

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني 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





بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات
لم ترد بالأصل





إدارة الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

أثر إدارة الأزمات على مدركات العاملين للعدالة التنظيمية

(دراسة ميدانية على المدارس الحكومية بمحافظة القاهرة)

**The Effect of Crises Management on Employees'
Perceptions of Organizational Justice**

"An Empirical Study on Public Schools in Cairo Governorate"

رسالة مقدمة للحصول علي درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

حنان أحمد عليوه عيسى زهران

إشراف

دكتورة/ عنايات إبراهيم محمد 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 - ٢٠٢١ م



إدارة الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

**أثر إدارة الأزمات على مدركات العاملين للعدالة التنظيمية
(دراسة ميدانية على المدارس الحكومية بمحافظة القاهرة)**

**The Effect of Crises Management on Employees'
Perceptions of Organizational Justice**

"An Empirical Study on Public Schools in Cairo Governorate"

الباحثة: حنان أحمد عليوه عيسي زهران

الدرجة العلمية: ماجستير

القسم التابع له: إدارة الأعمال (تخصص إدارة موارد بشرية)

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ٢٠٢١



إدارة الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

أثر إدارة الأزمات على مدركات العاملين للعدالة التنظيمية (دراسة ميدانية على المدارس الحكومية بمحافظة القاهرة)

اسم الباحثة: حنان أحمد عليوه عيسي زهران

عنوان الرسالة: أثر إدارة الأزمات على مدركات العاملين للعدالة التنظيمية - دراسة ميدانية على المدارس الحكومية بمحافظة القاهرة.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

مشرفاً ورئيساً

١ - الأستاذ الدكتور/ عمرو محمد أحمد عواد

أستاذ إدارة الموارد البشرية - كلية التجارة - جامعة عين شمس

عضواً

٢ - الأستاذة الدكتورة/ سحر محمد رمضان مهران

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس

عضواً

٣ - الأستاذة الدكتورة/ عبير عثمان عبد العزيز عطا الله

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة الزقازيق

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

/ /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

/ /

/ /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"وَحَنَانًا مِّن لَّدُنَّا وَزَكَاةً ۖ وَكَانَ تَقِيًّا"

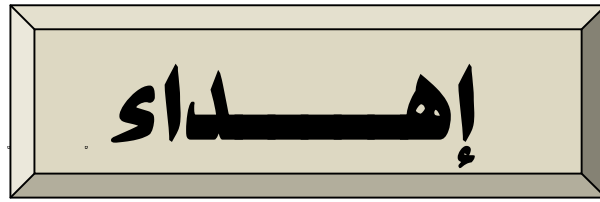
صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

(سورة مريم - الآية ١٣)

"وَقَالَ الْمَلِكُ إِنِّي أَرَى سَبْعَ بَقَرَاتٍ سِمَانٍ يَأْكُلُهُنَّ سَبْعٌ عِجَافٌ
وَسَبْعَ سُنبُلَاتٍ خُضْرٍ وَأُخَرَ يَابِسَاتٍ ۚ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي
رُؤْيَايَ إِن كُنْتُمْ لِلرُّؤْيَا تَعْبُرُونَ"

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

(سورة يوسف - الآية ٤٣)



إلي سكان قلبي.....

إلي رمز الحب والتضحية، إلي من كانت دعواتها الصادقة

سر نجاحي... أُمي الغالية

إلي من زرع القيم والمبادئ الإسلامية... أبي رحمه الله

إلي من ساندني وشجعني... أخواني وأخواتي

إلي من تمنوا لي النجاح والتوفيق... أصدقائي

إلي هؤلاء جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع.....



الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على سيدنا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين، وبعد.....

تتقدم الباحثة بأسمى عبارات الشكر والتقدير والعرفان إلى:

الأستاذ الدكتور/ عمرو محمد أحمد عواد .. أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة وعلى ما قدمه للباحثة من نصائح وإرشادات مما كان له عظيم الأثر في إتمام هذه الرسالة بالشكل اللائق، وعلى ما لاقته الباحثة دوماً من معاملة طيبة وراقية، فلسيادته خالص الشكر والتقدير.

الدكتورة/ عنايات إبراهيم محمد محمد .. المدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضلها بالإشراف على هذه الرسالة وعلى ما قدمته للباحثة من توجيهات ومتابعة ولما خصصته من جهد ووقت مشكورين للباحثة، وعلى ما تتمتع به من وافر الاحترام والأخلاق جلياً في معاملاتها، فلسيادتها جزيل الشكر.

