كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر المناخ الأخلاقى على الثقة فى مشاركة المعرفة

"دراسة تطبيقية على الشركة القابضة لمصر للطيران"

The Effect of Ethical Climate on Trust in Knowledge Sharing

"An Applied Study on Egypt Air Holding Company"

رسالة

مقدمة لنيل درجة الماجستير في **إدارة الأعمال**

إعداد

تامـــر كريـــم العـــزب

إشراف

أ.د/ ممدوح عبد العزيز رفاعـى | **د/ عنايـات إبراهيـم محمـد**

أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة ـ جامعة عين شمس

مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة ـ جامعة عين شمس

2017

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

إسم الباحـــث : تامر كريم العزب

الدرجة العلميـــة : ماجستير في إدارة الأعمال

القســـم التابع له : إدارة الأعمال

أســـم الكليـــة : كلية التجارة

الجامعـــــه : جامعه عين شمس

سنـــــة المنـــح : 1439 هـــ –2017 م

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

رسالـــــة ماجستيـــر

إسم الباحث : تامر كريم العزب

عنوان الرسالة : "أثر المناخ الأخلاقى على الثقة فى مشاركة المعرفة – دراسة تطبيقية على الشركة القابضة لمصر للطيران "

الدرجة العلمية : ماجستير إدارة أعمال .

تاريخ الرسالة: 2017 م .

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

1ـ الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعي **مشرفا ورئيسا**

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة عين شمس.

2ـ الأستاذة الدكتورة/ نهى محمد عبد الرحمن الخطيب **عضـــــوا**

أستاذ الإدارة العامة وعميد كلية الإدارة بأكاديمية السادات سابقاً.

3ـ الأستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد **عضـــــوا**

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس.

****

تاريخ البحث / / 2017

الدراسات العليا

ختم الإجازة **أجيزت هذه الرسالة**

/ / 2017

موافقة مجلس الكلية **موافقة مجلس الجامعة**

/ / 2017 / / 2017

سورة البقرة الآية: ٣٢

إلى

والدى الكريمين الذين غمرانى بحبهما وساندانى...

إلى

من شاطرونى الآلم والأمل... **إخوتى الأعزاء...**

إلى

أصدقائى وزملائى إلى من قدم لى العون فى إنجاز هذا العمل...

إلى

مصر الحبيبة الغالية المحفوظة بإذن الله....

إلى

لجنة الحكم على رسالتى علماء مصر أصحاب القامات العاليات الشامخات...

إلى

كل من وسعته ذاكرتى ولم تسعه مذكرتى...

إلى

كل من شجعنى وساعدنى على إتمام هذا العمل...

الباحث / تامر كريم العزب

الحمد لله أولاً وأخيراً أهل الثناء والشكر، الذي وفقني لإتمام هذه الدراسة وهيأ لي من الأساتذة والأهل والآحبة من آزرني في مشوار دراستي فله الحمد بكرةً وعشياً.

وإقراراً بالفضل لذويه ونزولاً عند قول رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله" وفي مقام الإعتراف بالفضل والجميل أتقدم بأسمى معاني الشكر والتقدير إلى الإنسان الذي تميز بكل ما تحمله الإنسانية من معان جميلة، العالم القدير الذي رعاني برعايته الكبيرة، أستاذي الفاضل نبع العلم والمعرفة **الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعي** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة عين شمس، الذي شَرُفْتُ بإشرافهِ على هذه الرسالة، وما لَمستُهُ من خلقٍ رفيعٍ لعالم محبة للعلمِ وأهلِه، تمثلت في توجيهاتِه وإرشاداتِهِ التي أثرَت في هذه الدراسة في شكلها، ومضمونها، هذه حقيقة لابد من ذكرها في صفحاتٍ ناصعةِ البياضِ لأستاذي الفاضل، فأدام الله عليه الصحة، وزاده علماً ورفعَةً في الدنيا والآخرة.

وقد زادنى شرفاً أن يكون من بين أعضاء لجنة المناقشة والحكم الأستاذة الفاضلة صاحبة الأخلاق الرفيعة والعلم الوفير **الأستاذة الدكتورة/ نهى محمد عبد الرحمن الخطيب** أستاذ الإدارة العامة وعميد كلية الإدارة بأكاديمية السادات سابقاً، فلسيادتها مني كل شكر وعرفان لقبولها مناقشة هذا العمل العلمي المتواضع، أشكر لسيادتها كرمها وطيب أخلاقها، وأدعو الله عز وجل أن يجعل لها ذلك في ميزان حسناتها وأن يجزيها عنى خير الجزاء.

