



جامعة عين شمس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي

" دراسة تطبيعية على قطاع البنوك "

The Effect of Quality of Working Life on Organizational Performance

"An Empirical Study on banking sector"

رساله مقدمه للحصول علي درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

الباحث / إيهاب عبد الله محمد الحنفي

إشراف

د / علا كمال الدين حسن

مدرس إدارة الأعمال

بكلية التجارة جامعة عين شمس

اد / ممدوح عبدالعزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال

بكلية التجارة جامعة عين شمس

٢٠١٦ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ
وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا
مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ
لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

آل عمران (آية ١٥٩)



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إسم الطالب : إيهاب عبدالله محمد الحنفى

الدرجة العلمية : ماجستير في إدارة الأعمال

القسم التابع له : إدارة الأعمال

إسم الكلية : كلية التجارة

الجامعة : جامعة عين شمس

سنة المنح : ١٤٣٧ هـ - ٢٠١٦ م



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إسم الطالب : إيهاب عبدالله محمد الحنفى
عنوان الرسالة : أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي
(دراسة تطبيقية على قطاع البنوك).
الدرجة العلمية : درجة الماجستير في إدارة الأعمال

لجنة الإشراف

- ١- الإسم: عابدة سيد على خطاب الوظيفة: أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة
جامعة عين شمس
- ٢- الإسم: ممدوح عبد العزيز رفاعى الوظيفة: أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة
جامعة عين شمس
- ٣- الإسم: نهى محمد عبد الرحمن الخطيب الوظيفة: أستاذ الإدارة العامة وعميد كلية
العلوم الإدارية بأكاديمية السادات

تاريخ البحث: ١٤ / ٠٤ / ٢٠١٤

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠ / /

ختم الإجازة

٢٠ / /

موافقة مجلس الجامعة

٢٠ / /

موافقة مجلس الكلية

٢٠ / /

مستخلص الرسالة

إسم الطالب : إيهاب عبدالله محمد الحنفي

عنوان الرسالة : أثر جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي -

دراسة تطبيقية على قطاع البنوك.

جهة البحث : قطاع البنوك العاملة في مصر

مشكلة البحث : تتمثل مشكلة البحث في التعرف علي أثر جودة الحياة الوظيفية في قطاع البنوك محل الدراسة على الأداء التنظيمي.

أهداف البحث : رفع مستوى الأداء التنظيمي للبنوك عن طريق الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية.

فروض البحث

- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية على الأداء التنظيمي.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين ظروف بيئة العمل والاداء التنظيمي .
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين خصائص الوظيفة والاداء التنظيمي .
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين الأجور والمكافآت والاداء التنظيمي .
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين جماعة العمل والاداء التنظيمي.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين أسلوب الإشراف والاداء التنظيمي .
- لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية ومعنوية بين المشاركة في اتخاذ القرار والاداء التنظيمي

توصيات البحث:

١. الاهتمام ببيئة العمل والعمل على تطويرها وتحسينها

٢. يحتاج قطاع البنوك للاهتمام بالأداء التنظيمي.

الإهداء

إلى من ترخص الروح لها فداء
إلى المكزمة بجنة من رب الساء
إلى الذين لا يفيعها شكرأ ولا ثناء

والداي أطل الله عمرهما

إلى من علمنى مبادئ الحياة وأمدنى بالعون طوال حياته.. وتمنيت كم تمنيت وجوده معى فى هذه اللحظات **خالى** رحمه الله
إلى من اهدانى هدية حياتى، إلى الساكن وجدانى بكرمه وعطفه .. وتمنيت وجوده معى فى هذه اللحظات **حمايا** رحمه الله

إلى عنوان المحبة والأخوة
وسندى الذى يشعرني والقوة

إخوتي حفظهم الله

إلى أنشودة الحب فى حياتى
خير عون لى فى أحزاني ومسراقي

ولاء حفظها الله زوجتي

إلى كنوز حياتي

(رافينا – إياد - كنزى) حماهم الله

شكر وتقدير

الحمد لله مالك الكون وخالق العباد عالم الغيب والشهادة به نستعين وعليه نتوكل ، وصل
الله على نبيه المصطفى وسلم.

