



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني 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
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار



MONA MAGHRABY



كلية التجارة
جامعة عين شمس

أثر الدعم التنظيمي المدرك على رأس المال النفسي

دراسة ميدانية على وزارة الطيران المدني

The Effect of Perceived Organizational Support on
Psychological Capital

An Empirical Study on the Ministry of Civil Aviation

بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

شيرين قدام شاكر قدام

تحت إشراف

أ.د/ عمرو محمد أحمد عواد

مدرس إدارة الأعمال

أستاذ إدارة الموارد البشرية

كلية التجارة - جامعة عين شمس

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠٢١



كلية التجارة

جامعة عين شمس

أثر الدعم التنظيمي المدرك على رأس المال النفسي دراسة ميدانية على وزارة الطيران المدني

The Effect of Perceived Organizational Support on
Psychological Capital

An Empirical Study on the Ministry of Civil Aviation

بحث مقدم للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

الباحثة : شيرين قداح شاكر قداح

الدرجة العلمية : الماجستير

القسم التابع له : إدارة الأعمال

الكلية : التجارة

الجامعة : عين شمس

سنة المونج ٢٠٢١



كلية التجارة

جامعة عين شمس

رسالة ماجستير

اسم الباحثة : شيرين قداح شاكر قداح

عنوان الرسالة : أثر الدعم التنظيمي المدرك على رأس المال النفسي
دراسة ميدانية على وزارة الطيران المدني

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

- ١ - **الأستاذ الدكتور** / عمرو محمد أحمد عواد **مشرفاً ورئيساً**
أستاذ إدارة الموارد البشرية - كلية التجارة - جامعة عين شمس
- ٢ - **الدكتورة** / أمانى درويش عثمان **عضواً**
أستاذ إدارة الأعمال المساعد كلية التجارة - جامعة عين شمس
- ٣ - **الدكتور** / محمد فتحي شلقامي **عضواً**
أستاذ إدارة الأعمال المساعد - بأكاديمية السادات للعلوم الإدارية

أجيزت الرسالة بتاريخ

/ / / /

موافقة مجلس الكلية

/ / / /

- ب -

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَمْتَنَا
إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ"

"صدق الله العظيم"

"سورة البقرة آية ٣٢"

الشكر والتقدير

الحمد لله كما ينبغي لجلال وجهه وعظمي سلطانه، والصلوة والسلام على سيدنا ونبينا محمد خاتم الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه وسلم، وبعد،،،،

أتقدم بالشكر الجليل للأستاذ الدكتور / عمرو محمد أحمد عواد أستاذ الموارد البشرية بكلية التجارة جامعة عين شمس على تفضله بالإشراف على هذه الرسالة التي ما كانت لترى النور لولا أرأوه السديدة، ونصائحه القيمة التي كان لها عظيم الأثر في إنجازها، هذا فضلاً عن متابعته المستمرة للباحثة منذ بداية هذا العمل وحتى نهايته، فلسيادته كل الشكر والتقدير والعرفان بالجميل، وجزاه الله عنى خير الجزاء، وإنى لأدعوه العلي القدير أن يديم عليه نعمة الصحة والعافية.

كما أتقدم بواهر الشكر والعرفان للدكتورة / عزيات إبراهيم محمد محمد مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس على تفضلها للمشاركة في الإشراف على هذه الرسالة، فلها مني كل الشكر والتقدير لما قدمته لى من نصائح وتجيئات قيمة، فجزاها الله عنى خير الجزاء.

وأتقدم أيضاً بخالص شكري للدكتورة / أمانى درويش عثمان أستاذ إدارة الأعمال المساعد كلية التجارة - جامعة عين شمس على قبولها المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، وأتطلع للاستفادة مما ستنظره من ملاحظات ، فلسيادتها كل الشكر والتقدير وجزاها الله عنى خير الجزاء.

وأتقدم أيضاً بخالص شكري للدكتور / محمد فتحي شلقامي أستاذ إدارة الأعمال المساعد - بجامعة السادات للعلوم الإدارية على قبوله المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، ولا شك في أننى سأستفيد من

ملاحظاته التي سوف تثري هذا العمل ، فسيادته جزيل الشكر ، وجاء الله عنى خير الجزاء .

كما تقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير للقيادات والعاملين بوزارة الطيران المدني وصدق دعم وتطوير الطيران المدني لما قدموه من مساندة للباحثة فى تجميع بيانات الدراسة الميدانية ، ولسيادتهم جزيل الشكر ، كما لايفوتني أن أقدم بالشكر لوالدى على تشجيعه لى ونصائحه للقيام بهذا البحث .

والشكر لله أولاً وأخراً ... والحمد لله رب العالمين

المستخلص

اسم الباحثة : شيرين قداح شاكر

عنوان البحث: أثر الدعم التنظيمي على رأس المال النفسي دراسة ميدانية على وزارة الطيران المدني .

الدرجة العلمية: ماجستير إدارة الأعمال .

