

أثر القيادة الخادمة على البراعة التنظيمية في أمانة عمان الكبرى

أعدت من قبل

نقاء عبدربه احمد عبدربه

أشرف عليها

الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

قُدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة

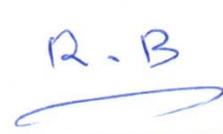
الأعمال

أيار 2020

قرار أعضاء لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها "أثر القيادة الخادمة على البراعة التنظيمية في أمانة عمان الكبرى"

وأجيزت بتاريخ 2020/5/14

التوقيع	الجامعة	أعضاء لجنة المناقشة
	جامعة الإسراء	أ.د. زكريا مطلق الدوري/رئيساً ومشرفاً
	جامعة الإسراء	د. ربي أسامه الحاوي /مناقشاً داخلياً
	جامعة جدارا	د. رقية البدارين /مناقشاً خارجياً

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

صدق الله العظيم

المجادلة: 11

جامعة الإسراء

التفويض

أنا نقاء عبدربه احمد عبدربه, أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها.

التوقيع: نقاء

التاريخ: 2020/5/14

الإهداء

إلى الرجل الذي كان بظهري طوال الثلاثة وعشرون سنة.....

إلى من دعمني بكل ما يملك من قوة إلى العظيم أبي.

إلى من علمتني كتابة الحروف وزرعت لي أول بذرة علم.....

إلى من كانت تمتتها في الصلاة سبب نجاحي وتفوقي إلى الغالية أمي.

إلى من وثقوا بي دائماً وكانوا بجانبني في كل لحظة من حياتي.....

إلى أعلى ثنائي في الوجود وسندي وعوني بعد الله أخواني.

إلى أجمل عطايا القدر وحبوبات القلب والروح أخواتي.

إلى الأساتذة الكرام ومنارات العلم الذين تعلمت منهم الكثير دكاترة جامعة الإسراء.

إلى كل شخص أثر بي بشكل إيجابي ودعمني ولو بكلمة واحدة.

إليكم جميعاً أهدي هذه الرسالة المتواضعة.

طالبه من المولى عز وجل التوفيق لي ولكم.

الباحثة: نقاء عبدربه احمد عبدربه.

الشكر

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿وَاللَّهُ أَخْرَجَكُمْ مِنْ بُطُونِ أُمَّهَاتِكُمْ لَا تَعْلَمُونَ شَيْئًا وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ

وَالْأَفْئِدَةَ لَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ﴾ 78 النحل

(كَانَ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِذَا أَتَاهُ الْأَمْرُ يَسْرُهُ، قَالَ): الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي بِنِعْمَتِهِ تَتِمُّ

الصَّالِحَاتِ.

بعد الشكر والحمد للمولى عز وجل انه ليسعدني ويُشرفني أن اتقدم بأجمل عبارات الشكر والتقدير لكل من مد لي يد العون في مشواري الدراسي خصوصاً في كتابة رسالة الماجستير وأخذ بيدي نحو الصواب وقدم لي النصيحة وأخص بالذكر:

- الأستاذ الدكتور / زكريا الدوري: لم انسى تطوعك في مرحلة البكالوريوس بمناقشتي مشروع التخرج ولكن لم تتم بسبب إلغاء المناقشات في تلك الفترة، ولحسن حظي سمحت لي الفرصة مجدداً بأن تكون مشرف رسالة الماجستير فلك مني كل الشكر والتقدير والامتنان كنت خير من قام بتوجيهي ومساندتي ومساعدتي بصدر رحب، شكراً لك من أعماق قلبي.
- كما اتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة المحترمين على قبولهم الاطلاع على رسالتي ومناقشتها.
- ولا انسى أساتذة ودكاترة جامعة الإسراء المحترمون عامة وقسم إدارة الأعمال خاصة على جهودهم ودعمهم المتواصل.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية القرآنية
ج	قرار لجنة المناقشة
د	التفويض
هـ	الإهداء
و	الشكر
ز	قائمة المحتويات
ك	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
م	الملخص بالعربية
س	الملخص بالانجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1 - 1) المقدمة
4	(2 - 1) مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(3 - 1) أهداف الدراسة
5	(4 - 1) أهمية الدراسة
6	(5 - 1) فرضيات الدراسة
8	(6 - 1) أنموذج الدراسة
8	(7 - 1) حدود الدراسة
9	(8 - 1) الصعوبات التي واجهتها الدراسة
9	(9 - 1) مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية

