



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية على تعظيم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين

"دراسة تطبيقية على العاملين بالبنك الأهلي المصري وبنك مصر"

The Effect of Social Responsibility for Human Resources Management on Maximizing the Employees' Organizational Citizenship Behavior

*"An Applied study on the employees in National Bank of Egypt
and Banque Misr"*

رسالة مقدمة

للحصول علي درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

الباحثة / صافى سيد محمود أبو العزم

كلية التجارة - جامعة عين شمس

تحت إشراف

الدكتور

ياسمين محمد سمير

مدرس بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

ممدوح عبدالعزيز الرفاعي

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠١٨م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿فَفَهَّمْنَهَا سُلَيْمَنَ وَكُلًّا ءَاتَيْنَا حُكْمًا
وَعِلْمًا وَسَخَّرْنَا مَعَ دَاوُدَ الْجِبَالَ يُسَبِّحْنَ
وَالطَّيْرَ وَكُنَّا فَاعِلِينَ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة الأنبياء - الآية (٧٩)



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية على تعظيم سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين

«دراسة تطبيقية على العاملين بالبنك الأهلي المصري وبنك مصر»

اسم الباحث: صافى سيد محمود أبو العزم

الدرجة العلمية: ماجستير فى إدارة الأعمال

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ٢٠١٨



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

اسم الباحث : صافى سيد محمود أبوالعزم

عنوان الرسالة: أثر المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية على

تعزيز سلوك المواطنة التنظيمية لدى العاملين

«دراسة تطبيقية على العاملين بالبنك الأهلي المصري وبنك مصر»

الدرجة العلمية : ماجستير إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

١- الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعى (مشرفا ورئيساً)

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

٢- الأستاذ الدكتور/ جيهان عبد المنعم رجب (عضواً)

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

٣- الأستاذة الدكتورة/ زكى محمود زكى صقر (عضواً)

رئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة الزقازيق

تاريخ المناقشة:

الدراسات العليا

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠١٨/...../.....

٢٠١٨/...../.....

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

٢٠١٨/...../.....

٢٠١٨/...../.....

إهداء

إلى من أفنت عمرها و تعجز الكلمات أن توفي حقها . . أمي العزيزة أطل الله في عمرها و متعها
بالصحة والعافية

إلى روح أبي الغالي..... رحمه الله

إلى رفيق دربي و شريك حياتي و أنسي و سندی بعد الله عز وجل . . الذي شاركني الحلم و الأمل
زوجي الغالي أيمن

إلى اخواني و اخواني ... عرفانا و تقديرا

إلى من شاركني دراستي بضحكاتهما ولعبهما وعبثهما نورعيني ونبض قلبي صفاري
إلى جين و عبدالله

إلى كل صديق صادق أحب لي الخير
و إلى كل من شجعني و ساعدني على إتمام هذا العمل

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي

شكر وتقدير

أحمد لله رب العالمين حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على نبينا وقدرتنا سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم
أحمد الله وأشكره أولاً وأخيراً على توفيقه لي لإتمام هذا الجهد المتواضع، الذي أسأل الله القدير أن ينفج به. وعرفاناً مني بأصحاب الفضل، أنقدم بحري الشكر وعظيم التقدير والإمتنان إلى استاذي الفاضل عالمنا أكليل الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعي- استاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس- لتكرمه بقبول الإشراف على رسالتي والذي لم يدخر وسعاً في مد يد العون والمساعدة بنصائح العلميت القيمة وتوجيهاته السديدة، ومنحني من وقته وجهده، والذي كان له الأثر الأكبر في إنارة دربي وإرشادي، مما أمكنني من إتمام هذه الدراسة فجزاه الله عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء و منعه بوافر الصحة والعافيت.