أهداف البحث : التعرف على مدى إدراك العاملين للدعم الذي تقدمه وزارة الطيران المدني ، ومدى توافر أبعاد رأس المال النفسي في القطاعات والإدارات محل البحث ، وكذلك التعرف على ما إذا كان هناك ارتباط بين الدعم الذي تقدمه وزارة الطيران المدني للعاملين وأبعاد رأس المال النفسي ، وأيضاً التعرف على مدى تأثير الدعم الذي تقدمه وزارة الطيران المدني على رأس المال النفسي للعاملين بها .

مجتمع وعينة البحث: بلغ حجم عينة البحث ٣٨٤ مفردة وتتكون من جميع العاملين بكل من قطاع سلطة الطيران المدني وقطاع الأمانة العامة وإدارة صندوق دعم وتطوير الطيران المدني وقطاع التنمية الإدارية والموارد البشرية حيث أنهم يمثلون ٦٦ % من إجمالي العاملين بوزارة الطيران المدني والذي يبلغ عددهم (١٧٩٥) موظف ، وقد اختارت الباحثة هذا المجتمع نظراً لأهمية هذه القطاعات والإدارات بوزارة الطيران المدني .

نتائج البحث : توافر الدعم التنظيمي المدرك داخل وزارة الطيران المدني الممثلة لمجتمع البحث، وأن العاملين يدركون تقدير ودعم الوزارة لمجهوداتهم ومساهمتهم في العمل، كما توصل البحث إلى توافر رأس المال النفسي داخلها، كذلك توصل البحث إلى أن الدعم التنظيمي المدرك يؤثر تأثيراً طردياً معمونياً في الكفاءة الذاتية، الأمل، المرونة والتفاؤل لدى العاملين بوزارة الطيران المدني .

توصيات البحث : قدم البحث مجموعة من التوصيات منها تقييم إدراك العاملين للدعم من قبل وزارة الطيران المدني والتوعية بأهميته ، وتطوير مستوى الكفاءة الذاتية للعاملين من خلال تدريب العاملين على التعلم من الماضي وقبول الفشل، وزيادة مستوى الأمل لدى العاملين من خلال تجزئة الأهداف المعقدة إلى أهداف فرعية يسهل تحقيقها، وتحسين مستويات المرونة لدى العاملين من خلال تنفيذ برامج تدريبية لزيادة مهارتهم في المحافظة على حالات الهدوء ، وتجنب التفكير السلبي عند حدوث الفشل ، وزيادة مستوى التفاؤل لدى العاملين من خلال بث روح التفاؤل ورفع الروح المعنوية لديهم وإدارة ضغوط العمل وإنشاء إدارة جديدة لمعرفة مدى الرضا الوظيفي للعاملين ون قبل شواههم .

الكلمات المفتاحية : الدعم التنظيمي المدرك؛ رأس المال النفسي؛ الكفاءة الذاتية؛ الأمل؛ المرونة؛ التفاؤل؛ وزارة الطيران المدني .

Abstract

Researcher Name: Shereen Kaddah Shaker

Research Title: The Effect of Perceived Organizational Support on Psychological Capital.

An Empirical Study on the Ministry of Civil Aviation.

Degree: Master of Business Administration

Research objectives: The research aims to identify the extent to which workers are aware of the support provided by the Ministry of Civil Aviation, the availability of the dimensions of psychological capital in the sectors and departments under Research, as well as to identify whether there is a correlation between the support provided by the Ministry of Civil Aviation to workers and the dimensions of psychological capital and also to know the impact of the support provided by the Ministry of Civil Aviation on the psychological capital of its employees.

Research Community: The research sample consists of (348) individuals and includes all employees in each of the Civil Aviation Authority Sector, the General Secretariat Sector, the Civil Aviation Support and Development Fund and the Administrative Development and Human Resources sectors; as they represent 66% of the total employees of the Ministry of Civil Aviation, whose number is (1795) employees, and the researcher chooses this community due to the importance and vitality of these sectors and departments in the Ministry of Civil Aviation.

Research Results: The Abundance of perceived organizational support within the Ministry of Civil Aviation representing the research community, and that the employees are aware of the ministry's appreciation and support for their efforts, and contributions to the work, and the research also found the availability of psychological capital within it. The research also found that the perceived organizational support directly affects the Self-Efficacy, Hope, Resilience & Optimism of employees in the Ministry of Civil Aviation.

Research Recommendations: The research presented a set recommendations including developing employees' awareness of support provided by the Ministry of Civil Aviation and awareness of its importance and developing the employees' level of Self-Efficacy by training employees to learn from the past and accepting failure, and increasing the level of hope among employees by dividing complex goals into sub-goals that are easy to achieve, and improving employees' Resilience levels, through implementing training programs to increase their skills in maintaining states of calm, and avoiding negative thinking when failure occurs and increasing the level of optimism among workers by spreading optimism, managing work pressures, and creating a new department for knowing the extent of job satisfaction for workers and accepting their complaints.

