



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

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



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



MONA MAGHRABY



سمات الشخصية كمتغيرات مُعدلة للعلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك وإدارة الانطباعات

(دراسة ميدانية على الجامعات الحكومية بالقاهرة الكبرى)

**Personality traits as moderator variables in the relationship between
perceived organizational support and impression management**

"An Emprical study on the Governmental universities in Cairo"

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

هبة الله محمود خطرى

إشراف

دكتور/ أحمد على محمد

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور / عمرو محمد أحمد عواد

أستاذ إدارة الموارد البشرية

كلية التجارة – جامعة عين شمس

١٤٤٢ هـ – ٢٠٢٠ م



سمات الشخصية كمتغيرات مُعدلة للعلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك وإدارة الانطباعات
(دراسة ميدانية على الجامعات الحكومية بالقاهرة الكبرى)

الباحثة: هبة الله محمود خطري.

الدرجة العلمية: ماجستير في إدارة أعمال.

القسم التابع له: إدارة الأعمال.

الكلية: كلية التجارة.

الجامعة: جامعة عين شمس.

سنة المنح: ٢٠٢٠.

رسالة ماجستير

اسم الباحثة: هبة الله محمود خطرى.

عنوان الرسالة: سمات الشخصية كمتغيرات مُعدلة للعلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك وإدارة الانطباعات.

الدرجة العلمية: ماجستير إدارة أعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

الأستاذ الدكتور: / نادر ألبير فانوس (رئيساً)

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

الأستاذ الدكتور: عمرو محمد أحمد عواد (مشرفاً)

أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس.

الدكتور: محمد فتحى شلقامى (عضواً)

أستاذ مساعد إدارة الأعمال - أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.

تاريخ الدراسة / /

الدراسات العليا

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠٢٠/ /

موافقة مجلس الجامعة

٢٠٢٠/ /

موافقة مجلس الكلية

٢٠٢٠/ /

شكر وتقدير

****شكر وحمد لله عز وجل على عونهِ ومُدَدِهِ المستمر .. مِنْهُ وإِلَيْهِ كل الحب..**

**** تتوجه الباحثة بجزيل الشكر والامتنان والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ عمرو محمد أحمد عواد، أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة ، وتقديم الدعم والوقت والمجهود للباحثة وتقديم آرائه وتوجيهاته الثمينة مما كان له الفضل في إنجاز الرسالة ، فليسيادته جزيل الشكر والعرفان على حسن معاملته للباحثة.**

**** وتتقدم الباحثة بالشكر إلى الأستاذ الدكتور/ نادر ألبير فانوس، أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس لتفضله بالموافقة على رئاسة لجنة المناقشة والحكم على الرسالة.**

**** وتتقدم الباحثة بالشكر إلى الدكتور/ محمد فتحى شلقامى، أستاذ مساعد إدارة الأعمال- أكاديمية السادات للعلوم الإدارية لتفضله بقبول المشاركة بلجنة المناقشة والحكم على الرسالة.**

**** كما تتقدم الباحثة بالشكر إلى الدكتور/ أحمد على محمد مدرس إدارة الأعمال بكلية تجارة – جامعة عين شمس لدعمه وقبول الإشراف على الرسالة.**

**** كما تتقدم الباحثة بالشكر إلى الدكتورة/ حنان الدماطى لدعمها وتوجيهاتها الثمينة جزاها الله عنى كل خير.**

مستخلص الرسالة

اسم الباحثة: هبة الله محمود خطرى.

عنوان الرسالة: سمات الشخصية كمتغيرات مُعدلة للعلاقة بين الدعم التنظيمى المُدرك وإدارة الانطباعات.

الدرجة العلمية: ماجستير إدارة أعمال.

هدفت الدراسة إلى دراسة مدى توافر الدعم التنظيمى المُدرك بالجامعات محل الدراسة ومعرفة مدى تأثيره فى سلوكيات إدارة الانطباعات، ودراسة مدى توافر سلوكيات إدارة الانطباعات بأبعادها (السلوكيات الموجهة نحو الوظيفة، والسلوكيات الموجهة نحو الرئيس، والسلوكيات الموجهة نحو الذات) بمجتمع الدراسة، بالإضافة إلى دراسة مدى تأثير سمات الشخصية (القبول الاجتماعى، الضمير الحى) فى العلاقة بين الدعم التنظيمى المُدرك وسلوكيات إدارة الانطباعات. وتوصلت الدراسة إلى توافر مُدركات العاملين بالوظائف الإدارية بالجامعات محل الدراسة للدعم التنظيمى المُدرك بدرجة متوسطة. كما يمارس العاملون بالوظائف الإدارية بالجامعات محل الدراسة سلوكيات إدارة الانطباعات بكافة أبعادها (الموجهة نحو الوظيفة، والموجهة نحو الرئيس، والموجهة نحو الذات) بدرجة متوسطة. أيضاً يتوافر القبول الاجتماعى كأحد سمات الشخصية بدرجة منخفضة لدى العاملين بالوظائف الإدارية بالجامعات محل الدراسة، أما الضمير الحى فيتوافر بدرجة متوسطة.