كما لا يفوتني أن أتوجه بتقديم الشكر والعرفان لاستاذتي الفاضلة الأستاذة الدكتورة/ أمانى درويش- استاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة عين شمس- على جهدها الكبير الذي بذلته واهتمامها وتوجيهاتها في بدايت إعدادي لهذا البحث والتي انعكست أثاراً جليته على هذه الرسالة، أسأل الله أن يبارك فيها ويسدر خطاها.
وأتوجه بالشكر والتقدير للدكتورة / ياسمين سمير- مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس- على جهدها المتواصل وملاحظتها القيمة وتمكينني من إتمام هذه الرسالة.

كما يطيب لي أنقدم بحري الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ جيهان عبد المنعم رجب- استاذ إدارة الأعمال بالكلية على ملاحظتها ومتابعتها أثنيت وآرائها القيمة .
وكما يطيب لي أن أتوجه بحري الشكر و التقدير للأستاذ الدكتور/ زكي محمود زكي صقر- رئيس قسم إدارة الأعمال بتجارة الرقازيق على قبوله مناقشت رسالتي مما يعد فرصة مميزة للإستفادة من اراءه العلميت القيمة والبنائت.
ويقتضى واجب الشكر والعرفان أن أتقدم لمراء وموظفين البنك الأهلي المصري وبنك مصر لما قدموه لي من تسهيلات في عملي المبداني، وإلى كل من ساهم في توفير وتقديم البيانات أو قام بتسهيل الوصول إليها فجزاهم الله عني كل خير.
والله ولي التوفيق،،،

الباحثة

مستخلص البحث باللغة العربية

أثر المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية على تعظيم سلوك المواطنة التنظيمية

لدى العاملين- دراسة تطبيقية على (العاملين بالبنك الأهلي المصري وبنك مصر)

الباحثة/ صافى سيد محمود أبو العزم

كلية التجارة – جامعة عين شمس

جهة البحث: البنك الأهلي المصري وبنك مصر بمحافظة القاهرة وحلوان.

مشكلة البحث: تتمثل مشكلة البحث في التعرف على أثر المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية في البنكين محل الدراسة كمتغير مستقل، وسلوك المواطنة التنظيمية كمتغير تابع.

أهداف البحث: تعظيم سلوك المواطنة التنظيمية من خلال المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية.

فروض البحث:

الفرض الأول: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين الإمتثال القانوني كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية و بين سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرض الثاني: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التوجه نحو الدعم التنظيمي للموظف كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

الفرض الثالث: يوجد تأثير ذو دلالة معنوية بين التسهيلات الإجتماعية العامة كأحد أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية وبين سلوك المواطنة التنظيمية.

توصيات البحث:

١- ضرورة تبني ممارسات أكثر مسؤولية وإستدامة لإدارة الموارد البشرية.

٢- ضرورة دعم وتنمية الموظفين وتحفيزهم وتدريبهم للإنخراط والمشاركة في ممارسات الـ CRS.

٣- ضرورة تعزيز وتحسين سلوكيات المواطنة التنظيمية لدى الموظفين.

الكلمات الإفتتاحية

المسؤولية الاجتماعية- المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية- سلوك المواطنة التنظيمية

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	آية قرآنية
ب	تعريف الباحث
ج	لجنة المناقشة والحكم علي الرسالة
د	إهداء
هـ	شكر وتقدير
و	المستخلص
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
٢٤-١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١	المقدمة
٣	١/١ مشكلة الدراسة
٤	٢/١ أهداف الدراسة
٤	٣/١ أهمية الدراسة
٥	٤/١ متغيرات الدراسة
٦	٥/١ فروض الدراسة
٨	٦/١ مجتمع الدراسة
١٠	٧/١ أسلوب البحث
١١	٨/١ أساليب التحليل الإحصائي
١٢	٩/١ حدود الدراسة
١٢	١٠/١ مصطلحات الدراسة
١٥	١١/١ الدراسات السابقة
٢٤	١٢/١ ملخص الفصل

