



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

دور المنظمة المتعلمة في إكتساب الجدارات الوظيفية وتحقيق الإلتزام التنظيمي دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية

The Role of the Learning Organization in the Acquisition of Functional Competencies and the Achievement of Organizational Commitment

An Applied Study on the Commercial Banking Sector

بحث مقدم للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال

إعداد

ياسمين عبد الرحيم سيد أحمد

للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال

تحت إشراف

دكتوراه / سوسن عبد الفتاح وهب

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس



وَقُلْ اَعْمَلُوا فَلَا سِيرَ فِي اللّٰهِ
عَمَلَكُمْ وَرَاسِمْ وَلَهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَالسَّارِكُونَ
إِلَى الْعَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيَنْبِتْكُمْ بِمَا
كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ





جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إسم الباحثة : ياسمين عبد الرحيم سيد أحمد محمد.

الدرجة العلمية : دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال.

إسم الكلية : التجارة.

الجامعة : عين شمس.

العام : ٢٠١٨.



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إسم الباحثة : ياسمين عبد الرحيم سيد أحمد محمد.
عنوان الرسالة : دور المنظمة المتعلمة في إكتساب الجدارات الوظيفية وتحقيق الالتزام التنظيمي.
"دراسة تطبيقية على قطاع البنوك التجارية فى القطاع العام والقطاع الخاص".
الدرجة العلمية : دكتوراه الفلسفة فى إدارة الأعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

رئيسا (١) أ.د/ عايدة سيد خطاب.
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة عين شمس.
مشرفا (٢) أ.د/ محمود محمد السيد.
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة عين شمس.
عضوا (٣) أ/ محمود على كامل الجمل.
رئيس قطاعات الرقابة الداخلية – بالبنك الأهلي المصري.

تاريخ البحث : / / ٢٠١٨ م
الدراسات العليا:

أجيزت الرسالة	ختم الإجازة
بتاريخ: / / ٢٠١٨ م	بتاريخ: / / ٢٠١٨ م
موافقة مجلس الجامعة	موافقة مجلس الكلية
بتاريخ: / / ٢٠١٨ م	بتاريخ: / / ٢٠١٨ م

شكر وتقدير

الشكر لله سبحانه وتعالى والحمد لله رب العالمين الذي أمانني على إتمام هذه الرسالة.

تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأساتذة الدكتور/ عايدة سيد خطاب.

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضلها بالموافقة على المشاركة ورئاسة لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

وتتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد.

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس، والمشرف على الرسالة لما قدمه من نصائح وإرشادات وتوجيهات ومساعدة ومتابعة مستمرة خلال مراحل الرسالة ومنحه لى الوقت والجهد العظيم الذى كان له أعظم الأثر فى إتمام هذه الرسالة.

كما تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ محمود على كامل الجمل.

رئيس قطاعات الرقابة الداخلية - بالبنك الأهلي المصري، على تفضله بقبول الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

وتتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور/ سوسن عبد الفتاح وهب.

مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس لمشاركتها فى الإشراف على الرسالة وامداد الباحثة بالإرشادات والتوجيهات التى كان لها دور كبير فى إتمام هذه الرسالة.

وأخيرا تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أفراد عينة الرسالة بالبنوك التجارية بالقطاعين العام والخاص مجال الدراسة لما قدموه من تعاون خلال الدراسة التطبيقية، وتخص بالشكر أ.د/محمود على كامل الجمل (رئيس قطاعات الرقابة الداخلية بالبنك الأهلي) ، أ/جورج وديع (مدير فرع بنك قطر الوطني)، أ/ شريف (مدير فرع البنك الأهلي) .

الباحثة

ياسمين عبد الرحيم سيد أحمد

إهداء

- إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء...إلى الذي لم يبخل بشئ من أجل دفعي في طريق النجاح...إلى من أحمل أسمه بكل إفتخار...والذي العزيز.
- إلى منبع الحنان والعطف والنور الذي يضئ حياتي أطال الله عمرها ومتعها بالصحة والعافية...والدتي العزيزة.
- إلى والد زوجي ووالدي أنا أيضا وقدوتي الذي تتلمذت علي يديه وتعلمت منه الكثير.
- إلى والدة زوجي ووالدتي وصديقتي التي ساندتني وحملت عني الكثير وكانت نعم العون.
- إلى زوجي الحبيب الذي شجعني وصبر وسار معي خطوة بخطوة حتى أحقق طموحي.
- إلى إخوتي الذين ما توقفوا يوما عن الوقوف بجانبني وكانوا ملاذي ومصدر قوتي... خالد وكريم وأميرة.
- إلى كل من علمني حرفا وأفادني بالنصح والمساندة من أساتذتي الأفاضل...د/فؤاد شديد، د/وائل عمران، أ.د/سعاد الفقي، د/هاله كمال، د/شرين عبد اللطيف، د/هاشم عطية.
- إلى أصدقائي الذين كانوا خير سند لي... جمانه، هدي، مريم، منال، رنا، محمد عباس، محمد جمال، مصطفى، بدر، أ/شامل.

وأخيرا لاتنسى الباحثة أن تشكر كل من ساعدها وساندها مخلصا في إتمام هذه الرسالة...