Key words: Perceived Organizational Support 'Psychological Capital 'Self-Efficacy' Hope 'Resilience' Optimism' Ministry of Civil Aviation.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	م
١٣-١	الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
٢	المقدمة	-
٤	المصطلحات الأساسية للبحث	أولاً
٤	الدعم التنظيمي المدرك	١
٦	رأس المال النفسي	٢
٩	مشكلة البحث	ثانياً
١١	أهداف البحث	ثالثاً
١٢	نموذج متغيرات البحث	رابعاً
١٣	فروض البحث	خامساً
١٣	الخاتمة	
٧٥-١٤	الفصل الثاني : الإطار النظري لمتغيرات البحث	
١٥	المقدمة	-
١٦	الدعم التنظيمي المدرك	أولاً
١٦	نشأة وتطور الدعم التنظيمي المدرك	١
١٨	العوامل التي تؤثر في تقدير الدعم التنظيمي المدرك	٢
١٨	مفهوم الدعم التنظيمي المدرك	٣
٢٠	أهمية الدعم التنظيمي المدرك	٤
٢٢	أنواع الدعم التنظيمي المدرك	٥
٢٤	المتغيرات ذات العلاقة بالدعم التنظيمي المدرك	٦
٣٥	النظريات المفسرة للدعم التنظيمي المدرك	٧
٣٩	دور تطوير ممارسات إدارة الموارد البشرية في تعزيز الدعم التنظيمي المدرك	٨

تابع قائمة المحتويات

م	الموضوع	رقم الصفحة
ثانياً	رأس المال النفسي	٤١
١	نشأة وتطور رأس المال النفسي	٤١
٢	مفهوم رأس المال النفسي	٤٤
٣	خصائص رأس المال النفسي	٤٦
٤	أبعاد رأس المال النفسي	٤٧
٥	الاختلاف بين أبعاد رأس المال النفسي وفقاً للتغير الزمني ومدى إسهام كل بعد	٦٥
٦	دور رأس المال النفسي في تحديد العلاقة بين القائد والمرؤوس	٦٧
٧	أهمية رأس المال النفسي في مجال العمل	٦٨
ثالثاً	العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك ورأس المال النفسي وبناء فروض البحث	٧٢
	الخاتمة	٧٥
	الفصل الثالث : منهجية البحث	٩٨-٧٦
-	المقدمة	٧٧
أولاً	تصميم قائمة الاستقصاء	٧٧
ثانياً	مجتمع وعينة البحث	٧٨
١	المجتمع	٧٨
٢	العينة	٨٠
ثالثاً	إجراءات توزيع وجمع قوائم الاستقصاء	٨١
رابعاً	أساليب التحليل الإحصائي	٨١
خامساً	توزيع مفردات العينة	٨٢

تابع قائمة المحتويات

م	الموضوع	رقم الصفحة
سادساً	التحليل العاملی التوکیدی	٨٨
١	التحليل العاملی التوکیدی لمقياس الدعم التنظيمي المدرك	٨٨
٢	التحليل العاملی التوکیدی لمقياس رأس المال النفسي	٩٢
سابعاً	إختبار ثبات وصدق مقاييس البحث	٩٧
	الخاتمة	٩٨
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	١٢٥-٩٩
	المقدمة	١٠٠
أولاً	الإحصاء الوصفی	١٠٠
١	الدعم التنظيمي المدرك	١٠٠
٢	رأس المال النفسي	١٠١
ثانياً	إختبار فروض البحث	١٠٢
١	إختبار (Test)	١٠٢
٢	تحليل الارتباط والانحدار	١٠٣
١/٢	الارتباط	١٠٣
٢/٢	الانحدار	١٠٤
أ	نتائج إختبار الفرض الأول	١٠٤
ب	نتائج إختبار الفرض الثاني	١٠٨
ج	نتائج إختبار الفرض الثالث	١١١
د	نتائج إختبار الفرض الرابع	١١٥

تابع قائمة المحتويات

م	الموضوع	رقم الصفحة
ثالثاً	بناء النموذج الهيكلى (الفرضى أو البنائى)	١٢٢
رابعاً	صحة فروض البحث	١٢٤
الخاتمة		١٢٥
الفصل الخامس : مناقشة نتائج البحث والتوصيات والحدود		١٤٠-١٢٦
-	المقدمة	١٢٧
أولاً	مناقشة نتائج البحث	١٢٧
ثانياً	نتائج فروض البحث	١٢٨
ثالثاً	التوصيات	١٣١
رابعاً	حدود البحث وفرص البحوث المستقبلية	١٣٨
الخاتمة		١٤٠
قائمة المراجع		١٦١-١٤١
أولاً	المراجع باللغة العربية	١٤٢
ثانياً	المراجع باللغة الأجنبية	١٤٦
الملاحق		١٦٢
ملخص البحث باللغة العربية		١٩٩
ملخص البحث باللغة الإنجليزية		