



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



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التمييز المؤسسي

(دراسة مقارنة على قطاع البنوك في مصر)

The Effect of Organizational Resilience in Achieving Institutional Excellence

"A Comparative Study in the Banks Sector in Egypt"

رسالة 

مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تحت اشراف

الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي الدكتورة / عنayas إبراهيم محمد
أستاذ إدارة الأعمال مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة عين شمس كلية التجارة – جامعة عين شمس



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التمييز المؤسسي (دراسة مقارنة على قطاع البنوك في مصر)

اسم الطالب : بدوي منتصر حسن

الدرجة العلمية : دكتوراه

الكلية : التجارة

الجامعة : عين شمس

سنة النجاح : ٢٠٢١



-
-
-
-

جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتوراه

اسم الباحث: بدوي منتصر رحمن

عنوان الرسالة: أثر المرونة التنظيمية في تحقيق التميز المؤسسي (دراسة مقارنة على قطاع البنوك في مصر)

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

(مشرفاً ورئيساً)

١- الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

(عضواً)

٢- الأستاذ الدكتور/ نادر أبيير فانوس

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين شمس،

(عضواً)

٣- الدكتور/ محمد محمد عبد الفتاح إبراهيم

رئيس منطقة فروع شرق القاهرة - البنك الأهلي المصري

تاریخ المناقشة: ٢٠٢١/٩/٥

أجازت الرسالة بتاريخ

ختتم الإجازة

٢٠٢١/...../.....

٢٠٢١/...../.....

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

٢٠٢١/...../.....

٢٠٢١/...../.....



سورة التوبة الآية (١٠٥)

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لننهى لولا ان هدانا الله، والصلاه والسلام على سيد المسلمين والبيين، صلاة أساـلـك بها منزلة السالـكـين، ومعرفة الـربـاـيـنـ، وتواضع العارفين، وأنس المقربين، وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً.

يسعدنى ويشرفنى ان اتقدم بخالص الشكر والتقدير والعرفان بالجميل إلى أستاذى الفاضل **الأستاذ الدكتور/ممدوح عبد العزيز رفاعي** أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس علي قبول الإشراف علي هذه الرسالة وما لاقيته من سيادته من تشجيع وتوجيه ودعم في سخاء وحب وسعة صدر وحسن رعايه وذلك من اجل ارتياـد المسار الصحيح للبحث العلمي فكان نعم المعلم والعالم فأدعـو الله عـز وجـلـ ان يجزـيه عنـي خـيرـ الجزـاءـ وـانـ بـيـارـكـ لهـ فـيـ عـلـمـهـ وـيـحـفـظـهـ مـنـ كـلـ سـوءـ.

كما أنقدم بالشكر العـيقـ إلى **الدكتورة/عنـيات إبراهـيم محمد** مدرس إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عـين شـمـسـ والتي تـوـجـتـ هـذـهـ الرـسـالـةـ شـرـفـاـ بـقـبـولـ سـيـادـتـهاـ المـشارـكـةـ فـيـ الإـشـرـافـ وـالـحـكـمـ عـلـيـ الرـسـالـةـ وـمـاـ قـدـمـتـهـ مـنـ دـعـمـ صـادـقـ فـكـانـتـ نـعـمـ العـونـ منـ اللهـ سـبـحـانـهـ وـتـعـالـيـ لـذـاـ أـدـعـوـ اللهـ أـنـ يـجـازـيهـ عـنـيـ خـيرـ الـجـزـاءـ فـكـانـتـ نـعـمـ المـعلمـ وـالـقـدـوةـ.