فإن الواجب يدفعني إلى أن أخص بالشكر بعد الله تعالى، **الأستاذ الدكتور/أسامة محمود فريد** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس، الذي زادني شرفاً بِقَبولِ مناقشةِ هذا العمل، وإثرائه بملاحظاته القيمة انتفاعاً بعلمهِ رغم ضيق وقتهِ، فجزاهُ اللهُ عني وعن طلابِ العلمِ خير الجزاء.

ومن الوفاء أن يتقدم الباحث بأسمى معانى الشكر والتقدير إلى أستاذتي **الفاضلة الدكتورة/ عنايات إبراهيم** مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة عين شمس، لرعايتها الكريمة، ولما قدمته من جهدٍ صادقٍ وعونٍ متواصلٍ، أتمنى لسيادتها دوام التقدم و مزيداً من الرقى، وأدعو الله لها بدوام الصحة والعافية، وجزاها الله عني خير الجزاء

وأخيراً.... اللهم إني أشهدك بأنني قد بذلت ما يسرت لي من جهد، فلستُ أدّعي لهذا العمل الكمال، فالكمالُ لله وحدَهُ، وحسبي أني حاولتَ، باذلاً كل جهدٍ وطاقةٍ لإنجاز هذا العمل بهذه الصورة فإن وُفقت فهذا فضلٌ من اللهِ ونعمة، وإن كانت الأخرى فمن نفسي، وحسبي أني حاولت.

أساتذتي الكرام هذا نَتاجُكُم، وامتدادُ ما غَرستموهُ فينا، والله المستعان، وعليه قصد السبيل.

مستخلـــــص

الباحث/ تامر كريم العزب.

عنوان الرسالة: أثر المناخ الأخلاقى على الثقة فى مشاركة المعرفة –دراسة تطبيقية على الشركة القابضة لمصر للطيران.

الدرجة: ماجستير/جامعة عين شمس. كلية التجارة. إدارة الأعمال تخصص موارد بشرية،2017.

هدفت هذه الدراسة إلى: معرفة مدى وجود مناخ أخلاقى داعم للثقة فى مشاركة المعرفة فى الشركة محل الدراسة وتأثيره على الثقة فى مشاركة المعرفة، ثم الخروج بتوصيات تساعد الاداره العليا فى دعم المناخ الأخلاقى، وتقديم إطار أو هيكل مرجعى يساعد على إجراء بحوث تطبيقية أخرى مستقبلا .

وتبين من تحليل نتائج الدراسه الميدانية ما يلى:

1- بُعد الرعاية كأحد أبعاد المناخ الاخلاقي يعتبر من الأبعاد الهامة جداً والأكثر تأثيراً في متغير الثقة في مشاركة المعرفة، حيث أنه يؤثر على جميع أبعاد متغير الثقة في مشاركة المعرفة، يليه في الأهمية الأبعاد: القانون والدستور، والقواعد، والاستقلالية، حيث أنهم يؤثرا على ثلاثة أبعاد فقط من أبعاد متغير الثقة في مشاركة المعرفة.

2- بُعد الذاتية كأحد أبعاد المناخ الاخلاقي يعتبر من الأبعاد الأقل أهمية وتأثيراً في متغير الثقة في مشاركة المعرفة، حيث أنه يؤثر على بُعدين فقط من أبعاد متغير الثقة في مشاركة المعرفة.

3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لجميع أبعاد المناخ الاخلاقي (متمثلة في الرعاية، والقانون والدستور، والقواعد، والذاتية، والاستقلالية) على بُعد الثقة المُعتمدة على الخيرية كأحد أبعاد الثقة في مشاركة المعرفة بالشركة القابضة لمصر للطيران.

4- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لأبعاد المناخ الاخلاقي (متمثلة في الرعاية، والقانون والدستور، والقواعد، والاستقلالية) على بُعد الثقة المُعتمدة على الأمانة كأحد أبعاد الثقة في مشاركة المعرفة بالشركة القابضة لمصر للطيران.

5- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لأبعاد المناخ الاخلاقي (متمثلة في الرعاية، والقانون والدستور، والاستقلالية) على بُعد الثقة المُعتمدة على القدرة كأحد أبعاد الثقة في مشاركة المعرفة بالشركة القابضة لمصر للطيران.

6- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لأبعاد المناخ الاخلاقي (متمثلة في الرعاية، والقواعد، والذاتية) على بُعد الثقة المُعتمدة على ثقافة الإنفتاح كأحد أبعاد الثقة في مشاركة المعرفة بالشركة القابضة لمصر للطيران.

الكلمات المفتاحية : (المناخ الأخلاقى، الثقة فى مشاركة المعرفة).

قائمة المحتويـــــــات

الموضـــــــــــــوع		الصفحة
الآية القرأنية		أ
الإهداء		ب
شكر وتقدير		ج
المستخلص		د
قائمة المحتويات		هـ
قائمة الجداول		ح
قائمة الأشكال		ى
الفصل الأول **الإطـار العـام للدراسـة**		
1/1	**المقدمة**	2
2/1	أهمية الدراسة	5
3/1	مشكلة الدراسة	7
4/1	فروض الدراسة	8
5/1	أهداف الدراسة	10
6/1	متغيرات الدراسة	10
7/1	منهج الدراسة	12
8/1	مجتمع وعينة الدراسة	14
9/1	حدود الدراسة	15
10/1	الدراسات السابقة	16
ملخص الفصل		34
الفصل الثانى **المنـاخ الأخلاقـــى**		
1/2	**المقدمة**	36
2/2	الجذور التاريخية للمناخ الأخلاقى فى الفكر الإدارى	38

الموضـــــــــــــوع		الصفحة
3/2	مفهوم المناخ الأخلاقى	38
4/2	وظائف المناخ الأخلاقى	41
5/2	خصائص المناخ الأخلاقى	42
6/2	الفلسفة الأخلاقية للمناخ الأخلاقي	43
7/2	نماذج المناخ الأخلاقى	45
8/2	علاقة المناخ الأخلاقى بالمفاهيم الأخرى	52
9/2	العوامل المؤثرة على المناخ الأخلاقى	56
10/2	دور إدارة الموارد البشرية فى تدعيم المناخ الأخلاقى	62
ملخص الفصل		70
الفصل الثالث **الثقــة فى مشاركــة المعرفــة**		
1/3	**المقدمة**	72
2/3	الجذور التاريخية للثقة فى الفكر الإدارى	72
3/3	مفهوم الثقة فى مشاركة المعرفة	73
4/3	أبعاد الثقة فى مشاركة المعرفة	78
5/3	علاقة الثقة فى مشاركة المعرفة بالمفاهيم الأخرى	89
6/3	الثقة وعدم الحصانة	91
7/3	العوامل المؤثرة على الثقة فى مشاركة المعرفة	97
8/3	المناخ الأخلاقى كقاعدة لبناء ودعم الثقة	102
ملخص الفصل		106
الفصل الرابع **الدراســة الميدانيــة**		
1/4 المقدمة		108
2/4 إدخال وترميز البيانات.		109
3/4 تجهيز البيانات.		109
4/4 إجراء التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.		117
5/4 إجراء التحليلات الإحصائية واختبار فروض الدراسة.		122

الموضـــــــــــــوع	الصفحة
الفصل الخامس **النتائــج والتوصيــات**	
1/5 المقدمة	149
2/5 نتائج الدراسة الميدانية	149
3/5 نتائج إختبارات الفروض	151
4/5 التوصيات	152
المراجع	
أولاً: المراجع باللغة العربية	156
ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية	160
الملاحق	
ملخص الرسالة باللغة العربية	1-5
ملخص الرسالة باللغة الأجنبية	1-6

