



جامعة عين شمس

الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة

”أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي“

دراسة ميدانية على مجموعة شركات المحمول في فلسطين

The effect of psychological capital in organizational commitment

A Field Study on a group of mobile companies in Palestine

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

مقدمة من الباحثة

تمارا محمد محمود زقوت

إشراف

د. / أحمد علي

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ.د. ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

أَعُوذُ بِاللَّهِ مِنَ الشَّيْطَانِ الرَّجِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا

إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سُورَةُ الْبَقَّةِ

٣٣



جامعة عين شمس
الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة

رسالة ماجستير

اسم الباحثة : تمارا محمد محمود زقوت

عنوان الرسالة : "أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي" دراسة ميدانية
على مجموعة شركات المحمول في فلسطين

الدرجة العلمية : الماجستير الأكاديمي في دراسة الأعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

أ.د. / وائل عبد الرازق قرطام (رئيساً)

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس.

أ.د. / ممدوح عبد العزيز رفاعي (مشرفاً)

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس.

أ.د. / محمد وهدان (عضواً)

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس.

تاريخ الرسالة : / / ٢٠١٩

الدراسات العليا

ختم الإجازة : أجازت الرسالة بتاريخ : / / ٢٠١٩

موافقة مجلس الكلية : / / ٢٠١٩ موافقة مجلس الجامعة : / / ٢٠١٩

المستخلص

الهدف من الدراسة الحالية تسليط الضوء على مشكلة الالتزام التنظيمي التي تعاني منها معظم المؤسسات نتيجة المتغيرات والتطورات المحيطة في بيئة العمل، والتي أصبحت تنتظر إليها المنظمات على أنها مصدر قلق مستمر، حيث تشير الدراسات الحديثة إلى أهمية دور رأس المال النفسي باعتباره مفهوماً حديثاً يسعى الي تطوير السمات الشخصية للأفراد، ويهتم بالنواحي النفسية والبدنية، حيث أشارت الدراسات الي أهميته التي لا تقل عن رأس المال التقليدي التي تمتلكه أى منظمة لأنه يقوم على عنصر مهم جداً، وهو المورد البشري الذي يعد مورداً استراتيجياً قوياً خاصة أنه من الصعب تكراره أو تقليده .

تتمثل مشكلة البحث في التساؤل عن: ما تأثير رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي على العاملين في شركتي وطنية و جوال ؟ ، وتختص هذه الدراسة بمعرفة أثر رأس المال النفسي في الالتزام التنظيمي لدى شركات المحمول الفلسطينية، لذا كان على الباحثة إبراز أهمية رأس المال النفسي، وتأثيره في الالتزام التنظيمي، واستخدمت الباحثة رأس المال النفسي كمتغير مستقل وأبعاده (الكفاءة الذاتية ، التفاؤل، الأمل، المرونة) ، والالتزام التنظيمي كمتغير تابع وأبعاده (الالتزام الفعال، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري).

وقد اشتمل مجتمع الدراسة الأفراد العاملين في شركات المحمول الفلسطينية في قطاع غزة والذي بلغ عددهم (٤١٩) مفردة ، وتم سحب عينة عشوائية طبقية قوامها (٢٠١) مفردة.

وأُسفرت نتائج التحليل الإحصائي مجموعة من النتائج أهمها، أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال النفسي بأبعاده المختلفة في الالتزام التنظيمي عند درجة معنوية (٠,٠٥)، وأكدت نتائج الفرض الثاني عدم وجود اختلافات جوهرية لمدرجات الأفراد العاملين لأبعاد رأس المال النفسي من حيث (المؤهل

العلمي، النوع، السن) ، وأكدت نتائج الفرض الثالث عن وجود اختلافات جوهرية لمدرجات العاملين من حيث (المؤهل العلمي، النوع)، أما السن ثبت من نتائج اختبار كروسكال ويلز عدم وجود اختلافات جوهرية للسن على الالتزام التنظيمي وتم قبول الفرض الثالث جزئياً.

