



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تأثير تطبيق العدالة التنظيمية على تحقيق الالتزام بالعقد النفسي

(دراسة مقارنة بين البنوك التجارية الحكومية والخاصة)

The Effect Of Applying Organizational Justice on
Actuating The Commitment Of Psychological Contract
" A Comparative Study Among Governmental And private Banks "

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد

محمد بهاء الدين عبد المنعم الطادق

مدرس مساعد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

إشراف

أ.د/ محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

د/ سوسن عبد الفتاح وهب

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَكَذَلِكَ جَعَلْنَاكُمْ أُمَّةً وَسَطَا﴾

سورة البقرة الآية (١٤٣)

﴿كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجْتُ لِلنَّاسِ﴾

سورة آل عمران الآية (١١٠)

صدق الله العظيم



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

اسم الطالب : محمد بهاء الدين عبد المنعم الصادق
عنوان الرسالة : تأثير تطبيق العدالة التنظيمية على تحقيق الإلتزام
بالعقد النفسي (دراسة مقارنة بين البنوك التجارية
الحكومية والخاصة)
إسم الدرجة العلمية : دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

١ - **الأستاذة الدكتورة/ إجلال عبد المنعم حافظ**
(رئيساً)

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢ - **الأستاذ الدكتور/ عادل محمد زايد**
(عضواً)

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة القاهرة

٣ - **الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد**
(مشرفاً)

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

تاريخ المناقشة : / /

الدراسات العليا :

أجيزت الرسالة بتاريخ : / / ختم الإجازة

موافقة مجلس الكلية : / / موافقة مجلس الكلية

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا

محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين والتابعين بإحسان إلى يوم الدين .

يتوجه الباحث بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى أستاذى الفاضل ووالدى المهنى **الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد** على كل ما قدمه لي من إهتمام ودعم ومساندة لم يدخل بهم على في أى وقت فهو من قال فيهم سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم " إن الله عباداً اختصهم بقضاء حاجات الناس حبيبهم إلى الخير وحب الخير إليهم - هم الأمنون من عذاب الله يوم القيمة " ، فجزاء الله خير الجزاء ومتعبه بالصحة والعافية وجعله دائماً عوناً لكل محتاج .

كما يتقدم الباحث بأسمى آيات التقدير والعرفان إلى أستاذى الفاضلة **الدكتورة / سوسن عبد الفتاح وهب** والتى تعلم منها الكثير من أصول ومبادئ الإدارة فلسيادتها جزيل الشكر والتقدير وجزاها الله عنى وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتعبها الله بالصحة والعافية لما قدمت لى من رعاية وتوجيه .

كما يتقدم الباحث بأسمى آيات الشكر والتقدير والتجليل إلى أستاذى الفاضلة **الأستاذة الدكتورة / إجلال عبد المنعم حافظ** على رعايتها لى منذ أن كنت طالباً بالصف الأول بالكلية وما يزيدنى شرفاً أنها كانت مشرفتى فى رسالة الماجستير فجزاها الله خيراً لما قدمته لى من عون ومساندة وتجليله بكرم وعطاء غير محدود .

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى **الأستاذ الدكتور / عادل محمد زايد** أحد رواد الفكر والتنوير في مصر والعالم العربي على موافقته بالإشتراك في لجنة الحكم رغم مشاغله المتعددة، وهو ما يعتبره الباحث شرفاً وإضافة للبحث، فحفظه الله ورعاه وجزاه خير الجزاء .

ويتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى كل من أمد له يد المساعدة في جميع خطوات هذا العمل، وبصفة خاصة عينة البحث من السادة العاملين في البنوك محل الدراسة لما قدموه من مجهد وتعاون خلال الدراسة الميدانية . وأخيراً ودائماً سيظل الكمال لله وحده فاللهم إن كنت وفقت فمن عندك، وإن كنت أخطأت فمن نفسي ، فسبحان من تفرد بالكمال وحده .

