



جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

## أثر جودة حياة العمل على العلاقة بين الإلتزام التنظيمي ونية ترك العمل

" دراسة تطبيقية على محكمة شمال القاهرة الابتدائية "

" 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 الزيايدي  
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 هندراوي .

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 الابتدائية "

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 عضواً

أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ بالمعهد العالي للحاسب ونظم المعلومات الإدارية

(٣) د/ أماني درويش عثمان عضواً

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة – جامعة عين شمس

تاريخ البحث : / / ٢٠٢٠م.

الدراسات العليا :

إجازت الرسالة

ختم الإجازة

بتاريخ : / / ٢٠٢٠م.

بتاريخ : / / ٢٠٢٠م.

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ : / / ٢٠٢٠م

بتاريخ : / / ٢٠٢٠م.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَى  
إِلَيْكَ وَحْيُهُ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا " (١١٤)

صدق الله العظيم

[سورة طه — الآية : (١١٤)]

## 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 ، وتفضله 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 تتوجه 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 / أماني 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 الزياي 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

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

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

م	الموضوع	الصفحة
تاسعاً :	أنواع ترك العمل .	١٤١
عاشراً :	الآثار المترتبة على ترك العمل .	١٤٣
إحدى عشر :	التكاليف المالية المرافقة لترك العمل .	١٤٦
إثنا عشر :	طرق تقليل نية ترك العمل .	١٤٦
ثالث عشر :	علاقة استراتيجيات الموارد البشرية في نية ترك العمل .	١٥٠
رابع عشر :	خلاصة الفصل .	١٥٢
<b>الفصل الخامس : مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية</b>		
أولاً :	توصيف عينة الدراسة .	١٥٤
ثانياً :	قياس درجة المصدقية والإعتمادية على أداة الدراسة .	١٥٧
ثالثاً :	مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية الخاصة بمتغيرات البحث .	١٦٢
<b>الفصل السادس : اختبار فروض الدراسة</b>		
أولاً :	إعداد مصفوفة الارتباط بمتغيرات البحث .	١٧٥
ثانياً :	إختبار الفروض .	١٧٧
<b>الفصل السابع : النتائج والتوصيات</b>		
أولاً :	نتائج الدراسة الميدانية .	٢٠١
ثانياً :	نتائج إختبار الفروض .	٢٠٢
ثالثاً :	توصيات الدراسة .	٢٠٤
رابعاً :	الدراسات المقترحة .	٢٠٦
<b>قائمة المراجع</b>		
أولاً :	المراجع العربية .	٢٠٨
ثانياً :	المراجع الأجنبية .	٢٢١
الملاحق :		٢٣٢
ملخص البحث :		٢٤٢



## 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 والانحرافات المعيارية لأبعاد متغير الالتزام التنظيمي .	١٦٣
١٧	تحليل التباين أحادي الإتجاه لأبعاد متغير الالتزام التنظيمي .	١٦٤
١٨	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير جودة حياة العمل .	١٦٦
١٩	تحليل التباين إحدادي الإتجاه لأبعاد متغير جودة حياة العمل.	١٦٨
٢٠	نتائج إختبار توكي لبعد الأجور والمكافآت بين المحاكم.	١٦٩
٢١	نتائج إختبار توكي لبعد جماعية العمل بين المحاكم.	١٧٠
٢٢	نتائج إختبار توكي لبعد أسلوب الإشراف بين المحاكم.	١٧١
٢٣	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغير نية ترك العمل.	١٧٢
٢٤	تحليل التباين إحدادي الإتجاه لمتغير نية ترك العمل.	١٧٣
٢٥	مصفوفة الارتباط بين الالتزام التنظيمي وجودة حياة العمل ونية ترك العمل.	١٧٦
٢٦	نتائج تحليل الإنحدار البسيط للالتزام العاطفي على نية ترك العمل.	١٧٨

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

## قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
١	نموذج متغيرات البحث .	٨
٢	التدرج 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 الإلتزام التنظيمي ونية ترك العمل " دراسة تطبيقية على محكمة شمال القاهرة الابتدائية "

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة حياة العمل في محكمة شمال القاهرة الابتدائية على العلاقة بين الإلتزام 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 كأداة 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 الإلتزام التنظيمي ، فعند مقارنة قيم الأوساط الحسابية لأبعاد الإلتزام التنظيمي نجد أن أكثر الأبعاد إهتماماً وتفصيلاً من جانب مفردات عينة الدراسة هي بالترتيب كما يلي :

الإلتزام العاطفي ، الإلتزام الأخلاقي ، الإلتزام 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 - الإلتزام 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 .