

تحديد نسبة مبيعات المنتجات الجديدة ومواعيد التسليم في الوقت المحدد الذي يتوافق مع متطلبات الزبائن (عبد: 2018، 116).

2. العمليات التنظيمية

ويتم من خلالها التركيز على كافة الانشطة المطلوبة والتي تحقق قيمة مضافة للمنظمة (منهل وزيد: 2020، 108) ويسمح التعاون بين الأفراد بزيادة معرفتهم بالآخرين مما يعزز العمليات التنظيمية، فعمل جميع أعضاء المجموعة يؤثر بصورة أكبر مما لو تم العمل بشكل فردي فهو يعزز قدرات الفريق ككل ويقلل من نقاط الضعف الفردية وفي ذات الوقت تكون القرارات المتخذة أكثر ثراءً من خلال الأنشطة التعاونية، وان استخدامها في سياق التعلم، يحل المشكلات بصورة أكثر فعالية اذ يتم منح الأفراد الفرصة لمناقشة أفكارهم ووجهات نظرهم (Herron& Hennessey,2019,40)

3. تطوير العاملين

يتضمن تطوير العاملين التدريب وتنمية المهارات القيادية مع تقليل الاخطاء التي تسبب الهدر في الوقت وتراجع في انتاجية الافراد (عبد: 2018، 116) وعادةً ما يأتي التغيير في معتقدات العاملين ومواقفهم مع التأكيد على أهمية اكتساب الشعور بالالتزام التنظيمي؛ ويمكن رؤية نجاح المنظمة من خلال جودة العاملين الذين يعملون فيها، والدور الهام الذي يقدمونه من خلال قدرتهم على تطوير إمكاناتهم ليكونوا مبتكرين ومبدعين (Saputri, et.al: 133).

4. التهيؤ للتغيرات المستقبلية

يمثل استعداد المنظمة لتحقيق التوازن الاستراتيجي الملائم والذي يتم على اساس بناء قدرات تنظيمية فاعلة توجد خيارات استراتيجية جديدة، وضرورة ان يكون في هذا المقام لدى المنظمة رؤية واضحة تتمكن من خلالها الاستفادة من الفرص الناشئة وتحدد توجهاتها المستقبلية وتحديد الكفاءات المطلوبة التي تستلزمها عملية مواكبة التطور (منهل وزيد: 2020، 108) فتعتمد على الخبرة المتراكمة باستخدام السيناريوهات، وان القدرة الفريدة على الاستجابة لبيئة الأعمال المتغيرة باستمرار تعتمد على قدرة المدراء على استيعاب ما يجري حولهم والتصرف بشكل استراتيجي بناءً على هذه المعلومات والتي تؤدي الى اختيار قرارات العمل المناسبة (Joshi& Joshi,2016,59).

ثانياً: الاداء المالي

يتمثل في تشخيص السلامة المالية للمنظمة للوقوف على مدى قدرتها على خلق القيمة ومواجهة التحديات المستقبلية من خلال الاعتماد على القوائم المالية. حيث تعد المعلومات المعروضة في القوائم المالية بمثابة بيانات ومدخلات لعملية تقييم وقياس الاداء المالي. حيث يحظى قياس الاداء المالي باهتمام واسع من قبل الاطراف ذات المصلحة بالمنظمة. سواء من خلال تحديد نقاط القوة والضعف او تشخيص الواقع المالي. وتحديد مدى قدرة المنظمة على تحقيق الاستمرارية في السوق ومواجهة التغيرات والتحديات التي تطرأ عليها. مع اتخاذ القرارات المناسبة.

أ. مفهوم الاداء المالي

يعرف الاداء المالي بأنه مقياس ذاتي لتقييم استخدام المنظمة لموجوداتها من خلال عملياتها الاساسية بهدف توليد الايرادات (Pinto et al, 2017:606). ويعرف أيضاً على انه تشخيص الصحة المالية للمنظمة لمعرفة مدى قدرتها على انشاء القيمة المضافة ومجابهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانية المالية وجدول حسابات النتائج وكذلك باقي القوائم المالية. مع الاخذ بنظر الاعتبار الظروف الاقتصادية والقطاع الصناعي الذي تعمل به المنظمة. لذا فان تشخيص الاداء يتم من خلال معاينة المردودية الاقتصادية للمنظمة ومعدل نمو الارباح (الصبيحي ورجا، 2020، 86).