وما توفيقك إلا بالله عليه توكلت وإليه أنيب،

الباحث

فهرس المحتويات
تابع / فهرس المحتويات
رقم الصفحة **الموضوع**

٣٥-١	الفصل الأول : الإطار العام للبحث
٢	أولاً : مقدمة
٣	ثانياً : أسباب اختيار قطاع البنوك التجارية.....
٤	ثالثاً : الدراسات السابقة.....
٢٠	رابعاً: مصطلحات الدراسة.....
٢٢	خامساً: مشكلة البحث.....
٢٣	سادساً: أهداف البحث
٢٣	سابعاً : أهمية البحث.....
٢٤	ثامناً : متغيرات البحث.....
٢٦	تاسعاً : فروض البحث.....
٢٧	عاشرأً: أسلوب ومنهج البحث.....
٣٢	حادي عشر : مجتمع وعينة البحث.....
٣٥	الخاتمة
٧٦-٣٦	الفصل الثاني : العدالة التنظيمية
٣٧	مقدمة
٣٨	أولاً : الإطار النظري للعدالة التنظيمية.....
٣٨	١/١ : نبذة تاريخية عن مفهوم العدالة التنظيمية.....
٤٠	٢/١ : مفهوم العدالة التنظيمية.....
٤٢	٣/١ : سمات العدالة التنظيمية.....
٤٥	٤/١ : مجالات البحث في العدالة التنظيمية.....
٤٧	٥/١ : فوائد إدراك العدالة التنظيمية.....
٥٠	٦/١ : ردود فعل العاملين المختلفة تجاه إدراكيهم لعدم العدالة
٥٢	٧/١ : أبعاد العدالة التنظيمية.....

رقم الصفحة	الموضوع
٥٦	٨/١ : مبادئ تقييم العدالة.....
٥٧	٩/١ : قواعد تقييم العدالة.....
٦١	١٠/١ : مصادر إدراك العدالة.....
٦٣	١١/١ : تحفظات على تطبيق مفهوم العدالة التنظيمية....
٦٤	ثانياً : نظريات العدالة التنظيمية.....
٦٥	١/٢ : نظرية المساواة لـ Adams
٦٦	٢/٢ : نظرية حساسية العدالة
٦٨	٣/٢ : نظرية الحافز للعدالة
٦٩	٤/٢ : نظرية جاسو للعدالة التوزيعية.....
٧٠	٥/٢ : نظرية الحرمان النسبي
٧٢	٦/٢ : نظرية النماذج
٧٣	٧/٢ : نظرية المدراكات المرجعية
٧٤	٨/٢ : نظرية المحاسبة الإجتماعية
٧٦	خاتمة
١١٣-٧٧	الفصل الثالث : العقد النفسي
٧٨	مقدمة
٧٩	أولاً : الإطار النظري للعقد النفسي
٨٠	١/١ : نبذة تاريخية عن مفهوم العقد النفسي.....
٨٢	٢/١ : مفهوم العقد النفسي
٨٣	٣/١ : الفرق بين العقد النفسي والأنواع الأخرى من العقود الإجتماعية.....
٨٥	٤/١ : الفرق بين العقد النفسي والعقد القانوني.....
٨٦	٥/١ : فوائد دراسة العقد النفسي.....
٨٧	٦/١ : سمات العقد النفسي.....

