

سامية محمد مصطفى



شبكة المعلومات الجامعية

# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



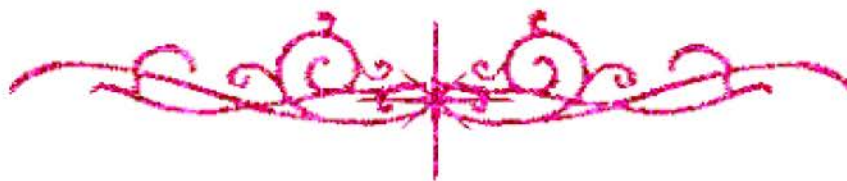
سامية محمد مصطفى



شبكة المعلومات الجامعية



# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



سامية محمد مصطفى



شبكة المعلومات الجامعية

# جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

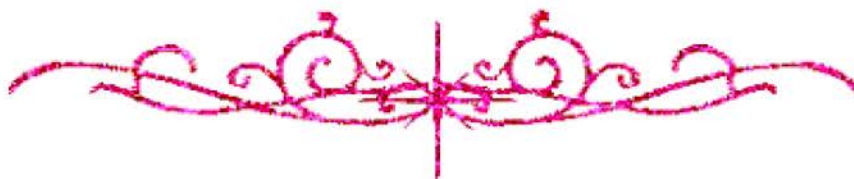
## قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغييرات



## يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



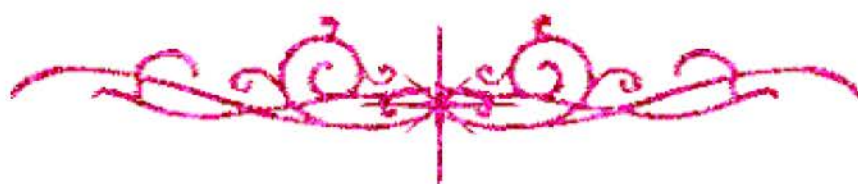
سامية محمد مصطفى



شبكة المعلومات الجامعية



# بعض الوثائق الأصلية تالفة



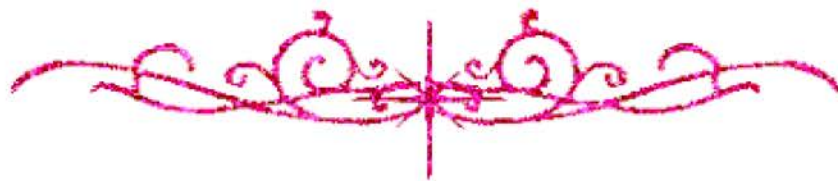
سامية محمد مصطفى



شبكة المعلومات الجامعية



# بالرسالة صفحات لم ترد بالأصل



٦٥٨

جامعة القاهرة

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

علاقة العوامل التنظيمية والوظيفية والديموجرافية بالإحتراق الوظيفي

بالتطبيق على هيئة التمريض بمستشفيات القاهرة الكبرى

دراسة مقدمة من

نرمين أحمد عبد المنعم السعدنى