أول شكرى لله رب العالمين الذى رزقنى العقل ووقفنى فى مسيرة وإتمام هذه الدراسة التى
أرجو أن تكون عوناً ومرجعاً يستفاد منه مستقبلاً

ويتقدم الباحث بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من :

- الأستاذ الدكتور / **ممدوح عبد العزيز رفاعي** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس.
- الدكتور / **علا كمال الدين حسن** مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس.

اللذان غمرا الباحث محبةً وعلماً وعطاءً، فزاداه من وافر خبرتهما و معين علمهما،
وكذلك أشكرهما لتفضلها بالإشراف على هذه الرسالة، ولما بذلاه من وقت وجهد في متابعة
عمل الباحث، وإمداده بالتوجيهات والآراء السديدة والملاحظات القيّمة التي كان لها عظيم
الأثر في توجيه الباحث، ودعمهم علمياً ومعنوياً لإنجاز هذا العمل، فلسيادتهما كل الشكر
والتقدير، وجزاها الله تعالى خير الجزاء ومتعهما بوافر الصحة.

- الأستاذ الدكتور / **عايدة سيد على خطاب** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس.
- الأستاذ الدكتور / **نهى محمد عبد الرحمن الخطيب** - أستاذ الإدارة العامة - عميد كلية العلوم
الإدارية بأكاديمية السادات.

على تفضلهما بقبول المشاركة في مناقشة الرسالة والحكم عليها فلهما يتقدم الباحث
بأسمى آيات الشكر والعرفان وعظيم الامتنان وجزاها الله تعالى عني وعن جميع الباحثين
خير الجزاء ومتعهما الله بوافر الصحة والعافية.

ولا يفوت الباحث أن يتقدم بالشكر إلى زملاء رحلة الدراسة / سارة حسين، أحمد سيد،
نبيل شيخ، جابر وحيدى، إبراهيم أبو خوصه، طارق أدهم .

وجدير بالشكر اللواء الدكتور / محسن فهمى الذى كان الداعم الأول لى في مسيرتي
العملية والعلمية.

الباحث

أولاً : قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الفصل الأول : المنهجية العلمية والدراسات السابقة
٢	مقدمة
٣	١/١ المشكلة البحثية
٣	٢/١ أهداف البحث
٤	٣/١ أهمية البحث
٤	٤/١ فروض البحث
٦	٥/١ مجتمع وعينة البحث
٩	٦/١ حدود الدراسة
١٠	٧/١ منهجية الدراسة
١٠	٨/١ أساليب التحليل الإحصائي
١١	٩/١ الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : جودة الحياة الوظيفية
٢٦	مقدمة.
٢٧	١/٢ مفهوم جودة الحياة الوظيفية .
٣٠	٢/٢ أسباب الإهتمام بجودة الحياة الوظيفية .
٣٠	٣/٢ أبعاد مفهوم جودة الحياة الوظيفية.
٣٧	٤/٢ أهداف تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية .
٤١	٥/٢ العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية وبعض المفاهيم الأخرى
٤٢	٦/٢ معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية .
٤٤	٧/٢ نماذج مختلفة في جودة الحياة الوظيفية بالشركات الدولية.
	الفصل الثالث : الأداء التنظيمي
٥١	مقدمة.
٥٢	١/٣ مفهوم الأداء التنظيمي
٥٣	٢/٣ أبعاد الأداء التنظيمي
٦٩	٣/٣ قياس الأداء التنظيمي

الصفحة	الموضوع
٧٣	٤/٣ أهمية وجود نظام فعال لقياس الأداء التنظيمي
٧٤	٥/٣ العوامل المؤثرة في نجاح الأداء التنظيمي
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية والنتائج والتوصيات	
٧٧	١/٤ تحديد حجم العينة وفروض الدراسة
٧٨	٢/٤ وصف مجتمع الدراسة
٨٠	٣/٤ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
٩٧	٤/٤ اختبارات فروض الدراسة
١٠٥	٥/٤ نتائج الدراسة
١١١	٦/٤ توصيات الدراسة
١١٦	المراجع

