

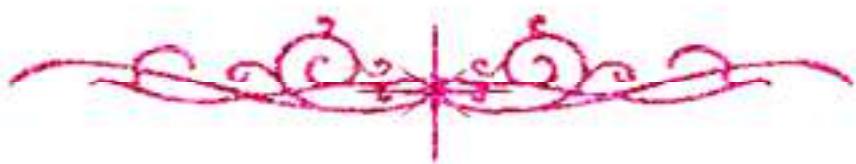
Salwa Akl



# بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيمِ

## مركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات

### قسم التوثيق الإلكتروني



Salwa Akl

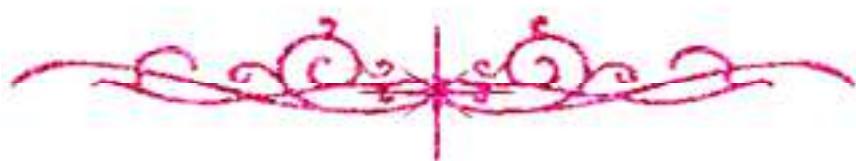


# جامعة عين شمس

## التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

### قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
على هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات







جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
الدراسات العليا قسم إدارة الأعمال

أثر رأس المال النفسي على فعالية تطبيق إطار التقييم الذاتي المشترك

**CAF**

( دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية )

**The Effect of psychological capital on the effectiveness of applying the Common Assessment Framework (CAF)**

**An Applied study on the Egyptian Tax Authority**

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفه في إدارة الأعمال

إعداد الباحثة:

عبير يحيى السيد علي برهومه

تحت إشراف

د. علام الدین حسن

أ. د. ممدوح عبد العزيز رفاعي

مدرس إدارة الأعمال

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ رَبُّهُ  
سَبِّلْنَاكَ لَا مُلْمِنْ لَنَا  
إِلَّا مَا حَلَّتْنَا إِنَّكَ أَنْتَ  
الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة البقرة الآية: ٣٦



أثر رأس المال النفسي على فعالية تطبيق إطار التقييم الذاتي المشترك  
**CAF**  
(دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية)

اسم الباحث: عبير يحيى السيد علي برهومه

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ٢٠٢٢

## لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

عايدة سيد خطاب

رئيسا

أستاذ ادارة الموارد البشرية

الأستاذ الدكتور

بكلية التجارة - جامعة عين شمس

ممدوح عبد العزيز رفاعي

مشرفا

أستاذ ادارة الموارد البشرية

الأستاذ الدكتور:

بكلية التجارة - جامعة عين شمس

أمل عبد الرحمن السيد

عضوا

أستاذ ادارة الموارد البشرية

الأستاذ الدكتور

بكلية التجارة - جامعة القاهرة

تاریخ البحث: ٢٠٢٢

اسم الدرجة:

الدراسات العليا:

أجيزت الرسالة بتاريخ:

ختم الإجازة:

موافقة مجلس الجامعه:

موافقة مجلس الكلية:

٢٠٢٢ / /

٢٠٢٢ / /

# شُكْرٌ وَّعِرْفَانٌ

أحمد الله وحده الذي وفقني بعونه، وفضله سبحانه وتعالى إلى إنجاز هذه الدراسة.  
وأوجه الشكر والتقدير إلى كثير من أشعر نحوهم بالعرفان لما قدموه لي من عن  
أتاح لي فرصة تقديم هذا العمل العلمي المتواضع.

وأتوجه بخالص شكري وامتناني، وعظيم تقديرني إلى الأستاذ الدكتور / ممدوح  
عبد العزيز رفاعي أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس، لتكريمه  
على الإشراف على هذه الدراسة وما منحني من فكر وفيض علمه وتوجيهاته  
المستمرة في كل مرحلة من مراحل الدراسة، مقدماً الكثير من وقته وجهده وحثي على  
العمل الجاد، فله مني خالص امتناني وتقديرني، ودعائي له بالصحة والتوفيق وجزاه  
الله عنى وعن كل الباحثين خير الجزاء.

ويطيب لي أن أقدم الشكر إلى الدكتورة/ علا كمال الدين حسن مدرس إدارة  
الأعمال بكلية التجارة - جامعة عين شمس- التي تكرمت بالإشراف على هذه  
الدراسة وعلى الملاحظات والتوجيهات المستمرة التي أبدتها سعادتها.

