

Salwa Ak1



# بسم الله الرحمن الرحيم

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 تغييرات







جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
الدراسات العليا قسم إدارة الأعمال

أثر رأس المال النفسي علي 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 يحيي السيد علي برهومه

تحت إشراف

د. / علا كمال الدين 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

سَبِّحَانِكَ لَا تَعْلَمُ لَنَا  
إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ  
الْعَلِيمُ الْعَظِيمُ

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية: ٣٢

جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
الدراسات العليا قسم إدارة الأعمال



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

اسم الباحث: عبير يحيى السيد علي برهومة

الدرجة العلمية: دكتوراه الفلسفة فى إدارة الأعمال

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ٢٠٢٢





كلية التجارة  
الدراسات العليا قسم إدارة الأعمال

## لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

رئيسا	عائدة سيد خطاب أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة – جامعة عين شمس	الأستاذ الدكتور
مشرفا	ممدوح عبد العزيز رفاعي أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة – جامعة عين شمس	الأستاذ الدكتور:
عضوا	أمل عبد الرحمن السيد أستاذ إدارة الموارد البشرية بكلية التجارة – جامعة القاهرة	الأستاذ الدكتور
		تاريخ البحث: ٢٠٢٢
		اسم الدرجة:
		الدراسات العليا:
	أجيزت الرسالة بتاريخ :	ختم الإجازة :

موافقة مجلس الجامعة :

٢٠٢٢ / /

موافقة مجلس الكلية :

٢٠٢٢ / /

# شُكْرُ وَعِرْفَانٌ

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

وأوجه بخالص شكري وامتناني، وعظيم تقديري إلي 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، مقدما الكثير من وقته وجهده وحثي على العمل الجاد، فله مني خالص امتناني وتقديري، ودعائي له بالصحة والتوفيق وجزاه الله عني وعن كل الباحثين خير الجزاء.

ويطيب لي أن أقدم الشكر إلي 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 سيادتها.

فجزاهم الله عني خير الجزاء وزادهم من فضله العظيم - ولهم مني أسمي آيات الشكر والعرفان. وما توفيقي الا بفضل الله ثم مساندة ومعاونة أساتذتي الكرام.

**الباحثة**



# إِهْدَاء

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 بعطفها وحنانها وأنارت لي درب حياتي بحبها، إلى التي لم تبخل على يوما بنصيحة أو دعوة صالحة أمني 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 و عمى الغالي حفظهم الله وأنار طريقهم.

إلى زملائي الأعزاء جدا من فريق الجودة و فرق التقييم الذاتى، زملائي من المأموريات التى عملت بها ، زملائي من المصلحة ككل ضرائب دخل وقيمة مضافة .

إلى كل من وقف معي في لحظات الصعاب 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 جهدي المتواضع

## الباحثة

## المستخلص

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

إعداد

عبير يحيي السيد علي برهومة

تسعى الدراسة إلى التعرف على مدى قوة رأس المال النفسي لدى العاملين بمصلحة الضرائب المصرية، والتعرف على مدى فعالية إمكانات ونتائج إطار التقييم الذاتي المشترك بمصلحة الضرائب المصرية، وتحديد مدى أثر رأس المال النفسي على إمكانات 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 توافراً هي على الترتيب: (الكفاءة الذاتية) (الأمل) (التفاؤل) (المرونة). وأن فعالية إمكانات ونتائج إطار التقييم الذاتي المشترك بمصلحة الضرائب المصرية كانت بدرجة مرتفعة. وأن هناك ارتباط بين جميع أبعاد متغير (رأس المال النفسي)، وأبعاد إمكانات ونتائج إطار التقييم الذاتي المشترك، وأن هناك أثر جوهري لرأس المال النفسي على إمكانات 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، المرونة، 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

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

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

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

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

### 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 الذاتى المشترك CAF.	٢٢
(٣/١)	- نتائج استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية حول رأس المال النفسي.	٣٤
(٤/١)	- نتائج استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية حول إمكانات إطار التقييم الذاتى المشترك.	٣٥
(٥/١)	- نتائج استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية حول نتائج إطار التقييم الذاتى المشترك.	٣٦
(٦/١)	- المفاهيم الأساسية لأبعاد متغير رأس المال النفسي في الدراسة الحالية.	٤٢
(٧/١)	- الجهات المطبقة لإطار التقييم الذاتى المشترك (CAF) بداخل مصلحة الضرائب المصرية	٤٥
(٨/١)	- عدد العاملين فى الجهات التى تم تحديدها بالمصلحة.	٤٥
(٩/١)	- عدد العاملين وحجم العينة موزعة حسب الجهات الأربعة.	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)	- مقارنه بين هيكل الممكناات المعيار الفرعى الأول ( القيادة CAF ) 2013 و ٢٠٢٠ CAF	٨٥