



الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

أثر الالتزام 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 الزياى  
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

" فتعالى الله الملك الحق ولا تعجل بالقرآن من قبل أن يلقى  
إليك وحيه وقل رب زدني علما " (١)

صدق الله العظيم

---

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

# إهداء

إلى من أوصى بهم الله براً وإحساناً

أبى رحمه الله وأمى أطال الله عمرها

وإلى أختى وابنتى قرة عيني.

## رسالة دكتوراه

اسم الباحث: علاء فتحي 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

١-الأستاذ الدكتور/ إجلال عبد المنعم حافظ رئيساً ومشرفاً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس.

٢-الأستاذ الدكتور/ عادل محمد عبد الحليم زايد عضواً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة القاهرة.

٣-الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد عضواً

أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس.

تاريخ البحث: / / ٢٠١٨

### الدراسات العليا

إجيزت الرسالة بتاريخ

/ / ٢٠١٨

موافقة مجلس الجامعة

/ / ٢٠١٨

ختم الاجازة

/ / ٢٠١٨

موافقة مجلس الكلية

/ / ٢٠١٨

## الشكر والتقدير

الحمد لله عز وجل، الذى مهد لى طريقاً أسلكه لطلب العلم وأصلى وأسلم على سيدنا محمد النبى الأُمى، وعلى آله وصحبه وسلم، وبعد،

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

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

كما يتوجه الباحث بالشكر الجزيل، للسادة اعضاء 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 عين شمس. لقبولهما مناقشة هذه الرسالة، رغم جسامه أعبائهما وعظيم مسئولياتهما، جزاهما الله عن الباحث خير الجزاء.

كما لا يفوت الباحث أن يتوجه بخالص الشكر، إلى جميع السادة المديرين والعاملين بجامعة عين شمس، لما قدموه للباحث من عون وتشجيع، وما قدموه من تجاوب إيجابى خلال المقابلات التى تمت معهم ومشاركتهم الفعالة فى الإجابات على قائمة الاستقصاء الخاصة بإجراء الدراسة الميدانية.

وفي النهاية يود الباحث أن يشير إلى أن هذه الرسالة شأنها شأن أى عمل بشرى لا يخلو من النقائص والكمال لله وحده وسوف أبذل قصارى جهدى لتداركها فى 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 فى التعرف على مدى تأثير الإلتزام التنظيمى فى العلاقة بين التقييم الذاتى لأداء العاملين وبين أدائهم الوظيفى بإجراء دراسة تطبيقية على الإدارات العامة فى جامعة عين شمس وتقديم مجموعة من المقترحات والتوصيات التى تساعد العاملين بالجامعة وكذا إدارة الجامعة على تطبيق آليات التقييم الذاتى والارتقاء بمستوى الأداء الوظيفى والاستمرار فى رفع معدلات الإلتزام 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 الإلتزام التنظيمى.
- يوجد تأثير معنوى ذو دلالة إحصائية للإلتزام التنظيمى على الأداء الوظيفى.
- يوجد تأثير معنوى ذو دلالة إحصائية بين الإلتزام التنظيمى كمتغير وسيط على العلاقة بين التقييم الذاتى لأداء العاملين وبين الأداء الوظيفى.

### الكلمات المفتاحية:

- التقييم الذاتى.
- الإلتزام التنظيمى.
- الأداء الوظيفى.

## ١ . قائمة المحتويات

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

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



١٧٠	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية الخاصة بمتغير الاداء الوظيفي.
١٧٩	خلاصة الفصل الخامس.
١٨٠	الفصل السادس : اختبار فروض الدراسة.
١٨٢	المقدمة.
١٨٢	نتائج اختبار صحة فروض الدراسة.
١٨٣	أولاً : 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	الفصل السابع : النتائج والتوصيات.
٢٠٩	أولاً : نتائج الدراسة .
٢١٢	ثانياً: التوصيات.
٢١٥	ثالثاً: بحوث مستقبلية مقترحة.
٢١٦	قائمة المراجع.
٢١٧	المراجع باللغة العربية.
٢٢٥	المراجع باللغة الإنجليزية.
٢٣٢	ملاحق الدراسة:
٢٣٣	ملحق قائمة استقصاء الدراسة الميدانية.
٢٤٣	ملخص الدراسة:
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 مسئولية 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 اشرافيه - الوظائف النمطية) على مقياس التقييم الذاتي.	١٧
١٥٨	تحليل التباين أحادي 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

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

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

### 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	اهمية 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 وفقا لمتغير المستويات الإدارية (إدارة عليا - إدارة وسطى - إدارة اشرافيه - الوظائف النمطية) علي الابعاد لمقياس التقييم الذاتي.	١٣
١٧٠	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقا لمتغير المستويات الإدارية وظائف نمطية (إدارة عليا - إدارة وسطى - إدارة اشرافيه) علي الابعاد لمقياس الالتزام التنظيمي.	١٤
١٧٩	يوضح الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة وفقا لمتغير المستويات الإدارية وظائف نمطية (إدارة عليا - إدارة وسطى - إدارة اشرافيه - الوظائف النمطية) علي الابعاد لمقياس الأداء الوظيفي.	١٥

## الفصل الاول

الأطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة

## الفصل الاول

### الأطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة

#### المقدمة

اولاً: 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.

عاشراً: الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل الاول.