



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر جودة حياة العمل على العلاقة بين الالتزام التنظيمي ونية ترك العمل

" دراسة تطبيقية على محكمة شمال القاهرة الإبتدائية "

" The Impact Of Quality Of Work Life On The
Relationship Between Organizational Commitment
And Turnover Intention "

"An Applied Study On The Primary North Cairo Court "

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتور الفلسفة
في إدارة الأعمال

إعداد
هالة أسعد فؤاد هنداوي

إشراف

الدكتور / عادل رمضان الزيادي
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة عين شمس



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

صفحة العنوان

اسم الباحثة :

هالة أسعد فؤاد هنداوي .

الدرجة العلمية :

دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال .

قسم إدارة الأعمال .

كلية التجارة .

جامعة عين شمس

سنة المنح : 2020



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

اسم الباحثة : هالة أسعد فؤاد هنداوي .
عنوان الرسالة : أثر جودة حياة العمل على العلاقة بين الالتزام التنظيمي ونية ترك العمل .

" دراسة تطبيقية على محكمة شمال القاهرة الإبتدائية "

الدرجة العلمية : دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال .

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :

(١) أ. د/ محمود محمد السيد .
مشرفاً ورئيساً

أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس

(٢) أ. د/ محمد أحمد عبد النبي
عضوأ

أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ بالمعهد العالي للحاسب ونظم المعلومات الإدارية

(٣) د/ أمانى درويش عثمان
عضوأ

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة - جامعة عين شمس

تاريخ البحث : ٢٠٢٠ / / ٢٠٢٠.

الدراسات العليا :

ختم الإجازة
إنجزت الرسالة
بتاريخ : ٢٠٢٠ / / ٢٠٢٠ .
بتاريخ : ٢٠٢٠ / / ٢٠٢٠ .

موافقة مجلس الكلية
موافقة مجلس الجامعة
بتاريخ : ٢٠٢٠ / / ٢٠٢٠ .
بتاريخ : ٢٠٢٠ / / ٢٠٢٠ .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُفْضَى
إِلَيْكَ وَهُوَ أَعْلَمُ بِرَبِّهِ زِدْنِي عِلْمًا " (١٤)
صدق الله العظيم

[سورة طه - الآية : (١٤)]

شكر وتقدير

تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد إستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس ، على تفضله بالموافقة على رئاسة لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة ، وفضله بالإشراف على الرسالة ، لما قدمه من نصائح وإرشادات وتوجيهات ومساعدة ومتابعة مستمرة خلال مراحل الرسالة ومنحه لي الوقت والجهد العظيم الذي كان له أعظم الأثر في إتمام هذه الرسالة .

كما توجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / محمد أحمد عبد النبي أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ بالمعهد العالي للحاسب ونظم المعلومات الإدارية ، على تفضله بقبول الإشتراك في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة .

وتتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتورة / أمانى درويش عثمان أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة - جامعة عين شمس ، على تفضلها بقبول الإشتراك في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة .

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى الدكتور / عادل رمضان الزيادي مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس ، لمشاركته في الإشراف على الرسالة وإمداد الباحثة بالإرشادات والتوجيهات التي كان لها دور كبير في إتمام هذه الرسالة .
وأخيراً ، تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى جميع أفراد عينة الرسالة بمحكمة شمال القاهرة الإبتدائية - مجال الدراسة - لما قدموه من تعاون خلال الدراسة التطبيقية .