ثانياً: قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول
	جداول الفصل الأول
٧	جدول رقم (١-١) مجتمع وعينة الدراسة
	جداول الفصل الثالث
٦٢	جدول رقم (١-٣) طرق تنمية القدرات الابتكارية
٧٣	جدول رقم (٢-٣) خصائص تميز الأهداف الفعالة
	جداول الفصل الرابع
٧٨	جدول رقم (١-٤) عينة الدراسة والاستمارات الصحيحة
٧٨	جدول رقم (٢-٤) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب فئات العمر
٧٩	جدول رقم (٣-٤) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.
٨٠	جدول رقم (٤-٤) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.
٨٠	جدول رقم (٥-٤) يوضح معامل الصدق والثبات
٨١	جدول رقم (٦-٤) يوضح الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بظروف بيئة العمل
٨٣	جدول رقم (٧-٤) يوضح الاحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بخصائص الوظيفة
٨٤	جدول رقم (٨-٤) يوضح الاحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بالأجور والمكافآت
٨٥	جدول رقم (٩-٤) يوضح الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بجماعة العمل
٨٦	جدول رقم (١٠-٤) يوضح الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بأسلوب الرئيس في الإشراف
٨٧	جدول رقم (١١-٤) يوضح الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بالمشاركة في إتخاذ القرار
٨٨	جدول رقم (١٢-٤) يوضح الإحصاء الوصفي لجودة الحياة الوظيفية

الصفحة	اسم الجدول
٨٩	جدول رقم (٤-١٣) يوضح الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة حول جودة الحياة الوظيفية حسب البنك
٩٠	جدول رقم (٤-١٤) يوضح الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالفاعلية
٩١	جدول رقم (٤-١٥) يوضح الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالكفاءة
٩٢	جدول رقم (٤-١٦) يوضح الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالالتزام التنظيمي.
٩٣	جدول رقم (٤-١٧) يوضح الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة الخاصة برضا العملاء.
٩٤	جدول رقم (٤-١٨) يوضح الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالقدرات الابتكارية.
٩٥	جدول رقم (٤-١٩) يوضح الإحصاء الوصفي لمتغير الأداء التنظيمي
٩٦	جدول رقم (٤-٢٠) يوضح الإحصاء الوصفي لمتغير الأداء التنظيمي حسب البنك
٩٧	جدول رقم (٤-٢١) يوضح العلاقة بين العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي باستخدام معامل ارتباط سبيرمان
٩٧	جدول رقم (٤-٢٢) يوضح العلاقة بين العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي باستخدام معامل ارتباط سبيرمان حسب البنك
٩٨	جدول رقم (٤-٢٣) يوضح العلاقة بين تأثير جودة الحياة الوظيفية على الأداء الوظيفي باستخدام معامل الانحدار المتدرج
٩٩	جدول رقم (٤-٢٤) العلاقة بين مؤشرات جودة الحياة الوظيفية والأداء التنظيمي باستخدام معامل ارتباط سبيرمان
١٠٠	جدول رقم (٤-٢٥) يوضح العلاقة بين تأثير ظروف بيئة العمل على الأداء التنظيمي باستخدام معامل الانحدار المتدرج
١٠٠	جدول رقم (٤-٢٦) يوضح العلاقة بين تأثير خصائص الوظيفة على الأداء التنظيمي باستخدام معامل الانحدار المتدرج

الصفحة	اسم الجدول
١٠١	جدول رقم (٢٧-٤) يوضح العلاقة بين تأثير الأثار الأجور والمكافآت على الأداء التنظيمي باستخدام معامل الانحدار المتدرج
١٠١	جدول رقم (٢٨-٤) يوضح العلاقة بين تأثير جماعة العمل على الأداء التنظيمي باستخدام معامل الانحدار المتدرج
١٠٢	جدول رقم (٢٩-٤) يوضح العلاقة بين تأثير أسلوب الرئيس في الإشراف على الأداء التنظيمي باستخدام معامل الانحدار المتدرج
١٠٢	جدول رقم (٣٠-٤) يوضح العلاقة بين تأثير المشاركة في إتخاذ القرار على الأداء التنظيمي باستخدام معامل الانحدار المتدرج

