

أثر إدارة القيادة الأخلاقية على الثقة التنظيمية بالتطبيق على شركة اوبر
جدة/ المملكة العربية السعودية

اسم الطالبة :

ليلي أحمد يوسف الشوبكي

2021204378

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي الثاني 2024

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	2
1.1. المقدمة:	3
1.2. مشكلة الدراسة	6
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	6
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	6
1.3. أهمية الدراسة	7
1.3.1. على المستوى النظري:	7
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	7
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	6
1.7. نموذج الدراسة	7
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	10
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	11
2.1. المقدمة:	12
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12
قائمة المراجع	11

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١.١. المقدمة:

تعد الثقة في الوقت الراهن من العوامل الرئيسية في كفاءة مجموعات العمل وفعاليتها، فتنحتاج المنظمات إلى درجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد لحل المشكلات، الأمر الذي أضحي معه وجود حد معين من الثقة أساساً لنجاح العلاقات الفردية (والجماعية داخل المنظمات) هي ثقة أحد الأطراف بأن الطرف الآخر سوف ينجز التزاماته في علاقة معينة وذلك بالاعتماد على مجموعة المعلومات المتاحة والمشاركة بين الطرفين بشكل دقيق، فضلاً عن تحديد درجة تفويض بعض المهام والمسؤوليات للموظفين الذين يمثلون التوقعات الإيجابية لإنجاز تلك المهام والمسؤوليات. (عزيز وآخرون ، 2018: 19)

أجرت المرشد (2014) دراسة لتحديد العلاقة بين الثقة التنظيمية والإبداع الإداري لدى الموظفين بجامعة الأميرة نورة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملات بالجامعة تم اختيار عينة عشوائية تكونت من (231) موظفة واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وتم جمع البيانات من خلال الاستبانة التي تكونت من محورين: الأول، الثقة التنظيمية وتكون من ستة أبعاد للثقة التنظيمية: السياسات الإدارية، والقيم السائدة، وتوفير المعلومات، والجدارة، والأفق الواسع، والمصادقية والمحور الثاني تناول أبعاد الإبداع الإداري. وتوصلت النتائج إلى أن إدراك الموظفين لأبعاد الثقة التنظيمية جاءت عالية، وجاء ترتيبها كالتالي: القيم السائدة، الجدارة، المصادقية، وبعد الأفق الواسع، توفر المعلومات، والسياسات الإدارية. وجاءت أبعاد الإبداع الإداري بدرجة عالية، وكشفت أيضاً نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الثقة التنظيمية والإبداع الإداري. وهدفت دراسة القحطاني (2013) التعرف على مستوى الثقة التنظيمية بمديرات المدارس الثانوية من وجهة نظرهن وكذلك من وجهة نظر مديرات مكاتب التربية والتعليم ومساعداتهن ومشرفات الإدارة المدرسية، والتعرف على معوقات الثقة التنظيمية، ومتطلبات تعزيز الثقة التنظيمية. والكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين تقديرات مجتمع الدراسة حول محاور الدراسة والتي تعزى لمتغير طبيعة العمل الحالي. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي المسحي، واستخدمت الباحثة استبانة تكونت من ثلاثة محاور: الأول الثقة التنظيمية، وتكون من خمسة أبعاد تمثلت في: السياسات الإدارية، وفرص الإبداع وتحقيق الذات، والقيم التنظيمية، وتدفق المعلومات في القنوات التنظيمية، والثاني، معوقات الثقة التنظيمية، والثالث متطلبات تعزيز الثقة التنظيمية. وتم تطبيق الاستبانة على مجتمع البحث المكون من (64) فرداً. وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الثقة التنظيمية بمديرات المدارس متوسطة، وجاءت معوقات الثقة التنظيمية بمديرات المدارس الثانوية بدرجة متوسطة، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات مجتمع الدراسة بين المشرفات والمديرات في بعد السياسات الإدارية وفرص الابتكار وتحقيق الذات لصالح المديرات.

