



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



إدارة الدراسات العليا - قسم إدارة الأعمال

أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي

دراسة ميدانية على قطاع البترول المصري

The Impact of Psychological Contract Violation on Job Burnout
A Field Study on Egyptian Petroleum Sector

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

ريهام عبد المنعم جلال

تحت إشراف

أ.د/ ممدوح عبد العزيز رفاعي د/ عنايات إبراهيم محمد

مدرس إدارة الأعمال

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠٢١ م



الدراسات العليا

قسم إدارة الأعمال

أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي

دراسة ميدانية على قطاع البترول المصري

اسم الباحث : ريهام عبد المنعم جلال

الدرجة العلمية : ماجستير في إدارة الأعمال

الكلية : التجارة

الجامعة : عين شمس

سنة المنح : ٢٠٢١

(ج)

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

أحمد الله وحده الذي وفقني بعونه، وفضله سبحانه وتعالى إلى إنجاز هذه الرسالة. وأوجه الشكر والتقدير إلى كثير من من أشعر نحوهم بالعرفان لما قدموه لي من عنون أتاح لي فرصة تقديم هذا العمل العلمي المتواضع.

أتقدم بالشكر، والامتنان إلى الأستاذ الدكتور/ **مددوح عبد العزيز رفاعي** - أستاذ إدارة الأعمال- كلية التجارة -جامعة عين شمس لقبول سيادته الإشراف على هذه الرسالة، ومهمماً أعتبر فلا أستطيع أوفي حقه، فسيادته لم يدخل على بجهده، ووقته، وعلمه بالرغم من مشاغله، وعلى الجهد الذي بذله معى أثناء فترة الإشراف على الرسالة. وتوجيهاته البناءة التي كان لها أثرها الفعال في تدعيم جوانب البحث ودعم سيادته وإمداده بخبراته الواسعة وآرائه السديدة وعلمه الغزير.

ويطيب لي أن أقدم الشكر للدكتورة/ **عنایات إبراهیم محمد** مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس- على قبولها الإشراف على الرسالة وعلى الجهد الذي بذلته معى أثناء فترة الإشراف على الرسالة.

كما يسعدني ويشرفني أن أقدم الشكر للأستاذ الدكتور/ **محمود محمد السيد**- أستاذ إدارة الأعمال- كلية التجارة -جامعة عين شمس- لقبول سيادته المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة رغم انشغاله.

كما يسعدني ويشرفني أن أقدم الشكر للأستاذ الدكتور/ **أحمد عزمي زكي**- أستاذ إدارة الأعمال- كلية التجارة -جامعة قناة السويس- على قبولها المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة.

فجزاهم الله عنى خير الجزاء وزادهم من فضله العظيم- ولهم مني أسمى آيات الشكر والعرفان. وما توفيقني إلا بفضل الله ثم مساندة ومساعدة أساتذتي الكرام.

الباحثة

الحمد لله

إلى الذي قال له عز من قائل ”اقرأ“ فكان المعلم الأول ..

والنبي الأخير (ص)

إلى النذين أوصى بهما الرحمن ” وبالوالدين إحسانا ”

اللهم إن كان لعلني هذا أجرًا ... فاجعل

ثوابه على روح أبي ... تخننا ورحمة

وإلى كل من أسدى لي نصيحة .. أو قال كلمة لبنيه في إهتمام هذا العمل

أهدي جهدي المتواضع .

الباحثة

المستخلص:
أثر الإخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي
دراسة ميدانية على قطاع البترول المصري

إعداد:

ريهام عبد المنعم جلال

٢٠٢١م

الهدف من البحث هو التعرف على مدى إخلال بالعقد النفسي في شركات البترول، والتعرف على مدى شعور العاملين بالاحتراق الوظيفي في شركات البترول، وتحديد مدى أثر إخلال بالعقد النفسي على الاحتراق الوظيفي في شركات البترول، والوقوف على مدى وجود اختلافات بين آراء فئات البحث باختلاف المتغيرات الشخصية والتنظيمية حول مدى الاحتراق الوظيفي في شركات البترول محل البحث. وتم الاعتماد في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر الإخلال بالعقد النفسي كمتغير مستقل على الاحتراق الوظيفي كمتغير تابع، ويتمثل مجتمع البحث في شركات البترول المصري بالقطاع العام في السويس، وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة بلغت ٣٨٠ مفردة من العاملين.

