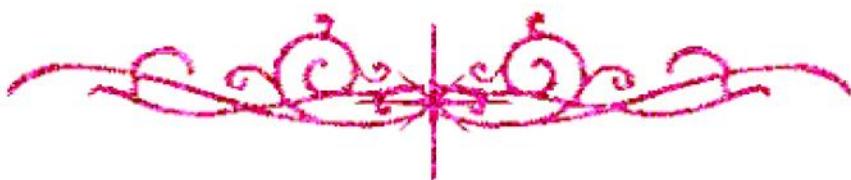




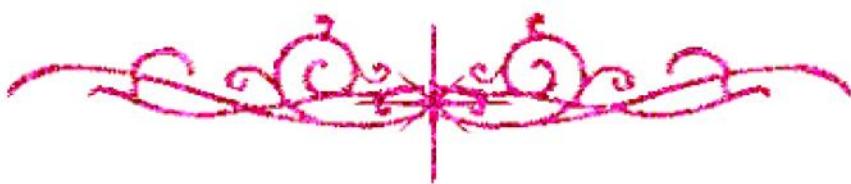
شبكة المعلومات الجامعية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم





جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

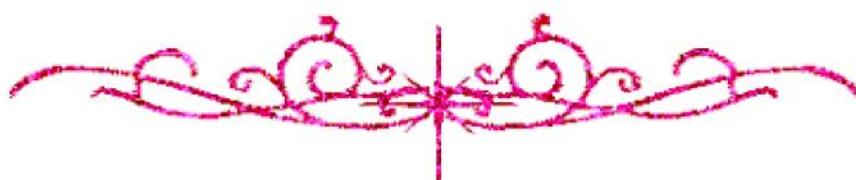
قسم

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



يجب أن

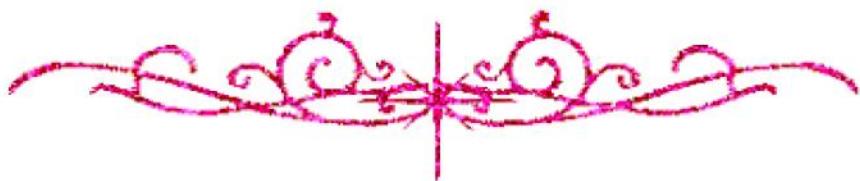
تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار





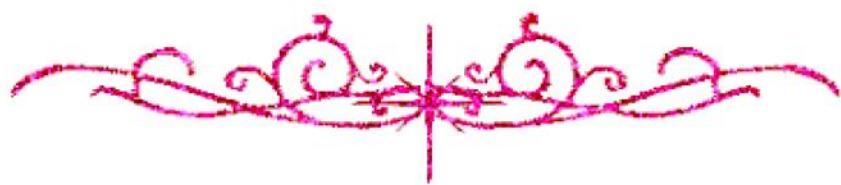
بعض الوثائق

الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات
لم ترد بالاصل





الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال
ادارة الموارد البشرية

جودة الحياة الوظيفية والقيادة الأخلاقية كمحددان للاحراق الوظيفي

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 مقدمة للمحصول على ورقة دكتوراه الفلسفة في إلارة الأعمال"

إمداد الباحثة
دعاة ممدوح محمد شلبي

تحت أشرافه

الدكتور **الأستاذ الدكتور**
عمرو محمد أحمد عواد **عنایات ابراهیم محمد محمد**
مدرس إلارة الأعمال **أستاذ إلارة الموارد البشرية**
كلية التجارة - جامعة عین شمس **كلية التجارة - جامعة عین شمس**

١٤٤٢ هـ - ٢٠٢٠ م



الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال
ادارة الموارد البشرية

جودة الحياة الوظيفية والقيادة الأخلاقية كمحددان للإحراق الوظيفي

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 مقدمة للحصول على درجة وكتوراه الفلسفة في إهارة للأعمال.

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
ادارة الموارد البشرية

رسالة دكتوراه

اسم الباحثة: دعاء ممدوح محمد شلبي

عنوان الرسالة: جودة الحياة الوظيفية والقيادة الأخلاقية
كمحددان للإحتراف الوظيفي (دراسة تطبيقية على هيئة النقل
العام بالقاهرة)

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

(رئيساً)

الأستاذ الدكتور، عايدة سيد خطاب

أستاذ إلارة الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس

(مشرفاً)

الأستاذ الدكتور، عمرو محمد أحمد عواد

أستاذ إلارة الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس

(عضوً)

الدكتور، محمد فتحى شاقامى

أستاذ إلارة الموارد البشرية المساعد بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية

تاریخ المناقشة: ٢٠٢٠/ /

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

٢٠٢٠/...../.....

٢٠٢٠/...../.....

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

٢٠٢٠/...../.....

٢٠٢٠/...../.....

شُكْرٌ قَدِيرٌ

Acknowledgments

يسير الباحثة أن تقدم خالص الشكر والتقدير والإمتنان إلى الأستاذ **الدكتور/ عمرو محمد أحمد عواد** - أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة عين شمس، لتفضله بقبول الإشراف على هذه الرسالة، وما بذلك من مجهود ووقفت لتوجيهه ومتابعته وتشجيعه ودعمه الباحثة في جميع مراحل البحث، بالإضافة إلى ما قدمته من نقد بناء متواصل زاد الرسالة علما وثقة.