كما أنقدم بالشكر والعرفان إلى **الأستاذ الدكتور/نادر أبيـر فـانـوس** أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عـين شـمـسـ، والـذـىـ تـتـلـمـذـتـ عـلـىـ يـدـيـهـ سـنـوـاتـ الـدـرـاسـةـ الـعـلـيـاـ لـلـجـامـعـةـ، وـالـذـىـ طـالـمـاـ استـفـادـ الـبـاحـثـ مـنـ عـلـمـهـ وـمـعـارـفـهـ، وـذـلـكـ عـلـىـ تـكـرـمـهـ بـالـمـوـافـقـةـ عـلـىـ الإـشـتـراكـ فـيـ لـجـنـةـ الـحـكـمـ وـالـمـنـاقـشـةـ عـلـىـ الرـسـالـةـ، فـلـسـيـادـتـهـ أـسـمـىـ آـيـاتـ الشـكـرـ وـالـعـرفـانـ بـالـجـمـيلـ وـعـظـيمـ الـامـتـنـانـ وـجـزـاءـ اللهـ تـعـالـيـ عـنـيـ وـعـنـ جـمـيعـ الـبـاحـثـينـ خـيرـ الـجـزـاءـ وـمـتـعـهـ اللهـ بـوـافـرـ الصـحـةـ وـالـعـافـيـةـ.

كما أنقدم بالشكر والعرفان إلى **الدكتـورـ / محمد محمد عبد الفتاح إبراهـيم** رئيس منطقة فروع شرق القاهرة - البنك الأـهـلـيـ المصرـىـ، القـائـدـ والمـعلمـ الجـلـيلـ وـذـلـكـ عـلـىـ نـقـضـلـهـ بـالـمـوـافـقـةـ عـلـىـ الإـشـتـراكـ فـيـ لـجـنـةـ الـحـكـمـ وـالـمـنـاقـشـةـ عـلـىـ الرـسـالـةـ بـالـرـغـمـ مـنـ مشـاغـلـهـ الـكـثـيرـ فـلـسـيـادـتـهـ مـنـيـ جـزـيلـ الشـكـرـ وـالـتـقـدـيرـ سـائـلاـ اللهـ عـزـ وجـلـ أـنـ بـيـارـكـ لهـ فـيـ عـلـمـهـ وـعـملـهـ وـيـحـفـظـهـ مـنـ كـلـ سـوءـ.

وـخـتـاماـ أـسـجـلـ شـكـرـيـ وـإـحـتـرـامـيـ وـتـقـدـيرـيـ لـكـلـ مـدـ لـيـ يـدـ

أـعـ.

نـ..

الـبـاحـثـ

الـعـونـ لـإـتـمامـ هـذـهـ الرـاـ

وـآـخـ

هـلـاءـ

كSher إلى

أبي المجل..... أطّال الله في عمره، وأمدّه بالصحة والعافية.
أمِي الحنونَة..... لا أجد كلمات يمكن أن تمنحها حقها، فهي
ملحمة الحب وفرحة العمر، ومثال التفاني والعطاء.
زوجتَي..... أسمى رموز الإخلاص والوفاء ورفقة الدرب.
أولادِي (محمد، أحمد، مصطفى) ضياء القلب ونور العين
إخوتي..... سندِي وعُضدي ومشاطري أفراحي وأحزاني.

كSher إلى

□ جميع أفراد عائلتي حفظكم الله

كSher إلى

جميع الأصدقاء
أهدِي إليكم رسالتِي

مستخلص الرسالة

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أبعاد المرونة التنظيمية، ودراسة مصادر التمييز المؤسسي التي تواجه العاملين في قطاع البنوك في مصر، وتحديد الأهمية النسبية لكل بعد من أبعاد المرونة التنظيمية، ومدى ارتباط كل منها بالتمييز المؤسسي. ومعرفة مدى أثر أبعاد المرونة التنظيمية على التمييز المؤسسي. وقد تم تطبيق الدراسة على عينة تعدادها (٣٧٨) فرداً يعملون في قطاع البنوك في مصر.

وتوصل الباحث إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين جميع أبعاد متغير (المرونة التنظيمية)، و(التمييز المؤسسي)، وذلك في جميع الأبعاد وكانت ترتيبها من حيث قوة الارتباط: (البعد السلوكى)، (البعد الادراكي)، (البعد التكنولوجى). وأن هناك علاقة أثر جوهري لأبعاد المرونة التنظيمية على التمييز المؤسسي، فقد تبين أن متغير (المرونة التنظيمية) يفسر التغيير في (التمييز المؤسسي) بنسبة (٤٣٪). حيث يفسر (٤٣٪) من التباين في (البعد الادراكي)، ويفسر أيضاً (٥٢٪) من التباين في (البعد السلوكى)، ويفسر أيضاً (٢٩٪) من التباين في (البعد التكنولوجى).