ب. اهمية تقييم الاداء المالي

لتقييم الاداء اهمية كبيرة في النظم المالية والحاسبية. ويمكن تلخيص اهمية تقييم الاداء المالي بالاتي: (Kontesa , 2015 : 187)

1. يظهر دور المنظمات في عملية النمو والتنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق افضل النتائج باقل التكاليف.
2. يعد الاداء المالي مقياسا لمعرفة مدى قدرة المنظمة على تحقيق اهدافها.
3. يحدد مراكز القوة والضعف في المنظمة. حيث يساهم في تعزيز نقاط القوة ومعالجة نقاط الضعف.
4. يوفر المعلومات الضرورية لمختلف المستويات الادارية للمساعدة في التخطيط والتنظيم والرقابة. والمساهمة في عملية صنع القرار.

5. يعمل على تحقيق الاتساق والموائمة بين الاهداف التي تسعى المنظمة الى تحقيقها.

ت. مؤشرات الاداء المالي

يعتبر التحليل بنسب الربحية اداة قوية في التحليل المالي. ويتم استخدام نسب الربحية لتقييم الوضع المالي للمنظمة وادائها. ومن هذه النسب:

1. معدل العائد على حقوق الملكية: وهو نسبة صافي الدخل إلى حقوق الملكية العادية، فهي تقيس معدل العائد على استثمارات حاملي الأسهم العادية (Brigham & Houston, 2020, 122) وهذا المعدل يقيس كفاءة الادارة في استغلال اموال المساهمين. ومدى قدرتها على تحقيق ارباح مرضية لهم. يبين هذا المعدل لأصحاب الاسهم العائد على حقوق الملكية وهل ان المنظمة تولد ارباح ام لا. وما هي نسبة تلك الارباح. وذكر (Gadoiu, 2014: 7) انه يجب عدم المبالغة في تقدير معدل العائد على حقوق الملكية في التحليل القائم على النسب المالية كمؤشر على اداء المنظمة. وعلى الرغم من اهمية هذا المؤشر لدى المساهمين. الا ان هناك بعض المشاكل تحدث عند استخدام هذا المؤشر كمقياس وحيد على الاداء. من هذه المشاكل انه لا يعبر عن المخاطر المرتبطة بالاستثمار. بالإضافة الى انه مقياس نسبي لأداء المنظمة ولا يقيس حجم راس المال المستثمر. ويتم حسابه بالمعادلة التالية:

العائد على حقوق الملكية = صافي الربح / حقوق الملكية.

2. العائد على الموجودات (ROA): وهي نسبة صافي الدخل الى اجمالي الموجودات. ويقيس معدل العائد على موجودات المنظمة (Brigham & Houston, 2020, 121) هو مؤشر مالي يبين قدرة المنظمة على تحقيق الارباح من خلال استثمار موجوداتها. اي يقيس ما يحصل عليه الملاك من وراء استثماراتهم. يبين لنا هذا المعدل مقدار ما يحققه المستثمر من الربح. اذ يتكون بسط المؤشر من صافي الربح. ويتكون المقام من اجمال الموجودات سواء كانت مدرة للدخل ام لا. ويعكس هذا المؤشر ايضاً كفاءة الادارة وفعاليتها في استخدام الموجودات وسلامة قراراتها الاستثمارية والتشغيلية (داود, 2021: 418). ويتم احتسابها كالتالي:

العائد على الموجودات = صافي الربح بعد الضريبة / اجمالي الموجودات

3. ربحية السهم (EPS): يعتبر مؤشر ربحية السهم ذو اهمية جوهرية لأنه يتضمن معلومات مالية تتعلق بتقييم الحالة المالية للمنظمة. ويجب ان تكون هذه المعلومات متاحة للمستثمرين وذلك لما لها من دور هام في اتخاذ القرارات الاستثمارية. ويعتبر هذا المقياس مهم حيث تسعى المنظمات لزيادة عوائد اسهمها. لأنه احد العوامل التي يأخذها المستثمر بعين الاعتبار عندما يفكر في شراء السهم. (كاظم، الياسين، 2020 :13). يتمثل الهدف الجوهرى للمنظمة في تعظيم ثروة المساهمين عن طريق رفع سعر السهم الى اعلى مستوى ممكن. يتطلب تحقيق هذا الهدف اختيار سياسة توزيع العائد بشكل يضمن تحقيق التوازن بين مقدار العائد الجارى الذي يتم توزيعه على المساهمين وبين معدل نمو الارباح. (مطاوع، 2001، 502). ويحسب من خلال:

نصيب السهم من الارباح = صافي الدخل / متوسط الاسهم المتداولة

ث. المقاييس المستخدمة في عملية تقييم الاداء المالي

تتنوع وتتعدد الادوات المستخدمة لقياس الاداء المالي حسب حاجة الجهات ذات المصلحة من عملية التقييم. ويمكن تحديد تلك الادوات كما يلي:

1. مقاييس الكفاءة: تتحدد من خلال قياس وتحقيق العديد من الاهداف التي تتمثل في الربحية، وتحسين القيمة الاقتصادية. وتحقيق معدلات نمو مرتفعة في العوائد. (الياسري، 2018: 191).
2. مقاييس الفاعلية: وتعبّر عن مدى قدرة المنظمة على تحقيق الاهداف المحددة.
3. مقياس الاقتصاد: يوجد تنوع في المقاييس الاقتصادية المستخدمة في تقييم الاداء المالي. منها القيمة الاقتصادية المضافة والقيمة السوقية المضافة والقيمة المضافة لجملة الاسهم. جميع هذه المقاييس تعتمد على الدخل المتبقي بعد حصول المستثمرين على الحد الأدنى من العائد المطلوب (الجمداني وتركي، 2020: 7)
4. المؤشرات المالية: تستخدم النسب المالية للإشارة الى العلاقات المالية التي لا تكون ظاهرة في البيانات في التقارير المالية. ويعبر عنها في شكل معدلات او نسب مئوية. ويمكن تبويب المؤشرات المالية الى النسب المالية متمثلة بنسب الربحية ونسب النشاط ونسب درجة الرفع المالي. ولكل من هذه النسب يوجد عدة مؤشرات تعبر عنها. مثلا نسب الربحية يعبر عنها في كل من العائد على الموجودات. والعائد

على حقوق الملكية. ومعدل ربحية السهم الواحد (اسامة وعبدالرزاق، 2020: 44).
ستعتمد هذه الدراسة على استخدام مؤشرات الربحية في تمثيل الاداء المالي.

المبحث الرابع

الجانب العملي للبحث

تأسست شركة "أمازون دوت كوم" يوم 5 تموز 1994 بولاية واشنطن جيف بيزوس. بدأت الشركة نشاطها ببيع الكتب عبر الانترنت وعرفت باسم "متجر امازون". وفتح الموقع رسميا في 16 تموز 1995. وتعمل حاليا في مجال التجارة الالكترونية حيث تعتبر من العملاقة في هذا المجال.

تحليل النتائج

بالاعتماد على التقارير المالية لشركة امازون للفترة 2015-2020، وبالتحديد قائمتي الميزانية العمومية وحسابات النتائج، تم حساب النسب المالية المعتمدة في الدراسة، وكما يلي:

1. معدل العائد على الموجودات (ROA): الجدول ادناه يوضح نتائج حساب معدل العائد على الموجودات لشركة امازون للفترة المحددة مسبقا، والذي يعد من المؤشرات المهمة والمستخدمه بشكل واسع في قياس ربحية المنظمات :

جدول رقم (1) معدل العائد على الموجودات لشركة امازون للفترة (2015-2020)

بالمليون دولار

المؤشر السنة	صافي الربح بعد الضريبة	اجمالي الموجودات	العائد على الموجودات %
2015	596	64.747	0.920%
2016	2.371	83.402	2.842%
2017	3.033	131.310	2.309%
2018	10.073	162.648	6.193%
2019	11.588	225.248	5.144%
2020	21.331	321.195	6.641%
	المتوسط		4.809%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لشركة امازون للأعوام 2015, 2016,

2017, 2018, 2019, 2020.