الصفحة	الموضوع
٦٤-٢٥	الفصل الثاني: المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية
٢٥	المقدمة
٢٦	١/٢ مفاهيم أساسية
٣٠	٢/٢ تطور ونشأة مفهوم المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية
٣٣	٣/٢ ارتباط المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية بنظريتي التبادل الاجتماعي والهوية الاجتماعية
٣٧	٤/٢ أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية و نظريتي التبادل الاجتماعي والهوية الاجتماعية.
٣٧	٥/٢ أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية
٣٨	٦/٢ ممارسات المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية
٦٤	٧/٢ ملخص الفصل
٨٦-٦٥	الفصل الثالث: سلوك المواطنة التنظيمية
٦٥	المقدمة
٦٦	١/٣ نشأة مصطلح سلوكيات المواطنة التنظيمية
٦٦	٢/٣ مفهوم سلوك المواطنة التنظيمية
٦٨	٣/٣ أهمية سلوك المواطنة التنظيمية
٧٠	٤/٣ خصائص سلوكيات المواطنة التنظيمية
٧٢	٥/٣ أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية
٧٨	٦/٣ المحددات المؤثرة على سلوكيات المواطنة التنظيمية
٨٤	٧/٣ معوقات ممارسة سلوك المواطنة التنظيمية
٨٦	٨/٣ ملخص الفصل
١٠٠-٨٧	الفصل الرابع: تأثير المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية على سلوك المواطنة
٨٧	المقدمة
٨٨	١/٤ الالتزام القانوني وسلوك المواطنة التنظيمية

الصفحة	الموضوع
٩٢	٢/٤ التوجه نحو العامل ودعمه وسلوك المواطن التنظيمية
٩٧	٣/٤ التسهيلات الاجتماعية العامة وسلوك المواطن التنظيمية
١٠٠	٤/٤ ملخص الفصل
١٤٤-١٠١	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية
١٠١	المقدمة
١٠١	١/٥ أسلوب البحث
١٠٢	٢/٥ تحديد مجتمع وعينة الدراسة
١٠٣	٣/٥ أداة البحث
١٠٣	٤/٥ صدق المقياس
١٠٦	٥/٥ ثبات قائمة الإستقصاء
١٠٧	٦/٥ المعالجات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
١١١	٧/٥ التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
١٢١	٨/٥ اختبارات فروض الدراسة
١٣٥	٩/٥ نتائج الدراسة
١٤١	١٠/٥ توصيات الدراسة
١٦٨-١٤٥	قائمة المراجع
١٤٥	أولاً: المراجع العربية
١٤٩	ثانياً: المراجع الأجنبية
١٦٨	ثالثاً: مواقع الويب والإنترنت
١٧٤-١٦٩	ملاحق الدراسة
١٦٩	قائمة الإستقصاء
---	ملخص الدراسة باللغة العربية
---	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

م	الجدول	الصفحة
١	مجتمع وعينة الدراسة	٨
٢	الدراسات السابقة الخاصة بالمسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية	١٥
٣	الدراسات السابقة الخاصة بسلوك المواطنة التنظيمية	٢٠
٤	قضايا المسؤولية الاجتماعية	٢٨
٥	مجتمع الدراسة والقوائم الموزعة والمستردة	١٠٢
٦	درجات مقياس ليكرت الخماسي	١٠٣
٧	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية	١٠٤
٨	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد سلوك المواطنة التنظيمية	١٠٥
٩	معامل الارتباط بين كل بعد من أبعاد قائمة الإستقصاء	١٠٦
١٠	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات قائمة الإستقصاء	١٠٧
١١	توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير النوع	١٠٨
١٢	توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير الفئة العمرية	١٠٨
١٣	توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير الخبرة	١٠٩
١٤	توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير المستوى التعليمي	١١٠
١٥	توزيع عينة البحث وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي	١١٠
١٦	يوضح الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بفقرات الإمتثال القانوني	١١١
١٧	يوضح الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بفقرات التوجه نحو الدعم التنظيمي للموظف	١١٢
١٨	يوضح الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بفقرات التسهيلات الاجتماعية العامة	١١٣
١٩	الإحصاء الوصفي لـ المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية	١١٤
٢٠	يوضح الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بفقرات الإيثار	١١٥
٢١	الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بفقرات الروح الرياضية	١١٦