كذلك تقدم الباحثة بالشكر **للدكتور/ عزيات ابراهيم محمد محمد** - مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضيلها بموافقتها بالإشتراك في الإشراف على هذه الرسالة، وما قدمته من نقد بناء للرسالة.

كذلك تقدم الباحثة بالشكر **للأستاذ الدكتور/ عايدة سيد خطاب** - أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس على تفضيلها بموافقتها بالإشتراك في جندة المناقشة وأحكام على الرسالة.

كذلك تقدم الباحثة بالشكر **للدكتور/ محمد فتحى شلقامي** - أستاذ إدارة الموارد البشرية المساعد بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية على تفضيله بموافقتها بالإشتراك في جندة المناقشة وأحكام على الرسالة.

كذلك تقدم الباحثة خالص الشكر إلى الإدارة المركزية للشئون الإدارية بجامعة النقل العام بالقاهرة وجميع أفراد عينت البحث ما قدموه من تعاون خلال الدراسة الإستطلاعية والدراسة الميدانية وأخضن بالذكر الأستاذ هشام عبده.

وأخيراً أتقدم بالشكر إلى جميع أفراد أسرتي

الباحثة

مستخلص الدراسة باللغة العربية

الباحثة/ دعاء ممدوح محمد شلبي.

عنوان الرسالة/ جودة الحياة الوظيفية والقيادة الأخلاقية كمحددان للإحتراق الوظيفي- دراسة تطبيقية على هيئة النقل العام بالقاهرة.

الدرجة/ دكتوراه الفلسفه فى إدارة الأعمال.

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

مجتمع الدراسة: تم الإعتماد على عينة عشوائية بسيطة (٣٦١) مفردة من العاملة الإدارية ب الهيئة النقل العام بالقاهرة.

نتائج الدراسة: هناك تأثير معنوي لأبعاد جودة الحياة الوظيفية (مجتمع) على الانهاب العاطفي، السلبية في العلاقات ولا يوجد تأثير معنوي على بعد تدني الإنجاز الشخصي، لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لسلوكيات القيادة الأخلاقية على الانهاب العاطفي، وهناك تأثير ذو دلالة معنوية لسلوكيات القيادة الأخلاقية على كلًا من تدني الإنجاز الشخصي والسلبية في العلاقات للعاملين، كما توصلت الدراسة إلى أن متغير جودة الحياة الوظيفية أكثر تأثيرا على مستوى الإحتراق الوظيفي من متغير سلوكيات القيادة الأخلاقية.

تصويمات الدراسة: تحت الباحثة هيئة النقل العام على تنمية وتدعم مفهوم جودة الحياة الوظيفية عن طريق عمل ندوات وورش عمل، وتشجيع سلوكيات القيادة الأخلاقية، وتبديل نظام الحوافز ونسبها المتبعة بالهيئة للعاملين لما له من تمييز وأثر نفسي سلبي على العاملين وعبء مالي على الهيئة.

الكلمات المفتاحية: جودة الحياة الوظيفية، الحياة الوظيفية، المناخ الوظيفي، الإحتراق الوظيفي، القراءد، 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 its 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 its percentage due to its 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

قائمة المحتويات

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 لقائد 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 او لاً	
٨٧	أساليب التحليل الإحصائي ثانياً	
٨٨	مجتمع وعينة الدراسة ثالثاً	
٩٠	إدخال وترميز وتجهيز البيانات رابعاً	
٩١	التحليل العاملى الإستكشافى خامساً	

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	البيان	مسلسل
١٠١	التحليل العاملی التوكیدی	سادساً
١١٧	إجراء إختباری 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 البحث 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 المتشابكة بين خصائص نظم العلاقات الصناعية والعوامل البيئية والفعالية التنظيمية	٣-٢
٢٦	Marcus et al	٤-٢
٢٧	Genaidy et al	٥-٢
٢٨	Robert W. et al	٦-٢
٣١	McKnightEt al	٧-٢
٣٢	ArmenioRego	٨-٢
٥٧	تطور عملية الاحتراق الوظيفي	٩-٢
٦٠	النموذج الوجودى للاحتراق	١٠-٢
٦٢	نموذج لمراحل Maslach and Jackson	١١-٢
٦٣	الاحتراق	١٢-٢
٦٦	Perlmam & Har Haman	١٣-٢
٦٩	أبعاد الاحتراق الوظيفي	١٤-٢
٧٠	العلاقة بين الضغوط والاداء	١٥-٢
٧٣	الآثار الجانبية غير المرغوب فيها من الضغوط	١٦-٢
٧٥	نموذج مسببات الاحتراق الوظيفي	١٧-٢
٧٦	Motowidlo et al	١٨-٢
١١١	التحليل العاملی التوكیدی لمتغيرات الدراسة	١-٣
١١٥	نتيجة نمذجة المعادلات البنائية بعد التطبيق	٢-٣