بفقرة التضمينات , أكدت الدراسة على دراسة أثر الذكاء الثقافي على أداء العاملين وكذلك دراسة أثره على برامج الشركات في الدخول إلى الاسواق الجديدة وتأثيرها على نمو الاعمال ونجاحها. كما هناك ضرورة لاضافة الذكاء الثقافي في المساقات التعليمية وتطوير برامج فعالة لزيادة مهارات الأفراد في التعامل مع الثقافات المختلفة