فجزاهم الله عنى خير الجزاء وزادهم من فضله العظيم - ولهم مني أسمى آيات  
الشكر والعرفان. وما توفيقي إلا بفضل الله ثم مساندته ومساعدة أساندتي الكرام.  
الباحثة

## هذا

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك .. ولا يطيب النهار إلا بطاعتك .. ولا تطيب  
اللحظات إلا بذكرك .. ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك .. ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك ..

## أهدي هذا العمل

إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، والتي غمرتني بعطافها وحنانها وأنارت لي درب حياتي بحبها، إلى التي لم تدخل على يوماً بنصيحة أو دعوة صالحة أمي الغالية حفظها الله وأطال في عمرها.

إلى من يعلو به أسمى وتزهو به نفسي إلى من أعطاني بلا حدود الذي رباني  
على الفضيلة والأخلاق والكرامة، إلى أبي الحبيب رحمة الله عليه.

إلى زوجي وأبنائي قرة عيني، وإلى أخواتي وعمي الغالي حفظهم الله وأنار طريقهم.

إلى زملائي الأعزاء جداً من فريق الجودة و فرق التقييم الذاتي، زملائي من المأموريات التي عملت بها ، زملائي من المصلحة كل ضرائب دخل و قيمة مضافة

إلى كل من وقف معي في لحظات الصعب وساعدني ولو بكلمة رفعت من معنوياتي، إلى كل من حمل لي ذرة ود ومحبة في قلبه.

إلى من ألهم طموحاتي وفجر طاقاتي وصقل معارفي من أساتذتي ومشرفين.

## أهدي جهدى المتواضع

## الباحثة

## المستخلص

### أثر رأس المال النفسي على فعالية تطبيق إطار التقييم الذاتي المشترك (CAF) (دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية)

إعداد

عبير يحيى السيد علي برهومه

تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى قوة رأس المال النفسي لدى العاملين بمصلحة الضرائب المصرية، والتعرف على مدى فعالية ممكنت ونتائج إطار التقييم الذاتي المشترك بمصلحة الضرائب المصرية، وتحديد مدى أثر رأس المال النفسي على ممكنت ونتائج إطار التقييم الذاتي المشترك بمصلحة الضرائب المصرية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم معالجة البيانات الأولية التي تم جمعها باستخدام قائمة الاستقصاء ببعض الأساليب الإحصائية، ويتمثل مجتمع الدراسة الحالية في العاملين بمصلحة الضرائب المصرية، وتم الحصول على عينة عشوائية بلغت ٣٠٥ مفردة.

توصلت الدراسة إلى أن هناك اهتمام بنسبة مرتفعة برأس المال النفسي، بمصلحة الضرائب المصرية. وقد اتضح أن أكثر الأبعاد توافرا هي على الترتيب: (الكفاءة الذاتية) (الأمل) (التفاؤل) (المرؤنة). وأن فعالية ممكنت ونتائج إطار التقييم الذاتي المشترك بمصلحة الضرائب المصرية كانت بدرجة مرتفعة. وأن هناك ارتباط بين جميع أبعاد متغير (رأس المال النفسي)، وأبعاد ممكنت ونتائج إطار التقييم الذاتي المشترك، وأن هناك أثر جوهري لرأس المال النفسي على ممكنت ونتائج إطار التقييم الذاتي المشترك في مصلحة الضرائب المصرية. وأوصت الدراسة بأن توفر الوظيفة لكل فرد بإدارة المركز الفرصة لاستثمار طاقاته وقدراته ومن ثم إبداعاته، بما ينعكس على حالته النفسية الإيجابية.

**الكلمات المفتاحية:** رأس المال النفسي، الكفاءة الذاتية، التفاؤل، الأمل، المرؤنة، القيادة، إطار التقييم الذاتي المشترك، المسؤولية المجتمعية، الموارد البشرية، العملاء، مصلحة الضرائب.

## **Abstract:**

# **The Effect of Psychological Capital on the Effectiveness of Applying the Common Assessment Framework (CAF)**

**An Applied study on the Egyptian Tax Authority**

**Preparation**

**Abeer Yehya El Said Aly Barhouma**

**2022**

The study aims to identify the extent of the strength of psychological capital among employees of the Egyptian Tax Authority, to identify the effectiveness of the possibilities and results of Common Assessment Framework (CAF) at the Egyptian Tax Authority, and to determine the extent of the impact of psychological capital on the possibilities and results of Common Assessment Framework (CAF) at the Egyptian Tax Authority. The descriptive analytical approach, and the primary data collected using the survey list was processed by some statistical methods, and the current study population is the Egyptian Tax Authority employees, and a random sample of 305 individuals was obtained.