وقد توصل البحث إلى أن هناك توافق بنسبة متوسطة لأبعاد متغير (الإخلال بالعقد النفسي) في شركات البترول محل البحث. كما أن هناك توافق بنسبة منخفضة لأبعاد متغير (الاحتراق الوظيفي) في شركات البترول محل البحث. وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإخلال بالعقد النفسي (محظى الوظيفة، العوامل التنظيمية، وعوامل بيئة العمل) على أبعاد الاحتراق الوظيفي في شركات البترول المصري بالقطاع العام. وقد بينت النتائج أنه لا توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية بين آراء فئات البحث باختلاف المتغيرات الشخصية والتنظيمية حول مدى توافر الاحتراق الوظيفي وأبعاده (الإجهاد العاطفي، تدني الإنجاز، تبلد المشاعر، فقدان العنصر الإنساني، والسلبية في العلاقات) في شركات البترول المصري القطاع العام محل البحث.

الكلمات المفتاحية: العقد النفسي، الإخلال بالعقد النفسي، الاحتراق الوظيفي، الموارد البشرية، شركات قطاع البترول المصري.

Abstract:

**The Impact of Psychological Contract Violation on Job Burnout
A Field Study on Egyptian Petroleum Sector
Preparation
Reham Abdel Moneim Galal
2021**

The purpose of the research is to identify the extent of the breach of the psychological contract in the oil companies, and to identify the extent of the workers' sense of combustion in the oil companies, and determine the impact of breach of the psychological contract on the combustion of employment in oil companies, and to find out the existence of differences between the views of categories of research according to personal variables And regulation on the extent of functional combustion in oil companies under study. A descriptive approach was used to study the effect of the breach of the psychological contract as an independent variable on functional combustion as a dependent variable. The research society in the Egyptian oil companies is the public sector in Suez. A simple random sample of 380 employees was selected.

The research found that there is an average availability of variable dimensions (breach of psychological contract) in the oil companies under study. There is also a low availability of variable dimensions (functional combustion) in the oil companies under study. And that there is a statistically significant effect of the dimensions of the violation of the psychological contract (job content, organizational factors, and the factors of the work environment) on the dimensions of combustion of employment in Egyptian oil companies in the public sector. The results showed that there are no statistically significant differences between the opinions of the research groups according to the personal and organizational variables on the availability and dimensions of occupational combustion (emotional stress, low achievement, sagging feelings, loss of human element and negative relations) in Egyptian oil companies.

Keywords: Psychological contract, of Psychological Contract Violation, Job Burnout, human resources, Egyptian oil sector companies.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	العنوان	
ب	الآية القرآنية	
د	- الشكر والتقدير.	
هـ	- الإهداء.	
و	- المستخلص.	
حـ	- قائمة المحتويات.	
لـ	- قائمة الجداول.	
صـ	- قائمة الأشكال.	
قـ	- قائمة الملحق.	
الفصل الأول: الإطار العام والدراسات السابقة.		
٢	المبحث الأول: الإطار العام للبحث.	
٣	- مقدمة البحث.	١/١/١
٦	- مصطلحات البحث.	٢/١/١
٨	- مشكلة البحث.	٣/١/١
١٤	- أهداف البحث.	٤/١/١
١٤	- فروض البحث.	٥/١/١
١٦	- أهمية البحث.	٦/١/١

