

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





الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال
إدارة الموارد البشرية

جودة الحياة الوظيفية والقيادة الأخلاقية كمحددین للإحتراق الوظيفی

وراسة تطبيقية على هيئة النقل العام بالقاهرة

Quality of Work Life and Ethical leadership as Two Determinants of Job Burnout

An Empirical study on Public Transport Authority in Cairo

"رسالة مقربة للحصول على درجة وكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال"

إعداد الباحثة

دعاء ممدوح محمد شلبي

تحت إشراف

الدكتور

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 - ٢٠٢٠ م



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال
إدارة الموارد البشرية

جودة الحياة الوظيفية والقيادة الأخلاقية كمحددین للإحترق الوظيفی وراسة تطبيقية على هيئة النقل العام بالقاهرة

**Quality of Work Life and Ethical leadership as
Two Determinants of Job Burnout**
An Empirical study on Public Transport Authority in Cairo

"

رسالة مقربة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

اسم الباحثة: دعاء ممدوح محمد شلبي.

الدرجة العلمية: دكتوراه.

القسم التابع له: إدارة الأعمال.

الكلية: التجارة.

الجامعة: عين شمس.

سنة المنح: ٢٠٢٠م.



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال
إدارة الموارد البشرية

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة: دعاء ممدوح محمد شلبي
عنوان الرسالة: جودة الحياة الوظيفية والقيادة الأخلاقية
كمحدين للإحتراف الوظيفي (دراسة تطبيقية على هيئة النقل
العام بالقاهرة)

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

- ١- الأستاذ الدكتور / عايذة سيد خطاب (رئيساً)
أستاذة إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس
- ٢- الأستاذ الدكتور / عمرو محمد أحمد عواد (مشفراً)
أستاذة إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس
- ٣- الدكتور / محمد فتحى شلقامى (عضواً)
أستاذة إدارة الموارد البشرية المساعد بأكاديمية الساعات للعلوم الإدارية

تاريخ المناقشة: ٢٠٢٠ / /

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠٢٠ / /

موافقة مجلس الجامعة

٢٠٢٠ / /

ختم الإجازة

٢٠٢٠ / /

موافقة مجلس الكلية

٢٠٢٠ / /

شكر وتقدير

Acknowledgments

يسر الباحث أن تتقدم بخالص الشكر والتقدير والإمتنان إلى **الأستاذ الدكتور/ عمرو محمد أحمد عواد** - أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس، لتفصله بقبول الإشراف على هذه الرسالة، ولما بذله من مجهود ووقت لتوجيه ومتابعة وتشجيع ورعم الباحث في جميع مراحل البحث، بالإضافة إلى ما قدمت من نقد بناء متواصل زاد الرسالة علما وثقة.

كذلك تتقدم الباحث بالشكر **للدكتور/ عنايات إبراهيم محمد محمد** - مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس على تفصلها بالموافقة بالإشتراك في الإشراف على هذه الرسالة، ولما قدمته من نقد بناء للرسالة.

كذلك تتقدم الباحث بالشكر **للأستاذ الدكتور/ عايذة سيد خطاب** - أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس على تفصلها بالموافقة بالإشتراك في لجنة المناقشة وأحكم على الرسالة.

كذلك تتقدم الباحث بالشكر **للدكتور/ محمد فتحى شلقامى** - أستاذ إدارة الموارد البشرية المساعد بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية على تفصله بالموافقة بالإشتراك في لجنة المناقشة وأحكم على الرسالة.

كذلك تتقدم الباحث بخالص الشكر إلى إدارة المكرية للشئون الإدارية بهيئة النقل العام بالقاهرة وجميع أفراد عينة البحث لما قدموه من تعاون خلال الدراسة الإستطلاعية والدراسة الميدانية وأخص بالذكر الأستاذ هشام عبده.

وأخيرا أتقدم بالشكر إلى جميع أفراد أسرته

الباحث

مستخلص الدراسة باللغة العربية

الباحثة/ دعاء ممدوح محمد شلبى.

عنوان الرسالة/ جودة الحياة الوظيفية والقيادة الأخلاقية كمحددان للإحترق الوظيفي- دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام بالقاهرة.
الدرجة/ دكتوراه الفلسفة فى إدارة الأعمال.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى وجود قصور فى إدراك العاملين للدور الذى تلعبه برامج جودة الحياة الوظيفية، وسلوكيات القيادة الأخلاقية فى الحد من ظاهرة الإحترق الوظيفي. ثم الخروج بتوصيات تساعد الإدارة العليا فى دعم برامج جودة الحياة الوظيفية ودعم سلوكيات القيادة الأخلاقية، وتقديم إطار أو هيكل مرجعى يساعد على إجراء بحوث مستقبلية.

