



كلية التجارة
قسم إدارة الاعمال

الالتزام بالعقد النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المواهب والاستغراق في العمل

(دراسة تطبيقية على قطاع تكنولوجيا المعلومات في مصر)

Psychological Contract Fulfillment as a Mediator variable in the Relationship between Talent Management and Employee Engagement

(An Applied study on Information Technology sector in Egypt)

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة: ماهيتاب أمير عبدالله اللمعى

إشراف:

د: جازية صلاح الدين زعتر

أ. د/ عمرو محمد أحمد عواد

مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

2019



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

الالتزام بالعقد النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المواهب والاستغراق في العمل

(دراسة تطبيقية على قطاع تكنولوجيا المعلومات في مصر)

الباحثة: ماهيتاب أمير عبدالله اللمعي

الدرجة العلمية: ماجستير في إدارة الأعمال

القسم التابع له: إدارة الأعمال

الكلية: كلية التجارة

القسم: إدارة الأعمال

الجامعة: جامعة عين شمس

سنة المنح: ٢٠١٩



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

الباحثة: ماهيتاب أمير عبدالله المعنى
عنوان الرسالة: الالتزام بالعقد النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المواهب والاستغراق في العمل
الدرجة العلمية: ماجستير في إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

الأستاذ الدكتور / عايدة سيد خطاب (رئيساً)

أستاذ إدارة الأعمال والموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور / عمرو محمد أحمد عواد (مشرفاً)

أستاذ إدارة الأعمال والموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس

الدكتور / هاني محمد السعيد (عضواً)

أستاذ مساعد إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة قناة السويس

تاريخ البحث / /

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

٢٠١٩ / /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

٢٠١٩ / /

٢٠١٩ / /

شكر وتقدير

تتوجه الباحثة في البداية بجزيل الشكر والتقدير والامتنان والأحترام إلى الأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور/ عمرو محمد أحمد عواد أستاذ إدارة الأعمال والموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وتقديم وقته الثمين لدعم الباحثة وتقديم آرائه وتوجيهاته مما كان له الفضل في إنجاز هذه الرسالة، فليبادته جزيل الشكر على حسن معاملته للباحثة ودعمه المستمر.

وتتقدم الباحثة بالشكر إلى الأستاذ الدكتور/ عابدة سيد خطاب أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس لتفضلها بالموافقة ورئاسة لجنة المناقشة والحكم على الرسالة. وتتقدم الباحثة بالشكر إلى الدكتور/ هاني السعيد لتفضله بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة.

كما تتقدم الباحثة بالشكر إلى الدكتورة/ جازية صلاح الدين زعتر مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس لتفضلها بقبول الإشراف على هذه الرسالة.

إهداء

اهدي هذا العمل إلى:

حب حياتي الأكبر, الحزن الدافئ والكتف الذي لا يميل, من دعمتني وساندتني وتحملتني باستمرار..
أمي الغالية.. كل عبارات الشكر والحب عاجزة عن التعبير, جزاك الله عني كل خير

أبي الحبيب.. جزاك الله عني كل خير

ملاذي الآمن, نور ورحيق حياتي.. أخواتي.. نوران ومريم

أخي الغالي.. من دعمني وساندني باستمرار.. أحمد

أول من آمن بي, وصديقة عمري.. عبير.. رحمك الله

صديقتي ورفيقة الرحلة وطاقة الحب التي لا تنفذ.. ريهام

أصدقائي وصديقاتي الغاليين من ساندوني ودعموني باستمرار (إيمان, أسامة, محمد مصطفى,
جبالي)

مستخلص الرسالة

الباحثة: ماهيتاب أمير عبدالله المعنى

عنوان الرسالة: الالتزام بالعقد النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين إدارة المواهب والاستغراق في العمل

الدرجة: ماجستير في إدارة الأعمال

هدف الدراسة: دراسة مدى توافر إستراتيجيات إدارة المواهب في الشركات محل الدراسة، ودراسة مدى تأثير أبعاد إدارة المواهب (جذب المواهب، تطوير المواهب، الاحتفاظ بالمواهب) في أبعاد الاستغراق في العمل (الحماس، الإخلاص، الانهماك)، ودراسة مدى التزام الشركات محل الدراسة بالعقد النفسي، بالإضافة إلى دراسة مدى تأثير الالتزام بالعقد النفسي في العلاقة بين إدارة المواهب والاستغراق في العمل، وأخيراً تقديم توصيات لإدارة الشركات محل الدراسة من شأنها تطوير مفهوم إدارة المواهب و تنمية الالتزام بالعقد النفسي وزيادة الاستغراق في العمل لدى العاملين بها.

