



الدراسات العلياء  
قسم إدارة الأعمال

أثر الإلتزام التنظيمي كمتغير وسيط على العلاقة بين التقييم الذاتي  
لأداء العاملين والأداء الوظيفي  
”دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس“

**The Effect of Organizational Commitment as a  
moderating variable on the relationship between Self  
Employee Performance appraisal and Job Performance**

”An Empirical Study On Ain Shams University“

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد  
علاء فتحى عبد الغنى المصرى

إشراف

د/ عادل رمضان الزيدانى  
مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ. د/ إجلال عبد المنعم حافظ  
أستاذ إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يَقْضِي  
إِلَيْكَ وَحْيَهُ وَقُلْ رَبُّ زَدْنِي عِلْمًا " <sup>(١)</sup>

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

---

<sup>(١)</sup> القرآن الكريم - سورة طه - الآية (١١٤).

# إهداء

إلى من أوصى بهم الله برأً وإحساناً

أبى رحمه الله وأمى أطال الله عمرها

وإلى أختى وابنتى قرة عينى.

## رسالة دكتوراه

اسم الباحث: علاء فتحى عبد الغنى المصرى

عنوان الرسالة: الإلتزام التنظيمى كمتغير وسيط على العلاقة بين التقييم الذاتى لأداء العاملين والأداء الوظيفى "دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس".

الدرجة العلمية: دكتور الفلسفة فى إدارة الأعمال.

## لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

رئيساً ومشرقاً

١-الأستاذ الدكتور/ إجلال عبد المنعم حافظ

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس.

عضوأً

٢-الأستاذ الدكتور/ عادل محمد عبد الحليم زايد

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة القاهرة.

عضوأً

٣-الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس.

تاريخ البحث: ٢٠١٨ / /

## الدراسات العليا

إجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الاجازة

٢٠١٨ / /

٢٠١٨ / /

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

٢٠١٨ / /

٢٠١٨ / /

## الشكر والتقدير

الحمد لله عز وجل، الذى مهد لى طریقاً أسلكه لطلب العلم وأصلى وأسلم على سیدنا محمد النبی الأئمی، وعلى آله وصحبه وسلم، وبعد،

أنه لمن دواعي فخرى وإعتزازى ومن الواجب على أن أسجل وافر شكرى واحترامى لكل من تفضل بتقديم العون لإتمام هذه الرسالة وأخص ببالغ التقدير والإعزاز أستاذى الفاضلة الأستاذة الدكتورة/ إجلال عبد المنعم حافظ أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عین شمس على تفضلها بقبول الإشراف على هذه الرسالة والتى غمرتني بالعديد من النصائح والتوجيهات وووجدت منها كل دعم ومساندة طيلة فترة إعداد الرسالة.

وأتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذى الجليل الدكتور/ عادل رمضان الزيادى مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عین شمس وذلك لما قدمه من نصائح وإرشادات أثناء إعداد الرسالة مما كان له أبلغ الأثر في إخراجها في صورتها الحالية.

كما يتوجه الباحث بالشكر الجزيل، للسادة أعضاء لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، وهما: الأستاذ الدكتور/ عادل محمد عبد الحليم زايد أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة القاهرة والأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عین شمس. لقبولهما مناقشة هذه الرسالة، رغم جسامتهما أعبائهما وعظيم مسؤولياتهما، جزاهم الله عن الباحث خير الجزاء.

كما لا يفوّت الباحث أن يتوجه بخالص الشكر، إلى جميع السادة المديرين والعاملين بجامعة عین شمس، لما قدموه للباحث من عون وتشجيع، وما قدموه من تجاوب إيجابي خلال المقابلات التي تمت معهم ومشاركتهم الفعالة في الإجابات على قائمة الاستقصاء الخاصة بإجراء الدراسة الميدانية.

وفي النهاية يود الباحث أن يشير إلى أن هذه الرسالة شأنها شأن أي عمل بشري لا يخلو من النقائض والكمال لله وحده وسوف أبذل قصارى جهدى لتداركها في المحاولات البحثية المقبلة إن شاء الله وأخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

الباحث

## مستخلص

دكتور الفلسفة فى إدارة الاعمال، جامعة عين شمس، كلية التجارة، إدارة الاعمال، ٢٠١٨.