المعيدة بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة القاهرة

للحصول على درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

تحت اشراف

الأستاذ الدكتور

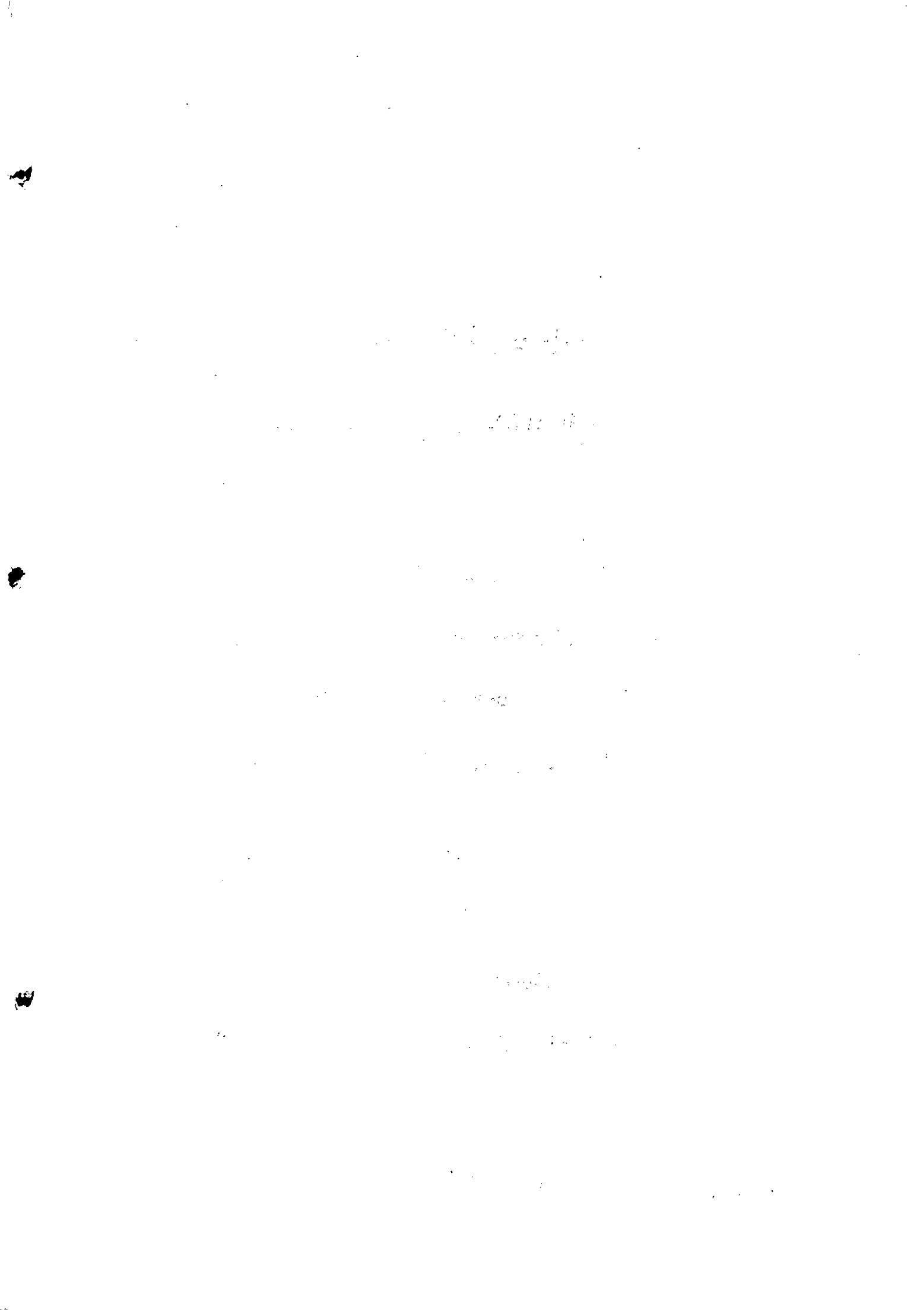
كامل على متولى عمران

الأستاذ بقسم إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة القاهرة

B

القاهرة فى ١٤٢٦ هـ - ٢٠٠٥ م

١٣١١٣



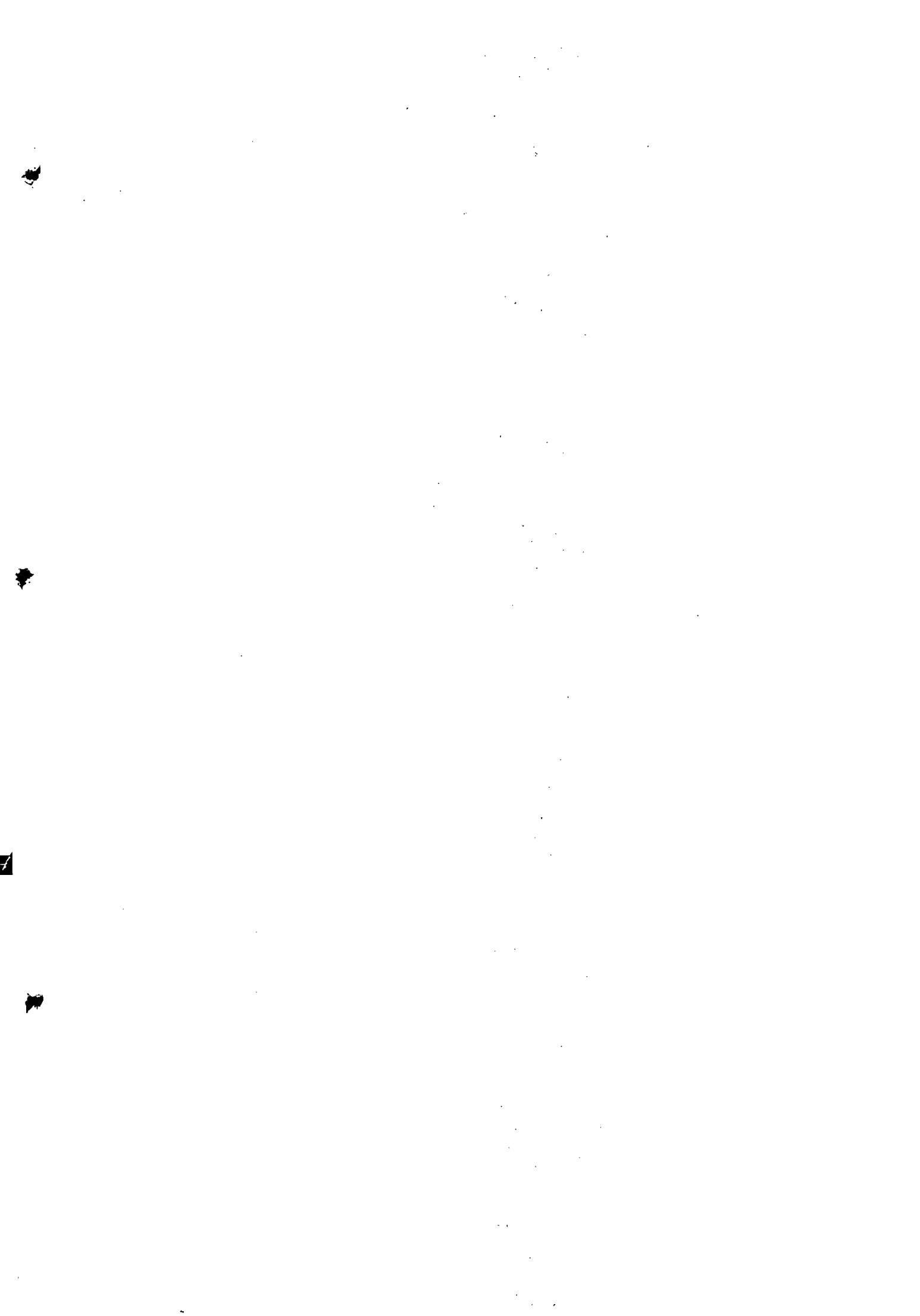
بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

قَالُوا سُبْحٰنَكَ لَا عِلْمَ لَنَا بِاللَّهِ مَا عَلَّمْنَا اِنَّكَ اَنْتَ الْعَلِیْمُ الْحَكِیْمُ