الصفحة	الموضوع	الرقم
١٧	- متغيرات البحث.	٧/١/١
١٨	- منهج البحث.	٨/١/١
١٩	- مجتمع وعينة البحث.	٩/١/١
٢٢	- أداة البحث.	١٠/١/١
٢٣	- الأساليب الإحصائية.	١١/١/١
٢٥	- حدود البحث.	١٢/١/١
٢٦	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.	
٢٨	- الدراسات السابقة المتعلقة بالعقد النفسي.	١/٢/١
٤٤	- الدراسات السابقة المتعلقة بالاحتراب الوظيفي.	٢/٢/١
٦٤	- التعليق على الدراسات السابقة.	٣/٢/١
الفصل الثاني: الإطار الفكري للعقد النفسي والاحتراب الوظيفي.		
٧٢	المبحث الأول: العقد النفسي.	
٧٤	- مفهوم العقد النفسي.	١/١/٢
٧٧	- خصائص العقد النفسي.	٢/١/٢
٨٠	- أهمية الالتزام بالعقد النفسي.	٣/١/٢
٨٢	- أنماط العقد النفسي.	٤/١/٢
٨٥	- الالتزامات في العقد النفسي.	٥/١/٢
٨٩	- ماهية الإخلال بالعقد النفسي.	٦/١/٢

الصفحة	الموضوع	الرقم
٩٢	- الآثار الناتجة عن الإخلال بالعقد النفسي.	٧/١/٢
٩٧	المبحث الثاني: الاحتراق الوظيفي.	
٩٨	- مراحل تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي.	١/٢/٢
١٠٠	- مفهوم الاحتراق الوظيفي.	٢/٢/٢
١٠٢	- آلية الاحتراق الوظيفي.	٣/٢/٢
١٠٥	- أسباب الاحتراق الوظيفي.	٤/٢/٢
١٠٨	- علاقة الاحتراق الوظيفي بضغط العمل.	٥/٢/٢
١١٠	- الاحتراق الوظيفي والمصطلحات ذات الصلة.	٦/٢/٢
١١٣	- الآثار الناتجة عن الاحتراق الوظيفي.	٧/٢/٢
١١٦	- كيفية الحد من الاحتراق الوظيفي.	٨/٢/٢
١١٨	- أبعاد الاحتراق الوظيفي.	٩/٢/٢

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية واختبار الفروض والنتائج

والتوصيات.

١٢٣	المبحث الأول: الدراسة الميدانية واختبار الفروض.	
١٢٣	- مصداقية أداة البحث.	١/١/٣
١٣٠	- الإحصاءات الوصفية لعينة البحث.	٢/١/٣
١٣٢	- مؤشرات قياس مدى توافر متغيرات البحث.	٣/١/٣
١٥١	اختبار فرض البحث.	٤/١/٣

الصفحة	الموضوع	الرقم
١٨٣	المبحث الثاني: النتائج والتوصيات.	
١٨٣	- نتائج البحث.	١/٢/٣
١٨٨	- توصيات البحث.	٢/٢/٣
١٩٣	- التوصيات المقترحة بالدراسات المستقبلية.	٣/٢/٣
١٩٦	مراجعة البحث.	
١٩٧	- المراجع العربية.	أولاً:
٢٠٤	- المراجع الأجنبية.	ثانياً:
٢١٣	ملاحق البحث.	

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
١٠	<input type="checkbox"/> نتائج الدراسة الاستطلاعية لمدى إدراك العاملين للإخلال بالعقد النفسي.	١/١
١٢	<input type="checkbox"/> نتائج الدراسة الاستطلاعية لمدى إدراك العاملين للاحراق الوظيفي.	٢/١
٢٠	<input type="checkbox"/> بيان بشركات البترول المصري المملوكة لقطاع العام وعدد العاملين بها.	٣/١
٢٢	<input type="checkbox"/> توزيع عينة البحث على شركات البترول القطاع العام محل البحث.	٤/١
٢٤	<input type="checkbox"/> الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث.	٥/١
٢٨	<input type="checkbox"/> أهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت العقد النفسي.	٦/١
٤٤	<input type="checkbox"/> أهم الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت الاحراق الوظيفي.	٧/١
٦٧	<input type="checkbox"/> أهم أبعاد الاحراق الوظيفي التي تناولتها بعض الدراسات السابقة.	٨/١
١٢٦	<input type="checkbox"/> نتائج تحليل مصداقية أداة البحث لمتغير الإخلال بالعقد النفسي باستخدام معامل كرونباخ ألفا والتجزئة النصفية.	١/٣