أهم التوصيات: أوصت الباحثة بتحليل احتياجات العاملين لتحديد الدعم التنظيمى المطلوب والمناسب لهم مع ترتيب تلك الاحتياجات وفقاً لأولويتها ومدى تناسبها مع إمكانات الجامعات محل الدراسة. أيضاً أوصت بزيادة وعى العاملين بسلوكيات إدارة الانطباعات وأبعادها ونتائجها السلبية على الصعيد الفردى والتنظيمى من خلال وضع برنامج تدريبى شامل لرفع الوعى لدى العاملين بالسلبات الناتجة عن الانخراط بسلوكيات إدارة الانطباعات. مع الاهتمام بجذب واستقطاب العاملين ذوى المعدلات العالية من (القبول الاجتماعى والضمير الحى).

الكلمات المفتاحية:

- الدعم التنظيمى المُدرك.
- إدارة الانطباعات.
- سمات الشخصية.

Abstract

Researcher Name: Hebatullah Mahmoud Khatry

Thesis Title: Personality traits as moderator variables in the relationship between perceived organizational support and impression management: An empirical study on the Governmental universities in Cairo

Degree: Master's of Business Administration

The Study Aimed to Study the impact of Perceived organizational support on Impression Management behaviors (Job focused, Supervisor focused, and Self focused behaviors), identify the role of personality traits (Agreeableness\ Conscientiousness) as moderator variables in the relationship between Perceived Organizational Support and Impression Management.

The study found that mediating the perceptions of the administrative employees in the universities under study in perceived organizational support, also they practice the impression management behaviors in all dimensions (Job focused, Supervisor focused, and Self focused behaviors) with a moderate degree. The employees have a low degree of agreeableness while they have conscientiousness in a moderate one. The study also found that there is a negative and significant effect of perceived organization support on every dimension of Impression Management (Job focused, Supervisor focused, and Self focused behaviors). Finally both agreeableness and conscientiousness as personality traits do not modify the relationship between perceived organizational support and impressions management behaviors.

The researcher recommended analyzing the needs of workers to determine the required and appropriate organizational support for them considering its suitability with the capabilities of the universities under study. She also recommended increasing the awareness of impression management behaviors among workers, and its negative consequences in both individual and organizational levels by setting up a comprehensive training program to raise awareness of the negative consequences of engaging in such behaviors. Also attracting workers with high rates of (Agreeableness and Conscientiousness).

Keywords:

- Perceived Organizational Support.
- Impression Management.
- Personality Traits.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١٠-١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٢	المقدمة
٣	أولاً: مفاهيم وأبعاد متغيرات الدراسة
٧	ثانياً: مشكلة الدراسة
٩	ثالثاً: أهداف الدراسة
١٠	رابعاً: نموذج الدراسة
١٠	خامساً: فروض الدراسة
١١	الخاتمة
٢٥-١٢	الفصل الثاني: الإطار النظري
١٣	أولاً: الدعم التنظيمي المُدرك
١٣	المقدمة
١٤	١. نظرية الدعم التنظيمي
١٥	٢. مفهوم الدعم التنظيمي المُدرك
١٦	٣. أبعاد الدعم التنظيمي المُدرك
٢٢	٤. أهمية الدعم التنظيمي المُدرك
٢٥	٥. محددات الدعم التنظيمي المُدرك ونتائجه
٣٩-٢٦	ثانياً: إدارة الانطباعات
٢٦	المقدمة
٢٦	١. مفهوم سلوكيات إدارة الانطباعات
٢٧	٢. أبعاد سلوكيات إدارة الانطباعات
٣٣	٣. العلاقة بين طبيعة الأفراد وسماتهم ونتائج إدارة الانطباع
٣٦	٤. علاقة النوع بإدارة الانطباع
٣٨	٥. محددات إدارة الانطباعات
٤٠	ثالثاً: سمات الشخصية
٤٠	المقدمة
٤٠	١. مفهوم الشخصية
٤١	٢. محددات الشخصية
٤٢	٣. مؤشر مايروز بريجز
٤٣	٤. نموذج السمات الخمس الكبرى للشخصية
٤٦	٥. علاقة السمات الخمس الكبرى بالتنبؤ بالسلوكيات التنظيمية