صدق الله العظيم

سورة البقرة آية ٣٢





## "لجنة الحكم والمناقشة"

أ.د/ شوقي حسين عبد الله

رئيساً

عميد كلية التجارة - جامعة القاهرة - سابقاً

أ.د/ كامل على متولى عمران

عضواً

الأستاذ بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة القاهرة

والمشرف على الرسالة

أ.د/ عبد الله أمين جماعة

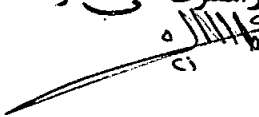
عضواً

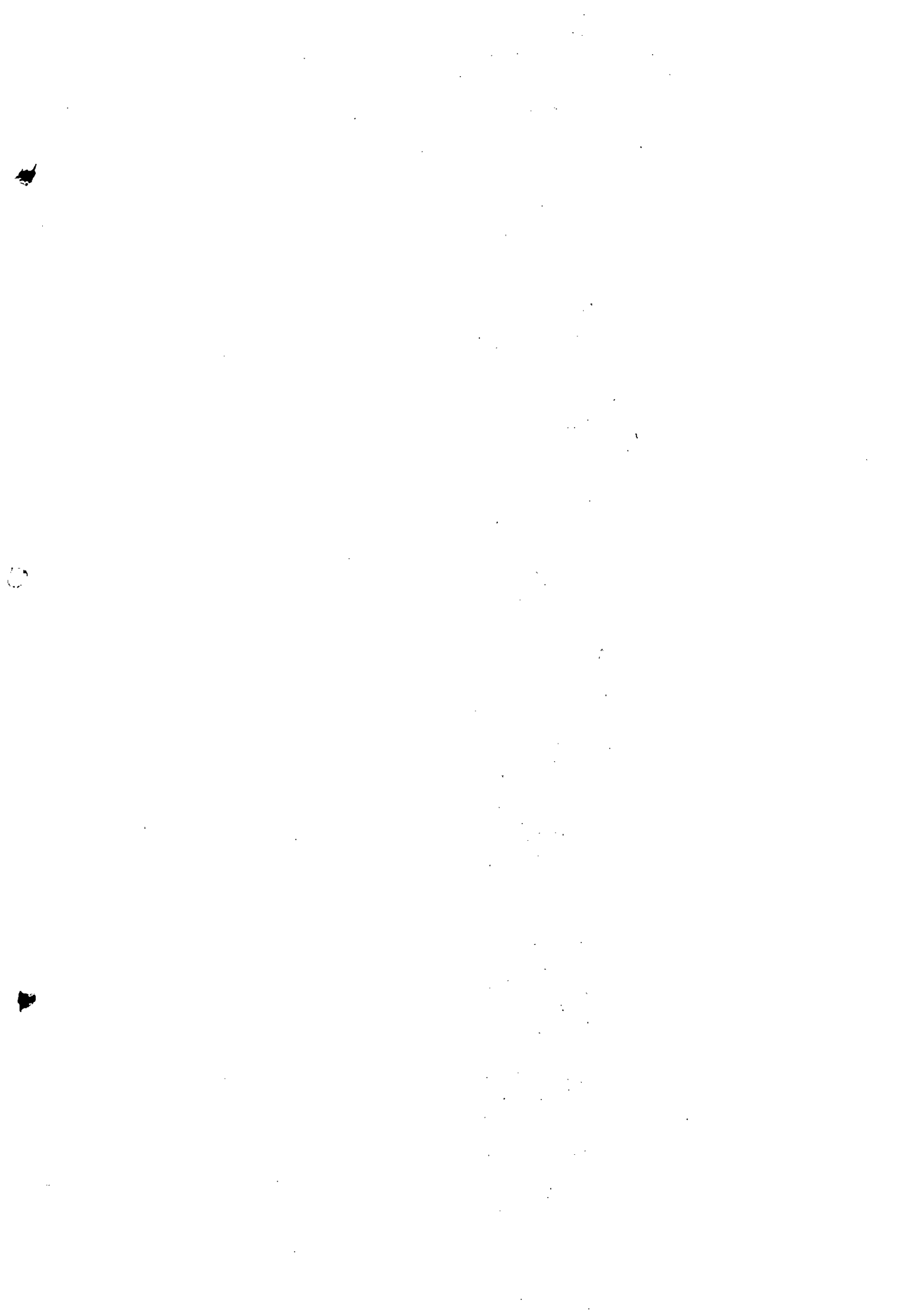
الأستاذ بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة الزقازيق

فرع بها

قرار اللجنة وتاريخه من خروج بصيرة أراءه بال تاريخ ١٠/٥/٢٠١١

توقيع الدكتور المشرف على الرسالة





## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على عبده ورسوله محمد أفضل الرسل وخاتم النبيين ، وعلى آله وأصحابه أجمعين

وبعد

فيفضل الله وتوفيقه استطعت إتمام هذا البحث والتصدي لموضعه ، رغم علمي بأن الكتابة فيه لأجل رسم طريقاً ومحاولة بلورة منهجاً من الأمور الصعبة التي تحتاج لجهد شاق ، ومع ذلك فقد اقتحمت هذا المجال ، يملؤني الأمل في أن تخرج هذه الدراسة إلى حيز التنفيذ ، في أكل صورة

