



بسم الله الرحمن الرحيم

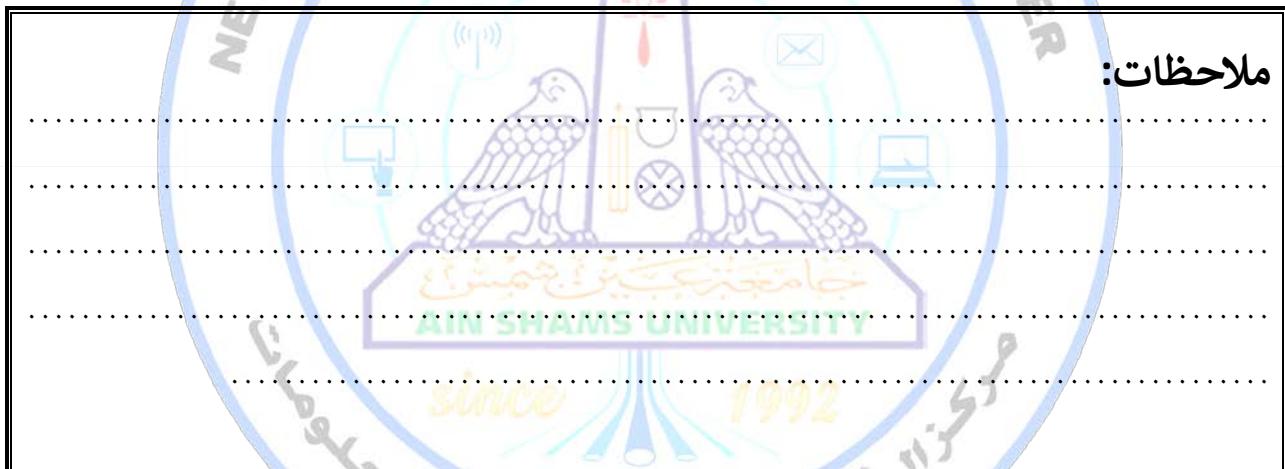
٥٠٠٥٥

تم رفع هذه الرسالة بواسطة / هناء محمد علي

بقسم التوثيق الإلكتروني بمركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات دون أدنى

مسؤولية عن محتوى هذه الرسالة.

ملاحظات:





جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

## أثر النبذ التنظيمي في نية ترك العمل

دراسة ميدانية

على شركة الأسمنت بمحافظة أسيوط

**The Effect of Organizational Ostracism on Intent to Leave Work**

**An Empirical Study on Cement Company in Assiut Governorate**

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

شروق حسني محمد دياب

إشراف

دكتور

سالي علي محمد حسن

مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة  
جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال  
كلية التجارة  
جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلِمْتَنَا ﴾  
إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية: ٣٢



جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

## أثر النبذ التنظيمي في نية ترك العمل دراسة ميدانية

### على شركة الأسمنت بمحافظة أسيوط

اسم الباحث : شروق حسني محمد دايب.

الدرجة العلمية : الماجستير

الكلية : التجارة .

الجامعة : عين شمس .

سنة المنح : ٢٠٢٢ .



جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

### لجنة المناقشة والحكم

الصفة	التوقيع	الوظيفة	الأسم
مشرفا ورئيسا		أستاذ اداره الاعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس	<b>الأستاذ الدكتور: ممدوح عبد العزيز رفاعي</b>
عضو		أستاذ اداره الاعمال بكلية التجارة جامعة الأزهر بنات	<b>الأستاذ الدكتور: الفت أبراهيم جاد الرب عطا</b>
عضو		أستاذ مساعد اداره الاعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس	<b>الأستاذ الدكتور: بسام الاحمدى</b>

تاریخ الباحث : ٢٠٢٢

الدراسات العليا :

أجازت الرسالة بتاريخ :

ختم الإجازة :

موافقة مجلس الجامعة :

موافقة مجلس الكلية :

٢٠٢٢ / ٣ / ٩

٢٠٢٢ / /

# شِكْر وَعِرْفَانٌ

إن الحمد لله، أسجد لله شاكراً على عظيم منحه وكريم عطائه من نعم لا تعد ولا تحصى، وأحمده كل الحمد على توفيقه إباهي لالانتهاء من هذه الدراسة، فإن كنت قد أصبت فمن الله سبحانه وتعالى وإن أخطأ فمن نفسي والصلة والسلام على سيد الخلق محمد (صلى الله عليه وعلى آله وصحبة أجمعين) القائل من لم يشكر الناس لا يشكر الله.

