



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
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا 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**

أستاذ إدارة الأعمال

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠٢١م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا
أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

سُورَةُ الْمَائِدَةِ - جزء من الآية



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)

شُكْرُ وَعِرْفَانٌ

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

أتقدم بالشكر، والامتنان إلى الأستاذ الدكتور/ **ممدوح عبد العزيز رفاعي** - أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس لقبول سيادته الإشراف على هذه الرسالة، ومهما أعبى فلا أستطيع أوفيه حقه، فسيادته لم يخل على بجهده، ووقته، وعلمه بالرغم من مشاغله، وعلى الجهد الذي بذله معي 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/ **عنايات إبراهيم محمد** مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس - على قبولها الإشراف على الرسالة وعلى الجهد الذي بذلته معي 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 عني خير الجزاء وزادهم من فضله العظيم - ولهم مني أسمي آيات الشكر والعرفان. وما توفيقي إلا بفضل الله ثم مساندة ومعاونة أساتذتي الكرام.

الباحثة

الإهداء

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

والنبي الأخير (ص)

إلى الذين أوصى بهما الرحمن ”وبالوالدين إحسانا“

اللهم إن كان لعلي هذا أجرا ... فاجعل

ثوابه علي روح أبي ... تحننا ورحمة

وإلى كل من أسدى لي نصيحة .. أو قال كلمة لبنت في إتمام 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 توافر بنسبة متوسطة لأبعاد متغير (الإخلال بالعقد النفسي) في شركات البترول محل البحث. كما أن هناك توافر بنسبة منخفضة لأبعاد متغير (الاحتراق الوظيفي) في شركات البترول محل البحث. وأن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإخلال بالعقد النفسي (محتوى 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، تبدل 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

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

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

الرقم	الموضوع	الصفحة
٧/١/٢	- الآثار الناتجة عن الإخلال بالعقد النفسي.	٩٢
	المبحث الثاني: الاحتراق الوظيفي.	٩٧
١/٢/٢	- مراحل تطور مفهوم الاحتراق الوظيفي.	٩٨
٢/٢/٢	- مفهوم الاحتراق الوظيفي.	١٠٠
٣/٢/٢	- آلية الاحتراق الوظيفي.	١٠٢
٤/٢/٢	- أسباب الاحتراق الوظيفي.	١٠٥
٥/٢/٢	- علاقة الاحتراق الوظيفي بضغط العمل.	١٠٨
٦/٢/٢	- الاحتراق الوظيفي والمصطلحات ذات الصلة.	١١٠
٧/٢/٢	- الآثار الناتجة عن الاحتراق الوظيفي.	١١٣
٨/٢/٢	- كيفية الحد من الاحتراق الوظيفي.	١١٦
٩/٢/٢	- أبعاد الاحتراق الوظيفي.	١١٨
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية واختبار الفروض والنتائج والتوصيات.	
	المبحث الأول: الدراسة الميدانية واختبار الفروض.	١٢٣
١/١/٣	- مصداقية أداة البحث.	١٢٣
٢/١/٣	- الإحصاءات الوصفية لعينة البحث.	١٣٠
٣/١/٣	- مؤشرات قياس مدى توافر متغيرات البحث.	١٣٢
٤/١/٣	- اختبار فروض البحث.	١٥١

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

قائمة الجداول

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