وتوصلت الدراسة إلى أن:

- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للاحتفاظ بالمواهب على الالتزام بالعقد النفسي، بينما لا يوجد تأثير لكل من جذب المواهب وتنمية المواهب على الالتزام بالعقد النفسي.
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للالتزام بالعقد النفسي على أبعاد الاستغراق في العمل (الحماس، الإخلاص، الانهماك).
- يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لتنمية المواهب على أبعاد الاستغراق في العمل (الحماس، الإخلاص، الانهماك)، بينما لا يوجد تأثير لكل من تأثير لجذب المواهب والاحتفاظ بالمواهب على أبعاد الاستغراق في العمل (الحماس، الإخلاص، الانهماك).
- يوجد تأثير معنوي مباشر لكل من متغير تنمية المواهب كبعد من ابعاد إدارة المواهب ومتغير الالتزام بالعقد النفسي على ابعاد الاستغراق في العمل (الحماس، الإخلاص، الانهماك)، في حين أنه لا يوجد تأثير معنوي مباشر لكل من متغير جذب المواهب كبعد من ابعاد إدارة المواهب ومتغير الاحتفاظ بالمواهب كبعد من ابعاد إدارة المواهب على ابعاد الاستغراق في العمل (الحماس، الإخلاص، الانهماك).
- أن متغير الالتزام بالعقد النفسي يتوسط العلاقة بين الاحتفاظ بالمواهب والاستغراق في العمل.

الكلمات المفتاحية:

- إدارة المواهب
- أبعاد الاستغراق في العمل
- الالتزام بالعقد النفسي

Abstract

Researcher Name: Mahitab Amir Abdullah Ellamei

Degree: Master of Business Administration

The study aimed to: Study the availability of talent management strategies in the companies under study, examine the extent to which the dimensions of employee engagement (Vigor, Dedication, Absorption) are influenced by the dimensions of talent management (talent attraction, talent development, talent retention), studying the existence of psychological contract fulfillment in the companies under study, In addition, studying the extent to which psychological contract fulfillment affects the relationship between talent management and employee engagement, and finally making recommendations to the management of the companies under study that will develop the concept of talent management and develop the psychological contract fulfillment and increase the level of employees engagement.

Research Result:

Talent retention has a significant impact on Psychological Contract Fulfillment, however, both talent acquisition and talent development don't have effect on Psychological Contract Fulfillment.

- Psychological Contract Fulfillment has a significant impact on the dimensions of Employee Engagement (Vigor, Dedication, Absorption).
- Talent Development has a significant impact on the dimensions of Employee Engagement (Vigor, Dedication, Absorption), however, both Talent Acquisition and Talent Retention don't have effect on the dimensions of Employee Engagement (Vigor, Dedication, Absorption).
- Talent Development and Psychological Contract Fulfillment have a significant impact on the dimensions of Employee Engagement (Vigor, Dedication, Absorption), however, both Talent Acquisition and Talent Retention don't have effect on the dimensions of Employee Engagement (Vigor, Dedication, Absorption).
- Psychological Contract Fulfillment has a mediator effect in the relationship between Talent Management and Employee Engagement.

Key Words:

- Talent Management
- Dimensions of Employee Engagement
- Psychological Contract Fulfillment

قائمة المحتويات

1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	أولاً: المقدمة
3	ثانياً: التعريف بمتغيرات الدراسة
8	ثالثاً: الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث
32	رابعاً: مشكلة الدراسة
33	خامساً: أهداف الدراسة
34	سادساً: النموذج البياني لمتغيرات الدراسة
34	سابعاً: فروض البحث
35	ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة
36	تاسعاً: منهجية الدراسة
37	ملخص الفصل الأول
38	الفصل الثاني: إدارة المواهب
39	أولاً: مقدمة
39	ثانياً: مفهوم الموهبة
39	ثالثاً: مستويات الموهوبين وأنماطهم
41	رابعاً: نشأة وظهور إدارة المواهب
43	خامساً: مفهوم إدارة المواهب
46	سادساً: مداخل إدارة المواهب
50	سابعاً: أهمية إدارة المواهب
51	ثامناً: خطوات وممارسات إدارة المواهب
53	تاسعاً: أبعاد إدارة المواهب
65	عاشراً: العلاقة بين إدارة المواهب وبعض المفاهيم الأخرى:
72	ملخص الفصل الثاني
73	الفصل الثالث: الاستغراق في العمل
74	أولاً: نشأة وظهور وأهمية الاستغراق في العمل:
75	ثانياً: تعريف الاستغراق في العمل