ثالثاً: قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل
	الفصل الأول
٥	شكل رقم (١-١) نموذج الدراسة
	الفصل الثاني
٣٣	شكل رقم (٢-١) أبعاد جودة حياة العمل طبقاً لمقياس ميتشجان
٣٥	شكل رقم (٢-٢) نموذج Armenio Rego لأبعاد جودة الحياة الوظيفية
٣٦	شكل رقم (٢-٣) نموذج Mc knight لأبعاد جودة الحياة الوظيفية
٣٩	شكل رقم (٢-٤) نموذج Marcus et al. لأهداف جودة الحياة الوظيفية
٤٠	شكل رقم (٢-٥) نموذج أهداف جودة الحياة الوظيفية
٤١	شكل رقم (٢-٦) التدرج الهرمي لمفهوم جودة الحياة
٤٣	شكل رقم (٢-٧) نموذج Karadal And Arasli لمعوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
	الفصل الثالث
٧٠	شكل رقم (٣-١) قياس الأداء التنظيمي

الفصل الأول

المنهجية العلمية

9

الدراسات السابقة

المقدمة:

ما العالم إلا مجموعه من الدول، وما الدول إلا مجموعه من المنظمات، وما المنظمات إلا مجموعة من البشر، فالأفراد يبنون المنظمات و يموتون وتبقى المنظمات ويتوارثها أجيال جدد بأفكار جديدة وتكنولوجيا جديدة يعملون على تطويرها فتكتسب حياة جديدة وتبقى وتنمو وتستمر وتواجه التحديات وتستغل الفرص وتقاوم التهديدات، فلولا هؤلاء البشر بأفكارهم وسواعدهم لانتهى امر المنظمات وباعت بالفشل، فعلى المنظمة رغبة البقاء رفع الأداء التنظيمي بتوفير جودة الحياة الوظيفية لأفرادها فهم أهم عملائها وسفرائها. فإذا وجب على المنظمة ارضاء وكسب ثقة وإنتماء عملائها الخارجيين ففرض عليها سد احتياجات عملائها الداخليين بتوفير جودة حياة وظيفية لهم.

ولقد بدأ الاهتمام بالموارد البشرية بشكل واضح في الثلث الأخير من القرن العشرين، وذلك على مستوى موقع إدارة الموارد البشرية في الهيكل التنظيمي من جهة، و من جهة أخرى بالموارد البشري نفسه، وتعددت الدراسات والأبحاث في هذا المجال للفصل بين الجدل القائم بالاهتمام بالموارد البشري أو الاهتمام بالعملية الإنتاجية، وكيفية تحقيق التوازن بينهما^(١)

ولقد تزايد الاهتمام في جميع منظمات الأعمال المتقدمة بأهمية و تأثير الموارد البشرية التي تعمل في هذه المنظمات، فنجد أن الدراسات الحديثة في الفكر الإداري المعاصر تفرد جزءاً كبيراً من البحوث العلمية و التطبيقية في مجال تنمية وتحريك العاملين في المنظمات المختلفة، وكيفية تحقيق الرضا الوظيفي لهم.

ولقد تبلور كل ذلك في ظهور مفهوم جودة الحياة الوظيفية (Quality of Working Life (QWL ، ليواكب التطوير التنظيمي ويوضح حرص المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين والذي يؤثر بدوره على التزامهم وأدائهم.

ولقد حاز مفهوم جودة الحياة الوظيفية على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء فى شكله الكلى أو الموضوعى أو فى أحد أبعاده ومكوناته، حيث بدأ الاهتمام بموضوع جودة الحياة الوظيفية فى بداية الخمسينيات من القرن الماضى، وفى السبعينيات ازداد الاهتمام بدراسة وتحليل جودة الحياة الوظيفية، فتعددت الدراسات والبحوث فى هذا المجال، ثم تراجع

(١) جلال شبات، البرامج المعاصرة لجودة حياة العمل فى المؤسسات، ندوة لبرامج العلوم الادارية، جامعة القدس

المفتوحة، ٢٠١١، ص ٢