الباحثة

هالة أسعد فؤاد هنداوي

قائمة المحتويات

الموضوع

| الصفحة | الموضوع | م |
|---|--|------------|
| الفصل الأول : الإطار المنهجي للبحث والدراسات السابقة | | |
| ٢ | مقدمة البحث . | أولاً : |
| ٣ | الدراسة الإستطلاعية. | ثانياً : |
| ٥ | مشكلة البحث . | ثالثاً : |
| ٥ | أهداف البحث . | رابعاً : |
| ٦ | أهمية البحث . | خامساً : |
| ٦ | فرضيات البحث . | سادساً : |
| ٨ | نموذج متغيرات البحث . | سابعاً : |
| ٩ | أسلوب ومنهج البحث . | ثامناً : |
| ١٠ | مجتمع وعينة البحث . | تاسعاً : |
| ١٣ | أساليب المعالجة الإحصائية . | عاشرأ : |
| ١٣ | الدراسات السابقة . | إحدى عشر : |
| الفصل الثاني : جودة حياة العمل | | |
| ٥٨ | مقدمة . | أولاً : |
| ٥٨ | تعريف جودة حياة العمل . | ثانياً : |
| ٥٩ | أهداف جودة حياة العمل . | ثالثاً : |
| ٦١ | أسباب الاهتمام بجودة حياة العمل . | رابعاً : |
| ٦٢ | أهمية جودة حياة العمل . | خامساً : |
| ٦٤ | أهمية جودة حياة العمل في المنظمات الحكومية . | سادساً : |
| ٦٧ | أبعاد جودة حياة العمل . | سابعاً : |
| ٧٧ | أساليب تحسين جودة حياة العمل . | ثامناً : |
| ٨١ | مستلزمات تطبيق برامج تحسين جودة حياة العمل . | تاسعاً : |
| ٨٢ | مقاييس ومؤشرات جودة حياة العمل . | عاشرأ : |
| ٨٤ | دور إدارة الموارد البشرية في جودة حياة العمل . | إحدى عشر : |

| الصفحة | الموضوع | م |
|---|--|-----------------------|
| ٨٦ | معوقات تطبيق جودة حياة العمل . | إثنا عشر : إثنا عشر : |
| ٨٨ | العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي . | ثالث عشر : ثالث عشر : |
| ٩٢ | خلاصة الفصل . | رابع عشر : رابع عشر : |
| الفصل الثالث : الالتزام التنظيمي | | |
| ٩٤ | مقدمة . | أولاً : أولاً : |
| ٩٥ | تعريف الالتزام التنظيمي . | ثانياً : ثانياً : |
| ٩٦ | أهمية الالتزام التنظيمي . | ثالثاً : ثالثاً : |
| ٩٨ | خصائص الالتزام التنظيمي . | رابعاً : رابعاً : |
| ١٠٠ | السلوك الناجم عن الالتزام التنظيمي . | خامساً : خامساً : |
| ١٠١ | مراحل تطور الالتزام التنظيمي . | سادساً : سادساً : |
| ١٠٢ | مداخل الالتزام التنظيمي . | سابعاً : سابعاً : |
| ١٠٥ | أنواع الالتزام التنظيمي . | ثامناً : ثامناً : |
| ١٠٩ | العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي . | تاسعاً : تاسعاً : |
| ١١٤ | مداخل تتميم الالتزام التنظيمي . | عاشرأ : عاشراً : |
| ١١٧ | الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي . | إحدى عشر : إحدى عشر : |
| ١٢٠ | مؤشرات الالتزام التنظيمي . | إثنا عشر : إثنا عشر : |
| ١٢١ | علاقة جودة حياة العمل بالالتزام التنظيمي . | ثالث عشر : ثالث عشر : |
| ١٢٣ | خلاصة الفصل . | رابع عشر : رابع عشر : |
| الفصل الرابع : نية ترك العمل | | |
| ١٢٥ | مقدمة . | أولاً : أولاً : |
| ١٢٥ | تعريف نية ترك العمل . | ثانياً : ثانياً : |
| ١٢٦ | مراحل النية لترك العمل . | ثالثاً : ثالثاً : |
| ١٢٦ | تعريف دوران العمل . | رابعاً : رابعاً : |
| ١٢٧ | النماذج المفسرة لنوايا ترك العمل . | خامساً : خامساً : |
| ١٣٢ | مقاييس ومؤشرات دوران العمل . | سادساً : سادساً : |
| ١٣٤ | مقاييس ومؤشرات نية ترك العمل . | سابعاً : سابعاً : |
| ١٣٦ | العوامل المحددة لنية ترك العمل . | ثامناً : ثامناً : |

| الصفحة | الموضوع | م |
|--------|--|------------|
| ١٤١ | أنواع ترك العمل . | تاسعاً : |
| ١٤٣ | الآثار المترتبة على ترك العمل . | عاشرأً : |
| ١٤٦ | التكاليف المالية المرافقة لترك العمل . | إحدى عشر : |
| ١٤٦ | طرق تقليل نية ترك العمل . | إثنا عشر : |
| ١٥٠ | علاقة استراتيجيات الموارد البشرية في نية ترك العمل . | ثالث عشر : |
| ١٥٢ | خلاصة الفصل . | رابع عشر : |