12	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
13	(1 - 2) المقدمة
13	(2 - 2) القيادة الخادمة
13	(1- 2 - 2) مفهوم القيادة الخادمة ونشأتها
14	(2- 2- 2) القائد الخادم
15	(3 _ 2 _ 2) الفرق بين القائد التقليدي والقائد الخادم
16	(4 - 2 - 2) خطوات التطور إلى أفضل قائد خادم
17	(5 - 2 - 2) خصائص القائد الخادم
18	(6 - 2 - 2) أهمية القيادة الخادمة
20	(7 - 2 - 2) أبعاد القيادة الخادمة
24	(3 - 2) البراعة التنظيمية
24	(1 - 3 - 2) المقدمة
24	(2 - 3 - 2) مفهوم البراعة التنظيمية
25	(3 - 3 - 2) خصائص البراعة التنظيمية
25	(4 - 3 - 2) شروط نجاح البراعة التنظيمية
26	(5 - 3 - 2) مداخل دراسة البراعة التنظيمية
29	(6- 3 - 2) أبعاد البراعة التنظيمية
33	(4 - 2) الدراسات السابقة
33	(1 - 4 - 2) الدراسات العربية
42	(2 - 4 - 2) الدراسات الأجنبية
47	(5 - 2) ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
48	الفصل الثالث منهجية الدراسة
49	(1 - 3) المقدمة

49	(2 - 3) منهج الدراسة
49	(3 - 3) مجتمع الدراسة
51	(4 - 3) عينة الدراسة والبيانات الشخصية لأفرادها
53	(5 - 3) أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
53	(6 - 3) متغيرات الدراسة
54	(7 - 3) أساليب التحليل الإحصائي
54	(8 - 3) صدق أداة الدراسة
55	(9 - 3) ثبات أداة الدراسة
57	الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات
58	(1 - 4) المقدمة
58	(2 - 4) عرض النتائج
67	(3 - 4) تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة
68	(4 - 4) إختبار فرضيات الدراسة
76	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
77	(1 . 5) المقدمة
77	(2 . 5) النتائج
77	(1 - 2 - 5) النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة
78	(2 - 2 - 5) نتائج أختبار فرضيات الدراسة
79	(3 . 5) التوصيات
80	(4 . 5) الدراسات المستقبلية
81	قائمة المراجع
81	أولاً: المراجع العربية
86	ثانياً: المراجع الأجنبية
92	قائمة الملاحق
93	الملحق رقم (1): قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)
94	الملحق رقم (2): أداة الدراسة (الاستبانة)

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل-الجدول
15	الفرق بين القائد التقليدي والقائد الخادم	1 - 2
30	أبعاد البراعة التنظيمية حسب آراء بعض الباحثين	2 - 2
31	تعريفات بعض الباحثين لبراعة الإستغلال، براعة الإستكشاف	3 - 2
50	مناطق أمانة عمان الكبرى	1 - 3
52	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية	2 - 3
55	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	3 - 3
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المهارات المفاهيمية في أمانة عمان الكبرى	1 - 4
60	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التمكين في أمانة عمان الكبرى	2 - 4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التصرف بأخلاق في أمانة عمان الكبرى	3 - 4
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الإلتزام بتطور المجتمع في أمانة عمان الكبرى	4 - 4
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى براعة الإستغلال في أمانة عمان الكبرى	5 - 4
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى براعة الإستكشاف في أمانة عمان الكبرى	6 - 4
67	قيم معامل تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء لأبعاد القيادة الخادمة	7 - 4
70	نتائج اختبار تأثير أبعاد القيادة الخادمة في البراعة التنظيمية بأمانة عمان الكبرى	8 - 4
72	نتائج اختبار تأثير أبعاد القيادة الخادمة في براعة الإستغلال بأمانة عمان الكبرى	9 - 4
74	نتائج اختبار تأثير أبعاد القيادة الخادمة في براعة الإستكشاف بأمانة عمان الكبرى	10 - 4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل-الشكل
8	أنموذج الدراسة	1 - 1
17	خطوات التطور إلى أفضل قائد خادم	1 - 2
21	محاور التمكين	2 - 2
29	مداخل دراسة البراعة التنظيمية	3 - 2
71	الأنموذج التأثيري لأبعاد القيادة الخادمة في البراعة التنظيمية	1 - 4
73	الأنموذج التأثيري لأبعاد القيادة الخادمة في براعة الإستغلال	2 - 4
75	الأنموذج التأثيري لأبعاد القيادة الخادمة في براعة الإستكشاف	3 - 4

