





الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
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 عَلَّمْتَنَا  ۝

إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴿

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية: ٣٢



الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

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

أسم الباحث : شروق حسني محمد دياب.

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

الاسم	الوظيفة	التوقيع	الصفة
الأستاذ الدكتور: ممدوح عبد العزيز رفاعي	أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعه عين شمس		مشرفا ورئيسا
الأستاذ الدكتور: الفت إبراهيم جاد الرب عطا	أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعه الأزهر بنات		عضوا
الأستاذ الدكتور: بسام الاحمدي	أستاذ مساعد إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعه عين شمس		عضوا

تاريخ الباحث : ٢٠٢٢

الدراسات العليا :

أجيزت الرسالة بتاريخ :

ختم الإجازة :

موافقة مجلس الجامعة :

٢٠٢٢ / ٣ / ٩

موافقة مجلس الكلية :

٢٠٢٢ / /

# شُكْرُ عِرْفَانٍ

إن الحمد لله، أسجد لله شاكرًا على عظيم منحه وكريم عطائه من نعم لا تعد ولا تحصى، وأحمده كل الحمد على توفيقه إياي للانتهاء من هذه الدراسة، فإن كنت قد أصبت فمن الله سبحانه وتعالى وإن أخطأت فمن نفسي والصلاة والسلام على سيد الخلق محمد (صلى الله عليه وعلى آله وصحبه 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 منحني من فكر وفیض علمه وتوجيهاته المستمرة في كل مرحلة من مراحل الدراسة، مقدماً الكثير من وقته وجهده وحث الباحث على العمل الجاد، فله مني خالص امتناني وتقديري ودعائي له بالصحة والتوفيق وجزاه 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 سيادتها للباحثة - فجزاها الله عني وعن أهل العلم خير الجزاء

كما أتوجه بالشكر والعرفان إلى الأستاذ الدكتور / **الفت أبراهيم جاد الرب** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة الأزهر بنات لتفضلها بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الدراسة وهذا ما يعد إثراء للمناقشة مقامة وللدراسة قيمة وشرفاً عظيماً للباحثة طول العمر فجزاها الله عني خير الجزاء.

كما أنقدم بالشكر والعرفان بالجميل إلى الأستاذ الجليل الأستاذ الدكتور. **بسام الأحمدی..** أستاذ مساعد بإدارة الأعمال على تفضله بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الدراسة وهذا ما يعد إثراء للمناقشة مقامة وللدراسة قيمة وشرفاً عظيماً للباحثة طول العمر، وأدعو الله أن ينعم عليه بدوام الصحة والعافية وجزاه الله عني خير الجزاء.

# الاهداء

إلي من ابصرت بهما طريق حياتي ، و استمديت منهما قوتي و اعتزازي بذاتي ، إلي والدي  
( المهندس حسني محمدياب ) ووالتي الذين علموني معنى الإصرار و أن لا شئ مستحيل  
في الحياة بقوة الإيمان والتخطيط السليم .

كما أقدم أيضا بالشكر والامتنان لكل من قبلني بابتسامة 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 رافقتي وقطع معي رحلة العلم وشاركني همومي ومنحني صبرة، إلي اصدقائي الغاليين اصدقاء الحياة والعمر ( ريم دراز - مي قوشتي ) ، وجميع أصدقائي على تشجيعهم ومساعدتهم حبا وإخلاصاً وعرفاناً بالجميل.

**إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي ،،،،،،،،**

**المستخلص :**  
**أثر النبذ التنظيمي في نية ترك العمل**  
**(دراسة ميدانية على شركة الاسمنت بمحافظة أسيوط)**  
**إعداد**  
**شروق حسني محمد دياب**  
**٢٠٢١ م**

**هدفت الدراسة إلى معرفة** أثر النبذ التنظيمي على نية ترك العمل، مما قد يؤدي إلى حدوث الدوران الفعلي للعاملين في شركة الاسمنت بأسيوط ، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، تم تمثيل مجتمع الدراسة من قبل العاملين بشركة أسمنت أسيوط ، تم اختيار عينة عشوائية من ٣١٢ موظفين.

**وأظهرت النتائج** أن هناك توافراً بدرجة مرتفعة لسلوكيات النبذ التنظيمي من قبل الرؤساء ومن قبل الزملاء و هناك توافراً بدرجة مرتفعة نوايا ترك العمل بين العاملين. أظهرت النتائج أيضاً أن هناك تأثيراً جوهرياً 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 للأسمنت 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 للأسمنت 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
	الآية القرآنية
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 الملاحق

## 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)

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

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

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

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

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