م	الجدول	الصفحة
٢٢	الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بفقرات السلوك الحضارى	١١٧
٢٣	الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بفقرات الكياسة	١١٨
٢٤	الإحصاء الوصفي لإستجابات عينة الدراسة الخاصة بفقرات الضمير	١١٩
٢٥	الإحصاء الوصفي لـ سلوك المواطنة التنظيمية	١٢٠
٢٦	العلاقة بين الإمتثال القانوني و سلوك المواطنة التنظيمية باستخدام معامل ارتباط سبيرمان	١٢١
٢٧	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Multiple Regression لبيان تأثير الإمتثال القانوني على سلوك المواطنة التنظيمية	١٢٢
٢٨	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار أثر الإمتثال القانوني على أبعاد المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار - الكياسة - الضمير - الروح الرياضية - السلوك الحضارى)	١٢٣
٢٩	العلاقة بين التوجه نحو الدعم التنظيمي للموظف و سلوك المواطنة التنظيمية باستخدام معامل ارتباط سبيرمان	١٢٥
٣٠	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Multiple Regression لبيان تأثير التوجه نحو الدعم التنظيمي للموظف على سلوك المواطنة التنظيمية	١٢٦
٣١	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار أثر التوجه نحو الدعم التنظيمي للموظف على أبعاد المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار - الكياسة - الضمير - الروح الرياضية - السلوك الحضارى)	١٢٧
٣٢	العلاقة بين التسهيلات الإجتماعية العامة و سلوك المواطنة التنظيمية باستخدام معامل ارتباط سبيرمان	١٣٠
٣٣	تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Stepwise Multiple Regression لبيان تأثير التسهيلات الإجتماعية العامة على سلوك المواطنة التنظيمية	١٣٠
٣٤	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار أثر التسهيلات الإجتماعية العامة X3 على أبعاد المتغير التابع سلوك المواطنة التنظيمية (الإيثار - الكياسة - الضمير - الروح الرياضية - السلوك الحضارى)	١٣٢
٣٥	بيان تأثير المسؤولية الإجتماعية لإدارة الموارد البشرية على سلوك المواطنة التنظيمية	١٣٤

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	م
٦	العلاقة بين متغيرات الدراسة	١
٣٠	أصحاب المصلحة في المنظمة	٢
٤٠	أبعاد المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية	٣

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

المقدمة

ظهر مفهوم المسؤولية الاجتماعية كنتيجة طبيعية للعديد من المظاهر التي ميزت الساحة الاقتصادية الدولية والتي من أهمها: تفاقم الكوارث البيئية في السنوات الأخيرة، واهتمام المنظمات بالجانب الربحي بشكل أساسي وتزايد قضايا الفساد والرشوة في منظمات الأعمال الكبرى، مما أصبح يهددها بفقدانها لسمعتها وتشويه صورتها أمام عملائها. ولقد تزايد الوعي لدى جمهور العملاء/المستهلكين، وحرص هذا الجمهور على معرفة كل ما يتعلق بأداء الشركات وطبيعة أعمالها وتأثيراتها على المجتمع والبيئة. كما تزايد الضغط من قبل المنظمات غير الحكومية، ومنظمات حماية حقوق الإنسان، وحماية حقوق العمال، ومنظمات حماية البيئة، وغيرها من المنظمات التي تهتم بالجوانب الإنسانية والبيئية والأخلاقية، هذه الضغوطات أثرت بشكل كبير على ممارسات وأنشطة منظمات الأعمال.

