

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغييرات



يجب أن

تحتفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار





" أثر الوفاء بالعقد النفسي على الإلتزام التنظيمي "

دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الحكومية المصرية

The Effect of Fulfillment of Psychological Contract on The Organizational Commitment

An Applied Study on The Egyptian Governmental Banks Sector

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة

هدير عمر عبد الله سعدية

تحت إشراف

د/ عنايات إبراهيم محمد

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ.د/ ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

2021م



"أثر الوفاء بالعقد النفسي على الإلتزام التنظيمي"

دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الحكومية المصرية

اسم الباحثة: هدير عمر عبد الله سعديه

الدرجة العلمية: ماجستير في إدارة الأعمال

اسم الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: 2021



رسالة ماجستير

مقدمة من الباحثة

هدير عمر عبد اللاه سعديه

"أثر الوفاء بالعقد النفسي على الإلتزام التنظيمي"

دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الحكومية المصرية

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

1- الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة عين شمس (مشرفاً ورئيساً)

2- الأستاذ الدكتور/ ألفت إبراهيم جاد الرب

أستاذ إدارة الأعمال – وعميد سابق لكلية التجارة – جامعة الأزهر (عضواً)

3- الأستاذ الدكتور / أمانى درويش

أستاذ إدارة الأعمال المساعد – كلية التجارة – جامعة عين شمس (عضواً)

تاريخ المناقشة: 11 / 4 / 2020م

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ / /

ختم الإجازة بتاريخ / /

موافقة مجلس الجامعة / /

موافقة مجلس الكلية / /

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا
إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

صِدْقَ اللَّهِ الْعَظِيمِ

سورة البقرة الآية: 32

إهداء

إلى أبي أسأل الله العظيم أن يبلغك الفردوس الأعلى ويجعل كل ما
قدمته لنا في ميزان حسناتك جزاك الله عني خيرا،،

إلى أمي وصديقة دربي إلى حبيبة القلب والفؤاد إلي من بذلت قصاري
جهدها لإسعادي

إلى أمي الحبيبة هدي بدوي جزاك الله عني خيرا،،

إلى أخواتي البنين والبنات جزاكم الله عني خيرا وأخص منهم
(أ/ سعيد، د/ رعدة، م/ إسراء)،،

إلى زوجي الحبيب الصديق والرفيق من وقف بجانبني وشارك معي
خطوات النجاح خطوة بخطوة

إلي رفيق دربي م/ حاتم حسين،،

إلى من نظرتني وابتسامته كانت لي سراجا منيرا وفرحة وبهجة إلي ابني
وقرة فؤادي (مالك حاتم)،،

الباحثة

شكر وعرفان

الشكر لله أولاً على فضله وتوفيقه لي لإتمام هذه الرسالة..

كما أتقدم بوافر الشكر وعظيم الإمتنان إلى:

الأستاذ الدكتور ممدوح عبد العزيز رفاعي أستاذ إدارة الأعمال والموارد البشرية في كلية التجارة جامعة عين شمس، لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة ولما بذله من وقت وجهد في توجيهي ومتابعتي وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون لي طوال فترة إشرافه في مرحلة الماجستير. واستفدت كثيراً من علمه وأخلاقه الحميدة فلم أشعر يوماً بأنه مشرفاً من تواضعه بل كان بمثابة أب وأخ أكبر. فليسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتع الله بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمره وألهمه الصواب والرشد في عمله.

والدكتورة عنايات إبراهيم محمد مدرس إدارة الأعمال في كلية التجارة جامعة عين شمس لتفضلها بالإشراف على الرسالة وما قدمته لي من مد يد العون وتقديم كل شيء في البحث العلمي في مرحلة الماجستير. فكانت نعم الأخت الأكبر التي لم تبخل عني بمعلومة واحدة واستفدت كثيراً من علمها وأخلاقها الحميدة فلم أشعر يوماً بأنها مشرفاً على الرسالة من فرط تواضعها. فليسيادتها كل الشكر والامتنان وجزاها الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتعها الله بوافر الصحة والعافية.

