



كلية تجارة  
قسم أداره أعمال

**نموذج مقترح لقياس أثر خصائص القيادة الخادمة علي جودة**

**الحياة الوظيفية وتأثيرهما علي الالتزام بالعقد النفسي**

**دراسة مقارنة علي قطاع البنوك**

**A Proposed Model of Measuring the impact of Servant  
Leadership Characteristics on Quality of work Life(QWL)  
and their effects commitment to Psychological Contract  
A comparative Study in the Bank Sector**

**رسالة دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال**

**مقدم من**

**الباحثة / إيمان محفوظ مصطفى**

**أشرف**

**د/ جازية صلاح الدين زعتر**

**مدرس أداره الأعمال**

**كلية التجارة – جامعة عين شمس**

**أ.د/ محمود محمد السيد**

**أستاذ أداره الأعمال**

**كلية التجارة – جامعة عين شمس**

**٢٠١٤/هـ ١٤٣٥ م**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ  
حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَحِيمٌ

صدق الله العظيم

سورة النوبة الآية (١٢٨)

**جامعة عين شمس**  
**كلية التجارة**

رسالة دكتوراه

أسم الطالب: إيمان محفوظ مصطفى •

عنوان الرسالة: نموذج مقترح لقياس أثر خصائص القيادة الخادمة علي جودة الحياة الوظيفية وتأثيرهما علي الالتزام بالعقد النفسي – دراسة مقارنة علي قطاع البنوك •

اسم الدرجة : دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال •

**لجنة الفحص والحكم**

الأستاذ الدكتور / عابدة سيد خطاب

أستاذ إدارة الأعمال- كلية التجارة- جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور / محسن أحمد الخضيري

أستاذ الاقتصاد والخبير المصرفي ومدير عام البحوث – البنك الأهلي المصري

تاريخ البحث / / ٢٠١٤

**الدراسات العليا**

أجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

/ / ٢٠١٤

/ / ٢٠١٤

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

/ / ٢٠١٤

/ / ٢٠١٤

## مستخلص

إيمان محفوظ مصطفى • نموذج مقترح لقياس أثر خصائص القيادة الخادمة علي جودة الحياة الوظيفية وتأثيرهما علي الالتزام بالعقد النفسي- دراسة مقارنة علي قطاع البنوك دكتوراه في فلسفة إدارة الأعمال / جامعة عين شمس • كلية التجارة • أداره أعمال تخصص موارد بشرية ٢٠١٤ •

تهدف هذه الدراسة إلي عرض الخلفية النظرية للقيادة الخادمة ، جودة الحياة الوظيفية ، العقد النفسي ، واقتراح نموذج لقياس أثر خصائص القيادة الخادمة علي جودة الحياة الوظيفية وتأثيرهما علي العقد النفسي ، وأجراء دراسة مقارنة علي بنوك القطاع العام والخاص محل الدراسة ، وتقديم مجموعه من المقترحات والتوصيات التي تساعد علي تطبيق خصائص القيادة الخادمة ، وتحقيق جودة الحياة الوظيفية ، مما يزيد من درجة الالتزام بالعقد النفسي لكل من الإدارة والعاملين مما يعود علي بنوك القطاعين العام والخاص والمجتمع ككل بالفائدة •

وتبين من تحليل نتائج الدراسة الميدانية ما يلي :-

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين بنوك القطاع العام والخاص من حيث خصائص القيادة الخادمة •
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين خصائص القيادة الخادمة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية •
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لخصائص القيادة الخادمة علي التزام البنوك والعاملين بالعقد النفسي .
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية علي الالتزام بالعقد النفسي.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لكل من خصائص القيادة الخادمة وأبعاد جودة الحياة الوظيفية علي الالتزام بالعقد النفسي.

الكلمات المفتاحية :-

- القيادة الخادمة •
- جودة الحياة الوظيفية •
- العقد النفسي •

## شكر واجب وتقدير مستحق

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام علي سيدنا محمد وعلي آله وأصحابه  
أجمعين وبعد . .