الأستاذة الدكتورة/ سحر محمد رمضان مهران .. أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين شمس، والتي تفضلت سيادتها بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، وأتطلع للاستفادة مما ستطرحه من ملاحظات، فلسيادتها كل الشكر جزاها الله عني خير الجزاء.

الأستاذة الدكتورة/ عبير عثمان عبد العزيز عطا الله .. أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة الزقازيق، والتي تفضلت سيادتها بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، ولا شك في أنني سأستفيد من ملاحظتها التي ستنثري هذا العمل، فلسيادتها كل الشكر جزاها الله عني خير الجزاء.

كما تتقدم الباحثة بالشكر والتقدير لكل العاملين في وزارة التربية والتعليم لما قدموه من دعم ومساعدة لتيسير مهمة الباحثة في تجميع البيانات الخاصة بهذه الدراسة، وليسادتهم جزيل الشكر.

الباحثة

حنان أحمد عليوه عيسى زهران

مستخلص الرسالة

الباحثة: حنان أحمد عليوه عيسى زهران

عنوان الرسالة: أثر إدارة الأزمات على مدركات العاملين للعدالة التنظيمية - دراسة ميدانية على المدارس الحكومية بمحافظة القاهرة.

الدرجة العلمية: رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

هدفت الدراسة إلى: بحث أثر أبعاد إدارة الأزمات (اكتشاف إشارات الإنذار المبكر - الاستعداد والوقاية - احتواء الأضرار والحد منها - استعادة النشاط - التعلم) على أبعاد العدالة التنظيمية (العدالة التوزيعية - العدالة الإجرائية - العدالة التفاعلية)، ثم الخروج بنتائج وتوصيات تقدم لإدارات المدارس الحكومية والتي من شأنها دعم إدارة الأزمات لتحقيق العدالة التنظيمية.

وتم إجراء الدراسة على: مجموعة من الموظفين الإداريين في المدارس الحكومية بمحافظة القاهرة، واعتمدت الباحثة عند تحديد حجم العينة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة وبلغ حجم العينة (٣٤٠) مفردة، وقد بلغ عدد الاستمارات التي تم تجميعها (٣٣١) استمارة واستبعد منها (٩) استمارات عشوائياً لكي يكون العدد مساوياً لحجم العينة، ويصبح عدد الاستمارات الصحيحة والصالحة للتحليل (٣٢٢).

توصلت الدراسة إلى أن: العدالة التوزيعية كأحد أبعاد العدالة التنظيمية تتأثر تأثيراً طردياً معنوياً بثلاثة من أبعاد إدارة الأزمات وهي (مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، ومرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة التعلم)، في حين أن البعدين الآخرين لإدارة الأزمات وهما (مرحلة احتواء الأضرار والحد منها، ومرحلة استعادة النشاط) لا يؤثران معنوياً في العدالة التوزيعية، وإن العدالة الإجرائية كأحد أبعاد العدالة التنظيمية تتأثر تأثيراً طردياً معنوياً بثلاثة من أبعاد إدارة الأزمات وهي (مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، ومرحلة احتواء الأضرار والحد منها، ومرحلة التعلم)، في حين أن البعدين الآخرين لإدارة الأزمات وهما (مرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة استعادة النشاط) لا يؤثران معنوياً في العدالة الإجرائية، وأخيراً فإن عدالة التفاعل كأحد أبعاد العدالة التنظيمية تتأثر تأثيراً طردياً بأربعة من أبعاد إدارة الأزمات وهي (مرحلة اكتشاف إشارات الإنذار، ومرحلة الاستعداد والوقاية، ومرحلة احتواء الأضرار والحد منها، ومرحلة التعلم)، في حين أن بُعد (مرحلة استعادة النشاط) كأحد أبعاد إدارة الأزمات لا يؤثر معنوياً في عدالة التفاعل.

الكلمات المفتاحية:

إدارة الأزمات؛ مدركات العاملين؛ العدالة التنظيمية.

Abstract

Researcher: Hanan Ahmed Elewa Essa Zahran

Thesis Title: The Effect of Crises Management on Employees Perceptions of Organizational Justice: An Empirical Study on Public Schools in Cairo Governorate.