قائمة الملاحق

الصفحة	الملاحق	الرقم
93	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
94	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

"أثر القيادة الخادمة على البراعة التنظيمية في أمانة عمان الكبرى"

إعداد

نقاء عبدربه احمد عبدربه

إشراف

أ.د. زكريا مطلق الدوري

ملخص

▪ هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر القيادة الخادمة على البراعة التنظيمية في أمانة عمان الكبرى من وجهة نظر العاملين في أمانة عمان، حيث تكوّن مجتمع الدراسة من المديرين ونوابهم ورؤساء الأقسام ومساعدتهم العاملين في أمانة عمان الكبرى والبالغ عددهم (420) فرد، وتكونت عينة الدراسة من المديرين ونوابهم ورؤساء الأقسام ومساعدتهم العاملين في أمانة عمان الكبرى والبالغ عددهم (200) فرداً، وإستُخدم في الدراسة المنهج (الوصفي التحليلي)، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة العديد من الأساليب الإحصائية أبرزها: أنموذج المعادلة الهيكلية، معامل تضخم التباين والتباين المسموح للتأكد من عدم وجود تعددية ارتباط بين المتغيرات المستقلة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد القيادة الخادمة (التمكين، التصرف بأخلاق، الإلتزام بتطور المجتمع) في البراعة التنظيمية بأمانة عمان الكبرى عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد القيادة الخادمة (التمكين، التصرف بأخلاق، الإلتزام بتطور المجتمع) في براعة الإستغلال بأمانة عمان الكبرى عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$. ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد القيادة الخادمة (التمكين، التصرف بأخلاق) في براعة الإستكشاف بأمانة عمان الكبرى عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$.

توصيات الدراسة: العمل على توعية العاملين في أمانة عمان الكبرى بأهمية العمل

بنشاطات تطوير المجتمع وحثهم على المشاركة الفاعلة في الأنشطة المجتمعية

بالإضافة إلى ضرورة قيام أمانة عمان الكبرى بتشجيع موظفيها على الإبداع واستكشاف الأفكار الجديدة ومحاولة تجربة عمليات جديدة وتطوير خدمات جديدة.

"The Impact Of Servant Leadership On Organizational Ambidexterity In The Greater Amman Municipality"

BY:

Naqaa Abidrabbu Ahmad Abidrabbu

Supervision

Prof.DR.Zakaria Muttlak Al-douri

ABSTRACT

The study aimed to identify the impact of servant leadership on organizational Ambidexterity in the greater amman municipality from the point of view of workers in the municipality of amman, Where the study community consisted of the managers, their deputies, heads of departments and their assistants working in the Greater Amman Municipality, which numbered (420) individuals. The sample of the study consisted of the managers, their deputies, heads of departments and their assistants working in the Greater Amman Municipality, which numbered (200) individuals. The study used the quantitative method (Descriptive analytical). To achieve the goals of the study, the researcher used many statistical methods Most notable: Structural Equation Modeling (SEM), Variance Inflation Factor, Tolerance To ensure that there is No Multi-linear correlation between the independent variables.

The study reached a number of results, most notably: There is a statistically significant effect of the dimensions of servant leadership (Empowering, Behaving ethically, Commitment to develop the community) on Organizational Ambidexterity in the Greater Amman Municipality at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). There is a statistically significant effect of the dimensions of servant leadership (Empowering, Behaving Ethically, Commitment to develop the community) on Exploration Ambidexterity in the Greater Amman Municipality at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$). There is a statistically significant effect of the dimensions of servant

leadership (Empowering, Behaving Ethically) on Exploitation Ambidexterity in the Greater Amman Municipality at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$).

the recommendations of the study are: Work to educate workers in the Greater Amman Municipality of the importance of working with community development activities and urging them to actively participate in community activities, In addition to the necessity for the Greater Amman Municipality to encourage its employees to be creative, to explore new ideas and to try new operations and develop new services.