لذلك فإنني أعترز كثيراً بلك الدراسة وأودين بالفضل والعرفان للأستاذ الدكتور

كامل على متولى عمران

الأستاذ بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة القاهرة

الذي أمدني بعلمه وتوجيهاته السديدة والتي كان لما أفضل الأثر في إنجاز هذه الدراسة ، والذي شرفت بسيادته مشرفاً واعياً لمطالبات الدراسة العلمية ، محيطاً بدارسيه مشجعاً لهم من خلال منهج علمي منضبط . وتبقى كلمة شكر لكل من

أ.د/ شوقي حسين عبد الله

عميد كلية التجارة - جامعة القاهرة - سابقاً

أ.د/ عبد الله أمين جماعة

الأستاذ بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة الزقازيق - فرع بها

لما قدموه من عون صادق مشر ساهم بصورة ملموسة في إخراج هذه الدراسة بصورتها التي أرجو أن تكون دليلاً على ما بذلته من جهد ، فما كان فيها من خير فمن الله وما كان فيها من شر فمن نفسي ، والله أسأل أن يعصمنا من الذلل وأن يوفقنا إلى صالح النية والقول والعمل والحمد لله رب العالمين .

الباحثة

أهلاً وسهلاً  
بكم

للأبي وأمي وأخوتي .

للزوجي وولداي اسلام وحسام .

وللمن عاونني وهياي أفضل الظروف لكي أكمل هذه الرسالة .

أهدى لهم هذه الرسالة تعبيراً عن ما أكنه لهم من محبة صادقة واعزاز وتقدير لما بذلوه من جهد مشكور .

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٢١-١	<b>الفصل الأول : مخططة الدراسة</b>

١	مقدمة.....
٤	أولاً : مشكلة الدراسة .....
٦	ثانياً : أهمية الدراسة .....
٧	ثالثاً : أهداف الدراسة .....
٨	رابعاً : حدود الدراسة .....
١٠	خامساً : متغيرات الدراسة .....
١١	سادساً : فروض الدراسة .....
١٩	سابعاً : أسلوب الدراسة .....
٢١	ثامناً : إطار الدراسة .....

## ٥٢-٢٢ الفصل الثاني : الإطار النظري للإحتراق الوظيفي

٢٣	أولاً : نبذة تاريخية عن نشوء الإحتراق الوظيفي وتطوره .....
٢٤	ثانياً : تعاريف الإحتراق الوظيفي.....
٢٩	ثالثاً : أبعاد الإحتراق الوظيفي.....
٣٣	رابعاً : مراحل الإحتراق الوظيفي.....
٣٦	خامساً : خصائص الإحتراق الوظيفي.....

## تابع قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٣٧	سادساً : الاحتراق الوظيفي والمفاهيم المرتبطة.....
٤٣	سابعاً : الاحتراق الوظيفي في مجال الخدمات.....
٤٦	ثامناً : نماذج الإحتراق الوظيفي.....

### الفصل الثالث : الدراسات المرتبطة بالإحتراق الوظيفي ٨٤-٥٣

٥٤	أولاً : الدراسات العربية .....
٦٠	ثانياً : الدراسات الأجنبية .....
٨٢	ثالثاً : الخلاصة.....

### الفصل الرابع : العوامل المؤثرة في الإحتراق الوظيفي ١١٥-٨٥

٨٦	أولاً : العوامل المؤثرة في حدوث الاحتراق الوظيفي طبقاً للتقسيمات المختلفة للباحثين
٩١	ثانياً : العوامل التنظيمية.....
٩٧	ثالثاً : العوامل الوظيفية.....
١٠٧	رابعاً : العوامل الديموجرافية.....

### الفصل الخامس : جمع وتحليل البيانات ١٢٩-١١٦

١١٦	أولاً : مجتمع وعينة الدراسة .....
١٢٥	ثانياً : قياس المتغيرات وإختبار مقاييس الدراسة.....