The study found that there is a high rate of interest in psychological capital, at the Egyptian Tax Authority. It was found that the most available dimensions are, in order: (self-efficacy) (hope) (optimism) (Resilience). The effectiveness of the capabilities and results of Common Assessment Framework (CAF) at the Egyptian Tax Authority was high. And that there is a correlation between all dimensions of the variable (psychological capital), the dimensions of the possibilities and results of Common Assessment Framework (CAF), and that there is a significant impact of psychological capital on the possibilities and results of Common Assessment Framework (CAF) in the Egyptian Tax Authority. The study recommended that the job for each individual managing the center should provide the opportunity to invest his energies and capabilities and then his creativity, which will be reflected on his positive psychological state.

**Keywords:** Psychological capital, self-efficacy, optimism, hope, resilience, leadership, Common Assessment Framework (CAF), social responsibility, human resources, customers, Tax Authority.

## قائمة المحتويات

ص	الموضوع	م
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.		
١	- المقدمة.	١/١
٤	- الدراسات السابقة.	٢/١
٥	- الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع رأس المال النفسي.	١/٢/١
٢٢	- الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع إطار التقييم الذاتي المشترك CAF	٢/٢/١
٣٤	- الدراسة الاستطلاعية.	٣/١
٣٧	- مشكلة الدراسة وتساؤلاتها.	٤/١
٣٨	- أهداف الدراسة.	٥/١
٣٨	- فروض الدراسة.	٦/١
٣٩	- أهمية الدراسة.	٧/١
٤١	- متغيرات الدراسة وتعريفها.	٨/١
٤٤	- منهج الدراسة.	٩/١
٤٥ - ٤٤	- مجتمع وعينة الدراسة.	١٠/١
٤٧	- أداة الدراسة.	١١/١
٤٨	- الأساليب الإحصائية.	١٢/١
٤٨	- حدود الدراسة.	١٣/١
٥٠	- خلاصة الفصل الأول.	
الفصل الثاني: رأس المال النفسي.		
٥٢	- المقدمة	١/٢
٥٣	- مفهوم رأس المال النفسي	٢/٢
٥٧	- التطور التاريخي لرأس المال النفسي	٣/٢
٦١	- أهمية رأس المال النفسي	٤/٢
٦٣	- فوائد رأس المال النفسي	٥/٢
٦٤	- أهداف رأس المال النفسي	٦/٢
٦٥	- أبعاد رأس المال النفسي	٧/٢

ص	الموضوع	م
٧٤	- خصائص رأس المال النفسي	٨/٢
٧٦	- سبل تطوير رأس المال النفسي	٩/٢
٧٨	- خلاصة الفصل الثاني.	
الفصل الثالث: إطار التقييم المشترك		
٨٠	- المقدمة.	١/٣
٨٠	- ماهية التقييم الذاتي المشترك (CAF)	٢/٣
٨٣	- نشأة وتطور التقييم الذاتي المشترك (CAF)	٣/٣
٩٠	- خصائص ومقومات نموذج التقييم الذاتي المشترك (CAF)	٤/٣
٩٢	- أهداف نموذج التقييم الذاتي المشترك (CAF)	٥/٣
٩٢	- طرق إجراء التقييم الذاتي المشترك (CAF)	٦/٣
٩٣	- أساليب اختيار (CAF) لتطبيقها في المؤسسات الحكومية	٧/٣
٩٥	- بيان بالدول التي طبقت التقييم الذاتي المشترك (CAF)	٨/٣
٩٦	- العائد من تطبيق التقييم الذاتي المشترك (CAF) بمصلحة الضرائب.	٩/٣
٩٧	- مراحل وخطوات تطبيق نموذج (CAF)	١٠/٣
٩٧	- أبعاد إطار التقييم الذاتي المشترك (CAF)	١١/٣
١١٢	- خلاصة الفصل الثالث.	
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية واختبار الفروض.		
١١٥	- التمهيد.	
١١٥	- اختبار صلاحية واعتمادية أداة الدراسة.	١/٤
١١٥	- صلاحية واعتمادية متغير رأس المال النفسي.	١/١٤
١١٧	- صلاحية واعتمادية محور (مكناة إطار التقييم الذاتي المشترك).	٢/١٤
١١٩	- صلاحية واعتمادية محور (نتائج إطار التقييم الذاتي المشترك).	٣/١٤
١٢١	- الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة.	٢/٤
١٢٣	- الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة.	٣/٤

