الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة سطيف 1 فرحات عباس
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم التسيير

مـذكـرة

مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص: إدارة الأعمال.

الموضــوع:

أثر الثقة التنظيمية على الالتزام التنظيمي

دراسة حالة فندق بروميناتي -بارك مول-سطيف

اعداد الطالب(ة):
سماعني الزهرة ذكرى
هميسي جمانة

تحت اشراف:
بن موهوب خديجة

تاريخ المناقشة:/2026/06

	لجنة المناقشة	
الرئيس	قرة خولة	أستاذ مساعد قسم "أ"
المشرف	بن موهوب خديجة	أستاذ محاضر قسم " أ "
المناقش	بروبي سمية	أستاذ محاضر قسم "ب "

السنة الجامعية:2026/2025

الملخص:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر الثقة التنظيمية بأبعادها (الثقة في زملاء العمل، الثقة في المشرف المباشر، الثقة في الإدارة العليا) على الالتزام التنظيمي بأبعاده (الالتزام العاطفي، الالتزام الاستمراري، الالتزام المعياري) في فندق بروميباتي-بارك مول-سطيف، ومن اجل التحقق من وجود هذا الأثر تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، اذ تم توزيع استبيان على عينة مكونة من 41 موظف بالمؤسسة محل الدراسة، واستخدام البرنامج الاحصائي SPSS في تحليل البيانات، للتوصل الى النتائج التالية:

وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبعد الثقة بالإدارة العليا على الالتزام العاطفي، عدم وجود تأثير لأبعاد الثقة التنظيمية على الالتزام الاستمراري، مع وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الثقة بالإدارة العليا على الالتزام الاستمراري، وجود تأثير لبعد الثقة بالإدارة العليا على الالتزام المعياري، وجود أثرًا جزئيًا إيجابيا لبعض أبعاد الثقة التنظيمية على كل من أبعاد الالتزام التنظيمي.

الكلمات المفتاحية: الثقة التنظيمية، الالتزام التنظيمي، فندق بروميباتي-بارك مول-سطيف.

Abstract:

This study aimed to examine the impact of organizational trust, in its dimensions (trust in coworkers, trust in the direct supervisor, and trust in senior management), on organizational commitment, in its dimensions (affective commitment, continuance commitment, and normative commitment), at the Prombati–Park Mall Hotel in Setif, to verify the existence of this impact, a descriptive-analytical approach was adopted, and a questionnaire was distributed to a sample of 41 employees in the institution under study, and the statistical software IBM SPSS Statistics was used to analyze the data.

The study found the following results: There is a statistically significant effect of the senior management trust dimension on affective commitment, no effect of organizational trust dimensions on continuing commitment, with a statistically significant effect of the senior management trust dimension on continuing commitment, an effect of the senior management trust dimension on normative commitment, and a partial positive effect of some organizational trust dimensions on each of the organizational commitment dimensions

Keywords: organizational trust, organizational commitment, Prombati park

Résumé :

Cette étude vise à identifier l'effet de la confiance organisationnelle dans ses dimensions (la confiance envers les collègues de travail, la confiance envers le supérieur hiérarchique direct, la confiance envers la haute direction) sur l'engagement organisationnel dans ses dimensions (l'engagement affectif, l'engagement de continuité, l'engagement normatif) au sein de l'Hôtel Prombati – Park Mall – Sétif. Afin de vérifier l'existence de cet effet, une approche descriptive et analytique a été adoptée. Un questionnaire a été distribué à un échantillon composé de 41 employés de l'établissement objet de l'étude, et le logiciel statistique SPSS a été utilisé pour analyser les données, afin d'aboutir aux résultats suivants :

L'existence d'un effet statistiquement significatif de la dimension de la confiance envers la haute direction sur l'engagement affectif, l'absence d'effet des dimensions de la confiance organisationnelle sur l'engagement de continuité, avec l'existence d'un effet statistiquement significatif de la dimension de la confiance envers la haute direction sur l'engagement de continuité, l'existence d'un effet de la dimension de la confiance envers la haute direction sur l'engagement normatif, ainsi que l'existence d'un effet positif partiel de certaines dimensions de la confiance organisationnelle sur chacune des dimensions de l'engagement organisationnel.

Mots-clés : **Confiance organisationnelle, engagement organisationnel, Hôtel Prombati – Park Mall – Sétif.**