من العواطف السلبية كالخوف والغضب والذنب، أما (Kirsneret al., 2009) فيرى أن التأثيرات السلبية مرتبطة مع انخفاض قيمة الفرد الخاصة تجاه الآخرين، وكذلك يؤدي إلى تقليل ثقة الفرد في حصوله على الأصحاب عدم تكوين علاقات مع زملاء العمل، ويرى (Hong, Zarit, 2004:154, Malmberg, & أن انخفاض التأثير السلبي يؤدي إلى انخفاض مستويات مؤشرات الاكتئاب وارتفاع درجات النشاط اليومي لدى العاملين، وينتج عن ذلك تحسن لصحة العاملين النفسية، فضلاً عن ذلك أن العاملين عن انخفاض مستويات التأثير السلبي لديهم فإنهم سوف يشعرون بحالة من الهدوء والصفاء، أما إذا أخذت مستويات التأثير السلبي بالارتفاع فإنها سوف تولد الشعور بالحزن والألم لهؤلاء العاملين. ويقترح (Pillay, 2012:29) إلى أن تجنب التأثيرات السلبية يؤدي إلى الشعور بالمتعة لدى العاملين والتي تساهم بالشعور بالسعادة لهم.

أول نظراً لأهمية السعادة في العمل المتزايدة والآثار المترتبة عليها سواء كانت على مستوى الفرد أو الجماعة أو المنظمة ككل، فقد أثبتت العديد من الدراسات التي تناولت الموضوع على أن العاملين الذين يتمتعون

بمستويات عالية من السعادة، يكونون أكثر ثقة بمدراءهم ومشرفيهم وزملائهم وأكثر التزاماً وانخراطاً في العمل وبالتالي أكثر أداءً، ولغرض تعزيز مستويات الثقة التنظيمية لدى العاملين يبرز دور السعادة داخل المنظمة، إذ إن السعادة في بيئة العمل تؤثر بشكل عميق على الكثير من المؤشرات، مثل الإنتاجية، والرضا الوظيفي، والتزام الموظف، والثقة لدى الموظفين والتي بدورها تعد من أهم ركائز مؤشرات الأداء الوظيفي. وعلى النقيض من ذلك، تتأثر المنظمة سلباً ويتراجع أداؤها كلما تلاشت هذه المعطيات، وألفينا عوضاً عنها دلالات غاية في السلبية، مثل: الكآبة، والقلق، والإجهاد، والاستياء، وغيرها الكثير من هذه العوارض النفسية. وعلى وفق تقرير الأمم المتحدة، المسح الثاني لمؤشرات السعادة والرضا بين الشعوب، 2013 والذي يعد المؤشر العالمي بأن العراق ليس في قائمة الشعوب السعيدة"، ونتيجة لذلك فإن وجود تلك المؤشرات دعت الحاجة لدراسة مثل هكذا موضوع وخصوصاً في منظماتنا العراقية التي تفتقر لتلك المؤشرات مثل الاستقرار الوظيفي والصحة النفسية والعقلية للعاملين لاسيما قطاع التعليم العالي بشكل عام، وجامعة الفلوجة مجتمع البحث بشكل خاص. ومن هذا المنطلق فإن بلدنا بحاجة لمثل هكذا دراسات والبحث الحالي يحاول أن يناقش هذه المشكلة ويحاول مضمونها النظري والتطبيقي من خلال دراسة تأثير السعادة في العمل والثقة التنظيمية محاولاً للوصول إلى نتائج واستنتاجات لحل هذه المشكلة، فضلاً عن ما تقدم فقد رصد الباحث مشكلة البحث (الكعبي، حميد سالم).

تعد الثقة في الوقت الراهن من العوامل الرئيسة في كفاءة مجموعات العمل وفاعليتها، فتحتاج المنظمات إلى درجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد لحل المشكلات، الأمر الذي أضى معه وجود حد معين من الثقة أساساً لنجاح العلاقات الفردية والجماعية داخل التنظيم الحجم والسواط، 2012 (72). تزيد الثقة التنظيمية من تبادل الأفكار بين العاملين في المنظمة، وتزيد كذلك من قنوات التواصل بين العاملين، وارتفاع الروح المعنوية لدى العاملين، وتقبل التجديد والتطوير وبذل المزيد من الجهد، وكذلك تسهم في زيادة الإنتاجية، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة التي يعملون بها، فضلاً عن كونها تحقق الرضا الوظيفي للعاملين في المنظمات، وتزيد من تفويض الصلاحيات لثقة المدير بالأفراد العاملين معه إبراهيم (3013) هناك مجموعة كبيرة من البحوث التي تتعلق بالقطاعات فهم كيف يتم إنشاء الثقة داخل المنظمات وذلك من خلال توفير أفضل الظروف التي تساعد على نشوء الثقة التنظيمية تعد الثقة العنصر الثاني من عناصر رأس المال الاجتماعي وتصبح أكثر فائدة، إذا تخلل المنظمة عدة مستويات من الإدارة العليا إلى المشرفين والعاملين في الخطوط الأمامية والثقة الضرورية للتكيف مع التغير والتطوير المستمر وتعد الثقة التنظيمية من أهم العوامل التي تحدد فاعلية وكفاءة (Porumbescu, et al., 2013:159) المنظمات البنية الدراسات على الشعور بالثقة التنظيمية تؤدي إلى عدد من النتائج الإيجابية بالنسبة للنظام والفرد كان في الدوران عامل استقرار العمالة والانتظام في العمل انخفاض نسبة الغياب 2003: 6 8 plus/minus j