رقم الصفحة	الموضوع
٨٩	٧/١ : مصادر تكوين العقد النفسي.....
٩١	٨/١ : أبعاد العقد النفسي.....
٩٢	٩/١ : العقد النفسي القديم والعقد النفسي الجديد.....
٩٥	١٠/١ : أنواع العقود النفسية.....
٩٧	١١/١ : مداخل إدارة العقد النفسي.....
١٠٠	١٢/١ : الإنقادات الموجهة لمفهوم العقد النفسي.....
١٠١	ثانياً : الإخلال بالعقد النفسي وأثاره على الفرد والمنظمة
١٠٢	١/٢ : حالات العقد النفسي.....
١٠٤	٢/٢ : مسببات خرق العقد النفسي.....
١٠٦	٣/٢ : العوامل المحددة لقوة خرق العقد النفسي.....
١٠٧	٤/٢ : الآثار المترتبة على الإخلال بالعقد النفسي....
١١٠	٥/٢ : كيفية قياس الإنجاز أو الإخلال بالعقد النفسي.....
١١١	٦/٢/٣ : كيفية التعامل مع الإخلال بالعقد النفسي...
١١٣	خاتمة
الفصل الرابع : أبعاد العدالة التنظيمية وأثرها على أبعاد إلتزامات العقد النفسي.....	
١٦٦-١١٤	مقدمة
١١٥
١١٦	أولاً : أبعاد العدالة التنظيمية
١١٧	١/١ : أبعاد العدالة التوزيعية.....
١٢٣	٢/١ : أبعاد العدالة الإجرائية.....
١٣٢	٣/١ : أبعاد عدالة التعاملات.....
١٣٤	٤/١ : أبعاد العدالة الأخلاقية.....
١٣٨	٥/١ : أبعاد العدالة التقييمية.....

رقم الصفحة	الموضوع	تابع / فهرس المحتويات
١٤٠	ثانياً : أبعاد إلتزامات المنظمة تجاه العاملين	
١٤١	١/٢ : إلتزامات الإدارة العليا تجاه العاملين.....	
١٤٧	٢/٢ : إلتزامات إدارة الموارد البشرية تجاه العاملين	
١٥٠	٣/٢ : إلتزامات المشرفين تجاه العاملين.....	
١٥٦	ثالثاً : أبعاد إلتزامات العاملين تجاه المنظمة.....	
١٥٧	١/٣ : الالتزام بالدوام في ساعات العمل الرسمية...	
١٥٧	٢/٣ : طرح الأفكار.....	
١٥٧	٣/٣ : تدعيم سمعة البنك.....	
١٥٨	٤/٣ : تحمل ضغوط العمل.....	
١٥٨	٥/٣ : الولاء.....	
١٥٨	٦/٣ : الالتزام بالسياسات واللوائح.....	
١٥٨	٧/٣ : القابلية للانتقال.....	
١٥٩	٨/٣ : حد أدنى مقبول من الأداء.....	
١٥٩	٩/٣ : حماية سرية المعلومات.....	
١٥٩	١٠/٣ : المرونة في التعامل مع زملاء العمل.....	
١٦٠	رابعاً : أثر أبعاد العدالة التنظيمية على إلتزامات العقد النفسي.....	
١/٤	١/٤ : العلاقة بين نظرية العدالة التنظيمية ونظرية العقد النفسي.....	
١٦١	٢/٤ : موقع البحث من أبحاث العدالة التنظيمية و العقد النفسي.....	
١٦١	خاتمة	
١٦٦		

رقم الصفحة	الموضوع
٢٤٥-١٦٧	الفصل الخامس : مناقشة النتائج وإختبار صحة الفروض.....
١٦٨	مقدمة
١٦٩	أولاً : صلاحية وإعتمادية الأداة المستخدمة في قياس نتائج الدراسة
١٦٩	١/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير العدالة التوزيعية.....
١٧١	٢/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير العدالة الإجرائية.....
١٧٣	٣/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير عدالة التعاملات.....
١٧٤	٤/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير العدالة الأخلاقية.....
١٧٥	٥/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير العدالة التقييمية.....
١٧٦	٦/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير التزامات إدارة البنك تجاه العاملين.....
١٧٧	٧/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير التزامات إدارة الموارد البشرية تجاه العاملين.....
١٧٨	٨/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير التزامات المشرف تجاه العاملين.....
١٧٩	٩/١ : نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير التزامات العاملين تجاه البنك.....
١٨٠	ثانياً : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغيرات البحث
١٨٠	١/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير العدالة التوزيعية.....