من الجدول رقم (1) يمكن تشخيص ربحية شركة امازون من خلال معدل العائد على الموجودات. اذ يشير هذا المعدل الى ما يحصل عليه الملاك من وراء استثماراتهم. حيث يدل ارتفاع هذا المعدل الى قدرة ادارة شركة امازون في تحقيق الارباح من الاستثمار في الموجودات. حيث ان نسب معدل العائد على الموجودات متذبذبة خلال فترة الدراسة. وقد سجلت اقل قيمة عام 2015 وهي (0.920%)، ثم زادت النسبة في العام 2016 لتصل الى (2.842%) وهي نسبة جيدة خلال عام واحد. نلاحظ ايضا زيادة مستمرة في نسبة العائد على الموجودات لتصل الى (6.641%) في عام 2020. وهي نسبة جيدة جدا. ومن خلال الاعتماد على متوسط العائد على الموجودات لشركة امازون الذي بلغ (4.809%)، وهذا يدل على ان شركة امازون كفوءة في استخدام موجوداتها لتوليد الارباح. اي ان ما تحصل عليه شركة امازون من خلال العمليات التشغيلية كافي.

2. معدل العائد على حقوق الملكية: الجدول ادناه يوضح نتائج حساب معدل العائد على حقوق الملكية لشركة امازون للفترة (2015-2020):

جدول رقم (2) معدل العائد على حقوق الملكية لشركة امازون للفترة (2015-2020) بالمليون دولار

المؤشر السنة	صافي الربح بعد الضريبة	حقوق الملكية	العائد على حقوق الملكية %
2015	596	13.384	4.453%
2016	2.371	19.285	12.294%
2017	3.033	27.709	10.945%
2018	10.073	43.549	23.130%
2019	11.588	62.060	18.673%
2020	21.331	93.404	22.837%
المتوسط			18.466%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لشركة امازون للأعوام 2015، 2016، 2017، 2018، 2019، 2020.

نلاحظ في الجدول رقم (2) اعلاه ان نسب معدل العائد على حقوق الملكية تزايد مستمر الى غاية عام 2020. هناك انخفاض في عام 2017 عن الاعوام السابقة حيث اخفض العائد الى (10.945%) بعد ان كان معدل العائد (12.294%) في عام 2016. بعدها ارتفع المعدل بشكل كبير ليصل الى نسبة (23.130%) في عام 2018 وهي نسبة جيدة جدا. تلتها في عام 2019 نسبة (18.673) حيث انخفضت النسبة قليلا. لتعود الى الارتفاع مرة ثانية في عام 2020

لتصل الى (22.837). وهذا يدل على ان هناك تحسن مستمر بهذا المعدل خلال فترة الدراسة. ومن خلال ملاحظة متوسط العائد على حقوق الملكية لشركة امزون نجد المتوسط يفوق (18%) وعليه يمكن القول ان شركة امزون قادرة على تعظيم عائد المساهمين.

3. ربحية السهم (EPS): الجدول (3) يوضح ربحية السهم لشركة امزون خلال فترة الدراسة: جدول رقم (3) ربحية السهم لشركة امزون خلال الفترة 2015-2020 (المبالغ بالمليون دولار)

المؤشر السنة	صافي الربح بعد الضريبة	متوسط عدد الاسهم المتداولة	ربحية السهم	نسبة الزيادة او النقصان
2015	596	468	1.2735	-
2016	2.371	474	5.0021	292.8%
2017	3.033	481	6.3056	26.05%
2018	10.073	488	20.6413	227.35%
2019	11.588	495	23.4101	13.42%
2020	21.331	501	42.5768	81.88%
المتوسط				19.842

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على التقارير السنوية لشركة امزون للأعوام 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020.

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ ان ربحية السهم كانت في تزايد مع مرور الزمن. حيث حققت شركة امزون ادنى ربحية في عام 2015 تقدر ب (1.2735) دولار للسهم. ثم ارتفعت الى (5.0021) دولار للسهم في السنة التالية وهي زيادة جيدة جدا وبنسبة زيادة قدرات ب (292.8%). وواصلت شركة امزون في تحقيق ارتفاعات في ربحية السهم الى ان بلغت ذروتها عام 2020 بربحية مقدارها (42.5768) دولار للسهم. وبنسبة زيادة عن السنة السابقة لها قدرت ب (81.88%). رغم الثبات النسبي في عدد اسهم الشركة في فترة الدراسة حيث كان عدد الاسهم في عام 2015 بعدد (468) سهم. وبلغ عدد الاسهم في نهاية الفترة (501) سهم في عام 2020. اي بزيادة قدرها (33) سهم فقط.