مجتمع الدراسة: تم الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة (٣٦١) مفردة من العمالة الإدارية بهيئة النقل العام بالقاهرة.

نتائج الدراسة: هناك تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (مجتمعة) على الإنهاك العاطفي، السلبية فى العلاقات ولا يوجد تأثير معنوي على بعد تدنى الإنجاز الشخصى، لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لسلوكيات القيادة الأخلاقية على الإنهاك العاطفي، وهناك تأثير ذو دلالة معنوية لسلوكيات القيادة الأخلاقية على كلاً من تدنى الإنجاز الشخصى والسلبية فى العلاقات للعاملين، كما توصلت الدراسة إلى أن متغير جودة الحياة الوظيفية أكثر تأثيراً على مستوى الإحترق الوظيفي من متغير سلوكيات القيادة الأخلاقية.

توصيات الدراسة: تحت الباحثة هيئة النقل العام على تنمية وتدعيم مفهوم جودة الحياة الوظيفية عن طريق عمل ندوات وورش عمل، وتشجيع سلوكيات القيادة الأخلاقية، وتغيير نظام الحوافز ونسبها المتبع بالهيئة للعاملين لما له من تمييز وأثر نفسى سلبى على العاملين وعبء مالى على الهيئة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الحياة الوظيفية، المناخ الوظيفي، الإحترق الوظيفي، القواعد، قطاع الخدمات، القيادة، سلوكيات القيادة الأخلاقية.

Abstract

Researcher. Doaa Mamdouh Mohamed Shalaby

Degree: Ph.D in Business Administration.

Title: Quality of Work Life and Ethical leadership as two Determinants of job Burnout" An Empirical study on Public Transport Authority in Cairo"

Research Objectives: Know the workers recognition of quality of work life, and the availability of it's dimensions in the sector under study; Evaluate the degree of both job burnout and ethical leadership behavior at the employee in the sector of the study, Study the effect of quality of work life and ethical leadership behavior dimensions on the job burnout for employee in the sector of study, Know which variable is more effect on job burnout, quality of work life or ethical leadership behavior .

Research Results: There is a significant affect from quality of work life on two dimensions (emotional exhaustion & depersonalization) and no significant on low level of personal achievement. There is a significant effect to ethical leadership behaviors on (Depersonalization – Low level of personal achievement) for employee. And not significant effect on Emotional exhaustion. There is effect for quality of work life more than the ethical leadership behaviors on job burnout.

Research Recommendations: The researcher provides the following recommendations to the sector of the study: Caring and develop concept "quality of work life" by do training programs and workshops . Encourage ethical leadership behaviors by explain importantly of this style on employees performance. Change the incentive system and it's percentage due to it's negative impact on employees and load financial on the Authority.

Keywords: quality, work life, organizational climate, quality of work life, Ethical leadership, burnout, job burnout, job satisfaction.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	البيان	مسلسل
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
٢	مقدمة	
٤	مفاهيم وأبعاد الدراسة	أولاً
٧	مشكلة الدراسة	ثانياً
٨	أهداف الدراسة	ثالثاً
٩	متغيرات الدراسة	رابعاً
١٠	نموذج الدراسة	خامساً
١١	فروض الدراسة	سادساً
١٢	خاتمة الفصل الأول	
الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة		
١٤	مقدمة	
١٤	جودة الحياة الوظيفية	أولاً
١٤	النشأة التاريخية لجودة الحياة الوظيفية	١
١٦	مفهوم جودة الحياة الوظيفية	٢
٢١	أهمية جودة الحياة الوظيفية	٣
٢٥	أهداف تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية	٤
٢٩	أبعاد جودة الحياة الوظيفية	٥
٣٥	أساليب تحسين جودة الحياة الوظيفية	٦
٣٦	نتائج تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية	٧
٣٧	متطلبات ومعوقات تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية	٨
٣٨	القيادة الأخلاقية	ثانياً
٣٨	مفهوم سلوكيات القيادة الأخلاقية	١
٤٣	علاقة السلوكيات الأخلاقية بالمفاهيم الأخرى	٢
٤٦	مكونات سلوكيات القيادة الأخلاقية	٣
٤٧	محددات سلوكيات القيادة الأخلاقية	٤