يسعد الباحثة بعد شكر الله عز وجل علي فضله العظيم ، أن تتقدم بخالص الشكر  
والامتنان

إلي :

الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد – أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة / جامعة  
عين شمس والذي أدين له بالكثير ، لتكرمه بقبول الإشراف علي هذه الرسالة ولما  
بذله من جهد ووقت لتوجيه الباحثة ، ولما أحاطني به من وافر علمه وعظيم خبراته  
ونور معرفته وسعة أفقه ، فقد كان له فضل التوجيه والإرشاد والمساعدة الفعالة  
والعون بالرغم من مشاغلة الكثيرة حيث كان لتوجيهاته أثر كبير ودافع قوي علي الجد  
والاجتهاد فلهذا تتقدم الباحثة بأسمى آيات الشكر والعرفان بالجميل والتقدير جزاه  
الله عني وعن جميع الباحثين خير جزاء ومتعة بوافر الصحة والعافية .

الأستاذ الدكتور / عايدة سيد خطاب- أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة / جامعة عين  
شمس.

لتكرمها بالموافقة علي المشاركة ورئاسة لجنة المناقشة والحكم علي هذه الرسالة  
فلهذا تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير جزاها الله عني وعن جميع الباحثين  
خير جزاء ومتعة بوافر الصحة والعافية .

الأستاذ الدكتور / محسن أحمد الخضيري- أستاذ الاقتصاد والخبير المصرفي ومدير  
عام البحوث بالبنك الأهلي المصري

علي تفضله بالموافقة علي الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم علي الرسالة فلهذا  
تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير جزاه الله عني وعن جميع الباحثين خير جزاء  
ومتعة الله بوافر الصحة والعافية .

الدكتورة / جازيه صلاح الدين زعتر، مدرس إدارة الأعمال في كلية التجارة –جامعة  
عين شمس لتكرمها بالموافقة علي قبول الإشراف علي هذه الرسالة فلهذا تتقدم  
الباحثة بخالص الشكر والتقدير.

وأخيراً تتقدم الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلي كل من أمد يد المساعدة لي في جميع  
خطوات أعداد هذا العمل وخاصة أفراد عينة البحث في بنوك القطاع العام والقطاع  
الخاص محل الدراسة لما قدموه من تعاون واستعداد خلال الدراسة الميدانية .

يبقي الشكر والامتنان لوالدي ووالدتي رحمهما الله وجميع أفراد أسرتي الذين قدموا كل  
التشجيع والدعم لإنجاز هذا البحث فجزأهم الله خير جزاء .

والشكر لله سبحانه وتعالى أولاً وآخراً والحمد لله رب العالمين ،،،

الباحثة

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	<b>الفصل الأول :- الإطار العام للبحث.</b>
٢	<b>أولاً :- مقدمة البحث.</b>
٤	<b>ثانياً :- مشكلة البحث.</b>
٤	ثالثاً :- أهداف الدراسة.
٥	رابعاً :- أهمية الدراسة.
٦	خامساً :- فروض الدراسة.
٧	سادساً :- منهجية الدراسة.
١٤	سابعاً :- نموذج الدراسة.
١٧	ثامناً :- الدراسات السابقة.
	<b>الفصل الثاني :- القيادة الخادمة</b>
٦٧	أولاً - النشأة التاريخية للقيادة الخادمة.
٦٩	ثانياً - مفهوم القيادة الخادمة.
٧٤	ثالثاً - صور القيادة الخادمة.
٧٥	رابعاً - خصائص القيادة الخادمة.
٨١	خامساً - الفرق بين القيادة السلطوية والقيادة الخادمة.
٨٣	سادساً :- أهمية ومزايا القيادة الخادمة.
٨٥	سابعاً :- متطلبات القيادة الخادمة المعاصرة.
٨٦	ثامناً - العلاقة بين القيادة الخادمة والأنماط القيادية الأخرى.
٨٦	(١) العلاقة بين القيادة الخادمة والقيادة التحويلية.
٨٨	(٢) العلاقة بين القيادة الخادمة والقيادة التبادلية (LMX).
٩٠	(٣) العلاقة بين القيادة الخادمة والقيادة المعاملاتية.
٩١	(٤) العلاقة بين القيادة الخادمة والقيادة الملهمة.
٩١	(٥) العلاقة بين القيادة الخادمة والقيادة الروحية.
٩٣	(٦) العلاقة بين القيادة الخادمة والقيادة الأصيلة.
٩٤	(٧) العلاقة بين القيادة الخادمة والقيادة الظرفية.
٩٥	(٨) العلاقة بين القيادة الخادمة والذكاء العاطفي.
٩٧	(٩) العلاقة بين القيادة الخادمة والمواطنة التنظيمية.
١٠٠	(١٠) العلاقة بين القيادة الخادمة والتمكين.
١٠١	(١١) العلاقة بين القيادة الخادمة والرضا الوظيفي.