١,٢. مشكلة الدراسة

هذه المشكلة يحاور مضمونها النظري والتطبيقي من خلال دراسة تأثير السعادة في العمل والثقة التنظيمية محاولاً للوصول إلى نتائج واستنتاجات لحل هذه المشكلة، يتم تقسيم المشكلة الى فجوات نظرية وعملية.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

في دراسة "خديجة بن حمدون" حيث أشارت إلى أنه كلما زادت الثقة بين الرؤوسيين والرئيس المباشر استطاع الرؤوسيين إحداث التغيرات المطلوبة في مجال العمل، مما يساعد ذلك على الابداع داخل العمل.

"خديجة بن حمدون، ٢٠٢٠ وعلاوة على ما سبق، اكتسبت الثقة أهميتها من النظريات التنظيمية، حيث تقوم نظرية (2) اليابانية على ثلاثة مبادئ أهمها مبدأ الثقة، فهي تعتمد على علاقة طردية بين الثقة، والإنتاجية، بمعنى أنه كلما زادت الثقة بين العاملين زادت الإنتاجية، وهذه الثقة تتحقق من خلال المصارحة ، والمكاشفة ، والمشاركة والتعاون بين العاملين في مختلف المستويات الإدارية. بينما تبنت نظرية (٧) أسلوب مبدأ الثقة المتبادل بين العاملين ، وبهذا فإن المدير يفوض العاملين باتخاذ ما يروونه مناسباً لإنجاز العمل بمبدأ إدارة تفويض العاملين وما يترتب عليه من آثار إيجابية بخلاف نظرية (X) التي تعمل وفق مبدأ التحكم والسيطرة وسحب الثقة من العاملين وما يترتب على ذلك من آثار سلبية. بناءً على ما تقدم اتضح أن غياب الثقة التنظيمية يؤدي إلى العديد من الآثار السلبية في بيئة العمل والتي تتمثل في ضعف الأداء، وعدم الرضا عن العمل، وزيادة الصراع بين الرؤساء والمرؤوسين، لذا تلعب الثقة التنظيمية دوراً مهماً في أداء المنظمات، والذي بدوره يعمل على زيادة التعاون والمصارحة والرغبة في العمل الجماعي مع الزملاء؛ مما ينتج عنه تخريج الطاقات الكامنة لدى العاملين مما يعمل على زيادة السلوك الإبداعي داخل المنظمة. (خديجة بن حمدون)

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة اتضح أن المشاكل التي تحد من تحسين أداء الأفراد هو غياب الثقة التنظيمية ببعض المنظمات خاصة الحكومية، وتبين ذلك بوضوح في دراسة "بدر" فتحي سيف النصر" التي تدور حول دور الثقة بالإدارة في تنمية رأس المال البشري، والتي تؤكد على ضرورة تعامل الإدارة باحترام مع العاملين، مع ضرورة تطبيق التوزيع العادل للمكافآت وذلك من أجل تعزيز الثقة بين العاملين والإدارة، وتشجيع العاملين على الإبداع. ("بدر" فتحي سيف النصر، ٢٠١٩).

وفقاً لما سبق تهدف الدراسة الحالية إلى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن أن يؤثر أداء القيادة الأخلاقية على الثقة التنظيمية بالتطبيق على شركة أوبر جدة/ المملكة العربية السعودية؟

١,٣. أهمية الدراسة

تعد الثقة في الوقت الراهن من العوامل الرئيسية في كفاءة مجموعات العمل وفعاليتها، فتحتاج المنظمات إلى درجة عالية من التفاعلات البشرية وتبادل المعلومات وشمولية الفكر والجهد لحل المشكلات، الأمر الذي أضحي معه وجود حد معين من الثقة أساساً لنجاح العلاقات الفردية والجماعية داخل التنظيم (الطجم والسواط، 2012: 72).