وبناء على ما قدمته نتائج الدراسة من نتائج يمكن تقديم التوصيات الآتية:

١. الاهتمام بالموارد البشري نفسياً ومعنوياً من خلال عمل دورات متخصصة في دعم الروح المعنوية، لأن الصحة النفسية تنعكس على مستوى أدائه بالعمل وتخلق منه فرداً شغوفاً ودؤوباً للعمل والعطاء.
٢. تعيين مدراء للموارد البشري يتم اختيارهم وتعيينهم على أساس معايير النظريات الحديثة ، ذوي خبرة في ابتكار الأفكار الحديثة التي ترفع من مستوى الرفاهية بالعمل، ومطلعين على التجارب التي قامت بها المؤسسات العالمية لتطوير الجوانب النفسية الإيجابية لدى المورد البشري.
٣. توكيل الأفراد بالعديد من المهام التي تتسم بالتحدي لتنمية قدراتهم المهنية، ودعم ثقة الأفراد بأدائهم بالعمل، وتقديم كل ما هو جديد لهم من المعرفة.
٤. إقناع الأفراد بامتلاكهم قدرات عالية بالعمل لتعزيز ثقتهم بأنفسهم.
٥. تدريب المشرف المباشر ليصبح أكثر إيجابية بالعمل، ومن هنا يمكن للمرؤوسين أن يقتدوا به.

***كلمات ذات صلة:** رأس المال النفسي، الكفاءة الذاتية، الالتزام التنظيمي.

الشكر والعرفان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَذْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ [سورة النمل، الآية ١٩] ﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾ [سورة إبراهيم، الآية ٧] صدق الله العظيم.

لذا فأول من يجب شكره هو المولى عز وجل الذي منّ علي بعلمه وفضله الذي لا يحصى ولا يعد. وعملاً بقوله [من لا يشكر الناس لا يشكر الله] (سنن الترمذي، كتب البر والصلة، باب جاء في الشكر لمن أحسن إليك، برقم: ١٩٥٤).

■ يسعدني ويشرفني في هذا المقام، أن أرفع أسمى آيات الشكر والعرفان وأقدم بخالص شكري وتقديري واحترامي لأستاذي الفاضل، الذي تتلمذت على يده الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعي، أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس. على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وتبنيه لهذا العمل منذ أن كان فكرة، وتشجيعه المتواصل ومنحي الكثير من جهده ووقته الثمين، وعلى ما قدمه لي من توجيهات علمية قيمة وبناءة في إتمام هذا البحث، سائلة المولى عز وجل له بمزيداً من الرقي والتقدم في حياته العلمية والعملية، وأن يعزه الله ويبارك في عمره وذريته ويمتعه بالصحة والعافية.

■ كما يسعدني ويشرفني في هذا المقام، بأن أتوجه بخالص شكري وتقديري واحترامي للسيد الفاضل الدكتور/ أحمد علي، مدرس إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضله القبول بالاشتراك في الإشراف على البحث، ومد يد العون، والمساعدة، وتقديم النصح والارشاد، فجازاه الله عني خير الجزاء، ووفقه وسدد خطاه.

■ ومن دواعي سروري أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى:

الأستاذ الدكتور/ وائل عبد الرازق قرطام - أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة القاهرة على تفضله بالاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، سائلة المولى عز وجل له بمزيداً من التقدم في حياته العلمية والعملية، وأسأل الله أن يجزيه عني وعن زملائي الباحثين خير الجزاء.

وأيضاً أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ محمد وهدان - أستاذ إدارة الأعمال المساعد - جامعة عين شمس على تفضله بالاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، سائلة المولى عز وجل له بمزيداً من التقدم في حياته العلمية والعملية، وأسأل الله أن يجزيه عني وعن زملائي الباحثين خير الجزاء.

■ وأتقدم بالشكر والتقدير لهذا الصرح العلمي العظيم جامعة عين شمس وجميع أعضاء هيئة التدريس، لما يقدمونه من علم وعمل لخدمة الوطن سائلة المولى عز وجل أن يعز مصر العظيمة أرضاً وشعباً.

والحمد لله رب العالمين،،

الباحثة

الإهداء

- إهداء إلى روح والدى الحبيب رحمه الله.
- وأمي الغالية أطل الله فى عمرها.
- وزوجى العزيز.
- وإبنائى قرة عيني أدامهم الله وحفظهم.

Abstract

The objective of the current study is to highlight the problem of organizational commitment that most institutions suffer from as a result of the surrounding changes and developments in the work environment, which are considered by organizations as a constant concern as the recent studies indicate the importance of psychological capital role as a modern concept that seeks to develop personal characteristics of individuals and it is concerned with the psychological and physical aspects, where the studies indicated that it has the same importance as the importance of traditional capital owned by any organization because it is based on a very important element, i.e. the human resource which is considered a strong strategic resource especially as it is difficult to be repeated or imitated.

