شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم

MONA MAGHRABY

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم

MONA MAGHRABY

شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني 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

MONA MAGHRABY

جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

القيادة الأخلاقية وإدارة التنوع كمحددين للتميز المؤسسى

(دراسة ميدانية على مؤسسة البترول الكويتية KPC)

Ethical Leadership and Diversity Management as two Determinants of Institutional Excellence

"An Applied study on KPC"

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراة الفلسفة فى إدارة الأعمال

إعـــداد:

أمـــيـــنـــة عبد الله حـــســـن الـــمـــلا

إشـــراف:

أ.د / ممدوح عبد العزيز رفاعى
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة ـ جامعة عين شمس

أ.د / عوض خلف العنزى
أستاذ الإدارة وإدارة الموارد البشرية
جامعة الكويت

د/ أحمد على محمد حسن
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة ـ جامعة عين شمس

٢٠٢١

رسالة دكتوراة

اسم الطالب / أمـــيـــنـــة عبد الله حـــســـن الـــمـــلا

عنوان الرسالة / القيادة الأخلاقية وإدارة التنوع كمحددين للتميز المؤسسى (دراسة ميدانية على مؤسسة البترول الكويتية KPC)

الدرجة العلمية / دكتوراة الفلسفة فى إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

١- الأستاذ الدكتور/ محمـود محمد السيـد **رئيساً**

أستاذ إدارة الموارد البشرية– كلية التجارة – جامعة عين شمس

٢- الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعى **مشرفاً**

أستاذ إدارة الموارد البشرية– كلية التجارة – جامعة عين شمس

٣- الأستاذ الدكتور/ عمر على رمزى **عضواً**

أستاذ إدارة الأعمال – عميد كلية إدارة الأعمال والاقتصاد– جامعة هليوبوليس

الـــدراســـات العـــلـــيـــا

ختم الإجازة

أجيزت الرسالة

بتاريخ ..../..../٢٠٢١

موافقة مجلس الكلية

..../..../٢٠٢١

موافقة مجلس الجامعة

..../..../٢٠٢١

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل رب زدني علما

سورة طه

الآية: ١١٤

صدق الله العظيم

مستلخص الدراسة

الهدف من الدراسة هو التعرف على أثر إدارة التنوع على تحقيق التميز المؤسسي، والتعرف على أثر القيادة الأخلاقية على التميز المؤسسي، وأخيراً التوصل إلى مجموعة من النتائج والتوصيات التى تفيد في تعظيم الاستفادة من إدارة التنوع والقيادة الأخلاقية لتحقيق التميز المؤسسي بمؤسسة البترول الكويتية، بالتطبيق على مؤسسة البترول الكويتية وشركاتها التابعة من خلال عينة قدرها ٣٧٧ مفردة من العاملين، بالمستويات الإدارية التالية (الإدارة العليا – الادارة الوسطى – الادارة التنفيذية).

وتوصلت الدراسة إلى أن يوجد أثر معنوي لأبعاد إدارة التنوع (التواصل مع ثقافات مختلفة- إدارة الذكاء الثقافي- توفير بيئة اندماجية- التعامل مع تحديات التنوع) على أبعاد التميز المؤسسي (طبقاً للنموذج الأوروبي)، كما أنه يوجد أثر معنوي لأبعاد القيادة الأخلاقية (المعايير الأخلاقية – السلوكيات الوظيفية – المهارات القيادية – السمات الشخصية) على أبعاد التميز المؤسسي (طبقاً للنموذج الأوروبي)، وأوصت الدراسة المراجعة الفاحصة والمتعمقة للمشكلات الناتجة عن القصور في إدارة التنوع مع بناء ثقافة متطورة في هذا المجال، ومحاولة وضع خطة واضحة حول التميز في الأداء ومحددة بأهداف معينة وتلتزم الإدارة بتطبيقها

الكلمات الافتتاحية: إدارة التنوع، التميز المؤسسي، القيادة الأخلاقية، المعايير الأخلاقية، السلوكيات الوظيفية، المهارات القيادية، السمات الشخصية، إدارة الذكاء الثقافي، توفير بيئة اندماجية، التعامل مع تحديات التنوع.