تابع قائمة المحتويات

٤٨	٦. السمات الأخرى للشخصية المتعلقة بالسلوك التنظيمي
٥٢	- الدعم التنظيمي وإدارة الانطباعات
٥٣	- الدعم التنظيمي المُدرَك وسمات الشخصية
٥٤	الخاتمة
٧١-٥٦	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
٥٧	المقدمة
٥٧	أولاً: فلسفة ومنهج الدراسة.
٥٨	ثانياً: تصميم قائمة الاستقصاء.
٦٠	ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة.
٦١	رابعاً: إجراءات توزيع وجمع قوائم الاستقصاء.
٦٢	خامساً: الأساليب الإحصائية.
٦٣	سادساً: التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة.
٧١	الخاتمة
٩٧-٧٢	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
٧٣	المقدمة
٧٣	أولاً: الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة.
٧٦	ثانياً: تحليل الانحدار البسيط.
٨٣	ثالثاً: تحليل الانحدار الهيراركي.
٩١	رابعاً: اختبار صحة فروض الدراسة.
٩٢	الخاتمة
٩٩-٩٣	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات
٩٤	المقدمة
٩٤	أولاً : مناقشة نتائج الدراسة.
٩٧	ثانياً : التوصيات.
٩٨	ثالثاً : حدود الدراسة وفرص البحوث المستقبلية .
٩٩	الخاتمة
١٢٢-١٠٠	المراجع
١٠١	١. المراجع العربية
١٠٣	٢. المراجع الأجنبية
	الملاحق
	ملخص الدراسة باللغة العربية
	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٨	محاور الدراسة الإستطلاعية	١
٤٦	وصف سمات الشخصية	٢
٦٠	مجتمع الدراسة	٣
٦٢	توزيع مفردات عينة الدراسة طبقاً للخصائص الديموجرافية	٤
٦٥	نتائج التحليل العاملي الاستكشافي لمقياس الدعم التنظيمي المُدرَك	٥
٦٧	التحليل العاملي الاستكشافي لمقياس إدارة الانطباعات	٦
٦٩	التحليل العاملي الاستكشافي لمقياس القبول الاجتماعي	٧
٧٠	التحليل العاملي الاستكشافي لمقياس الضمير الحي	٨
٧٤	اتجاه آراء عينة الدراسة والمتوسط المرجح	٩
٧٥	الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة	١٠
٨٢	نماذج تحليلات الانحدار البسيط لتأثيرات الدعم التنظيمي المُدرَك في أبعاد سلوكيات إدارة الانطباعات والمقياس الكلي لسلوكيات إدارة الانطباعات	١١
٨٨	تحليل الانحدار الهيراركي للتأثير المعدل للقبول الاجتماعي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرَك والمقياس الكلي لسلوكيات إدارة الانطباعات	١٢
٩٠	تحليل الانحدار الهيراركي للتأثير المعدل للضمير الحي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرَك والمقياس الكلي لسلوكيات إدارة الانطباعات	١٣
٩٧	توصيات الدراسة	١٤

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
١	النموذج البياني لمتغيرات الدراسة	١٠
٢	أبعاد الدعم التنظيمي المُدرك	٢١
٣	محددات الدعم التنظيمي	٢٤
٤	تصنيف (1982) Jones & Pittman لسلوكيات إدارة الانطباعات	٢٩
٥	تصنيف (1990) Wayne & Ferris لسلوكيات إدارة الانطباعات	٣١
٦	تصنيف (1995) Wayne & Iden لسلوكيات إدارة الانطباعات	٣٢
٧	الانتشار لتأثير الدعم التنظيمي المُدرك في سلوكيات إدارة الانطباعات الموجهة نحو الوظيفة	٧٧
٨	الانتشار لتأثير الدعم التنظيمي المُدرك في سلوكيات إدارة الانطباعات الموجهة نحو الرئيس	٧٧
٩	الانتشار لتأثير الدعم التنظيمي المُدرك في سلوكيات إدارة الانطباعات الموجهة نحو الذات	٧٨
١٠	الانتشار لتأثير الدعم التنظيمي المُدرك في المقياس الكلي لسلوكيات إدارة الانطباعات	٧٨
١١	البواقي المعيارية لنموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المُدرك في سلوكيات إدارة الانطباعات الموجهة نحو الوظيفة	٧٩
١٢	البواقي المعيارية لنموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المُدرك في سلوكيات إدارة الانطباعات الموجهة نحو الرئيس	٧٩
١٣	البواقي المعيارية لنموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المُدرك في سلوكيات إدارة الانطباعات الموجهة نحو الذات	٨٠
١٤	البواقي المعيارية لنموذج الانحدار البسيط لتأثير الدعم التنظيمي المُدرك في المقياس الكلي لسلوكيات إدارة الانطباعات	٨٠
١٥	نموذج المتغير المعدل	٨٤
١٦	الانتشار لتأثير القبول الاجتماعي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك وسلوكيات إدارة الانطباعات	٨٥
١٧	الانتشار لتأثير الضمير الحي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك وسلوكيات إدارة الانطباعات	٨٥
١٨	البواقي المعيارية لنموذج الانحدار الهراري لتأثير القبول الاجتماعي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك وسلوكيات إدارة الانطباعات	٨٦
١٩	البواقي المعيارية لنموذج الانحدار الهراري لتأثير الضمير الحي في العلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك وسلوكيات إدارة الانطباعات	٨٦