## تابع قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١٠٢	تاسعاً: - أهم الانتقادات الموجهة للقيادة الخادمة.
١٠٣	عاشراً: - العلاقة بين القيادة الخادمة وجودة الحياة الوظيفية.
١٠٤	الحادي عشر: - العلاقة بين القيادة الخادمة والعقد النفسي.
	<b>الفصل الثالث: - جودة الحياة الوظيفية.</b>
١٢٢	أولاً: - الخلفية التاريخية لجودة الحياة الوظيفية.
١٢٤	ثانياً: - مفهوم جودة الحياة الوظيفية.
١٢٧	ثالثاً: - جودة الحياة الوظيفية كمدخل وسلسلة من البرامج والطرق.
١٢٨	رابعاً: - أهمية جودة الحياة الوظيفية.
١٣٠	خامساً: - أهداف تطبيق مفهوم جودة الحياة الوظيفية.
١٣٢	سادساً: - أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
١٣٨	سابعاً: - أساليب تحسين جودة الحياة الوظيفية.
١٣٩	ثامناً: - نتائج تحقيق جودة الحياة الوظيفية.
١٣٩	تاسعاً: - معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية.
١٤٠	عاشراً: - تأثير جودة الحياة الوظيفية على الرضا الوظيفي.
١٤٠	أحدي عشر: - تأثير جودة الحياة الوظيفية على العقد النفسي.
	<b>الفصل الرابع: - العقد النفسي.</b>
١٥٢	أولاً: - الخلفية التاريخية للعقد النفسي.
١٥٤	ثانياً: - مفهوم العقد النفسي.
١٥٦	ثالثاً: - أسباب تكوين العقد النفسي.
١٥٧	رابعاً: - نماذج العقود النفسية.
١٥٩	خامساً: - العقد النفسي: التكوين والمحتوي.
١٥٩	١ - التكوين.
١٦١	٢ - المحتوى.
١٦٥	سادساً: - خصائص العقد النفسي.
١٦٦	سابعاً: - وظيفة العقد النفسي.
١٦٧	ثامناً: - أهمية العقد النفسي.
١٦٨	تاسعاً: - العقد النفسي القديم مقابل العقد النفسي الجديد.

## تابع قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١٧٠	عاشراً: - الفرق بين مفهوم العقد النفسي ومفاهيم العقود الأخرى.
١٧٠	١- الفرق بين العقود الرسمية والعقود النفسية.
١٧١	٢- الفرق بين العقد النفسي والعقد الضمني.
١٧١	٣- الفرق بين العقد النفسي والعقد المعياري.
١٧١	حادي عشر: - تأثير مفهوم العقد النفسي على العلاقة بين القائد والمروؤوس.
١٧٢	ثاني عشر: - أنواع العقود النفسية.
١٧٢	أ- العقود العلقية.
١٧٣	ب- العقود المعاملاتية.
١٧٤	ت- العقود المتوازنة.
١٧٤	ث- العقود الانتقالية.
١٧٥	ثالث عشر: - خرق وانتهاك العقد النفسي.
١٧٥	رابع عشر: - أشكال الانتهاكات.
١٧٦	خامس عشر: - أسباب خرق أو انتهاك العقد النفسي.
١٧٧	سادس عشر: - الآثار الناتجة عن الإخلال بالعقد النفسي.
١٧٩	سابع عشر: - كيفية منع وقوع الانتهاكات.
١٨٠	ثامن عشر: - مقارنة العقد النفسي في القطاعين العام والخاص.
	<b>الفصل الخامس: - مناقشة النتائج واختبار صحة الفروض</b>
١٩٣	أولاً: - صلاحية واعتمادية الأداة المستخدمة في قياس نتائج الدراسة.
١٩٩	ثانياً: - مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بخصائص القيادة الخادمة.
١٩٩	أ- الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل خاصية من خصائص القيادة الخادمة وفقاً لكل بنك وكل قطاع وأجمالي البنوك
٢٠٣	تحليل التباين أحادي الاتجاه علي مستوي كل بنك وكل قطاع .
٢٠٥	اختبار Tukey لتحديد مصدر التميز في خصائص القيادة الخادمة.
٢٠٦	تحليل التباين ثنائي الاتجاه لمعرفة مدي التفاعل بين كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة وبين ( مستوى التعليم، النوع، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) وذلك علي مستوي كل بنك ، وكل قطاع.