رقم الصفحة	البيان	مسلسل
٤٧	العوامل المؤثرة على سلوكيات القيادة الأخلاقية	٥
٤٨	أبعاد سلوكيات القيادة الأخلاقية	٦
٥٠	أسباب عدم مراعاة سلوكيات القيادة الأخلاقية	٧
٥٢	بعض السلوكيات الأخلاقية وغير الأخلاقية للقائد التحويلي	٨
٥٢	النتائج المترتبة على تطبيق القيادة الأخلاقية	٩
٥٥	الإحتراق الوظيفي	ثالثاً
٥٥	نشأة مفهوم الإحتراق الوظيفي وتطوره	١
٥٧	مفهوم الإحتراق الوظيفي	٢
٦٠	النموذج الوجودي للإحتراق	٣
٦١	مراحل الإحتراق الوظيفي	٤
٦٥	أبعاد الإحتراق الوظيفي	٥
٦٧	خصائص الإحتراق الوظيفي	٦
٧٠	مصادر وأسباب الإحتراق الوظيفي	٧
٧٦	الآثار السلبية للإحتراق الوظيفي	٨
٧٧	طرق منع حدوث الإحتراق	٩
٧٨	أساليب معالجة الإحتراق	١٠
٧٨	العلاقة بين القيادة الأخلاقية وجودة الحياة الوظيفية	١١
٨٠	العلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والإحتراق الوظيفي	١٢
٨١	خاتمة الفصل الثاني	
الفصل الثالث: منهجية الدراسة		
٨٥	مقدمة	
٨٦	تصميم إستمارة الإستقصاء	أولاً
٨٧	أساليب التحليل الإحصائي	ثانياً
٨٨	مجتمع وعينة الدراسة	ثالثاً
٩٠	إدخال وترميز وتجهيز البيانات	رابعاً
٩١	التحليل العاملي الإستكشافي	خامساً

رقم الصفحة	البيان	مسلسل
١٠١	التحليل العاملي التوكيدي	سادساً
١١٧	إجراء إختبارى الصدق والثبات	سابعاً
١١٩	خاتمة الفصل الثالث	
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية		
١٢١	مقدمة	
١٢١	الإحصائيات الوصفية	أولاً
١٢٥	تحليل الإنحدار	ثانياً
١٢٨	إختبار فروض الدراسة	ثالثاً
١٤٠	خاتمة الفصل الرابع	
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات		
١٤٢	مقدمة	
١٤٢	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية	أولاً
١٤٥	التوصيات	ثانياً
١٤٧	حدود الدراسة وفرص البحوث المستقبلية	ثالثاً
١٤٨	خاتمة الفصل الخامس	
قائمة المراجع		
١٥٠	المراجع العربية	أولاً
١٥٤	المراجع الأجنبية	ثانياً
الملخصات		
—	الملخص الدراسة باللغة العربية	
—	الملخص الدراسة باللغة الانجليزية	

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
١٠	نموذج الدراسة	١-١
١٨	جودة الحياة الوظيفية كهرم من المفاهيم	١-٢
٢٢	نموذج Shelly Wolff	٢-٢
٢٤	العلاقات المتشابهة بين خصائص نظم العلاقات الصناعية والعوامل البيئية والفعالية التنظيمية	٣-٢
٢٦	نموذج Marcus et al	٤-٢
٢٧	نموذج Genaidy et al	٥-٢
٢٨	نموذج Robert W. et al	٦-٢
٣١	نموذج McKnight Et al	٧-٢
٣٢	نموذج ArmenioRego	٨-٢
٥٧	تطور عملية الاحتراق الوظيفي	٩-٢
٦٠	النموذج الوجودي للاحتراق	١٠-٢
٦٢	نموذج Maslach and Jackson لمراحل الإحتراق	١١-٢
٦٣	نموذج Perlman & Har Haman	١٢-٢
٦٦	أبعاد الاحتراق الوظيفي	١٣-٢
٦٩	العلاقة بين الضغوط والاداء	١٤-٢
٧٠	الاثار الجانبية غير المرغوب فيها من الضغوط	١٥-٢
٧٣	نموذج مسببات الاحتراق	١٦-٢
٧٥	نموذج مسببات الاحتراق الوظيفي	١٧-٢
٧٦	نموذج Motowidlo et al	١٨-٢
١١١	التحليل العاملي التوكيدي لمتغيرات الدراسة	١-٣
١١٥	نتيجة نمذجة المعادلات البنائية بعد التطبيق	٢-٣