قائمة الجـــــــداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	التعريف النظرى والإجرائى لمتغيرات الدراسة	11
2	أعداد المديرين بالإدارة العليا والوسطى بالشركة القابضة لمصر للطيران وشركاتها التابعة	14
3	الدراسات السابقة العربية المتعلقة بالمناخ الأخلاقى	16
4	الدراسات السابقة الأجنبية المتعلقة بالمناخ الأخلاقى	20
5	الدراسات السابقة العربية المتعلقة بالثقة فى مشاركة المعرفة	25
6	الدراسات السابقة الأجنبية المتعلقة بالثقة فى مشاركة المعرفة	28
7	نظرة عامة للتعريفات المختلفة للمناخ الأخلاقى	39
8	نظرة عامة عن التعريفات المختلفة الثقة	73
9	أبعاد الثقة	78
10	عينـــــــــة الدراسة	108
11	ترميز إجابات عينة الدراسة	109
12	نتائج تطبيق معاملي الثبات والصدق	111
13	توصيف متغيرات الدراسة	113
14	اختبار طبيعة البيانات باستخدام اختبار Shapiro-wilk	114
15	المتوسط المرجح والاتجاه المعبر عنه	116
16	الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن لأبعاد متغير المناخ الاخلاقي	117
17	الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن لأبعاد متغير الثقة في مشاركة المعرفة	120
18	دراسة العلاقة بين أبعاد المناخ الاخلاقي وبُعد الثقة المُعتمدة على الخيرية	124
19	ملخص نماذج الانحدار المتدرج بين أبعاد المناخ الاخلاقي وبُعد الثقة المُعتمدة على الخيرية	126

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
20	اختبار t ومعاملات نموذج انحدار أبعاد المناخ الاخلاقي على بُعد الثقة المُعتمدة على الخيرية	127
21	دراسة العلاقة بين أبعاد المناخ الاخلاقي وبُعد الثقة المُعتمدة على الأمانة	130
22	ملخص نماذج الانحدار المتدرج بين أبعاد المناخ الاخلاقي وبُعد الثقة المُعتمدة على الأمانة	132
23	اختبار t ومعاملات نموذج انحدار أبعاد المناخ الاخلاقي على بُعد الثقة المُعتمدة على الأمانة	133
24	دراسة العلاقة بين أبعاد المناخ الاخلاقي وبُعد الثقة المُعتمدة على القدرة	136
25	ملخص نماذج الانحدار المتدرج بين أبعاد المناخ الاخلاقي وبُعد الثقة المُعتمدة على القدرة	138
26	اختبار t ومعاملات نموذج انحدار أبعاد المناخ الاخلاقي على بُعد الثقة المُعتمدة على القدرة	139
27	دراسة العلاقة بين أبعاد المناخ الاخلاقي وبُعد الثقة المُعتمدة على ثقافة الانفتاح	142
28	ملخص نماذج الانحدار المتدرج بين أبعاد المناخ الاخلاقي وبُعد الثقة المُعتمدة على ثقافة الانفتاح	144
29	اختبار t ومعاملات نموذج انحدار أبعاد المناخ الاخلاقي على بُعد الثقة المُعتمدة على ثقافة الانفتاح	145
30	ملخص لأثر أبعاد المناخ الاخلاقي على أبعاد الثقة في مشاركة المعرفة	151

قائمة الأشكـــــــــال

رقم الشكل	أسم الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة	12
2	إطار Victor & Cullen للمناخ الأخلاقى	47
3	النموذج التطبيقى للمناخ الأخلاقى	48
4	التسلسل الهرمى لأنواع المناخ الأخلاقى وفقاً لكثافة المصلحة	51
5	العوامل المؤثرة على المناخ الأخلافى	57
6	دور إدارة الموارد البشرية فى تدعيم المناخ الأخلاقى	62
7	الثقة وعدم الحصانة	92

الفصل الأول

الإطـــار العـــام للدراســـة

2/1 المقدمـــــة:

أصبح من المعتقد الأن أن المعرفة مؤهلة لأن تكون المصدر الرئيسى للثروة فى العالم، وهذا التطبيق ليس فقط فى الشركات والأفراد بل للمجتمعات والأمم، فكما أن الأفراد والمنظمات تناضل لتنافس فى الإقتصاد العالمى اليوم، فإن هناك حاجة أكثر من التكنولوجيا المتقدمة ذاتها حيث يجب أن تكون هناك مساندة للهياكل الوطنية والمجتمعية وذلك لمساعدتها على إدارة الطلب المستمر والدائم للمعرفة الجديدة[1].