## تابع قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٢١٥	ثالثاً: - مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بجودة الحياة الوظيفية.
٢١٦	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وفقاً لكل بنك وكل قطاع وأجمالى البنوك.
٢١٩	تحليل تباين أحادى الاتجاه على مستوى كل بنك وكل قطاع.
٢٢١	اختبار Tukey لتحديد مصدر التميز فى أبعاد جودة الحياة الوظيفية.
٢٢٢	تحليل التباين ثنائى الاتجاه لمعرفة مدى التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وبين ( مستوى التعليم، النوع، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) وذلك على مستوى كل بنك، وكل قطاع.
٢٣٠	رابعاً: - مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بالعقد النفسى.
٢٣٠	الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد العقد النفسى لالتزامات تخص البنوك، والتزامات تخص العاملين، وذلك على مستوى كل بنك، وكل قطاع، وأجمالى العينة.
٢٣٧	تحليل تباين أحادى الاتجاه لأبعاد العقد النفسى لالتزامات تخص البنوك والتزامات مات تخص العاملين على مستوى كل بنك وكل قطاع.
٢٤١	اختبار Tukey لتحديد مصدر التميز لأبعاد العقد النفسى لالتزامات البنوك والتزامات العاملين.
٢٤٣	تحليل التباين ثنائى الاتجاه لمعرفة مدى التفاعل بين كل بعد من أبعاد العقد النفسى التزامات تخص المنظمة، والتزامات تخص العاملين وبين (مستوى التعليم- النوع سنوات الخبرة- المستوى الوظيفي) وذلك على مستوى كل بنك على حدى، ومستوى كل قطاع من (عام- خاص).
٢٥٨	خامساً: - اختبار صحة الفروض.
٣٠٠	سادساً: - اختبار النموذج المقترح
	<b>الفصل السادس:- النتائج والتوصيات.</b>
٣٢٨	أولاً:- نتائج الدراسة الميدانية.
٣٣٣	ثانياً:- نتائج اختبار صحة الفروض.
٣٣٧	ثالثاً:- التوصيات.
٣٤١	<b>قائمة المراجع</b>

تابع قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٣٧٩	<u>ملخص الرسالة باللغة العربية</u>
٣٨٥	<u>ملخص الرسالة باللغة الانجليزية</u>
٣٩٤	الملاحق - قائمة الاستقصاء

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
١٢	بيان بينوك القطاع العام والخاص التي تمثل مجتمع البحث	١
١٣	نسبة العينة في بنوك القطاع العام والقطاع الخاص.	٢
١٤	نسب كل من المستويات الإدارية والوظائف النمطية.	٣
١٧	الدراسات السابقة العربية التي تناولت القيادة الخادمة.	٤
٢٠	الدراسات السابقة الأجنبية التي تناولت القيادة الخادمة.	٥
٢٩	الدراسات العربية التي تناولت جودة الحياة الوظيفية.	٦
٣٦	الدراسات الأجنبية التي تناولت جودة الحياة الوظيفية	٧
٤٤	الدراسات العربية التي تناولت العقد النفسي.	٨
٤٦	الدراسات الأجنبية التي تناولت العقد النفسي.	٩
٨٢	مقارنة بين القيادة السلطوية والقيادة الخادمة.	١٠
٨٩	مقارنة بين القيادة الخادمة والقيادة التحويلية والقيادة التبادلية LMX	١١
١٦١	المكونات الأساسية للعقد النفسي.	١٢
١٦٣	مضمون العقد النفسي.	١٣
١٦٩	التفرقة بين العقد النفسي القديم والجديد	١٤
١٩٤	نتائج الصلاحية والاعتمادية لخصائص القيادة الخادمة	١٥
١٩٦	نتائج الصلاحية والاعتمادية للأبعاد الخاصة بجودة الحياة الوظيفية.	١٦
١٩٧	نتائج الصلاحية والاعتمادية للأبعاد الخاصة بالتزامات البنوك	١٧
١٩٨	نتائج الصلاحية والاعتمادية للأبعاد الخاصة بالتزامات العاملين.	١٨
٢٠٠	الإحصاءات الوصفية لخصائص القيادة الخادمة وفقاً لكل بنك.	١٩
٢٠١	الإحصاءات الوصفية لخصائص القيادة الخادمة وفقاً لكل قطاع.	٢٠
٢٠٢	الإحصاءات الوصفية لخصائص القيادة الخادمة وفقاً لأجمالي البنوك.	٢١
٢٠٣	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي بين متوسط كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة في كل بنك.	٢٢
٢٠٤	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي بين متوسط كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة وفقاً لكل قطاع.	٢٣
٢٠٥	نتائج اختبار Tukey لتحديد مصدر التميز بين خصائص القيادة الخادمة داخل البنوك.	٢٤
٢٠٦	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة ومستوي التعليم علي مستوي كل بنك.	٢٥