The problem of the research is represented in the following question: What is the effect of psychological capital in the organizational commitment on the employees of Wataneya and Jawwal companies? This study examines the effect of psychological capital in the organizational commitment among the Palestinian Mobile Companies. So, the researcher has to manifest the importance of psychological capital and its effect on the organizational commitment. The researcher used the psychological capital as an independent variable with its dimensions (self-efficacy, optimism, hope, resilience), and the organizational commitment as a dependent variable with its dimensions (effective commitment, continuing commitment, normative commitment).

The study population included the employees who are working in the Palestinian Mobile Companies in Gaza Strip whose number reached (419) single. A simple random sample of (201) single was withdrawn.

The results of the statistical analysis produced a set of results, the most important of which is that there is a statistically significant effect of psychological capital with its different dimensions in the organizational commitment at a statistical significance (0.05). The results of the second hypothesis confirmed that there are no statistically significant differences between the employees' perceptions towards the dimensions of the psychological capital in terms of (the academic qualification, gender, age). The results of the third hypothesis confirmed that there are statistically significant differences in the employees' perceptions in terms of (the academic qualification, gender). The age was proved from the results of Kruskal-Wallis test that there are no statistically significant differences in age on the organizational commitment and the third hypothesis was partially proven.

Based on the study findings, the following recommendations can be provided:

1. Pay attention to the human resource psychologically and morally through the establishing courses specialized in supporting the morale, because the mental health is reflected on the level of the employee's performance at work and creates a passionate and diligent person towards work and giving.
2. Assign managers of human resource who should be selected and appointed according to the standards of modern theories as they should have experience in

Abstract

inventing the modern ideas that raise the level of well-being at work and familiar with the experiences of international institutions to develop the positive psychological aspects of the human resource.

3. Give them many challenging tasks to develop their professional abilities.
4. Support their confidence in their performance at work and provide all new knowledge to them.
5. Train the senior supervisor to become more positive at work, hence he can represent good example to the subordinates to follow him.
6. Convince the employees to have high abilities at work to enhance their self-confidence.

Related Keywords: Psychological capital, self-efficacy, organizational commitment.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
المستخلص	ج
الشكر والعرفان	د
Abstract	ح
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
المقدمة	٢
١/١ مشكلة الدراسة	٥
٢/١ أهداف الدراسة	٧
٣/١ أهمية الدراسة	٨
٤/١ فروض الدراسة	١٠
٥/١ متغيرات الدراسة	١١
٦/١ مجتمع وعينة الدراسة	١٢
١/٦/١ مجتمع الدراسة	١٢
٢/٦/١ عينة الدراسة	١٣
٣/٦/١ حدود الدراسة	١٤
٧/١ منهج الدراسة	١٤
١/٧/١ البيانات الأولية	١٥
٢/٧/١ البيانات الثانوية	١٧
٣/٧/١ الأساليب الإحصائية	١٨
٨/١ مصطلحات الدراسة	١٩
١/٨/١ مفهوم رأس المال النفسي	١٩
١/٨/١/١ الكفاءة الذاتية	٢١
٢/٨/١/١ التفاؤل	٢١
٣/٨/١/١ الأمل	٢٢
٤/٨/١/١ المرونة	٢٢
٢/٨/١ مفهوم الالتزام التنظيمي	٢٣

الموضوع	رقم الصفحة
١/٢/٨/١ الالتزام الفعال	٢٥
٢/٢/٨/١ الالتزام الاستمراري	٢٥
٣/٢/٨/١ الالتزام المعياري	٢٥
٩/١ الدراسات السابقة	٢٧
١/٩/١ مجموعة دراسات تناولت المتغير المستقل "رأس المال النفسي"	٢٧
٢/٩/١ دراسات على الالتزام التنظيمي	٣٦
٣/٩/١ نستخلص من الدراسات السابقة:	٤٨
١٠/١ الفجوة البحثية	٥١
١١/١ ملخص الفصل	٥٢
الفصل الثاني: رأس المال النفسي	
مقدمة:	٥٤
١/٢ نشأة وتطور مفهوم رأس المال النفسي:	٥٥
١/١/٢ حركة علم النفس الإيجابي Positive Psychology Movement:	٥٦
٢/١/٢ مفهوم علم النفس الإيجابي:	٥٧
٣/١/٢ السلوك التنظيمي الإيجابي Positive Organizational Behavior	
(POB):	٥٨
٤/١/٢ المعرفة التنظيمية الإيجابية Positive Organizational	
Scholarship (POS):	٥٩
٤/١/٢ مفهوم رأس المال النفسي PsyCap Definition:	٦٠
٢/٢ أهمية رأس المال النفسي:	٦٣
١/٢/٢ أهمية رأس المال النفسي للقيادة والمروسين:	٦٣
٢/٢/٢ أهمية رأس المال النفسي للأفراد:	٦٤
٣/٢/٢ أهمية رأس المال النفسي للمنظمات:	٦٥
٣/٢ خصائص رأس المال النفسي:	٧٢
٤/٢ تصنيفات رأس المال:	٧٦
١/٤/٢ المكونات الأساسية لرأس المال النفسي:	٧٧