الفصل الخامس : مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية

| | | |
|-----|--|----------|
| ١٥٤ | توصيف عينة الدراسة . | أولاً : |
| ١٥٧ | قياس درجة المصداقية والإعتمادية على أداة الدراسة . | ثانياً : |
| ١٦٢ | مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية الخاصة بمتغيرات البحث . | ثالثاً : |

الفصل السادس : اختبار فروض الدراسة

| | | |
|-----|--|----------|
| ١٧٥ | إعداد مصفوفة الإرتباط بمتغيرات البحث . | أولاً : |
| ١٧٧ | اختبار الفروض . | ثانياً : |

الفصل السابع : النتائج والتوصيات

| | | |
|-----|---------------------------|----------|
| ٢٠١ | نتائج الدراسة الميدانية . | أولاً : |
| ٢٠٢ | نتائج اختبار الفروض . | ثانياً : |
| ٢٠٤ | توصيات الدراسة . | ثالثاً : |
| ٢٠٦ | الدراسات المقترحة . | رابعاً : |

قائمة المراجع

| | | |
|-----|--------------------|--------------|
| ٢٠٨ | المراجع العربية . | أولاً : |
| ٢٢١ | المراجع الأجنبية . | ثانياً : |
| ٢٣٢ | | الملحق : |
| ٢٤٢ | | ملخص البحث : |

قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|------------|--|--------|
| ١ | بيان محاور التساؤلات المطروحة في المقابلات الشخصية. | ٤ |
| ٢ | بيان بأقسام قائمة الإستقصاء ومصادر الإعتماد في إعداد البنود . | ٩ |
| ٣ | عدد العاملين في محكمة شمال القاهرة الابتدائية . | ١١ |
| ٤ | حجم مجتمع البحث وحجم العينة . | ١٢ |
| ٥ | الآثار المترتبة على الالتزام التنظيمي . | ١١٩ |
| ٦ | توزيع حجم العينة وفقاً للمحاكم . | ١٥٤ |
| ٧ | توزيع حجم العينة وفقاً للنوع . | ١٥٥ |
| ٨ | توزيع حجم العينة وفقاً للفئات العمرية . | ١٥٥ |
| ٩ | توزيع حجم العينة وفقاً للمستوى التعليمي . | ١٥٥ |
| ١٠ | توزيع حجم العينة وفقاً لعدد سنوات الخبرة . | ١٥٦ |
| ١١ | توزيع حجم العينة وفقاً للمستوى الوظيفي . | ١٥٦ |
| ١٢ | معامل الإتساق الداخلي لبنود متغير الالتزام التنظيمي . | ١٥٨ |
| ١٣ | معامل الإتساق الداخلي لبنود متغيرات جودة حياة العمل . | ١٥٩ |
| ١٤ | معامل الإتساق الداخلي لبنود متغير نية ترك العمل . | ١٦٠ |
| ١٥ | درجة الإعتماد على النتائج الإعتمادية المحققة لمحاور قائمة الإستقصاء | ١٦١ |
| ١٦ | الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية لأبعد متغير الالتزام التنظيمي . | ١٦٣ |
| ١٧ | تحليل التباين أحادي الإتجاه لأبعد متغير الالتزام التنظيمي . | ١٦٤ |
| ١٨ | الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير جودة حياة العمل . | ١٦٦ |
| ١٩ | تحليل التباين إحادي الإتجاه لأبعد متغير جودة حياة العمل . | ١٦٨ |
| ٢٠ | نتائج اختبار توكي لبعد الأجر والكافيات بين المحاكم. | ١٦٩ |
| ٢١ | نتائج اختبار توكي لبعد جماعية العمل بين المحاكم. | ١٧٠ |
| ٢٢ | نتائج اختبار توكي لبعد أسلوب الإشراف بين المحاكم. | ١٧١ |
| ٢٣ | الأوساط الحسابية والإنحرافات المعيارية لمتغير نية ترك العمل. | ١٧٢ |
| ٢٤ | تحليل التباين أحادي الإتجاه لمتغير نية ترك العمل. | ١٧٣ |
| ٢٥ | مصفوفة الإرتباط بين الالتزام التنظيمي وجودة حياة العمل ونية ترك العمل. | ١٧٦ |
| ٢٦ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للالتزام العاطفي على نية ترك العمل. | ١٧٨ |