اسم الباحث: علاء فتحى عبد الغنى المصرى

عنوان الرسالة: الإلتزام التنظيمى كمتغير وسيط على العلاقة بين التقييم الذاتى لأداء العاملين والأداء الوظيفى "دراسة تطبيقية على جامعة عين شمس".

تهدف هذه الدراسة على التعرف على مدى تأثير الالتزام التنظيمى فى العلاقة بين التقييم الذاتى لأداء العاملين وبين أدائهم الوظيفى بإجراء دراسة تطبيقية على الادارات العامة فى جامعة عين شمس وتقديم مجموعة من المقترنات والتوصيات التى تساعد العاملين بالجامعة وكذا ادارة الجامعة على تطبيق آليات التقييم الذاتى والارتقاء بمستوى الأداء الوظيفى والاستمرار فى رفع معدلات الالتزام التنظيمى بما سيعود بالفائدة على منظومة العمل داخل الجامعة.

### توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- يوجد تأثير معنوى ذو دلالة إحصائية للتقييم الذاتى لأداء العاملين على الأداء الوظيفى.
- يوجد تأثير معنوى ذو دلالة إحصائية للتقييم الذاتى لأداء العاملين على الالتزام التنظيمى.
- يوجد تأثير معنوى ذو دلالة إحصائية للالتزام التنظيمى على الأداء الوظيفى.
- يوجد تأثير معنوى ذو دلالة إحصائية بين الالتزام التنظيمى كمتغير وسيط على العلاقة بين التقييم الذاتى لأداء العاملين وبين الأداء الوظيفى.

### الكلمات المفتاحية:

- التقييم الذاتى.
- الالتزام التنظيمى.
- الأداء الوظيفى.

## ١. قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١	<b>الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة.</b>
٣	المقدمة
٤	اولاً: مشكلة الدراسة.
٥	ثانياً: أهمية الدراسة.
٦	ثالثاً: أهداف الدراسة.
٧	رابعاً: فروض الدراسة.
٧	خامساً: متغيرات الدراسة.
٨	سادساً: منهج واسلوب الدراسة.
١٠	سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة.
١٥	ثامناً: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.
١٥	تاسعاً: حدود الدراسة.
١٦	عاشرأ: الدراسات السابقة.
٤٤	خلاصة الفصل الاول.
٤٥	<b>الفصل الثاني: التقييم الذاتي لأداء العاملين.</b>
٤٧	المقدمة.
٤٨	اولاً : الخلفية التاريخية لقياس وتقييم الأداء .
٤٩	ثانياً: ماهية تقييم الأداء .
٥٣	ثالثاً: أهمية تقييم الأداء .
٥٧	رابعاً: أهداف تقييم الأداء .
٦٠	خامساً: القائمون بتقييم الأداء .
٦٤	سادساً: الأبعاد المتعلقة بتقييم الأداء
٦٥	سابعاً: ايجابيات عملية تقييم الأداء .
٦٦	ثامناً: التقييم الذاتي لأداء العاملين.
٦٨	تاسعاً: المبادئ المتعلقة بالتقيم الذاتي للأداء .
٧٠	عاشرأ: ابعاد التقييم الذاتي .
٧٣	حادي عشر: مؤشرات الأداء وأدوات قياس التقييم الذاتي.
٧٤	ثاني عشر: مميزات التقييم الذاتي لأداء العاملين.
٧٥	ثالث عشر: معوقات تطبيق التقييم الذاتي لأداء العاملين.
٧٧	رابع عشر: قانون الخدمة المدنية المصري فيما يخص تقييم اداء العاملين.
٧٩	خلاصة الفصل الثاني.