كما أظهرت النتائج وجود اختلاف في إدراك العاملين لأبعاد المرونة التنظيمية باختلاف الخصائص الشخصية والتنظيمية (النوع - السن - سنوات الخبرة - المؤهل العلمي - المستوى الإداري). وأيضاً وجود اختلاف في إدراك العاملين لأبعاد التمييز المؤسسي باختلاف الخصائص الشخصية والتنظيمية (النوع - السن - سنوات الخبرة - المؤهل العلمي - المستوى الإداري).

وقد أظهرت النتائج الوصفية أن أكثر أبعاد المرونة التنظيمية إدراكاً هي: جاء في الترتيب الأول (البعد السلوكى)، وجاء في الترتيب الثاني (البعد التكنولوجى)، وأخيراً (البعد الادراكي). وأن أكثر أبعاد التمييز المؤسسي إدراكاً هي: جاء في الترتيب الأول بعد (الموارد البشرية)، وفي الترتيب الثاني جاء بعد (السياسات والاستراتيجية)، وجاء في الترتيب الثالث بعد (نتائج المجتمع)، ثم جاء في الترتيب الأخير بعد (الشراكات والموارد).

الكلمات المفتاحية: المرونة التنظيمية، التمييز المؤسسي، البعد الادراكي، البعد السلوكى، البعد التكنولوجى.

Abstract

This research aims to identify the dimensions of organizational resilience, study the sources of institutional excellence facing workers in the banking sector in Egypt, and determine the relative importance of each dimension of organizational resilience, and the extent to which each of them is related to institutional excellence. And to know the impact of organizational resilience dimensions on institutional excellence. The study was applied to a sample of (378) individuals working in the banking sector in Egypt.

The researcher concluded that there is a positive correlation between all dimensions of the variable (organizational resilience) and (institutional excellence), and that in all dimensions and their arrangement in terms of the strength of the association: the (behavioral dimension) dimension, the (cognitive dimension) dimension, and the technological dimension). And that there is a fundamental impact relationship for the dimensions of organizational flexibility on institutional excellence, it was found that the variable (organizational resilience) explains the change in (institutional excellence) by (59%). It explains (43%) of the variance in the (perceptual dimension), and (52%) of the variance in the (behavioral dimension), and also (29%) explains the variance in the (technological dimension) dimension.

The results also showed a difference in the employees 'perception of the dimensions of organizational resilience with different personal and organizational characteristics (gender - age - years of experience - academic qualification - administrative level). Also, there is a difference in the employees 'perception of the dimensions of institutional excellence according to the different personal and organizational characteristics (gender- age- years of experience - academic qualification - administrative level).

The descriptive results showed that the most perceptive dimensions of organizational resilience are: It came in first after (the behavioral dimension), and came second after (the technological dimension), and finally after (the cognitive dimension). And that the most perceptive dimensions of institutional excellence are: it came in first after (human resources), and in second place it came after (policies and strategy), and came in third place after (community results), then came in last order after (partnerships and resources).

Key Words: organizational resilience, institutional excellence, cognitive dimension, behavioral dimension, technological dimension.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	آلية القرائية.
ب	الشكرا والتقدير.
ج	الإهداء.
د	مستخلاص الرسالة باللغة العربية.
هـ	Abstract
و	قائمة المحتويات.
ط	قائمة الجداول.
ل	قائمة الأشكال.
٥٩-١	الفصل الأول الاطعام للدراسة
٢	١/١ مقدمة.
٤	٢/١ التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.
١٠	٣/١ مشكلة الدراسة.
١٣	٤/١ أهداف الدراسة.
١٤	٥/١ فروض الدراسة.
١٥	٦/١ هيكل متغيرات الدراسة.
١٥	٧/١ أهمية الدراسة.
١٦	٨/١ منهج الدراسة.
٢٢	٩/١ حدود الدراسة.
٢٣	١٠/١ الدراسات السابقة.
٥٩	خلاصة الفصل الأول