وانطلاقاً من العرفان بالجميل يشرفني أن أتوجه بالشكر والعرفان إلى الأستاذ الجليل الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي، أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس لتكريمه بالإشراف على هذه الدراسة وما منعني من فكر وفيض علمه وتوجيهاته المستمرة في كل مرحلة من مراحل الدراسة، مقدماً الكثير من وقته وجهده وتحث الباحث على العمل الجاد، فله مني خالص امتناني وتقديرني ودعائي له بالصحة والتوفيق وجراه الله عني وعن كل الباحثين خير الجزاء.

كما أتوجه بجزيل الشكر إلى الدكتورة / سالي على حسن مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس التي تكرمت بالإشراف على هذه الدراسة وعلى الملاحظات والتوجيهات المستمرة أبدتها سعادتها للباحثة - فجزاها الله عني وعن أهل العلم خير الجزاء

كما أتوجه بالشكر والعرفان إلى الأستاذ الدكتور / الفت أ Ibrahim جاد الرب أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة الأزهر بنات لتفضليها بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الدراسة وهذا ما يعد إثراً لمناقشة مقامة وللدراسة قيمة وشرف عظيمة للباحثة طول العمر فجزاها الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر والعرفان بالجميل إلى الأستاذ الجليل الأستاذ الدكتور .Bسام الأحمدي ..  
أستاذ مساعد بإدارة الأعمال على تفضيله بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الدراسة وهذا ما يعد إثراً لمناقشة مقامة وللدراسة قيمة وشرف عظيمة للباحثة طول العمر، وأدعوا الله أن ينعم عليه بدوام الصحة والعافية وجراه الله عني خير الجزاء .

# الإهادء

إلي من ابصرت بهما طريق حيتي ، و استمدت منها قوتي و اعزازي بذاتي ، إلى والدي (المهندس حسني محمد نياپ) والدتي الذين علموني معنى الإصرار و أن لا شئ مستحيل في الحياة بقوه الإيمان والتخطيط السليم .

كما أتقدم أيضا بالشكر والامتنان لكل من قابلني بلبتسامة تشجيع في يوم مرهق ولكل من وجه لي كلمة طيبة في ساعة من ساعات التعب وإلى كل من شد على يدي لمواصلة هذا المشوار وأيضا بخالص شكري إلى من رافقني وقطع معي رحلة العلم وشاركتني هومي ومنحني صبرة، إلى أصدقائي الغاليين أصدقاء الحياة وال عمر (ريم دراز - مي قوشتي ) ، وجميع أصدقائي على تشجيعهم ومساعدتهم حباً وإخلاصاً وعرفاناً بالجميل.

إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي ، ، ، ، ، ،

## **المستخلص :**

### **أثر النبذ التنظيمي في نية ترك العمل (دراسة ميدانية على شركة الأسمنت بمحافظة أسيوط)**

**إعداد**

**شروق حسني محمد ديباب**

**٢٠٢١ م**

**هدفت الدراسة إلى معرفة أثر النبذ التنظيمي على نية ترك العمل، مما قد يؤدي إلى حدوث الدوران الفعلي**

**للعاملين في شركة الأسمنت بأسيوط ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم تمثيل مجتمع الدراسة من**

**قبل العاملين بشركةأسمنت أسيوط ، تم اختيار عينة عشوائية من ٣١٢ موظفين.**

**وأظهرت النتائج أن هناك توافرًا بدرجة مرتفعة لسلوكيات النبذ التنظيمي من قبل الرؤساء ومن قبل الزملاء و**

**هناك توافرًا بدرجة مرتفعة نوايا ترك العمل بين العاملين. أظهرت النتائج أيضًا أن هناك تأثيرًا جوهريًا للنبذ**

**التنظيمي على نية ترك العمل داخل شركة أسيوط..**

**وتوصلت الدراسة إلى أن توافر سلوك النبذ من شأنه أن يعزز نوايا ترك العمل بين العاملين بشركة**

**لأسمنت بأسيوط ، ويرجع ذلك إلى التأثير الكبير الذي أظهرته نتائج النبذ على نية ترك العمل .**

**وأوصت الدراسة بأن تعمل شركة الأسمنت على الحد من النبذ التنظيمي وتطوير سلوكيات العمل الإيجابية مثل**

**تعزيز التعاون والتواصل المستمر والمعاملة العادلة وتمكين الموظفين والحد من سلوكيات العمل السلبية مثل**

**النبذ من قبل الرؤساء ، النبذ من قبل الزملاء ، التمييز الوظيفي ، الإقصاء والقيادة غير المنتظمة / العدوانية التي**

**تعرض الآخرين للخطر. الأمر الذي من شأنه أن يؤدي إلى تقليل من نوايا ترك العمل لموظفي شركة سيمكس**

**لأسمنت بأسيوط .**

**الكلمات المفتاحية : النبذ التنظيمي ، نية ترك العمل ، من قبل الرؤساء ، من قبل الزملاء.**

## **Abstract**

### **The Effect of Organizational Ostracism on Intent to Leave Work**

### **An Empirical Study on Cement Company**

### **in Assiut Governorate**

### **Preparation**

**Shrouk Hosny Mohamed Diab**

**2021**

**This research aimed** to investigate the effect of organizational ostracism on the intention to leave work which might lead to the actual turnover of workers in Cement Company Assiut. The study used the analytical descriptive approach. The study population was represented by the employees of the Assiut Cement Company. A random sample of 312 employees was selected.

**The results** showed that there is a high availability of organizational ostracism behaviors From supervisors and co-workers and there is a high availability intentions to leave work among workers. The results also showed that there is a significant impact for organizational ostracism dimensions on the intent to leave work within Cement Company.

**The study concluded that** the availability of ostracism behavior would enhance workers' intentions to leave work among employees of Cement Company in Assiut and this is due to the significant impact that the results showed for ostracism on intent to leave.

**The study recommended that** Cement Company should work on reducing organizational ostracism and developing positive working behaviors such as Promotes collaboration , Open and honest communication, Fair Treatment , empower employees and reducing negative working behaviors such as ostracism from both supervisors and co-worker, Job discrimination, Exclusion, Erratic/aggressive driving that endangers others, ‘ which would lead to reducing intentions to leave work for employees of Cement Company in Assiut.

**Keywords :** Organizational ostracism , Intent to leave , supervisors , co- workers .



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	غلاف الرسالة
	آلية القرانية
أ : ب	لجنة المناقشة والحكم على الرسالة
ج	الشكر والعرفان
د	الأهداء
هـ	مستخلص الرسالة باللغة العربية
و	مستخلص الرسالة باللغة الإنجليزية
ز : ن	قائمة المحتويات
س	قائمة الأشكال
ع : ص	قائمة الجداول
ص	قائمة الملحق

المحتويات :

الصفحة	الموضوع	الرقم
	( ١/١ ) الفصل الأول : الإطار النظري والدراسات السابقة	
٤:٣	مقدمة الدراسة	( ١/١/١ )
	متغيرات الدراسة وتعريفها	( ٢/١/١ )
٥	المتغير المستقل	( ١/٢/١/١ )
٦:٥	المتغير التابع	( ٢/٢/١/١ )