الموضوع	رقم الصفحة
٥/٢ أبعاد رأس المال النفسي Psychological Capital Dimensions :	٧٨
١/٥/٢ الكفاءة الذاتية Self-Efficacy/ Confidence :	٧٩
٢/٥/٢ التفاؤل Optimism :	٨١
٣/٥/٢ الأمل Hope :	٨٣
٤/٥/٢ المرونة Resilience :	٨٥
٦/٢ تطوير رأس المال النفسي :	٨٩
١/٦/٢ تطوير بعد الأمل :	٨٩
٢/٦/٢ تطوير بعد التفاؤل :	٩٠
٣/٦/٢ تطوير بعد الكفاءة الذاتية :	٩١
١/٣/٦/٢ (اكتساب الخبرات) :	٩١
٢/٣/٦/٢ (الافتداء بالآخرين) :	٩١
٣/٣/٦/٢ (الاقناع الاجتماعي) :	٩١
٤/٣/٦/٢ (القدرات الجسدية والنفسية) :	٩١
٤/٦/٢ تطوير بعد المرونة :	٩٢
٧/٢ علاقة رأس المال النفسي وأثرها في الالتزام التنظيمي :	٩٥
٨/٢ أساليب تنمية رأس المال النفسي :	٩٧
٩/٢ ملخص الفصل :	٩٩
الفصل الثالث: الالتزام التنظيمي	
المقدمة :	١٠١
١/٣ نشأة وتطور نظرية الالتزام التنظيمي :	١٠٢
٢/٣ مفهوم الالتزام التنظيمي Organizational Commitment :	١٠٤
٣/٣ أهمية الالتزام التنظيمي :	١٠٧
٤/٣ خصائص الالتزام التنظيمي :	١١٢
٥/٣ مداخل الالتزام التنظيمي :	١١٥
٦/٣ أبعاد الالتزام التنظيمي :	١٢١

الموضوع	رقم الصفحة
١/٦/٣ الالتزام الفعال Effective Commitment	١٢١
٢/٦/٣ الالتزام الاستمراري Continuance Commitment	١٢٣
٣/٦/٣ الالتزام المعياري Normative Commitment	١٢٥
٧/٣ عوامل تحقق الالتزام التنظيمي	١٢٧
٨/٣ مراحل تطور الالتزام التنظيمي	١٢٨
١/٨/٣ نموذج (مزوار منوية)	١٢٨
١/١/٨/٣ مرحلة الانضمام	١٢٨
٢/١/٨/٣ مرحلة الالتزام التنظيمي	١٢٩
٢/٨/٣ نموذج (Buchanan)	١٢٩
١/٢/٨/٣ مرحلة التجربة	١٢٩
٢/٢/٨/٣ مرحلة العمل والإنجاز	١٢٩
٣/٢/٨/٣ مرحلة الثقة بالمنظمة	١٣٠
٣/٨/٣ نموذج (العتيبي والسواط)	١٣٠
١/٣/٨/٣ الإذعان	١٣٠
٢/٣/٨/٣ مرحلة التطابق بين الفرد والمنظمة	١٣٠
٣/٣/٨/٣ مرحلة التبني	١٣٠
٩/٣ العوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي	١٣٢
١/٩/٣ التطوير والتدريب	١٣٢
٢/٩/٣ الإثراء الوظيفي	١٣٣
٣/٩/٣ القيادة	١٣٣
٤/٩/٣ المناخ التنظيمي	١٣٤
٥/٩/٣ خصائص الدور	١٣٤
١/٥/٩/٣ غموض الدور	١٣٥
٢/٥/٩/٣ وضوح الدور	١٣٥
٨/٩/٣ المكافآت والحوافز	١٣٦
٩/٩/٣ العدالة	١٣٦