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يشير مفهوم إدارة الانطباعات بأنها محاولات الأفراد لتشكيل انطباعات الآخرين عنهم فيما يتعلق بسلوكهم، و دوافعهم، وأخلاقهم وغيرها من الخصائص مثل ذكائهم وإمكانيتهم المستقبلية (Lopes & Fletcher, 2004). وقد أشارت الدراسة إلى أن إدارة الانطباعات ظاهرة تنظيمية لها تأثير واسع على كلاً من الأفراد والمنظمات. على سبيل المثال، عندما يشعر العاملون بالقلق حيال صورتهم أمام الآخرين قد يؤثر هذا على العديد من السلوكيات مثل استعدادهم للتحدث، أو طلب معلومات، أو تغذية مرتدة، أو المشاركة في سلوكيات مبادرة داخل المنظمة (Bolino et al. 2016).

وقد ركزت الدراسات السابقة والمراجعات الأدبية الخاصة بإدارة الانطباعات في الكثير من الأحيان على استخدام سلوكيات محددة من ضمنها السلوكيات الموجهة نحو الذات "ترويج الذات" (Higgins et al, 2003)، أو على استخدام إدارة الانطباعات في سياق محدد مثل "مقابلات العمل" والتي تتأثر بالعديد من المتغيرات مثل العوامل الموقفية والشخصية وغيرها (Barrick et al. 2009). لذلك اهتمت الباحثة بدراسة سمات الشخصية كمتغيرات مُعدلة للعلاقة بين الدعم التنظيمي المُدرك وإدارة الانطباعات، حيث أن الفروق الفردية الدالة على التفاعلات اليومية للأفراد مع بعضهم البعض ستصبح ذات شكل مسجل في اللغات التي يتحدثون بها هؤلاء الأفراد، وبناءً على هذا، تمت مراجعة معاجم اللغة لإعداد قوائم بالمصطلحات الدالة على سمات الشخصية الإنسانية (عبادو، ٢٠١٣).

ووفقاً لنظرية التبادل الاجتماعي والتي تذكر أنه بحصول شخص ما على خدمة معينة فإنه يشعر بالالتزام نحوها ويسعى إلى تعويضها، كذلك الأمر في الحياة العملية " فعندما تُعامل المنظمة العاملين بها باحترام وتقدير يزيد هذا من إدراكهم بدعم المنظمة لهم" (Nevas & Eisenberger, 2014) مما يدفعهم بالالتزام بشكل أكبر تجاهها، والانخراط في السلوكيات المرغوبة والبعد عن السلوكيات غير المرغوبة، مما يخلق مشاعر الثقة بين الطرفين "الأفراد والمنظمة" والتي تتطور إلى التزامات طويلة الأجل (Sharma & Dhar, 2015).

كما اهتمت الباحثة بدراسة مفهوم الدعم التنظيمي المُدرك والذي يشير إلى المعتقدات التي تُشكل من قبل العاملين عن مدى تقييم المنظمة لهم وتقديرها لمساهماتهم وكذلك مدى اهتمامها بهم ورعايتها لرفاهيتهم (Rhodes & Eisenberger, 2002). لذلك هناك العديد من المفاهيم المتسقة عن الدعم التنظيمي المُدرك، والتي يرجع نشأتها لنظرية التبادل الاجتماعي "Social Exchange" والتي ساهمت بشكل كبير في معرفه الدافع وراء سلوكيات الأفراد والمنظمات. لذلك وجب تعزيز الدعم التنظيمي المُدرك للعاملين بالجامعات الحكومية لكونهم جزء أساسي