80	ثالثاً: أهمية الاستغراق في العمل
83	رابعاً: أنواع وخصائص الاستغراق في العمل:
86	خامساً: تعزيز الاستغراق في العمل
89	سادساً: تطوير استراتيجيات الاستغراق
91	سابعاً: أبعاد الاستغراق في العمل
95	ثامناً: العلاقة بين الاستغراق في العمل وبعض الموضوعات الأخرى
97	ملخص الفصل الثالث
98	الفصل الرابع: الالتزام بالعقد النفسي
99	أولاً: مقدمة
100	ثانياً: مدخل للعقد النفسي
103	ثالثاً: مفهوم العقد النفسي
105	رابعاً: تكوين العقد النفسي
108	خامساً: أنواع العقد النفسي
112	سادساً: الفرق بين العقد النفسي والعقود الأخرى
113	سابعاً: محتوى العقد النفسي
117	ثامناً: العوامل المؤثرة على تكوين العقد النفسي
118	تاسعاً: العلاقة بين العقد النفسي والموضوعات الأخرى
120	عاشراً: الالتزام بالعقد النفسي
122	الحادي عشر: أبعاد وبنود الالتزام بالعقد النفسي
124	ملخص الفصل الرابع
125	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية
126	أولاً: المقدمة
126	ثانياً: تحليل البيانات:
165	ملخص الفصل الخامس
166	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
167	أولاً: نتائج الدراسة الميدانية:
171	ثانياً: التوصيات
174	ثالثاً: حدود الدراسة وفرص البحوث المستقبلية:

175	المراجع
175	أ. المراجع العربية
178	ب. المراجع الأجنبية
184	ملخص الدراسة باللغة العربية
189	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية

قائمة الجداول

12	جدول رقم 1: الدراسات المتعلقة بإدارة المواهب
16	جدول رقم 2: الدراسات السابقة المتعلقة بالاستغراق في العمل
23	جدول رقم 3: الدراسات السابقة المتعلقة بالعقد النفسي والالتزام به
36	جدول رقم 4: مجتمع الدراسة
55	جدول رقم 5: أبعاد إدارة المواهب بحسب آراء الباحثين
78	جدول رقم 6: تعريفات بعض الباحثين للاستغراق في العمل
84	جدول رقم 7: مقارنة بين الإرهاق الوظيفي والاستغراق الوظيفي
93	جدول رقم 8: ابعاد الاستغراق في العمل
110	جدول رقم 9: تعريفات العقود النفسية
114	جدول رقم 10: توقعات المنظمات والعاملين
127	جدول رقم 11: ترميز إجابات عينة الدراسة
128	جدول رقم 12: مؤشرات جودة النموذج
130	جدول رقم 13: مؤشرات جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التأكيدي لإدارة المواهب
131	جدول رقم 14: معاملات نموذج التحليل العاملي التأكيدي المعيارية وغير المعيارية لإدارة المواهب
134	جدول رقم 15: مؤشرات جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التأكيدي للاستغراق في العمل
135	جدول رقم 16: معاملات نموذج التحليل العاملي التأكيدي المعيارية وغير المعيارية للاستغراق في العمل
137	جدول رقم 17: مؤشرات جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التأكيدي للالتزام بالعقد النفسي
138	جدول رقم 18: معاملات نموذج التحليل العاملي التأكيدي المعيارية وغير المعيارية للالتزام بالعقد النفسي
140	جدول رقم 19: نتائج تطبيق معاملي الثبات والصدق
141	تابع جدول رقم 20: نتائج تطبيق معاملي الثبات والصدق

142	جدول رقم 21: اختبار اعتدالية البيانات باستخدام اختبار (Shapiro–Wilk)
143	جدول رقم 22: المتوسط المرجح والاتجاه المعبر عنه
145	جدول رقم 23: التكرارات المطلقة والنسبية للبيانات الديموغرافية
146	جدول رقم 24: الإحصاء الوصفي واختبار ويلكوكسن
148	جدول رقم 25: مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة
151	جدول رقم 26: ملخص نموذج الانحدار بين أبعاد إدارة المواهب والالتزام بالعقد النفسي
151	جدول رقم 27: اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين أبعاد إدارة المواهب والالتزام بالعقد النفسي
152	جدول رقم 28: المتغيرات غير المعنوية في نموذج الانحدار بين أبعاد إدارة المواهب والالتزام بالعقد النفسي
154	جدول رقم 29: ملخص نموذج الانحدار بين الالتزام بالعقد النفسي وأبعاد الاستغراق في العمل
155	جدول رقم 30: اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين الالتزام بالعقد النفسي وأبعاد الاستغراق في العمل
157	جدول رقم 31: ملخص نموذج الانحدار بين أبعاد إدارة المواهب وأبعاد الاستغراق في العمل
158	جدول رقم 32: اختبار t ومعاملات نموذج الانحدار بين أبعاد إدارة المواهب وأبعاد الاستغراق في العمل
159	جدول رقم 33: المتغيرات غير المعنوية في نموذج الانحدار بين أبعاد إدارة المواهب وأبعاد الاستغراق في العمل
161	جدول رقم 34: مؤشرات جودة توفيق النموذج
162	جدول رقم 35: مسارات النموذج
164	جدول رقم 36: التأثير المباشر وغير مباشر لإدارة المواهب على الاستغراق في العمل
171	جدول رقم 37: توصيات الدراسة