✍✍✍✍

Abstract

The objective of the study to identify the impact of diversity management on achieving institutional excellence, and to identify the impact of ethical leadership on institutional excellence, and finally to reach a set of results and recommendations that are useful in maximizing the benefit from diversity management and ethical leadership to achieve institutional excellence in the Kuwait Petroleum Corporation, applied to the Petroleum Corporation Kuwaiti and its subsidiaries through a sample of 377 single employees, at the following administrative levels (senior management - middle management - executive management).

The study found that there is a significant effect of the dimensions of diversity management on the dimensions of institutional excellence (according to the European model), and that there is an impact The dimensions of ethical leadership on the dimensions of institutional distinction (according to the European model), and recommended a careful and in-depth review of the problems resulting from deficiencies in managing diversity while building an advanced culture in this field, and trying to develop a plan Clear about excellence in performance and specific objectives and the administration is committed to implementing.

keywords: Diversity management, organizational excellence, ethical leadership, ethical standards, functional behaviors, leadership skills, personality traits, management of cultural intelligence, providing an inclusive environment, dealing with challenges of diversity.

الإهـــداء

إلى من افتقده في مواجهة الصعاب

إلى روح والدي الحبيب رحمه الله

إلى ينبوع العطاء المتفاني مدى عمري

أمي الحبيبة بارك الله في عمرها وصحتها

إلى من سار معي نحو الحلم خطوة بخطوة

زوجي الحبيب ورفيق دربي

إلى كل من له فضل علي بعد الله تعالى

إلى كل من يبحث عن العلم والمعرفة

أهدي هذا العمل المتواضع

شكر وعرفان

بعد الحمد والشكر لله – جل شأنه – الذي وفقنى لتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على أفضل الخلق والمبعوث رحمة للعالمين، سيدنا محمد، وعلى آله الطيبين الطاهرين.

فيسرنى أن اتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى أستاذى الفاضل، الأستاذ الدكتور/ **ممدوح عبد العزيز رفاعي** – الذي تفضل مشكوراً بقبول الاشراف على هذه الرسالة وحرصه على اكتمالها، وفي سبيل ذلك زودني بنصائحه ومنحني وقته الثمين وغمرني بعلمه الغزير وكرمه الفياض فله مني أسمى معاني الشكر والامتنان.

كما أتقدم بكل الامتنان والعرفان أ.د /**عوض خلف العنزى** أستاذ الإدارة وإدارة الموارد البشرية fجامعة الكويت على إشرافه على الرسالة فله كل الشكر والتقدير.

كما أتقدم بوافر الشكر والتقدير للدكتور / **أحمد على محمد،** على تفضله بالإشراف على رسالتي، حيث كان لتوجيهاته وإرشاداته النيرة الأثر الكبير في مسيرتي العلمية، فلهم كل الشكر والتقدير.

ولا يفوتنى أن أتوجه بالشكر والعرفان لأساتذتى السادة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بمناقشة الرسالة، وعلى ما بذلوه من جهد فى قراءة الرسالة وإبداء الملاحظات القيمة والتي كان لها الأثر البالغ في إثراء الرسالة، وهم الأستاذ الدكتور/ **محمود محمد السيد** – أستاذ إدارة الموارد البشرية كلية التجارة– جامعة عين شمس والأستاذ الدكتور/ **عمر على رمزى** – أستاذ إدارة الأعمال عميد كلية إدارة الأعمال والاقتصاد بجامعة هليوبوليس فلهم كل الشكر والامتنان.

أما الشكر كل الشكر لعائلتي الحبيبة، فكل التقدير لوالدتى الكريمة فإن دعائك لى ودعمك الغير محدود لى كان أكثر مما توقعت متعك الله بالصحة والعافية، أما زوجى الرائع فلست أدرى كيف تحمل انشغالي عنه بحب وصبر ودعم لى وكان له الفضل الكبير بعد الله تعالى فى النجاح والتوفيق فجزاه الله خير الجزاء.

ولا أنسى زملائى الأفاضل بمؤسسة البترول الكويتية (KPC)، الذين دعمونى بشكل كبير ومخلص مما سهل على اتمام هذه الدراسة.

ولا يسعنى فى نهاية هذه الكلمة، إلا أن أتوجه بأصدق المشاعر وأرقها والعرفان لكل من ساهم ومد له يد العون بجهد أو نصيحة أو كلمة طيبة فلهم منى صادق التقدير والاحترام.

الباحثة