تابع / فهرس المحتويات
رقم الصفحة الموضوع

٢/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير العدالة الإجرائية.....	١٨٥
٣/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير عدالة التعاملات	١٨٨
٤/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير العدالة الأخلاقية	١٩١
٥/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير العدالة التقييمية.....	١٩٤
٦/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير التزامات إدارة البنك تجاه العاملين.....	١٩٧
٧/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير إلتزامات إدارة الموارد البشرية تجاه العاملين.....	٢٠١
٨/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير إلتزامات المشرف تجاه العاملين.....	٢٠٤
٩/٢ : مناقشة وتحليل نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمتغير إلتزامات العاملين تجاه البنك	٢٠٧
 ثالثاً / المناقشات وإختبار الفروض	٢٠٩
١/٣ : إختبار الفرض الأول	٢٠٩
٢/٣ : إختبار الفرض الثاني	٢١٧
٣/٣ : إختبار الفرض الثالث	٢٢٥
٤/٣ : إختبار الفرض الرابع	٢٣٥
٥/٣ : إختبار الفرض الخامس	٢٣٩
٦/٣ : إختبار الفرض السادس	٢٤٢
خاتمة	٢٤٥

رقم الصفحة	الموضوع
٢٦١-٢٤٦	الفصل السادس : النتائج والتوصيات
٢٤٧	أولاً : نتائج الدراسة الميدانية
٢٤٧	١/١ : نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمتغير العدالة التنظيمية.....
٢٥٠	٢/١ : نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمتغير التزامات العقد النفسي
٢٥٣	ثانياً: نتائج اختبار الفروض
٢٥٧	ثالثاً : التوصيات
٢٥٧	١/٣ : توصيات الدراسة.....
٢٦١	٢/٣ : حدود البحث و توصية بآبحاث مستقبلية.....
٢٦١	خاتمة
٢٦٢	ملحق الدراسة
٢٦٣	قائمة الاستقصاء
٢٩٣-٢٧٦	المراجع
٢٧٧	المراجع باللغة العربية
٢٧٩	المراجع باللغة الإنجليزية.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٢٠	مصطلحات الدراسة	١
٢٤	مؤشرات قياس أبعاد العدالة التنظيمية	٢
٢٥	مؤشرات قياس أبعاد العقد النفسي	٣
٢٨	تصميم قائمة الإستقصاء	٤
٣٢	أسماء البنوك التجارية العامة والخاصة	٥
٣٤	أعداد العاملين في البنوك الداخلة في عينة البحث	٦
٣٤	توزيع حجم العينة على البنوك الداخلة في عينة البحث	٧
٤٣	التأثير النسبي لمصادر العدالة (المشرف والمنظمة) على أبعاد العدالة التنظيمية	٨
٤٦	أثر أبعاد العدالة التنظيمية على المخرجات بالتابع	٩
٨١	الإختلافات بين Rousseau والأبحاث السابقة لها	١٠
٨٣	السمات المشتركة للعقود الإجتماعية	١١
٩٤	الفرق بين العقد النفسي القديم والعقد النفسي الجديد	١٢
٩٧	أوجه المقارنة بين عقود المعاملات وعقود العلاقات	١٣
١١٩	المقاييس المستخدمة في قياس عدالة نظام التعويضات	١٤
١٢٠	المقاييس المستخدمة في قياس عدالة برامج التدريب وفرص التنمية	١٥
١٢١	المقاييس المستخدمة في قياس عدالة فرص الترقية	١٦
١٢٢	المقاييس المستخدمة في قياس عدالة نظام المزايا	١٧