أسمى معاني الصداقة والمحبة إلى كل من ساعدني لهم جميعا أهدى ثمرة جهدي

إلى كل هؤلاء أهدي عملي هذا عرفانا وتقديرا لهم.

وختاما إلى كل من خط بقلم في ورقة فإنتفعت بها، وإلى كل من أسدى إلى النصيحة، أو قدم لي عوناً...

جزاكم الله خير الجزاء.

الباحثة

ياسمين عبد الرحيم سيد أحمد

عرض جدولي

م	الموضوع	الصفحة
الفصل الأول: الإطار العام للبحث		
١	أولا مقدمة.	٣٩-١
٢	ثانيا مشكلة البحث.	
٣	ثالثا أهداف البحث.	
٤	رابعا أهمية البحث.	
٤	خامسا فروض البحث.	
٥	سادسا متغيرات البحث.	
٧	سابعا اسلوب ومنهج البحث.	
٨	ثامنا مجتمع وعينة البحث.	
١٢	تاسعا اساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.	
١٣ ١٣ ٢٤ ٢٩ ٣٧	الدراسات السابقة: - الدراسات السابقة التي تناولت موضوع المنظمة المتعلمة. - الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الجدارات الوظيفية. - الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الالتزام التنظيمي. - التعليق على الدراسات السابقة.	عاشرا
٣٨	حادي عشر خطة البحث.	
٣٩	ثاني عشر ملخص الفصل.	
الفصل الثاني: المنظمة المتعلمة		
٤٠	أولا مقدمة.	٧٤-٤٠
٤١	ثانيا نشأة وتطوير مفهوم المنظمة المتعلمة.	
٤٣	ثالثا التعرف بمفهوم المنظمة المتعلمة.	

٤٧	الحاجة إلى المنظمة المتعلمة.	رابعاً
٤٧	أهمية المنظمة المتعلمة.	خامساً
٤٨	التعلم التنظيمي وعلاقتها بالمنظمة المتعلمة.	سادساً
٥٠	الفرق بين المنظمة المتعلمة والمنظمة التقليدية.	سابعاً
٥١	بناء المنظمة المتعلمة.	ثامناً
٥٢ ٥٣ ٥٣ ٥٤ ٥٥ ٥٥	نماذج المنظمة المتعلمة. - نموذج بيتر سينج - نموذج مارسك وواتكنز - نموذج ماركواردت - نموذج العتيبي - نموذج مايلونين	تاسعاً
٥٦ ٥٧ ٥٨ ٥٩ ٦٠ ٦١	خصائص المنظمة المتعلمة. - التمكن الشخصي - النماذج الذهنية - الرؤية المشتركة - التعلم الجماعي - تفكير النظم	عاشراً
٦٢ ٦٢ ٦٦	مناقشة نتائج الدراسة البحثية الخاصة بعنصر المنظمة المتعلمة. - صدق وثبات مقياس المنظمة المتعلمة - إجراء الأحصاءات الوصفية - إجراء الأحصاءات الاستدلالية	حادي عشر
٧٤	ملخص الفصل.	ثاني عشر
الفصل الثالث: الجدارات الوظيفية ١١٥-٧٥		
٧٥	مقدمة.	أولاً
٧٦	نشأة مفهوم الجدارات الوظيفية.	ثانياً
٧٨	تعريف الجدارات الوظيفية.	ثالثاً
٩٠	أهمية دراسة الجدارات الوظيفية.	رابعاً
٨٢	خصائص الجدارة.	خامساً

٨٣	العلاقة بين الجدارة ومستوى الأداء.	سادسا
٨٤	أنواع الجدارات الوظيفية.	سابعا
٨٩ ٨٩ ٩١ ٩٣ ٩٤	معايير الجدارة. - الجدارات الإنتاجية. - الجدارات الفنية. - الجدارات القيادية. - الجدارات الشخصية.	ثامنا
٩٦ ٩٦ ١٠١	الطريقة التقليدية والطريقة الحديثة لبناء نموذج الجدارة. - الطريقة التقليدية لبناء نموذج الجدارة. - الطريقة الحديثة لبناء نموذج الجدارة.	تاسعا
١٠٢	الاختلاف بين الموارد البشرية التقليدية وتلك المبنية على الجدارات الوظيفية.	عاشرا
١٠٦ ١٠٦ ١٠٨ ١١٠	مناقشة نتائج الدراسة البحثية الخاصة بعنصر الجدارات الوظيفية. - صدق وثبات مقياس الجدارات الوظيفية - إجراء الأحصاءات الوصفية - إجراء الأحصاءات الاستدلالية	حادي عشر
١١٥	ملخص الفصل.	ثاني عشر
الفصل الرابع: الالتزام التنظيمي ١١٦-١٥٢		
١١٦	مقدمة.	أولا
١١٧	نشأة وتطور مفهوم الالتزام التنظيمي.	ثانيا
١١٨	تعريف مفهوم الالتزام التنظيمي.	ثالثا
١٢٠	أهمية دراسة الالتزام التنظيمي.	رابعا
١٢٢ ١٢٣ ١٢٣ ١٢٤ ١٢٤	أبعاد الالتزام التنظيمي. - نموذج اتريويني. - نموذج ستاو وسلانيك - نموذج كانتر. - نموذج ألين وماير.	خامسا