٨٠	الفصل الثالث : الالتزام التنظيمي.
٨٢	المقدمة
٨٣	اولاً : مفهوم الالتزام التنظيمي.
٨٦	ثانياً: اهمية الالتزام التنظيمي.
٨٩	ثالثاً: خصائص الالتزام التنظيمي.
٩١	رابعاً: أبعاد الالتزام التنظيمي.
٩٧	خامساً: الشروط الأساسية والعوامل المؤثرة في الالتزام التنظيمي.
١٠٣	سادساً: بناء الالتزام التنظيمي.
١٠٤	سابعاً: مراحل الالتزام التنظيمي.
١٠٦	ثامناً: العوامل التي تسهم في ارتفاع مستوى الالتزام التنظيمي في المنظمات.
١٠٨	تاسعاً: الاجراءات الإضافية للحصول على قوة عمل متزنة بالمنظمة.
١٠٩	عاشرأً: العوامل المؤثرة في انخفاض وضعف الالتزام التنظيمي.
١١٠	حادي عشر: العلاقة بين الالتزام التنظيمي وتقييم الاداء والاداء التنظيمي.
١١١	خلاصة الفصل الثالث.
١١٢	الفصل الرابع : الاداء الوظيفي.
١١٤	المقدمة
١١٥	اولاً: مفهوم الاداء الوظيفي.
١١٧	ثانياً: أهمية الاداء الوظيفي.
١١٨	ثالثاً: أشكال الاداء الوظيفي.
١٢١	رابعاً: ابعاد الاداء الوظيفي.
١٢٥	خامساً: العوامل المؤثرة على الاداء الوظيفي.
١٢٦	سادساً: العوامل البيئية المؤثرة على الاداء الوظيفي.
١٢٩	سابعاً: أنواع الاداء الوظيفي.
١٣٠	ثامناً: تقييم الاداء الوظيفي ومراحله.
١٣٣	تاسعاً: أساليب تحسين الاداء الوظيفي.
١٣٦	عاشرأً: مدونة السلوك الوظيفي المصرية.
١٣٩	حادي عشر: العلاقة بين الاداء الوظيفي والالتزام التنظيمي.
١٤٠	خلاصة الفصل الرابع.
١٤١	الفصل الخامس : مناقشة نتائج الدراسة الميدانية.
١٤٣	المقدمة.
١٤٣	اولاً: صلاحية واعتمادية الاداء المستخدمة في قياس نتائج الدراسة التطبيقية.
١٥٥	ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية .
١٥٥	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمتغير التقييم الذاتي لأداء العاملين.
١٦٣	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمتغير الالتزام التنظيمي.

١٧٠	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمتغير الاداء الوظيفي.
١٧٩	خلاصة الفصل الخامس.
١٨٠	<b>الفصل السادس : اختبار فروض الدراسة.</b>
١٨٢	المقدمة.
١٨٢	نتائج اختبار صحة فروض الدراسة.
١٨٣	اولاً : نتائج اختبار صحة الفرض الأول.
١٩٠	ثانياً: نتائج اختبار صحة الفرض الثاني.
١٩٧	ثالثاً: نتائج اختبار صحة الفرض الثالث.
٢٠٤	رابعاً: نتائج اختبار صحة الفرض الرابع.
٢٠٦	خلاصة الفصل السادس.
٢٠٧	<b>الفصل السابع : النتائج والتوصيات.</b>
٢٠٩	اولاً : نتائج الدراسة .
٢١٢	ثانياً: التوصيات.
٢١٥	ثالثاً: بحوث مستقبلية مقترحة.
٢١٦	<b>قائمة المراجع.</b>
٢١٧	المراجع باللغة العربية.
٢٢٥	المراجع باللغة الإنجليزية.
٢٣٢	<b>ملحق الدراسة:</b>
٢٣٣	ملحق قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.
٢٤٣	<b>ملخص الدراسة:</b>
٢٤٤	ملخص الدراسة باللغة العربية.
-	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.