والأستاذ الدكتور الفت ابراهيم جاد الرب أستاذ إدارة الأعمال وعميد سابق كلية التجارة جامعة الأزهر، لقبولها المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة، ولي الشرف أن يوضع اسم هذه العالمة على رسالتي. فلقد استفدت كثيراً من مؤلفاتها وأبحاثها العلمية المنشورة في مرحلة الماجستير. وليسيادتها كل الشكر والامتنان وجزاها الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتعها الله بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمرها وألهمها الصواب والرشد في عملها.

و الدكتورة أمانى درويش أستاذ إدارة الأعمال (م) في كلية التجارة جامعة عين شمس، لقبولها المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة، فلي كل الشرف أن يوضع اسم دكتورة أمانى على رسالتي. فإله وحده يعلم كم الاستفادة التي استفدتها من مؤلفاتها وأبحاثها العلمية المنشورة في مرحلة الماجستير. فلا توفيتها الكلمات حقها من الشكر ولا يسعني إلا الدعاء لها أن يجزيها الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء وأن يتمتعها بوافر الصحة والعافية وأن يطيل الله عمرها ويحسن عملها ويرزقها النجاح والتوفيق.

الباحثة

مستخلص الدراسة

عنوان الرسالة: أثر الوفاء بالعقد النفسي على الإلتزام التنظيمي ،دراسة تطبيقية على قطاع البنوك الحكومية المصرية

اعداد الباحثة: هدير عمر عبد اللاه سعديه

مشكلة الدراسة: تتلخص مشكلة الدراسة في ضعف الإدراك لدى العاملين فيما يتعلق بالإلتزام التنظيمي الأمر الذى قد يرجع إلى إنخفاض درجة الوفاء بالعقد النفسي.

اهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر الوفاء بالعقد النفسي على الإلتزام التنظيمي بالبنوك المصرية من خلال التعرف على مدى توافر أبعاد الوفاء بالعقد النفسي بالبنوك محل الدراسة والتعرف على مدى توافر أبعاد الإلتزام التنظيمي بالبنوك محل الدراسة والتعرف على أثر الوفاء بالعقد النفسي على أبعاد الإلتزام التنظيمي وأيهما أكثر تأثراً بالوفاء بالعقد النفسي وتقديم بعض التوصيات والمقترحات للقيادات الإدارية، فيما يتعلق بأهمية الوفاء بالعقد النفسي ودوره في تحقيق الإلتزام التنظيمي في البنوك محل الدراسة.

اهم النتائج :

- اتضح من إجابات المبحوثين وجود اختلاف ضعيف لإدراك العاملين لأبعاد الوفاء بالعقد النفسي باختلاف البنوك محل الدراسة.
- اتضح من إجابات المبحوثين وجود اختلاف ضعيف لإدراك العاملين لأبعاد الإلتزام التنظيمي باختلاف البنوك محل الدراسة.
- اتضح من إجابات المبحوثين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية لأثر جوهري لأبعاد الوفاء بالعقد النفسي على الإلتزام العاطفي بالبنوك محل الدراسة.
- اتضح من إجابات المبحوثين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية لأثر جوهري لأبعاد الوفاء بالعقد النفسي على الإلتزام المستمر بالبنوك محل الدراسة.
- اتضح من إجابات المبحوثين وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية لأثر جوهري لأبعاد الوفاء بالعقد النفسي على الإلتزام المعيارى بالبنوك محل الدراسة.

اهم التوصيات :

- إعادة النظر في آلية التزام البنوك الحكومية بالوعود مع الموظفين.
- ضرورة تسليط الضوء من قبل البنك على تنفيذ بنود العقد النفسي وما يتضمنه من وعود مع الموظفين.
- السماح للموظفين في المشاركة بالقرارات التي تتعلق بالمسار الوظيفي للموظف.
- منح الموظفين الامتيازات والصلاحيات التي تناسب عملهم من أجل خلق علاقة قوية بين البنك والموظف وتوافق نسبي بين أهدافهم المشتركة.

Abstract

The present study aims to analyze The Effect of Fulfillment of Psychological Contract on The Organizational Commitment through: A scientific and practical framework. The scientific framework relied on presenting (identity - fields - philosophy- significance characteristics) of both variables of the study.