ص	الموضوع	م
١٢٣	- الإحصاءات الوصفية لمتغير رأس المال النفسي.	١/٣/٤
١٢٧	- الإحصاءات الوصفية للممكناٌت في إطار التقييم الذاتي المشترك.	٢/٣/٤
١٣٣	- الإحصاءات الوصفية لنتائج إطار التقييم الذاتي المشترك.	٣/٣/٤
١٣٧	- اختبار صحة فروض الدراسة	٤/٤
١٣٨	- اختبار صحة الفرض الأول للدراسة.	١/٤/٤
١٤٩	- اختبار صحة الفرض الثاني للدراسة.	٢/٤/٤
١٥٧	- خلاصة الفصل الرابع.	
	الفصل الخامس: نتائج و توصيات الدراسة	
١٥٩	- التمهيد.	
١٥٩	- نتائج الدراسة النظرية.	١/٥
١٦١	- نتائج الدراسة الميدانية.	٢/٥
١٦١	- النتائج المتعلقة برأس المال النفسي.	١/٢/٥
١٦٣	- النتائج المتعلقة بممكناٌت إطار التقييم الذاتي المشترك.	٢/٢/٥
١٦٦	- النتائج المتعلقة بنتائج إطار التقييم الذاتي المشترك.	٣/٢/٥
١٦٨	- النتائج المتعلقة باختبار الفروض	٣/٥
١٦٨	- النتائج المتعلقة بأثر رأس المال النفسي على ممكناٌت إطار التقييم الذاتي المشترك.	١/٣/٥
١٧٠	- النتائج المتعلقة بأثر رأس المال النفسي على نتائج إطار التقييم الذاتي المشترك.	٢/٣/٥
١٧٣	- توصيات الدراسة.	٤/٥
١٧٣	- التوصيات المرتبطة برأس المال النفسي.	١/٤/٥
١٧٥	- التوصيات المرتبطة بممكناٌت إطار التقييم الذاتي المشترك.	٢/٤/٥
١٧٩	- التوصيات المرتبطة بنتائج إطار التقييم الذاتي المشترك.	٣/٤/٥
١٨٢	- المقترنات بالدراسات المستقبلية.	٤/٤/٥
١٨٣	- خلاصة الفصل الخامس.	
	قائمة المراجع.	

الص	الموضوع	م
١٨٥	- المراجع العربية.	أولاً:
١٩١	- المراجع الأجنبية.	ثانياً:
	ملحق الدراسة.	
ii	- القاموس الخاص ببعض المصطلحات الواردة بالدراسة	ملحق (١)
vii	- قائمة الاستقصاء.	ملحق (٢)
٢-١	- ملخص الدراسة.	ملحق (٣)

## قائمة الجداول

جدول رقم	عنوان الجدول	الصفحة
(١/١)	- الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع رأس المال النفسي.	٥
(٢/١)	- الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع إطار التقييم الذاتي المشترك CAF.	٢٢
(٣/١)	- نتائج استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية حول رأس المال النفسي.	٣٤
(٤/١)	- نتائج استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية حول مكانت إطار التقييم الذاتي المشترك.	٣٥
(٥/١)	- نتائج استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية حول نتائج إطار التقييم الذاتي المشترك.	٣٦
(٦/١)	- المفاهيم الأساسية لأبعاد متغير رأس المال النفسي في الدراسة الحالية.	٤٢
(٧/١)	- الجهات المطبقة لإطار التقييم الذاتي المشترك (CAF) بداخل مصلحة الضرائب المصرية	٤٥
(٨/١)	- عدد العاملين في الجهات التي تم تحديدها بالمصلحة.	٤٥
(٩/١)	- عدد العاملين وحجم العينة موزعة حسب الجهات الأربع.	٤٧
(١/٢)	- تصنيفات رأس المال	٥٤
(٢/٢)	- المفاهيم المختلفة لرأس المال	٥٦
(٣/٢)	- أهم محطات التطور التاريخي لرأس المال النفسي	٦٠
(٤/٢)	- الاختلاف بين أبعاد رأس المال النفسي	٧٣
(١/٣)	- مقارنة بين هيكل المكانت المعيار الفرعى الأول ( القيادة CAF ) CAF ٢٠٢٠ و ٢٠١٣	٨٥