## ٢. قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
١٢	بيان بإعداد العاملين في الإدارات العامة بجامعة عين شمس.	١
١٤	توزيع حجم العينة على العاملين بالإدارات العامة بجامعة عين شمس حسب المستويات الإدارية والوظائف النمطية.	٢
٩٧	المتطلبات الأساسية للالتزام التنظيمي.	٣
١٤٤	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد نواتج الأداء.	٤
١٤٥	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد سلوك الأداء.	٥
١٤٥	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد الصفات الشخصية.	٦
١٤٦	حساب معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.	٧
١٤٧	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد الالتزام العاطفي.	٨
١٤٨	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد الالتزام المستمر.	٩
١٤٩	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد الالتزام المعياري أو الأخلاقي	١٠
١٥٠	حساب معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.	١١
١٥١	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد تحمل مسؤولية الوظيفة.	١٢
١٥٢	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد قابلية التطوير.	١٣
١٥٣	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد اداء مهام الوظيفة.	١٤
١٥٤	حساب معامل الارتباط بين العبارات وبعد المتطلبات المؤثرة في اداء العمل.	١٥
١٥٤	حساب معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.	١٦
١٥٥	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير فئات المستويات الإدارية (إدارة عليا - إدارة وسطى - إدارة اشرافية - الوظائف النمطية) على مقياس التقييم الذاتي.	١٧
١٥٨	تحليل التباين أحادى الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس التقييم الذاتي لمتغير المستويات الإدارية.	١٨
١٥٩	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات لبعد نواتج الأداء على مستوى فئات المستويات الإدارية.	١٩
١٦٠	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات لبعد سلوك الأداء على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٢٠
١٦١	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات لبعد الصفات الشخصية على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٢١
١٦١	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات للدرجة الكلية على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٢٢

١٦٣	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير فئات المستويات الإدارية (إدارة عليا- إدارة وسطى - إدارة اشرافيه - الوظائف النمطية) على مقياس الإلتزام التنظيمي.	٢٣
١٦٦	تحليل التباين أحدى الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الإلتزام التنظيمي لمتغير المستويات الإدارية.	٢٤
١٦٧	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بعد الإلتزام العاطفي على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٢٥
١٦٨	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بعد الإلتزام المعياري على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٢٦
١٦٩	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات للدرجة الكلية على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٢٧
١٧١	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير فئات المستويات الإدارية (إدارة عليا- إدارة وسطى - إدارة اشرافيه - الوظائف النمطية) على مقياس الأداء الوظيفي.	٢٨
١٧٣	تحليل التباين أحدى الاتجاه لدرجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الأداء الوظيفي لمتغير المستويات الإدارية.	٢٩
١٧٥	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بعد تحمل مسؤولية الوظيفة على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٣٠
١٧٥	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بعد قابلية التطوير على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٣١
١٧٦	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بعد اداء مهام الوظيفة على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٣٢
١٧٧	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات بعد المتطلبات المؤثرة في أداء العمل على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٣٣
١٧٨	نتائج اختبار توكي لدراسة الاختلافات للدرجة الكلية على مستوى فئات المستويات الإدارية.	٣٤
١٨٣	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد نواتج الأداء والأداء الوظيفي.	٣٥
١٨٤	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين نواتج الأداء والأداء الوظيفي.	٣٦
١٨٥	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد سلوك الأداء والأداء الوظيفي.	٣٧
١٨٦	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين سلوك الأداء والأداء الوظيفي.	٣٨
١٨٧	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الصفات الشخصية والأداء الوظيفي.	٣٩
١٨٧	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الصفات الشخصية والأداء الوظيفي.	٤٠
١٨٨	نتائج العلاقة التبادلية بين أبعاد التقييم الذاتي ككل والأداء الوظيفي.	٤١