١,٣,١. على المستوى النظري:

تعالج الدراسة الراهنة متغيرين الثقة التنظيمية، السلوك الإبداعي للعاملين وهما من

المتغيرات التي تجد الباحثة ضرورة لمعالجتهم ودراستهم في مجال الدراسات التنظيمية، من خلال مسح التراث البحثي وجدت الباحثة ندرة في الدراسات التي تربط بين متغيري الدراسة الراهنة الأمر الذي يمكن من خلاله سد هذه الفجوة.

تعد الثقة التنظيمية والسلوك الإبداعي للعاملين من المتغيرات التي تحتاج إلى مزيد من الدراسة بغرض حسم النقاش بشأنها الأمر الذي يقتضي مزيداً من البحث العلمي حوله. (بدر فتحي سيف النصر ، 201٠)

1.3.2 على المستوى التطبيقي:

تعد الثقة التنظيمية عنصراً من عناصر رأس المال الاجتماعي التي تسهم في تحسين أداء الأفراد داخل التنظيم، الاستفادة من نتائج الدراسة في تحديد وإبراز الجوانب والأبعاد المرتبطة بالدور الإيجابي للثقة التنظيمية، وانعكاساتها على السلوك الإبداعي للعاملين الأمر الذي يحقق فهماً أعمق يمكن أن يساعد في رسم سياسات واستراتيجيات تكون ملائمة للتعامل مع العاملين. (بدر فتحي سيف النصر ، 201)

١,٤ . أسئلة الدراسة

ما هي عناصر القيادة الأخلاقية؟

كيف تؤثر الثقافة على القيادة؟

ما هي ممارسات القيادة الأخلاقية؟

١,٥ . أهداف الدراسة

هدف الدراسة: يعتبر الهدف الأساسي للبحث هو التوصل إلى نتائج أثر القيادة الأخلاقية على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي - فوغالة. ويندرج ضمن أهداف الدراسة الأهداف الفرعية التالية :

معرفة أثر احترام الآخرين على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي فوغالة - .

معرفة أثر خدمة الآخرين على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي -

ف معرفة أثر العدالة مع الآخرين على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي فوغالة . -

- معرفة أثر الصدق مع الآخرين على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي - فوغالة و غالة. (حمد موسى و اسماعيل)

١,٦ . فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر للقيادة الأخلاقية بأبعادها المختلفة (احترام الآخرين ، خدمة الآخرين ، العدالة مع الآخرين ، الصدق مع الآخرين) على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي - فوغالة - . ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

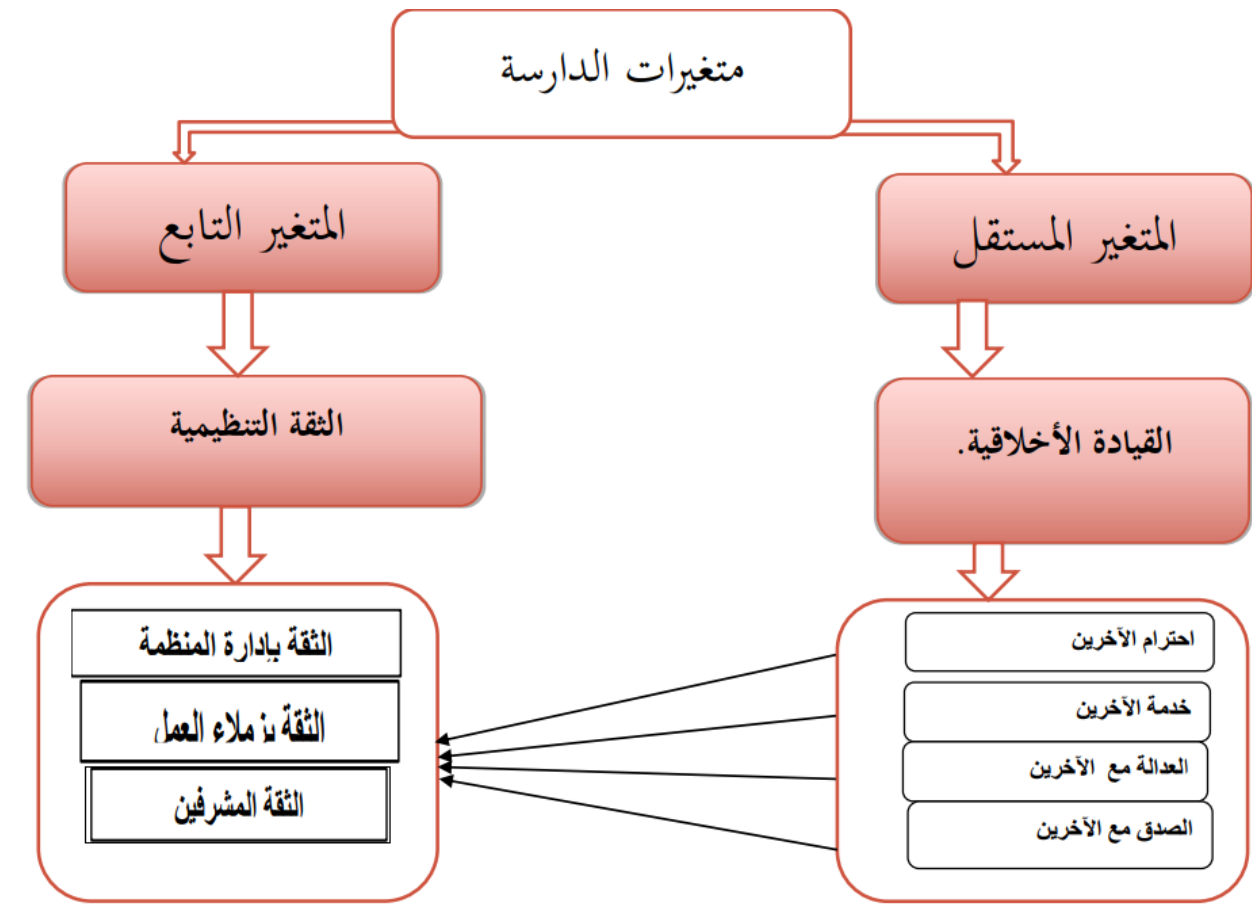
الفرضية الفرعية الأولى: " يوجد أثر لاحترام الآخرين على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي .

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر الخدمة الآخرين على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي.

الفرضية الفرعية الثالثة " يوجد أثر للعدالة مع الآخرين على الثقة التنظيمية بالمجلس

الفرضية الفرعية الرابعة " يوجد أثر للصدق مع الآخرين على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي (حمد موسى و اسماعيل)

١,٧. نموذج الدراسة



١,٨ . منهجية الدراسة منهجية البحث

فلسفة البحث: الوضعية

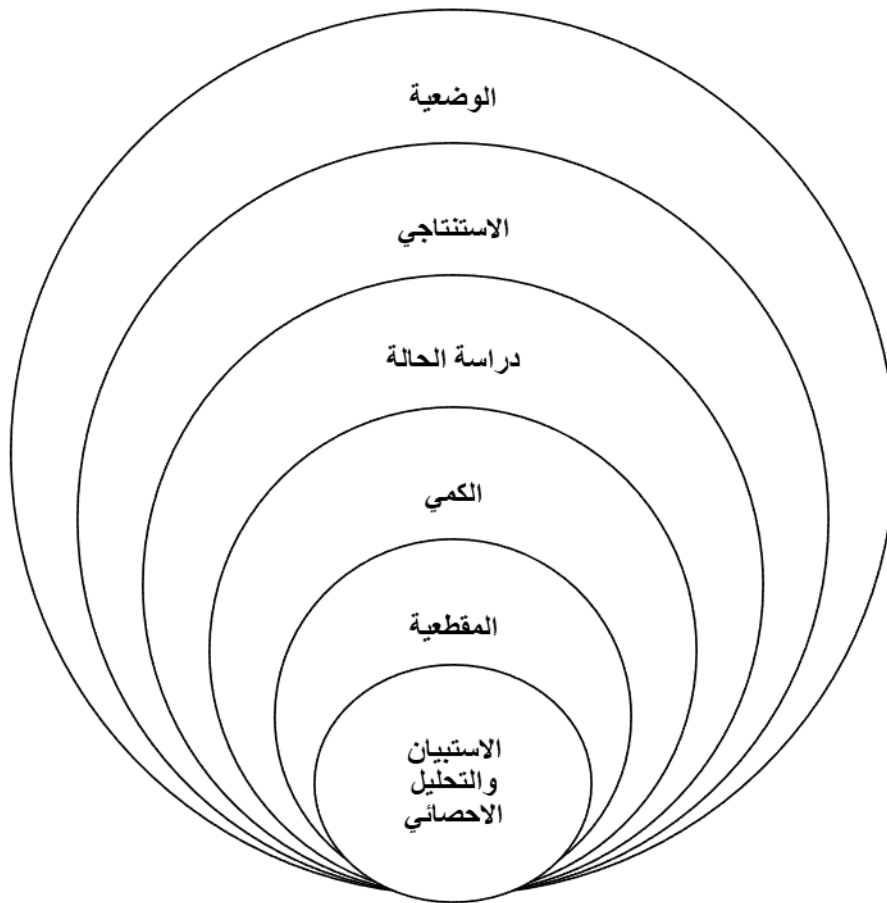
منهج البحث: الاستنتاجي

استراتيجية البحث: دراسة الحالة

نوع البحث: الكمي

الأفق الزمني: المقطعية

التقنيات والاجراءات: الاستبيان والتحليل الاحصائي.



الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

١,٩. الدراسة الميدانية

بناءً على ما سبق في الجانب النظري تم إجراء دراسة ميدانية لأثر القيادة للأخلاقية على الثقة التنظيمية بالمجلس الشعبي البلدي - فوغالة ، حيث قمنا بتعريف المؤسسة محل الدراسة والمتمثلة في مؤسسة في المجلس الشعبي البلدي - فوغالة وبيان هيكلها التنظيمي، ومكانتها ، واعتمدنا على الاستبيان كأداة الدراسة والتي جرى توزيعها على الموظفين في المؤسسة. حيث تضمن الاستبيان قسمين : القسم الأول البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد عينة البحث، أما القسم الثاني خاص بمحاور الاستمارة والذي تم تقسيمه إلى محورين الأول خاص بالمتغير المستقل المتمثل في الثقة التنظيمية والمحور الثاني خاص بالمتغير التابع المتمثل في الثقة التنظيمية ، وهذا بغرض قياس أثر القيادة الأخلاقية بأبعادها (احترام الآخرين ، خدمة الآخرين ، العدالة مع الآخرين ، الصدق مع الآخرين) على الثقة التنظيمية ، وبعد توزيع الإستبانة واسترجاعها وبغرض جمع البيانات اللازمة للتحقق من بيانات الدراسة والإجابة على تساؤلاتها قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة، كالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل ألفا كرونباخ لثبات أداة الدراسة، ومعامل صدق المحك والصدق الذاتي واختبار التوزيع الطبيعي، ثم قمنا بعرض وتحليل وتفسير النتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات الرئيسية والفرعية، وتوصلنا إلى إثبات صحة الفرضيات التي وضعناها وبقبولها كذلك (يوسف كمال)

١,١٠. مخطط المشروع المقترح هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة والخاتمة



٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١ . المقدمة:

٢,٢ . المتغير المستقل

٢,٣ . المتغير التابع

٢,٤ . العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

٢,٥ . الخاتمة

قائمة المراجع

المراجع العربية

-القحطاني، عبير عبدالله على .(2013). مستوى الثقة التنظيمية بمديرات المدارس الثانوية في مدينة أبها ومحافظة خميس مشيط. رسالة ماجستير غير منشورة. قسم الإدارة والتخطيط التربوي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية: الرياض.

-الطجم والسواط، 2012: 72

-الكعبي، حميد سالم، (2013). دور الثقة التنظيمية في تعزيز سلوك المواطنة: بحث تحليلي لآراء

عينة من موظفي شركة الفاو الهندسية العامة

- "بدر" فتحي سيف النصر ، ٢٠١٩

-بدر فتحي سيف النصر ، 201

-عزيز، ديلمان أحمد وعبد الله، دهرن ف ا

حمد موسى و اسماعيل عمار (2015). دور الثقة التنظيمية في تحسين جودة حياة العمل : دراسة تطبيقية على اعضاء هيئة التدريس واعضاء الهيئة المعاونة في جامعة مدينة السادات بجمهورية مصر العربية المجلة العلمية للبحوث التجارية، ريدون ومحمد، جلال عبدالله، (2018).

يوسف كمال (2019) دور القيادة الروحية في تعزيز الثقة التنظيمية (دراسة اختبارية في كلية الاقتصاد بجامعة المسيلة). مجلة الحات اقتصادية وإدارية، 13 (01)

المراجع الإنجليزية

-Kirshner, B. R., Figueredo, A. J., and Jacobs, W. J., (2003). "Self, friends and lovers: Structural relations among Beck Depression Inventory scores and perceived mate values". Journal of Affective Disorders, 75, 131-148.

مع أطيب الأمنيات بالنجاح والتوفيق

It` s Never Too Late to START. Just Begin!

Best of Luck 😊 Dr. Mona Moustafa Elashry