تابع / قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٢٥	المقاييس المستخدمة فى قياس عدالة النظام الإجرائى	١٨
١٢٨	المقاييس المستخدمة فى قياس عدالة أنظمة التعبير الصوتى	١٩
١٣١	المقاييس المستخدمة فى قياس عدالة أنظمة التأديب	٢٠
١٣٣	المقاييس المستخدمة فى قياس أبعاد عدالة التعاملات	٢١
١٣٧	المقاييس المستخدمة فى قياس أبعاد العدالة الأخلاقية	٢٢
١٣٩	المقاييس المستخدمة فى قياس أبعاد العدالة التقييمية	٢٣
١٤٢	سمات العلاقة الوظيفية فى ظل ثقافة الأمان الوظيفي التقليدى وثقافة القدرة التوظيفية	٢٤
١٤٦	المقاييس المستخدمة فى قياس أبعاد إلتزامات إدارة المنظمة تجاه العاملين	٢٥
١٤٩	المقاييس المستخدمة فى قياس أبعاد إلتزامات إدارة الموارد البشرية تجاه العاملين.	٢٦
١٥١	الاختلافات الجوهرية فى سمات العقد النفسي ما بين المدير الوكيل والمدير الفاعل الأصلى	٢٧
١٥٥	المقاييس المستخدمة فى قياس أبعاد إلتزامات المشرف تجاه العاملين	٢٨
١٦٩	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير العدالة التوزيعية	٢٩
١٧١	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير العدالة الإجرائية	٣٠
١٧٣	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير عدالة التعاملات	٣١

تابع / قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٧٤	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير العدالة الأخلاقية	٣٢
١٧٥	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير العدالة التقييمية	٣٣
١٧٦	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير التزامات إدارة البنك تجاه العاملين	٣٤
١٧٧	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير التزامات إدارة الموارد البشرية تجاه العاملين	٣٥
١٧٨	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير التزامات المشرف تجاه العاملين	٣٦
١٧٩	نتائج الصلاحية والإعتمادية لمتغير التزامات العاملين تجاه البنك	٣٧
١٨١	الأوساط الحسابية والإثارات المعيارية لأبعاد متغير العدالة التوزيعية	٣٨
١٨٢	نتائج تحليل التباين أحادى الإتجاه لأبعاد متغير العدالة التوزيعية وفقاً لكل مستوى وظيفي	٣٩
١٨٣	نتائج إختبار Tukey لأبعاد متغير العدالة التوزيعية وفقاً للمستويات الوظيفية داخل كل قطاع (عام/خاص)	٤٠
١٨٥	الأوساط الحسابية والإثارات المعيارية لأبعاد متغير العدالة الإجرائية	٤١
١٨٦	نتائج تحليل التباين أحادى الإتجاه لأبعاد متغير العدالة الإجرائية وفقاً لكل مستوى وظيفي	٤٢

تابع / قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٨٧	نتائج إختبار Tukey لأبعاد متغير العدالة الإجرائية وفقاً للمستويات الوظيفية داخل كل قطاع (عام/ خاص)	٤٣
١٨٨	الأوساط الحسابية والإحرافات المعيارية لأبعاد متغير عدالة التعاملات	٤٤
١٨٩	نتائج تحليل التباين أحادى الإتجاه لأبعاد متغير عدالة التعاملات وفقاً لكل مستوى وظيفي	٤٥
١٩٠	نتائج إختبار Tukey لأبعاد متغير عدالة التعاملات وفقاً للمستويات الوظيفية داخل كل قطاع (عام/خاص)	٤٦
١٩١	الأوساط الحسابية والإحرافات المعيارية لأبعاد متغير العدالة الأخلاقية	٤٧
١٩٢	نتائج تحليل التباين أحادى الإتجاه لأبعاد متغير العدالة الأخلاقية وفقاً لكل مستوى وظيفي	٤٨
١٩٣	نتائج إختبار Tukey لأبعاد متغير العدالة الأخلاقية وفقاً للمستويات الوظيفية داخل قطاع (عام/خاص)	٤٩
١٩٤	الأوساط الحسابية والإحرافات المعيارية لأبعاد متغير العدالة التقييمية	٥٠
١٩٥	نتائج تحليل التباين أحادى الإتجاه لأبعاد متغير العدالة التقييمية وفقاً لكل مستوى وظيفي	٥١
١٩٦	نتائج إختبار Tukey لأبعاد متغير العدالة التقييمية وفقاً للمستويات الوظيفية داخل كل قطاع (عام/ خاص)	٥٢