الصفحة	الموضوع	الرقم
٦	هيكل متغيرات الدراسة	(٣/١/١)
٧	الدراسة الاستطلاعية	(٤/١/١)
٨:٧	التعقيب على الدراسة الاستطلاعية	(١/٤/١/١)
٨	مشكلة الدراسة	(٥/١/١)
٩	أهداف الدراسة	(٦/١/١)
٩	فروض الدراسة	(٧/١/١)
١٠	أهمية الدراسة	(٨/١/١)
١٠	الأهمية العلمية	(١/٨/١/١)
١٠	الأهمية العملية	(٢/٨/١/١)
١١:١٠	حدود الدراسة	(٩/١/١)
(٢/١) المبحث الثاني : الدراسات السابقة		
١٨:١٣	الدراسات السابقة المتعلقة بالنبذ التنظيمي	(١/٢/١)
٣٤:١٩	الدراسات السابقة المتعلقة بنية ترك العمل	(٢/٢/١)
٣٦:٣٤	الدراسات السابقة المتعلقة بالنبذ التنظيمي و بنية ترك العمل	(٣/٢/١)
٣٨:٣٧	التعقيب على الدراسات السابقة	(٤/٢/١)
٤٠	ملخص الفصل الأول	
٤١	الفصل الثاني : الإطار المنهجي لمتغيرات الدراسة	
٤٢	(١/٢) المبحث الأول: النبذ التنظيمي	
٤٤:٤٣	تمهيد	
٤٥:٤٤	مفهوم النبذ التنظيمي	(١/١/٢)
٤٦	أنواع النبذ التنظيمي في مكان العمل	(٢/١/٢)
٤٦	النبذ الاجتماعي	(١/٢/١/٢)
٤٦	النبذ الجسدي	(٢/٢/١/٢)

الصفحة	الموضوع	الرقم
٤٧:٤٦	النبد الإلكتروني	(٣/٢/١/٢)
٤٧	النبد العام في مكان العمل	(٤/٢/١/٢)
٤٧	التجنب التنظيمي	(٥/٢/١/٢)
٤٧	الانتفاء العام في مكان العمل	(٦/٢/١/٢)
٤٨	النبد اللغوي	(٧/٢/١/٢)
٤٨	الرفض الاجتماعي	(٨/٢/١/٢)
٤٨	الاستبعاد الاجتماعي	(٩/٢/١/٢)
٤٩	الفرق بين النبد التنظيمي والمفاهيم الأخرى	(٣/١/٢)
٤٩	التقويض الاجتماعي	(١/٣/١/٢)
٤٩	الفاظطة	(٢/٣/١/٢)
٥٠	التنمر والإشراف التعسفي	(٣/٣/١/٢)
٥٠	التهكم / السخرية التنظيمية	(٤/٣/١/٢)
٥١	العوامل المؤثرة على النبد التنظيمي	(٤/١/٢)
٥١	الصراع بين الأشخاص	(١/٤/١/٢)
٥١	الصراع التنظيمي	(٢/٤/١/٢)
٥١	نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية	(٣/٤/١/٢)
٥٢:٥١	العصابة	(١/٣/٤/١/٢)
٥٢	المقبولة	(٢/٣/٤/١/٢)
٥٢	الانبساطية	(٣/٣/٤/١/٢)
٥٢	يقظة الضمير	(٤/٣/٤/١/٢)
٥٣	الافتتاح على الخبرة	(٥/٣/٤/١/٢)
٥٣	القيادة الترجسية	(٤/٤/١/٢)
٥٤:٥٣	الذكاء العاطفي	(٥/٤/١/٢)

الصفحة	الموضوع	الرقم
٥٤	د الواقع ومحفزات وسببات تنظيمية للنبذ التنظيمي	(٥/١/٢)
٥٥	النتائج المترتبة على حدوث النبذ في مكان العمل	(٦/١/٢)
٥٥	النبذ في مكان العمل وسلوكيات صوت الموظف	(١/٦/١/٢)
٥٥	النبذ في مكان العمل وسلوكيات الإنساب	(٢/٦/١/٢)
٥٦	النبذ في مكان العمل وسلوك العمل غير المنتج	(٣/٦/١/٢)
٥٦	النبذ في مكان العمل والانتقام التنظيمي	(٤/٦/١/٢)
٥٧	النبذ التنظيمي والاستنزاف العاطفي	(٥/٦/١/٢)
٥٧	النبذ التنظيمي والمواطنة التنظيمية	(٦/٦/١/٢)
٥٧	النبذ التنظيمي والأداء الوظيفي	(٧/٦/١/٢)
٥٨	النبذ التنظيمي والالتزام التنظيمي	(٨/٦/١/٢)
٥٩	النبذ التنظيمي والارتباط الوظيفي	(٩/٦/١/٢)
٥٩	النبذ في مكان العمل والابتكار والإبداع	(١٠/٦/١/٢)
٦٠	مصادر النبذ في مكان العمل	(٧/١/٢)
٦١:٦٠	نموذج التصنيف السلوكي لنبذ القيادة والمشرفين	(١/٧/١/٢)
٦١	<b>الخلاصة</b>	
<b>(٢/٢) المبحث الثاني: نية ترك العمل</b>		
٦٣	<b>تمهيد</b>	
٦٥:٦٣	مفهوم نية ترك العمل	(١/٢/٢)
٦٥	مراحل النية في ترك العمل	(٢/٢/٢)
٦٦	مؤشرات نية ترك العمل	(٣/٢/٢)