## تابع قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٢٠٧	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة ومستوي التعليم وفقاً لكل قطاع.	٢٦
٢٠٩	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة والنوع علي مستوي كل بنك.	٢٧
٢١٠	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة والنوع وفقاً لكل قطاع.	٢٨
٢١١	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة وسنوات الخبرة علي مستوي كل بنك.	٢٩
٢١٢	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة وسنوات الخبرة وفقاً لكل قطاع.	٣٠
٢١٣	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة والمستوي الوظيفي علي مستوي كل بنك.	٣١
٢١٤	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل خاصية من خصائص القيادة الخادمة والمستوي الوظيفي وفقاً لكل قطاع.	٣٢
٢١٦	الإحصاءات الوصفية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وفقاً لكل بنك.	٣٣
٢١٧	الإحصاءات الوصفية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وفقاً لكل قطاع.	٣٤
٢١٨	الإحصاءات الوصفية لأبعاد جودة الحياة الوظيفية وفقاً لأجمالي البنوك.	٣٥
٢١٩	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي بين متوسط كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية في كل بنك.	٣٦
٢٢٠	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي بين متوسط كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وفقاً لكل قطاع.	٣٧
٢٢١	نتائج اختبار Tukey لتحديد مصدر التميز بين أبعاد جودة الحياة الوظيفية داخل البنوك.	٣٨
٢٢٢	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوي التعليم علي مستوي كل بنك.	٣٩
٢٢٣	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية ومستوي التعليم وفقاً لكل قطاع.	٤٠
٢٢٤	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والنوع علي مستوي كل بنك.	٤١

## تابع قائمة الجداول

رقم الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
٢٢٥	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والنوع وفقا لكل قطاع.	٤٢
٢٢٦	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسنوات الخبرة علي مستوي كل بنك.	٤٣
٢٢٧	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية وسنوات الخبرة وفقا لكل قطاع.	٤٤
٢٢٨	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمستوي الوظيفي علي مستوي كل بنك.	٤٥
٢٢٩	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير التفاعل بين كل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية والمستوي الوظيفي وفقا لكل قطاع.	٤٦
٢٣١	الإحصاءات الوصفية للالتزامات التي تخص البنوك وفقا لكل بنك.	٤٧
٢٣٢	الإحصاءات الوصفية للالتزامات التي تخص البنوك وفقا لكل قطاع.	٤٨
٢٣٣	الإحصاءات الوصفية للالتزامات التي تخص البنوك وفقا لأجمالي البنوك.	٤٩
٢٣٤	الإحصاءات الوصفية للالتزامات التي تخص العاملين وفقا لكل بنك.	٥٠
٢٣٥	الإحصاءات الوصفية للالتزامات التي تخص العاملين وفقا لكل قطاع.	٥١
٢٣٦	الإحصاءات الوصفية للالتزامات التي تخص العاملين وفقا لأجمالي البنوك.	٥٢
٢٣٧	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي بين التزامات البنوك وفقا لكل بنك.	٥٣
٢٣٨	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي بين التزامات البنوك وفقا لكل قطاع.	٥٤
٢٣٩	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي بين التزامات العاملين وفقا لكل بنك.	٥٥
٢٤٠	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي بين التزامات العاملين وفقا لكل قطاع.	٥٦
٢٤١	نتائج اختبار Tukey لدراسة مصدر التميز بين أبعاد التزامات البنوك داخل البنوك.	٥٧
٢٤٢	نتائج اختبار Tukey لدراسة مصدر التميز بين أبعاد التزامات العاملين داخل البنوك.	٥٨
٢٤٣	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير مستوي التعليم علي التزامات كل بنك .	٥٩