قائمة الأشكال

34	شكل رقم 1: النموذج البياني لمتغيرات البحث
43	شكل رقم 2: مراحل تطور إدارة الموارد البشرية
57	شكل رقم 3: نموذج تكوين موهبة رأس المال البشري
80	شكل رقم 4: أهم الشروط الأساسية لتحقيق الاستغراق الوظيفي لدى الفرد
112	شكل رقم 5: أنواع العقد النفسي
129	شكل رقم 6: التحليل العاملي الاستكشافي لإدارة المواهب
133	شكل رقم 7: التحليل العاملي الاستكشافي للاستغراق في العمل
136	شكل رقم 8: التحليل العاملي الاستكشافي للالتزام بالعقد النفسي
1161	شكل رقم 9: نمذجة المعادلات البنائية

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

يتناول هذا الفصل النقاط التالية:

- أولاً: المقدمة
- ثانياً: الخلفية النظرية لمتغيرات الدراسة
- ثالثاً: الدراسات السابقة
- رابعاً: مشكلة الدراسة
- خامساً: أهداف الدراسة
- سادساً: النموذج البياني لمتغيرات الدراسة
- سابعاً: فروض البحث
- ثامناً: مجتمع وعينة الدراسة
- تاسعاً: منهجية البحث
- ملخص الفصل الأول

أولاً: المقدمة:

في ظل التطور التكنولوجي الذي يجتاح العالم، والعديد من المتغيرات المرتبطة بالمنافسة العالمية المشتعلة، تتضح أهمية الدور الذي تلعبه المنظمات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتحديداً الشركات التي تقوم بتقديم أنظمة البرمجيات الإدارية (SAP)، التي تساعد الشركات على خفض التكلفة وتحسين جودة الخدمات والمنتجات وكفاءة الأداء وإدارة الوقت، ومن ثم تساعد الشركات على زيادة الإنتاجية والربح وتمكن الشركات من مواكبة التغير السريع في السوق العالمية وتساعد على تحسين وضعها التنافسي وزيادة فرص بقاء المنظمات المستخدمة للبرمجيات الإدارية (SAP)، وبالرغم من أن تلك الشركات تقوم بتقديم خدمة تطبيق البرمجيات الإدارية بما يتناسب مع طبيعة أعمال المنظمات، إلا أن الموارد البشرية تعد أهم مواردها، حيث أن كفاءة وفاعلية النظم المطبقة تعتمد بشكل أساسي على كفاءة الموارد البشرية، مما يوجه نظرنا إلى ضرورة دراسة الموارد البشرية في تلك المنظمات وأساليب رعايتها للمواهب وإدارتها بشكل صحيح للوصول لمعدلات أداء متميزة، وتمكنها من البقاء والتغلب على المنافسة. ونظراً لأهمية الشركات العاملة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وازدياد عددها بشكل ملحوظ، وهناك احتمالات كبيرة لوجود قصور في اهتمام الشركات بالمواهب وقدرتها على استبقائها، توصلت الباحثة لضرورة دراسة إدارة المواهب في تلك الشركات وطرق رعايتها للموهوبين.

عرف العبيدي (2016) استراتيجية إدارة المواهب بأنها عبارة عن "خطة استباقية لضمان توفير المواهب التي تحتاجها المنظمة في إطار رؤية مستقبلية تتحد بالكامل مع استراتيجية إدارة الموارد البشرية، بما يضمن جذب الأفراد الموهوبين وتقييمهم وتنمية وتطوير قدراتهم وفق متطلبات العمل وتحفيزهم للاحتفاظ بهم". ويرى (Sweem, 2009) أن أهمية المواهب كأحد أهم عوامل نجاح وتميز المنظمات تأتي من هنا، وهذا يجعل تطبيق استراتيجية جيدة لإدارة المواهب ضرورة في المنظمات، بالإضافة إلى أن هذه الإستراتيجية لا يمكن أن تتحقق من دون اندماج العاملين في العمل سواء كان هذا الاندماج وظيفياً أو تنظيمياً. "ومن ثم فإن التحدي اليوم لا يقتصر فقط على استبقاء الأفراد الموهوبين في المنظمة، ولكنه يتعداه أيضاً ليشمل محاولة دمجهم في العمل بشكل كامل، بل وأسر قلوبهم وعقولهم في كل مرحلة من مراحل حياتهم العملية" (Lockwood, 2007).

ويعتبر علم النفس الحلقة المفقودة (أي الصندوق الأسود) بين استراتيجية إدارة الموارد البشرية والأداء التنظيمي، طبقاً لذلك تعد تصورات الموظفين وسلوكهم وصفاتهم عوامل وسيطة