ولقد أثبتت الأزمات الاقتصادية والمالية أن الحرية المطلقة لاقتصاد السوق تؤدي إلى مفساد كبيرة سواء في المجال الاقتصادي والاجتماعي والبيئي، لذلك فإن مفاهيم كمفهوم التنمية المستدامة والمسؤولية الاجتماعية من شأنها إعادة التوازن بين الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والبيئية، ومعالجة الهوة بين العوائد المالية للشركات وواجباتها تجاه مختلف أصحاب المصلحة.

وقد تطورت مفاهيم المسؤولية الاجتماعية للشركات بشكل كبير وحظيت بالاهتمام بشكل متزايد أخيراً، واعتبر الخبراء أن هذا المفهوم يقوم على الإستثمار في الموارد البشرية، وخلق فرص عمل، وتوفير بيئة عمل صحية وآمنة جنباً إلى جنب مع حل المشكلات الاجتماعية في المجتمعات عبر دعم الأعمال والمشاريع التي تعود بالنفع للمجتمع وتعمل على تكريس هذا المفهوم بهدف تعزيز تكاتف المجتمع ورضا أفراد عن أداء تلك النشاطات الاقتصادية، ومن ثم ظهر وبشدة مفهوم المسؤولية الاجتماعية لإدارة الموارد البشرية (Dupont, Ferauge & Giuliano, 2013).

وهناك أدلة متزايدة على أن أنشطة المسؤولية الاجتماعية للشركات تشكل وسيلة مشروعة ومقنعة لإجتذاب واستبقاء الموظفين، إلى جانب جذب المواهب والاحتفاظ بها، وإدماج الموظفين ومشاركتهم ومكافأتهم على انخراطهم في ممارسات المسؤولية الاجتماعية، ودورها أيضاً في توفير كل ما يلزم للعامل ويحقق رضاه من ظروف عمل مناسبة وأجور ومحفزات

جيدة، بصفة عامة تضمن له جودة حياة مهنية، وحرص هذه المؤسسات على الالتزام بالقوانين والتشريعات والممارسات الخاصة بمعايير قانون العمل المحلى والدولى، ولقد شهدنا على مدى العقد الماضى، زيادة مشاركة الموارد البشرية للإدارات في تنفيذ المسؤولية الإجتماعية لإدارة الموارد البشرية، من خلال تطويرا مناسبا لسياسات وإستراتيجيات الموارد البشرية مما يؤكد على أن وجود مبادرات المسؤولية الإجتماعية التنظيمية له تأثير إيجابى على نتائج العمل للموظف مثل الإلتزام التنظيمى، والاداء الوظيفى، والرضا الوظيفى وسلوك المواطن التنظيمية (Newman,Miao,Hofman & Jiuhua 2016).

هذا البحث بصدد دراسة تأثير أبعاد وممارسات المسؤولية الإجتماعية لإدارة الموارد البشرية على تعظيم سلوك المواطن التنظيمية وهوسلوك هام للمنظمات ويتطلب ممارسة الأفراد لأنشطة تتعدى نشاطهم الرئيسى بالمنظمة، فهو الدور الإختيارى الذى يؤديه الفرد تطوعيا، وقد برزت أهمية هذا السلوك فى أنه يساهم فى زيادة فعالية المنظمة من خلال إمداد الإدارة بوسائل للتفاعل بين الأفراد داخل المنظمة تودى إلى زيادة النتائج الإجمالية المحققة (Lipponen et al, 2011). إن القيام بالأدوار الإضافية التى تتبع من سلوك المواطن التنظيمية يودى إلى إمكانية تحقيق المنظمة لأهدافها، كما يحسن سلوك المواطن التنظيمية من قدرة زملاء العمل والمديرين على أداء وظائفهم بشكل أفضل (He, Pham, Baruch, & (Zhu, 2014; Shen & Benson,2014).