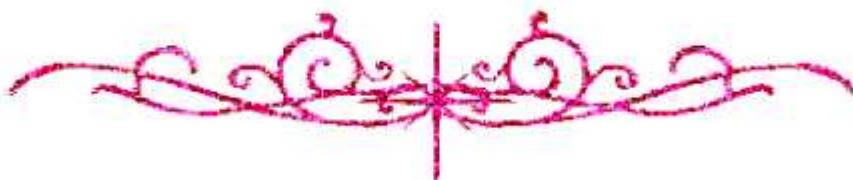




بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ



شبكة المعلومات الجامعية
@ ASUNET





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم





جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

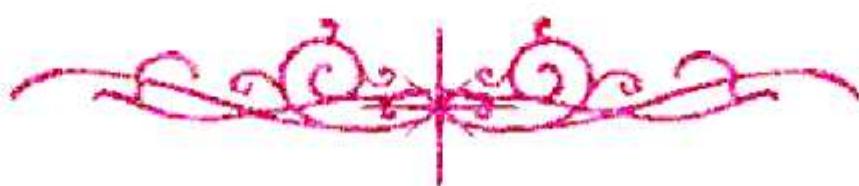
قسم

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





"أثر الوفاء بالعقد النفسي على الالتزام 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
أ.د/ ممدوح عبد العزيز رفاعي
د/ عنيات إبراهيم محمد
أستاذ إدارة الأعمال
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس
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 سعدية

الدرجة العلمية: ماجستير في إدارة الأعمال

اسم الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: 2021



رسالة ماجستير
مقدمة من الباحثة
هدير عمر عبد الله سعدية
''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 ابراهيم جاد الرب
أستاذ إدارة الأعمال – وعميد سابق لكلية التجارة – جامعة الأزهر
(عضوأ)
- 3- الأستاذ الدكتور / أمانى درويش
أستاذ إدارة الأعمال المساعد – كلية التجارة – جامعة عين شمس
(عضوأ)

تاريخ المناقشة: 11 / 4 / 2020م

الدراسات العليا

/ / أجازت الرسالة بتاريخ / / ختم الإجازة بتاريخ

/ / موافقة مجلس الجامعة / / موافقة مجلس الكلية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

صَدِيقُ اللَّهِ الْعَظِيمِ

سورة البقرة الآية: 32

إهادء

إلى أبي أنسال الله العظيم أن يبلغك الفردوس الأعلى و يجعل كل ما

قدمته لنا في ميزان حسناتك جزاك الله عنى خيرا،

إلى أمي وصديقة دربي إلى حببها القلب والفؤاد إلى من بذلت قصارى

جهدها لاسعادي

إلى أمي الحبيبة هدي بدوي جزاك الله عنى خيرا،

إلى أخواتي البنين والبنات جزاكم الله عنى خيرا وأخص منهم

(أ/ سعيد، د/ رغدة، م/ إسراء)،

إلى زوجي الحبيب الصديق والرفيق من وقف بجانبي وشارك معي

خطوات النجاح خطوة بخطوة

إلي رفيق دربي م/ حاتم حسين،

إلى من نظرته وابتسماته كانت لي سراجا منيرا وفرحة وبهجة إلى ابني

وقرة فؤادي (مالك حاتم)،

الباحثة

شكر و عرفة

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

كما أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان 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. فلسيادتها كل الشكر والامتنان وجراها الله عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتنه 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 تدخل عني بمعونة واحدة واستفدت كثيراً من علمها وأخلاقها الحميدة فلم أشعر يوماً بأنها مشرفاً على الرسالة من فرط تواضعها. فلسيادتها كل الشكر والامتنان وجراها الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتنه الله بوافر الصحة والعافية.

والأستاذ الدكتور الفت إبراهيم 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 رسالتى. فقد استفدت كثيراً من مؤلفاتها وأبحاثها العلمية المنورة في مرحلة الماجستير. ولسيادتها كل الشكر والامتنان وجراها الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتنه 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 رسالتى. فالله وحده يعلم كم الاستفادة التي استفدت منها من مؤلفاتها وأبحاثها العلمية المنورة في مرحلة الماجستير. فلا توفيقها الكلمات حقها من الشكر ولا يسعنى إلا الدعاء لها أن يجزيها الله تعالى عني وعن جميع الباحثين خير الجزاء وأن يمتعها 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

إعداد الباحثة: هدير عمر عبد الله سعدية

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

أهداف 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 وأبيهما أكثر تأثيراً بالوفاء بالعقد النفسي وتقديم بعض التوصيات والمقترحات لقيادات الإدارية، فيما يتعلق بأهمية الوفاء بالعقد النفسي ودوره في تحقيق الإلتزام التنظيمي في البنوك محل الدراسة.

اهم النتائج :

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

اهم التوصيات :

- إعادة النظر في آلية التزام البنوك الحكومية بالوعود مع الموظفين.
- ضرورة تسلیط 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 وتتوافق نسبياً 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

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

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 إنتهاء العقد النفسي والإخلال به	9/2
63	أشكال الإخلال بالعقد النفسي	10/2
64	أسباب الإخلال بالعقد النفسي	11/2
65	الأثار النتجة 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 تتميمية للإلتزام التنظيمي	7/3
82	الخلاصة	
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية		
84	المقدمة	1/4
84	إعداد قائمة الاستقصاء	2/4
85	مجتمع الدراسة	3/4
88	التحليل الإحصائي واختبار فروض الدراسة	4/4
123	اختبار 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