## تابع قائمة الجداول

رقم الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
٢٤٤	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير مستوي التعليم علي التزامات البنوك وفقا لكل قطاع.	٦٠
٢٤٥	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير النوع علي التزامات كل بنك.	٦١
٢٤٦	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير النوع علي التزامات البنوك داخل القطاع.	٦٢
٢٤٧	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير سنوات الخبرة علي التزامات كل بنك.	٦٣
٢٤٧	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير سنوات الخبرة علي التزامات البنوك داخل القطاع.	٦٤
٢٤٨	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير المستوي الوظيفي علي التزامات كل بنك .	٦٥
٢٤٩	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه المستوي الوظيفي علي التزامات البنوك داخل القطاع.	٦٦
٢٥٠	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير مستوي التعليم علي التزامات العاملين داخل كل بنك.	٦٧
٢٥١	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير مستوي التعليم علي التزامات العاملين داخل القطاع.	٦٨
٢٥٢	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير النوع علي التزامات العاملين داخل كل بنك .	٦٩
٢٥٣	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير النوع علي التزامات العاملين داخل القطاع.	٧٠
٢٥٤	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير سنوات الخبرة علي التزامات العاملين داخل كل بنك .	٧١
٢٥٥	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير سنوات الخبرة علي التزامات العاملين داخل القطاع.	٧٢
٢٥٦	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير المستوي الوظيفي علي التزامات العاملين داخل كل بنك.	٧٣
٢٥٧	نتائج تحليل التباين ثنائي الاتجاه لتأثير المستوي الوظيفي علي التزامات العاملين داخل القطاع.	٧٤

## تابع قائمة الجداول

رقم الجدول	أسم الجدول	رقم الصفحة
٧٥	الإحصاءات الوصفية لخاصية الإيثار وفقا لكل قطاع (عام-خاص).	٢٥٨
٧٦	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي لخاصية الإيثار وفقا لكل قطاع (عام-خاص).	٢٥٩
٧٧	الإحصاءات الوصفية لخاصية الاحتواء العاطفي وفقا لكل قطاع (عام-خاص).	٢٦٠
٧٨	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي لخاصية الاحتواء العاطفي وفقا لكل قطاع (عام-خاص).	٢٦١
٧٩	الإحصاءات الوصفية لخاصية الحكمة وفقا للقطاع.	٢٦١
٨٠	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي لخاصية الحكمة وفقا لكل قطاع (عام-خاص).	٢٦٢
٨١	الإحصاءات الوصفية لخاصية تصميم خطط مقنعة وفقا للقطاع (عام-خاص).	٢٦٣
٨٢	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي لخاصية تصميم خطط مقنعة في القطاعين العام والخاص.	٢٦٤
٨٣	الإحصاءات الوصفية لخاصية المسؤولية التنظيمية وفقا لكل قطاع (عام-خاص).	٢٦٤
٨٤	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي لخاصية المسؤولية التنظيمية في القطاعين العام والخاص.	٢٦٥
٨٥	الإحصاءات الوصفية لخاصية القيم الشخصية وفقا للقطاع (عام-خاص).	٢٦٦
٨٦	نتائج تحليل التباين أحادي الاتجاه لبيان الاختلاف المعنوي لخاصية القيم الشخصية في القطاعين العام والخاص.	٢٦٦
٨٧	نتائج اختبار Tukey لدراسة مصدر التميز بين خصائص القيادة الخادمة.	٢٦٧
٨٨	مصفوفة معاملات الارتباط بين كل من خصائص القيادة الخادمة وكل بعد من أبعاد جودة الحياة الوظيفية.	٢٧٠
٨٩	نتائج تحليل الارتباط البسيط بين خصائص القيادة الخادمة مجمعة وبعد نمط الإشراف .	٢٧٢
٩٠	نتائج تحليل الارتباط البسيط لخصائص القيادة الخادمة مجمعة علي بعد فرص النمو الوظيفي.	٢٧٣
٩١	نتائج تحليل الارتباط البسيط لخصائص القيادة الخادمة مجمعة علي بعد التكامل الاجتماعي.	٢٧٤