The practical framework based on developing a survey list on a sample of the study population, which is the employees of The Egyptian Governmental Banks under study (Banque Misr, National Bank of Egypt, Banque du Caire) One of the statistical methods represented in the validity tests of the model with confirmatory factor analysis, the simple and multiple regression model and the coefficient of determination and variance in order to study the extent of the effect of the independent variable of Fulfillment of Psychological Contract in its dimensions (time frame, physical arrangements, scope and stability) on the dependent variable, The Organizational Commitment in its dimensions (The Emotional Commitment, The Normative Commitment and The Ongoing Commitment).

The study concluded that Fulfillment of Psychological Contract and its dimensions have an essential impact on The Organizational Commitment and its dimensions in the sector under study.

The researcher recommended the necessity of adopting a strategy that develops the role and importance of Fulfillment of Psychological Contract and develops it on an ongoing basis with the aim of increasing and strengthening the Organizational Commitment in The Egyptian Governmental Banks.

Key words: (Fulfillment of Psychological Contract - Psychological Contract -Time Frame - Physical Arrangements - Scope - Stability - The Organizational Commitment - Emotional Commitment - The Normative Commitment - The Ongoing Commitment).

قائمة المحتويات

م	الموضوع	رقم الصفحة
	تعريف البحث والباحثة	ب
	لجنة الحكم والمناقشة	ج
	الآية القرآنية	د
	الإهداء	هـ
	شكر وتقدير	و
	مستخلص الدراسة	ز
	Abstract	ح
	قائمة المحتويات	ي
	قائمة الجداول	ل
	قائمة الأشكال	س
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة		
1/1	المقدمة	2
2/1	مشكلة الدراسة	4
3/1	اهداف الدراسة	7
4/1	فروض الدراسة	7
5/1	هيكل متغيرات الدراسة	9
6/1	أهمية الدراسة	10
7/1	منهج الدراسة	10
8/1	مصطلحات الدراسة	15
9/1	حدود الدراسة	18

19	الدراسات السابقة	10/1
37	الخلاصة	
الفصل الثاني: الوفاء بالعقد النفسي		
39	المقدمة	1/2
40	مفهوم العقد النفسي	2/2
44	أهمية العقد النفسي	3/2
45	خصائص العقد النفسي	4/2
49	أنواع العقد النفسي	5/2
50	مفهوم الوفاء بالعقد النفسي	6/2
50	أبعاد الوفاء بالعقد النفسي	7/2
60	مفهوم الإخلال بالعقد النفسي	8/2
61	الفرق بين إنتهاك العقد النفسي والإخلال به	9/2
63	أشكال الإخلال بالعقد النفسي	10/2
64	أسباب الإخلال بالعقد النفسي	11/2
65	الآثار الناتجة عن الإخلال بالعقد النفسي	12/2
66	الخلاصة	
الفصل الثالث: الإلتزام التنظيمي		
68	المقدمة	1/3
69	تعريف الإلتزام التنظيمي	2/3
72	أهمية الإلتزام التنظيمي	3/3
75	أبعاد الإلتزام التنظيمي	4/3
78	مراحل الإلتزام التنظيمي	5/3

78	العوامل المؤثرة في الإلتزام التنظيمي	6/3
82	طرق تنمية الإلتزام التنظيمي	7/3
82	الخلاصة	
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية		
84	المقدمة	1/4
84	اعداد قائمة الاستقصاء	2/4
85	مجتمع الدراسة	3/4
88	التحليل الإحصائي واختبار فروض الدراسة	4/4
123	إختبار صحة فرضيات البحث	5/4
138	نتائج الدراسة والتوصيات	6/4
157	توصيات البحوث المستقبلية	7/4
158	قائمة المراجع	
170	الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
4	عبارات الدراسة الاستطلاعية	1
12	متغيرات الدراسة وكيفية قياسها	2
12	مجتمع الدراسة	3
14	توزيع عينة الدراسة على البنوك محل الدراسة	4
19	الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الوفاء بالعقد النفسي	5