١٨٩	نتائج اختبار معامل الانحدار المتعدد المتدرج بين أبعاد التقييم الذاتي والأداء الوظيفي ككل.	٤٢
١٩٠	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد نواتج الأداء والإلتزام التنظيمي.	٤٣
١٩١	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين نواتج الأداء والإلتزام التنظيمي.	٤٤
١٩٢	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد سلوك الأداء والإلتزام التنظيمي.	٤٥
١٩٢	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين سلوك الأداء والإلتزام التنظيمي.	٤٦
١٩٣	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الصفات الشخصية والإلتزام التنظيمي.	٤٧
١٩٤	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الصفات الشخصية والإلتزام التنظيمي.	٤٨
١٩٥	نتائج العلاقة التبادلية بين أبعاد التقييم الذاتي ككل والإلتزام التنظيمي.	٤٩
١٩٦	نتائج اختبار معامل الانحدار المتعدد المتدرج بين أبعاد التقييم الذاتي والإلتزام التنظيمي ككل.	٥٠
١٩٧	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الإلتزام العاطفي والأداء الوظيفي.	٥١
١٩٨	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإلتزام العاطفي والأداء الوظيفي.	٥٢
١٩٩	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الإلتزام المستمر والأداء الوظيفي.	٥٣
١٩٩	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإلتزام المستمر والأداء الوظيفي.	٥٤
٢٠٠	نتائج اختبار مصفوفة الارتباط البسيط بين بُعد الإلتزام المعياري والأداء الوظيفي.	٥٥
٢٠١	نتائج اختبار معامل الانحدار البسيط بين الإلتزام المعياري والأداء الوظيفي.	٥٦
٢٠٢	نتائج العلاقة التبادلية بين أبعاد الإلتزام التنظيمي ككل والأداء الوظيفي.	٥٧
٢٠٣	نتائج اختبار معامل الانحدار المتعدد المتدرج بين أبعاد الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي ككل.	٥٨
٢٠٤	مصفوفة الارتباط بين التقييم الذاتي والأداء الوظيفي مع تثبيت متغير الإلتزام التنظيمي.	٥٩
٢٠٤	مصفوفة الارتباط بين الإلتزام التنظيمي والأداء الوظيفي مع تثبيت متغير التقييم الذاتي.	٦٠
٢٠٥	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات المستقلة (التقييم الذاتي والإلتزام التنظيمي) على المتغير التابع (الأداء الوظيفي).	٦١
٢٠٦	نتائج النموذج والاختبارات المختلفة لتأثير التقييم الذاتي والإلتزام التنظيمي على الأداء الوظيفي باستخدام تحليل الانحدار المتعدد المتدرج.	٦٢
٢١٢	توصيات الدراسة.	٦٣

### ٣. قائمة الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٧	نموذج متغيرات الدراسة.	١
٥١	مثلث الاداء.	٢
٥٦	عملية تقييم الاداء.	٣
٥٩	اهداف تقييم الاداء.	٤
٦٣	أسلوب التقييم ٣٦٠ درجة.	٥
٧٤	العلاقة بين مؤشرات الأداء ، وأدوات قياس التقييم الذاتي لأداء العاملين.	٦
٨٩	أهمية الالتزام التنظيمي.	٧
٩٥	انواع الالتزام التنظيمي.	٨
٩٦	عناصر الالتزام التنظيمي.	٩
١٢٤	ابعاد الأداء الوظيفي.	١٠
١٢٨	العوامل البيئية التي تؤثر في الأداء الوظيفي.	١١
١٣١	مراحل عملية تقييم الأداء الوظيفي.	١٢
١٦٢	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير المستويات الإدارية (إدارة عليا - إدارة وسطى - إدارة اشرافية - الوظائف النمطية) على الابعاد لمقاييس التقييم الذاتي.	١٣
١٧٠	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير المستويات الإدارية وظائف نمطية (إدارة عليا - إدارة وسطى - إدارة اشرافية) على الابعاد لمقاييس الالتزام التنظيمي.	١٤
١٧٩	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقاً لمتغير المستويات الإدارية وظائف نمطية (إدارة عليا - إدارة وسطى - إدارة اشرافية - الوظائف النمطية) على الابعاد لمقاييس الأداء الوظيفي.	١٥

## الفصل الأول

الأطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة

## الفصل الأول

### الأطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة

#### المقدمة

أولاً: مشكلة الدراسة.

ثانياً: أهمية الدراسة.

ثالثاً: أهداف الدراسة.

رابعاً: فروض الدراسة.

خامساً: متغيرات الدراسة.

سادساً: منهج واسلوب الدراسة.

سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة.

ثامناً: أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات.

تاسعاً: حدود الدراسة.

عاشرأً: الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل الأول.