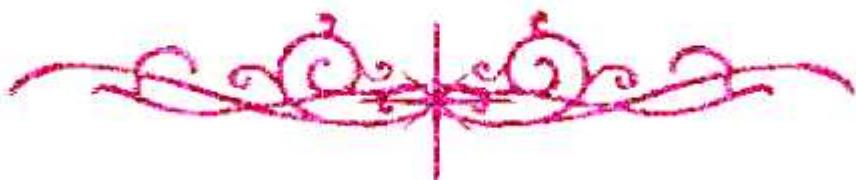




بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ



شبكة المعلومات الجامعية  
@ ASUNET





# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم





# جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

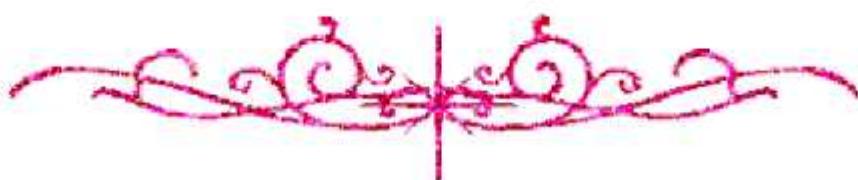
قسم

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





الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

أثر إدارة التنوع على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي  
من خلال توسط الدوافع الذاتية

دراسة ميدانية على البنوك متعددة الجنسيات بمصر

**The Effect of Managing Diversity on Employees Feeling of Job Alienation Mediately Self- Motivations**

*A Field Study on Multinational Banks in Egypt*

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد

الباحثة/ جمانة فاروق فكري عبد السميم

مدرس مساعد

المعهد العالي لเทคโนโลยيا البصريات - شعبة نظم المعلومات الإدارية

إشراف

الدكتور

الأستاذ الدكتور

عادل رمضان الزيادي

محمود محمد السيد

مدرس إدارة الأعمال

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة عين شمس

كلية التجارة جامعة عين شمس





الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

## أثر إدارة التنوع على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي من خلال توضيط الدوافع الذاتية

دراسة ميدانية على البنوك متعددة الجنسيات بمصر

**The Effect of Managing Diversity on Employees Feeling of Job  
Alienation Mediately Self- Motivations**

*A Field Study on Multinational Banks in Egypt*

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد

الباحثة/ جمانة فاروق فكري عبد السميع

مدرس مساعد

المعهد العالي لتقنولوجيا البصريات - شعبة نظم المعلومات الإدارية

إشراف

الدكتور

الأستاذ الدكتور

عادل رمضان الزيادي

محمود محمد السيد

مدرس إدارة الأعمال

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة عين شمس

كلية التجارة جامعة عين شمس

٢٠٢١ م





الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

## أثر إدارة التنوع على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي من خلال توسط الدوافع الذاتية

دراسة ميدانية على البنوك متعددة الجنسيات بمصر

اسم الباحث: جمانة فاروق فكري عبدالسميع

الدرجة العلمية: دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال

القسم التابع له: إدارة الأعمال

اسم الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة منح (الحصول على الدرجة): يوم الثلاثاء الموافق ١٧/٨/٢٠٢١





الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

## رسالة دكتوراه

اسم الباحث : جمانة فاروق فكري عبدالسميع

عنوان الرسالة : أثر إدارة التنوع على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي من خلال  
توسيط الدوافع الذاتية - دراسة ميدانية على البنوك متعددة الجنسيات  
بمصر.

الدرجة العلمية : دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال

### لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

- أ.د عادل محمد زايد

(رئيساً) أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة - جامعة القاهرة

- أ.د/ محمود محمد السيد

(مشرفاً) أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

- أ.د/ ممدوح عبدالعزيز رفاعي

(عضو) أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس

- تاريخ الرسالة : ٢٠٢١ / ٨ / ١٧

الدراسات العليا :

ختم الإجازة : / / أجازت بتاريخ :

موافقة مجلس الكلية : / / موافقة مجلس الجامعة :



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{ يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ }

[ سورة المجادلة الآية ١١ ]

عن أبي الدرداء رضي الله عنه سمعت رسول الله صلى الله عليه وسلم يقول: "من سلك طريقاً يبتغي فيه علمًا سلك الله به طريقاً إلى الجنة ، وإن الملائكة لتضع أحنجتها رضاة لطالب العلم ، وإن العالم ليستغفر له من في السموات ومن في الأرض حتى الحيتان في الماء ، وفضل العالم على العابد كفضل القمر على سائر الكواكب ، إن العلماء ورثة الأنبياء ، إن الأنبياء لم يورثوا ديناراً ولا درهماً إنما ورثوا العلم فمن أخذ به أحد بحظٍ وافر ."

رواه أبو داود والترمذى



## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة التنوع على شعور العاملين بالإغتراب الوظيفي من خلال توسیط الدوافع الذاتية، وذلك من خلال دراسة ميدانية على البنوك متعددة الجنسيات في مصر. قامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم استخدام إستماراء استبيان كأداة للدراسة في جمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من خمس بنوك متعددة جنسيات في مصر، وقد بلغ حجم العينة (٣٨٤) موظف موزعة على البنوك وفقاً للتوزيع التتابعي لأعداد وفروع كل بنك، تم استبعاد (٢٣) مفردة لعدم صلاحيتهم، لتصبح حجم العينة (٣٦١) موظف. توصلت الدراسة إلى أنه يوجد ممارسات لإدارة التنوع في البنوك محل الدراسة، وإن كان موظفو البنوك لا يعلمون أن ما يقومون به هو تطبيق لإدارة التنوع (كمصطلح علمي)، كما توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود تأثير جوهري لتفاعل البنك وإدارة التنوع على الإغتراب الوظيفي، ووجود تأثير جوهري لكل من البنك من جانب، وتفاعل البنك والدوافع الذاتية من جانب آخر على الإغتراب الوظيفي. وأوصت الدراسة بضرورة اهتمام الإدارة العليا بتوفير خطة استراتيجية خاصة بإدارة التنوع ونشر ثقافة إدارة التنوع، كما أوصت بضرورة اهتمام إدارة البنك بإشراك الموظفين في عملية صنع القرارات وأن تأخذ في الاعتبار مقتراحاتهم وأرائهم حتى يشعروا أن لديهم القدرة في المشاركة في اتخاذ القرارات، بجانب الاهتمام باشباع حاجات الموظفين الأساسية واحتاجات الأمان والاستقرار واحتاجات الاستقلال. وأخيراً أوصت الباحثة بجملة من الدراسات المستقبلية المقترحة التي يمكن أن تفيد الباحثين مستقبلاً وتوجههم.

**الكلمات المفتاحية:** تنوع الموارد البشرية، إدارة التنوع، الإغتراب، الإغتراب الوظيفي، الدوافع، الدوافع الذاتية، الالتزام الاستراتيجي، شركات متعددة الجنسيات، العجز، الاختلافات الثقافية.