فمع ظهور العولمة، شهد قطاع الأعمال والمشهد الاقتصادي تغيرات هائلة في طرق تنافس الشركات. تقليديا، إعتادت الشركات التنافس على أساس ملكية الموارد الفريدة التي أصبحت الميزة التنافسية الوحيدة للشركات وتألفت هذه الموارد الفريدة من الموارد الأساسية الملموسة والواضحة. ووفقا لوجهة النظر القائمة على الموارد للشركة، المنظمات قادرة على الحفاظ على ميزتها التنافسية اذا كانوا قادرين على إنشاء وإدارة الأصول التي لا يمكن تقليدها إلا أن الوضع في الألفية الجديدة مختلف، حيث تحولت بؤرة التركيز الآن من الموارد المادية مثل التكنولوجيا والعلامات التجارية إلى الموارد غير الملموسة مثل رأس المال الفكري والأصول القائمة على المعرفة التي تقام في شكل من أشكال المعرفة الضمنية في ذهن الأفراد وأصبحت المعرفة اليوم عاملاً حيويا للإنتاج التي يمكن أن تمكن الشركات للحفاظ على ميزتها التنافسية في المدى الطويل وينظر إليها على إنها " أكبر الموارد الهامة إسترتيجياً" التى تملكها المنظمات[2].

---

[1] رفاعى، ممدوح عبد العزيز، (2014)، **إدارة المعرفة**، القاهرة: الطبعة السادسة، ص 10.

[2] Grant, R.M. (1996), "Toward a knowledge-based theory of the firm", In, Jain, k. k., Sandhu, M. S. and Goh, S. K. (2015),"Organizational climate, trust and knowledge sharing: insights from Malaysia", ***Journal of Asia Business Studies***, Vol.9, No. 1, pp. 54.

وتوجه ***(Davenport and Prusak, 1998)*** لأبعد من ذلك من خلال التأكيد على أن أصول المعرفة أكثر صعوبة في تقليدها وتكرارها بسبب إنها غير قابلة للتجسيم، وبالتالي هى أكثر أهمية من الموارد الملموسة [1]. وتظهر الأدلة التجريبية أيضا الأثر الإيجابي لمشاركة المعرفة على تعلم المنظمة وفاعليتها[2]. فالمنظمات الناجحة في الاقتصاد القائم على المعرفة هي تلك التي تكون قادرة على خلق، وإدراك، ونشر المعرفة على نطاق واسع وتجسد المعرفة في منتجات وتقنيات جديدة في البيئة العالمية حيث دورة حياة المنتج أقصر والمنافسة أكثر حدة [3].

وأنه مما لاشك فيه أن الثقة هى مكون أساسى فى أى نشاط لمشاركة المعرفة وأنه حينما يتواجد الأفراد معاً فإن العلاقة بين الثقة والقدرة على نقل المعرفة إلى الآخرين بصورة ملائمة سوف تكون متوافرة أيضاً ذلك أنه داخل البيئة ذات الثقة العالية فإن الأفراد أكثر إحتمالا لأداء السلوك التعاونى وذلك بشروط الإتصالات المفتوحة حيث يكون لديهم ميلا مسبق لمشاركة المعرفة[4]. كما أن مستوى الثقة بين الأفراد والمنظمات وفى المجتمع ككل يؤثر فى طبيعة النشاط الإقتصادى وتصميم الهياكل التنظيمية للمؤسسات ودرجة الإزدهار الإقتصادى للمجتمع [5].

---

[1] Davenport, H.T. and Prusak, L. (1998), "Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know", In, Jain, k. k., Sandhu, M. S. and Goh, S. K. (2015), Op. cit., pp. 55.

[2] Yang, J.T. (2007), "The impact of knowledge sharing on organizational learning and effectiveness", In, Jain, k. k., Sandhu, M. S. and Goh, S. K. (2015), Op. cit., pp. 55.

[3] Seidler-de Alwis, R. and Hartmann, E. (2008), "The use of tacit knowledge within innovative companies: knowledge management in innovative enterprises", In, Jain, k. k., Sandhu, M. S. and Goh, S. K. (2015), Op. cit., pp. 55.

[4] رفاعى، ممدوح عبد العزيز، (2010)، "أثر الثقة بين العاملين على مشاركة المعرفة: دراسة ميدانية على الشركة القابضة لمصر للطيران "، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد 76، ص 2.

[5] Casson, M. (1991)

نقلاً عن، رفاعى، ممدوح عبد العزيز، (2014)، مرجع سبق ذكره، ص 197.