الصفحة	الموضوع	الرقم
٦٧:٦٦	الفرق بين نية ترك العمل ومعدل دوران العمل والتسلب الوظيفي	(٤/٢/٢)
٦٩:٦٧	النماذج النظرية المفسرة لنوايا ترك العمل	(٥/٢/٢)
٦٩	محددات نية ترك العمل	(٦/٢/٢)
٦٩	الرضا الوظيفي	(١/٦/٢/٢)
٧٠	النماء العاطفي	(٢/٦/٢/٢)
٧١:٧٠	الدعم الاجتماعي	(٣/٦/٢/٢)
٧١	التمكين الإداري	(٤/٦/٢/٢)
٧٢:٧١	ضغط العمل	(٥/٦/٢/٢)
٧٢	المناخ التنظيمي	(٦/٦/٢/٢)
٧٢	الأمان الوظيفي	(٧/٦/٢/٢)
٧٣	الحوافز والأجور والمرتبات	(٨/٦/٢/٢)
٧٣	القيادة الإدارية المركزية	(٩/٦/٢/٢)
٧٤	أسباب نية ترك العمل	(٧/٢/٢)
٧٤	العوامل الاجتماعية والاقتصادية	(١/٧/٢/٢)
٧٤	العوامل الفردية	(٢/٧/٢/٢)
٧٥	العوامل التنظيمية	(٣/٧/٢/٢)
٧٦:٧٥	طرق تقليل نية ترك العمل عن المنظمة	(٨/٢/٢)
٧٦	الخلاصة	
٧٧	الفصل الثالث الدراسة الميدانية واختبار الفروض والنتائج والتوصيات	
٧٨	منهجية الدراسة مؤشرات قياس قوة متغيرات الدراسة	
٧٩	تمهيد	
٧٩	منهجية الدراسة	(١/١/٣)
٧٩	مجتمع وعينة الدراسة	(٢/١/٣)

الصفحة	الموضوع	الرقم
٧٩	مجتمع الدراسة	(١/٢/١/٣)
٨٠	عينة الدراسة	(٢/٢/١/٣)
٨٠	الدراسة النظرية والمكتبية	(٣/٢/١/٣)
٨٠	الدراسة الميدانية	(٤/٢/١/٣)
٨١	أداة الدراسة	(٣/١/٣)
٨٢:٨١	مقاييس المتغيرات	(١/٣/١/٣)
٨٢	أساليب جمع البيانات	(٤/١/٣)
٨٢	البيانات الثانوية	(١/٤/١/٣)
٨٢	البيانات الأولية	(٢/٤/١/٣)
٨٤:٨٣	تصميم قائمة الاستقصاء وأساليب القياس	(٥/١/٣)
٨٤	أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة	(٦/١/٣)
٨٦:٨٥	اختبار مصداقية أداة الدراسة	(٧/١/٣)
٨٦	اختبار مصداقية متغير النبذ التنظيمي	(١/٧/١/٣)
٨٩:٨٦	اختبار الصدق للنموذج بالتحليل العاملی التوكیدی	(١/١/٧/١/٣)
٩٠:٨٩	اختبار مصداقية متغير نية ترك العمل	(٢/٧/١/٣)
٩٢:٩١	اختبار الصدق للنموذج بالتحليل العاملی التوكیدی	(١/٢/٧/١/٣)
٩٢	تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة	(٨/١/٣)
٩٣	توزيع عينة الدراسة طبقاً لنوع	(١/٨/١/٣)
٩٤	توزيع عينة الدراسة طبقاً للعمر	(٢/٨/١/٣)
٩٤	توزيع عينة الدراسة طبقاً للحالة الاجتماعية	(٣/٨/١/٣)