| الصفحة | عنوان الجدول | رقم الجدول |
|--------|--|------------|
| ١٧٩ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للالتزام الاستمراري على نية ترك العمل. | ٢٧ |
| ١٨٠ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للالتزام الأخلاقي على نية ترك العمل. | ٢٨ |
| ١٨١ | نتائج الإنحدار المتعدد المتردج للالتزام التنظيمي على نية ترك العمل. | ٢٩ |
| ١٨٣ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للظروف المادية لبيئة العمل على الالتزام التنظيمي. | ٣٠ |
| ١٨٤ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط لخصائص الوظيفة على الالتزام التنظيمي. | ٣١ |
| ١٨٥ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للأجور والمكافآت على الالتزام التنظيمي. | ٣٢ |
| ١٨٦ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط لجماعية العمل على الالتزام التنظيمي. | ٣٣ |
| ١٨٧ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط لأسلوب الإشراف على الالتزام التنظيمي. | ٣٤ |
| ١٨٨ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للمشاركة في إتخاذ القرارات على الالتزام التنظيمي. | ٣٥ |
| ١٨٩ | نتائج الإنحدار المتعدد المتردج لجودة حياة العمل على الالتزام التنظيمي. | ٣٦ |
| ١٩١ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للظروف المادية لبيئة العمل على نية ترك العمل. | ٣٧ |
| ١٩٢ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط لخصائص الوظيفة على نية ترك العمل. | ٣٨ |
| ١٩٣ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للأجور والمكافآت على نية ترك العمل. | ٣٩ |
| ١٩٤ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط لجماعية العمل على نية ترك العمل. | ٤٠ |
| ١٩٥ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط لأسلوب الإشراف على نية ترك العمل. | ٤١ |
| ١٩٦ | نتائج تحليل الإنحدار البسيط للمشاركة في إتخاذ القرارات على نية ترك العمل. | ٤٢ |
| ١٩٧ | نتائج الإنحدار المتعدد المتردج لجودة حياة العمل على نية ترك العمل. | ٤٣ |
| ١٩٨ | معامل الارتباط الجزئي بين كل متغير مستقل (الالتزام التنظيمي - جودة حياة العمل) والمتغير التابع (نية ترك العمل) مع ثبات المتغير المستقل الآخر . | ٤٤ |
| ١٩٩ | نتائج تحليل الإنحدار المتعدد المتردج للالتزام التنظيمي وجودة حياة العمل على نية ترك العمل. | ٤٥ |
| ٢٠٤ | توصيات الدراسة . | ٤٦ |

قائمة الأشكال

| رقم الشكل | عنوان الشكل | الصفحة |
|-----------|--|--------|
| ١ | نموذج متغيرات البحث . | ٨ |
| ٢ | الدرج الهرمي لمفهوم جودة حياة العمل . | ٩٠ |
| ٣ | العلاقة بين جودة حياة العمل والرضا الوظيفي . | ٩١ |
| ٤ | مستويات أهمية الالتزام التنظيمي . | ٩٨ |
| ٥ | أنواع الالتزام التنظيمي . | ١٠٩ |
| ٦ | العوامل المؤثرة على الالتزام التنظيمي . | ١١٣ |
| ٧ | نموذج (Chia – Lun, Lo) | ١٢٨ |
| ٨ | نموذج (Albart Amankwaa) | ١٢٨ |
| ٩ | نموذج (Saket Jeswanl) | ١٢٩ |
| ١٠ | نموذج (Hom & All) | ١٣٠ |
| ١١ | نموذج (VadenBerghe) | ١٣١ |
| ١٢ | نموذج (March & Semon) | ١٣٢ |

المستخلص

اسم الباحثة : هالة أسعد فؤاد هنداوي .

عنوان الرسالة : أثر جودة حياة العمل على العلاقة بين الالتزام التنظيمي ونية ترك العمل " دراسة تطبيقية على محكمة شمال القاهرة الإبتدائية "

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل في محكمة شمال القاهرة الابتدائية على العلاقة بين الالتزام التنظيمي ونية ترك العمل لدى العاملين في المحكمة محل الدراسة . من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي ، وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في محكمة شمال القاهرة الابتدائية ، وتم تحديد حجم العينة (٣٨٤) مفردة ، وتم استرداد (٣١٤) قائمة إستقصاء بنسبة إسترداد (٨٢٪) ، وقد استخدمت الباحثة أسلوب العينة العشوائية البسيطة ، كما استخدمت قائمة الاستقصاء كأدلة رئيسية لجمع البيانات ، إضافة إلى استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات .

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة :

١- تختلف المحاكم فيما بينها من حيث أبعاد الالتزام التنظيمي ، فعند مقارنة قيم الأوساط الحسابية لأبعاد الالتزام التنظيمي نجد أن أكثر الأبعاد إهتماماً وتفصيلاً من جانب مفردات عينة الدراسة هي بالترتيب كما يلي :

الالتزام العاطفي ، الالتزام الأخلاقي ، الالتزام الاستمراري .

٢- تختلف المحاكم فيما بينها من حيث أبعاد جودة حياة العمل ، فعند مقارنة قيم الأوساط الحسابية لأبعاد جودة حياة العمل نجد أن أكثر الأبعاد إهتماماً وتفصيلاً من جانب مفردات العينة هي بالترتيب كما يلي :

جماعية العمل ، الأجور والمكافآت ، الظروف المادية لبيئة العمل ، أسلوب الإشراف ، خصائص الوظيفة ، المشاركة في إتخاذ القرارات .

٣- تختلف المحاكم فيما بينها من حيث مفردات العينة لنية ترك العمل ، ويتضح عدم وجود فروق معنوية بين قيم الأوساط الحسابية لمتغير نية ترك العمل ، وأن الفروق ترجع فقط إلى تأثير الصدفة .

أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة :

- ١- الاهتمام بتحفيز العاملين بتحسين نظم المكافآت بما يتناسب مع إشباع الحاجات الأساسية للعاملين.
 - ٢- بناء شبكة علاقات إجتماعية بين العاملين بالمحكمة .
 - ٣- تطوير وتحسين بيئة العمل بالمحكمة بهدف توفير الخدمات القضائية للمواطنين بأيسر السبل وأسرعها.
 - ٤- ضرورة الإهتمام بالمسؤولية الإجتماعية للمحاكم وتحسين الصورة الذهنية لدى المجتمع عن هذا القطاع الهام .
-

الكلمات المفتاحية :

جودة حياة العمل – الالتزام التنظيمي – نية ترك العمل.

Abstract

Hala Assad Fouad Hendawey

**" The Impact Of Quality Of Work Life On The Relationship Between Organizational Commitment And Turnover Intention
"An Applied Study On The Primary North Cairo Court "**

This study aims to identify the impact of the quality of work life in the Primary North Cairo Court on the relationship between organizational commitment and turnover intention for employees at the court, subject of the study. In order to achieve the objectives of this study, the researcher uses the analytical descriptive method and the study population consists of all the employees at the Primary North Cairo Court. The sample size is set to consist of (384) items, and (314) survey lists have been redeemed at 82% redemption percentage. The researcher uses the simple random sample method, the survey list as the main tool to compile data, in addition to the statistical analysis program (SPSS) to analyze data.

The most important results reached by the study are as follows:

- 1- Courts differ in terms of organizational commitment dimensions. When comparing the arithmetic mean values of the organizational commitment dimensions, it is shown that the most important and detailed dimensions according to the study sample items are in this order:

Emotional commitment, ethical commitment, continuous commitment

- 2- Courts differ in terms of the quality of work life dimensions. When comparing the arithmetic mean values of the quality of work life dimensions, it is shown that the most important and detailed dimensions according to the sample items are in this order:

Teamwork, salaries and rewards, physical conditions of the work environment, supervision method, job characteristics, participation in decision-making.

3- Courts differ in terms of the sample items' turnover intention. It is shown that there are no significant differences between the arithmetic mean values of the turnover intention variable and that differences are only attributed to the effect of coincidence.

The most important recommendations of the study:

- 1- Caring about motivating employees by improving the reward system to satisfy the employees basic needs.
 - 2- Building a network of social relationships between the employees at the court.
 - 3- Developing and improving the work environment at the court for the purpose of providing judicial services for the citizens with the easiest and fastest means.
 - 4- Necessity of emphasizing the social responsibility of courts and improving the mental image that the society has of this important sector.
-

Key words:

Quality of work life – Organizational commitment – Turnover intention .