الصفحة	الموضوع
٩٢-٦٠	الفصل الثاني المرونة التنظيمية
٦١	١/٢ مقدمة
٦١	٢/٢ نبذة تاريخية
٦٧	٣/٢ مفهوم المرونة التنظيمية
٧٢	٤/٢ أهمية المرونة التنظيمية
٧٣	٥/٢ مداخل المرونة التنظيمية
٧٧	٦/٢ أسباب المرونة التنظيمية
٧٧	٧/٢ أبعاد المرونة التنظيمية
٨٠	٨/٢ مراحل عملية المرونة
٨٥	٩/٢ أنواع المرونة التنظيمية
٨٧	١٠/٢ قياس المرونة التنظيمية
٩٢	خلاصة الفصل الثاني
١٣٠-٩٣	الفصل الثالث التمييز المؤسسي
٩٤	١/٣ مقدمة
٩٤	٢/٣ نبذة تاريخية
٩٧	٣/٣ مفهوم التمييز المؤسسي
٩٩	٤/٣ أهمية التمييز المؤسسي
١٠١	٥/٣ نماذج التمييز المؤسسي
١٣٠	خلاصة الفصل الثالث

الصفحة	الموضوع
١٥٥-١٣١	الفصل الرابع الدراسة الميدانية
١٣٢	٤/١: مؤشرات قياس قوة متغيرات الدراسة.
١٣٢	أولاً: اختبار مصداقية أداة الدراسة.
١٣٤	ثانياً: الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة.
١٣٦	ثالثاً: الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة.
١٣٨	٤/٢: اختبار فروض الدراسة.
١٧٠-١٥٦	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
١٥٦	٥/١ مقدمة.
١٥٦	٥/٢ نتائج الدراسة.
١٦٠	٥/٣ توصيات الدراسة.
١٧٠	٥/٤ التوصيات المقترحة بالدراسات المستقبلية.
١٩٥-١٧١	قائمة المراجع
١٧٢	أولاً: المراجع باللغة العربية.
١٧٨	ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية.
٢١١-١٩٧	الملاحق
٢١٩-٢١٣	ملخص الدراسة باللغة العربية
١-٩	ملخص الدراسة باللغة الأنجليزية

قائمة الجداول

الرقم	البيان	الصفحة
(١/١)	قائمة الأسئلة التي تم توجيهها إلى العينة الاستطلاعية.	١١
(٢/١)	ملخص مقاييس البحث.	١٧
(٣/١)	بنوك القطاع العام والخاص.	١٩
(٤/١)	توزيع حجم العينة على البنوك محل الدراسة.	٢١
(٥/١)	الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالمرونة التنظيمية.	٢٤
(٦/١)	الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالتمييز المؤسسي.	٣٩
(١/٢)	بعض المفاهيم المجردة للمرونة التنظيمية.	٦٤
(٢/٢)	تصورات ومفاهيم للمرونة التنظيمية.	٦٩
(٣/٢)	بعض المقاييس لقياس المرونة التنظيمية.	٨٨
(١/٣)	نماذج التمييز المؤسسي.	١٠٢
(٢/٣)	تطور نموذج التمييز الأوروبي.	١٠٥
(١/٤)	معامل الثبات والمصداقية لقائمة الاستقصاء	١٣٣
(٢/٤)	توزيع عينة الدراسة طبقاً لنوع	١٣٤
(٣/٤)	توزيع عينة الدراسة طبقاً للسن	١٣٤
(٤/٤)	توزيع عينة الدراسة طبقاً لسنوات الخبرة	١٣٥
(٥/٤)	توزيع عينة الدراسة طبقاً للمستوى الإداري	١٣٥
(٦/٤)	المؤشرات الكلية لقياس مدى توافر أبعاد المرونة التنظيمية	١٣٦
(٧/٤)	المؤشرات الكلية لقياس مدى توافر أبعاد التمييز المؤسسي	١٣٧
(٨/٤)	اختبار أثر المرونة التنظيمية على التمييز المؤسسي باستخدام أسلوب الانحدار الخطى	١٣٨
(٩/٤)	اختبار أثر البعد السلوكي على التمييز المؤسسي باستخدام أسلوب الانحدار الخطى	١٤٠
(١٠/٤)	اختبار أثر البعد التكنولوجى على التمييز المؤسسي باستخدام أسلوب الانحدار الخطى	١٤١