Degree: Masters of Philosophy in Business Administration.

The Research aimed to: Examine the effect of the dimensions of crises management (Signal detection - Preparation and prevention - Damage containment - Recovery - Learning) on the dimensions of organizational justice (distributive justice - Procedural justice - Interactional Justice), and reaching a set of conclusions and recommendations to the administrations of public schools that would support crises management to achieve organizational justice.

The Research society and sample: The research includes a group of administrative employees in government schools in Cairo Governorate. And the researcher relied upon determining the size of the sample is based on the simple random sampling method, and the sample size is (340) singles, and the number of forms that were collected reached (331) forms and (9) of which have been randomly excluded in order to become equal to the sample size, and for the number of the forms valid for analysis to become (322).

Research results: Distributive justice as one of the dimensions of organizational justice is directly affected by three dimensions of crises management, namely (stage of signal detection, stage of preparation and prevention, and stage of learning), while the other two dimensions of crises management are (stage of damage containment, and stage of recovery) They do not significantly affect distributive justice, And procedural justice as one of the organizational justice dimensions is directly affected by three dimensions of crises management, namely (stage of signal detection, stage of damage containment, and the stage of learning), while the other two dimensions of crisis management are (the stage of preparation and prevention, and stage of recovery Activity) do not have a significant effect on procedural justice, Finally, interaction justice is as one of the dimensions of organizational justice is directly affected by a significant negative impact of four dimensions of crises management, namely (stage of signal detection, stage of preparedness and prevention, stage of damage containment, and the stage of learning), while the dimension (the stage of recovery activity) as one of the dimensions of management Crises do not effect on interaction justice .

Key Words:

Crises Management; Employees' Perceptions; Organizational Justice.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١٤-١	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
٢	المقدمة
٣	أولاً: التعريف بمتغيرات الدراسة
٥	ثانياً: الدراسات السابقة
١١	ثالثاً: مشكلة الدراسة
١٣	رابعاً: أهداف الدراسة
١٣	خامساً: نموذج متغيرات الدراسة
١٤	سادساً: فروض الدراسة
١٤	الخاتمة
٥٣-١٥	الفصل الثاني الإطار النظري لمتغيرات الدراسة
١٦	المقدمة
١٧	أولاً: إدارة الأزمات
١٨	١- مفاهيم عامة
٢٠	٢- مفهوم الأزمة
١٨	٣- أسباب نشأة الأزمة
٢٠	٤- مراحل تطور الأزمة
٢١	٥- خصائص الأزمة
٢١	٦- أنواع الأزمات
٢٣	٧- إدارة الأزمات
٢٤	٨- أبعاد إدارة الأزمات
٢٦	٩- أساليب التعامل مع الأزمات
٣١	١٠- المنهج المتكامل لإدارة الأزمات
٣٥	١١- الصعوبات والتحديات التي تواجه إدارة الأزمات
٣٧	ثانياً: العدالة التنظيمية
٣٧	١- مفهوم العدالة التنظيمية
٣٨	٢- سمات العدالة التنظيمية
٣٨	٣- أبعاد العدالة التنظيمية

رقم الصفحة	الموضوع
٤٣	٤- أولوية العدالة التوزيعية والعدالة الإجرائية
٤٤	٥- أهمية العدالة التنظيمية
٤٥	٦- مبادئ العدالة التنظيمية
٤٧	٧- تحفظات علي تطبيق مفهوم العدالة التنظيمية
٤٧	٨- تحديات تطبيق العدالة
٤٨	٩- نظريات العدالة التنظيمية
٥٢	١٠- التأثيرات الجوهرية لأبعاد العدالة التنظيمية
٥٢	الخاتمة
٦٩-٥٤	الفصل الثالث منهجية الدراسة
٥٥	المقدمة
٥٥	أولاً: فروض الدراسة
٥٥	ثانياً: أسلوب الدراسة
٥٨	ثالثاً: مجتمع وعينة الدراسة
٦٠	رابعاً: إجراءات توزيع وجمع قوائم الاستقصاء
٦٢	خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
٦٢	سادساً: تقييم مقاييس الدراسة
٦٨	الخاتمة
٨٤-٧٠	الفصل الرابع الدراسة الميدانية
٧٠	المقدمة
٧٠	أولاً: الإحصاء الوصفي
٧٦	ثانياً: اختبار فروض الدراسة
٨٣	الخاتمة