ويتضح من خلال نتائج المؤشرات المالية نفي فرضية العدم التي تنص على انه (لا يوجد تأثير لأزمة جائحة كورونا على الاداء التنظيمي والمالي لشركة امزون) وقبول الفرضية البديلة التي تنص على (وجود تأثير لأزمة جائحة كورونا على الاداء التنظيمي والمالي لشركة امزون).

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

- 1- اثرت جائحة كورونا في بداية الازمة على شركة امزون بصورة مباشرة وغير مباشرة مما تسبب لها التعثر في الاداء التنظيمي.
- 2- اسهمت جائحة كورونا بشكل كبير في زيادة مبيعات الشركة بعد الوصول الى مرحلة احتواء الاضرار والحد منها وصولاً الى مرحلة استعادة النشاط وتطويره.
- 3- دفعت الازمة المتفاقمة شركة امزون الى زيادة المساهمة المجتمعية من خلال التبرع بالمبالغ المالية والمساعدات المادية وغيرها مما زاد من ولاء المجتمع للشركة.
- 4- اولت الشركة اهتمام كبير بالعمل والعاملين حيث سمحت بأداء الاعمال عن بعد ومنح العاملين امتيازات مالية بالإضافة الى فتح مجالات تطور مستمرة لهم.

ثانياً: التوصيات

- 1- ضرورة الاخذ بالاعتبار التغيرات المفاجئة التي تسبب الازمات المتنوعة والاستعداد لها بصورة جيدة، ووضع السيناريوهات الملائمة لمعالجتها.
- 2- اهمية تأهيل العاملين بصورة مستمرة على تأدية الاعمال المتنوعة بطرق مختلفة.
- 3- تعزيز النظام المالي وزيادة قوته وفاعليته وتحديد مكامن القوة لاستغلالها والضعف لتجاوزها.
- 4- تقييم الاداء التنظيمي والمالي عند كل مرحلة من مراحل الازمة.
- 5- تحقيق رضا الزبائن من خلال زيادة جودة الخدمة المقدمة والتوافق مع متطلباتهم التنظيمية بصورة اكبر.
- 6- ترصين العمليات التنظيمية وزيادة مرونة الاستجابة في ظل الازمة التي سببتها جائحة كورونا زادت القيود حول حرية الحركة.

قائمة المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ. الرسائل والاطاريح

1. اسامة، نايت محمد وعبدالرزاق مطاوي، (2020)، دور ادوات تقييم الاداء المالي في اتخاذ القرارات الوظيفية، ماستر اكاديمي، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الجزائر.

ت. المجلات

1. احمد زكي الحفنى، س &، سامح، (2017)، "إدارة الأزمات"، مجلة البحوث المالية والتجارية 18، العدد2، الجزء 2، 204-266.

2. الحمداني، رافعة ابراهيم و تركي، معتصم عباس، (2020)، المؤشرات الاقتصادية والنوعية وأثرها في الاداء المالي لعينة من الشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للمدة (2010-2017)، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 16، العدد (خاص) ج/1، 2020، (المؤتمر العلمي الرابع: الاقتصاد الخفي وادارة الازمات).

3. الياسري، محمد فاضل، (2018)، استخدام مؤشرات الاداء المالي القائمة على التدفقات النقدية في تقييم الاداء المالي: دراسة حالة في المصرف الوطني الاسلامي، مجلة جامعة كربلاء العلمية، المجلد 16، العدد الثاني، ص ص 185-203.

4. الصبيحي، فائز هليل و رجا، ثامر خليف، (2020)، اثر هيكل راس المال على الاداء المالي للمصارف العراقية الخاصة للمدة 2011-2017، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والادارية، المجلد (12)، العدد 29، ص 86.

5. خبابة، جمال، د. تباي، علي، (2021)، " استراتيجيات إدارة الازمات لتطوير مهام التسويق المؤسسات الرياضية"(Doctoral dissertation).

6. داود، فاضل عباس، (2021)، تأثير الودائع المصرفية في عائد المصرف مقاسا بمعدل العائد على الموجودات وحق الملكية: دراسة حالة لمصرف الخليج التجاري للفترة من

(2009-2018). مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. العدد 64. ص 413-426.

7. عبد، عذراء محسن (2018)، " دور الذكاء الاستراتيجي في تعزيز الاداء التنظيمي - بحث استطلاعي لآراء القيادات الادارية لجامعة الفلوجة " مجلة العلوم الاقتصادية والادارية العدد 107، المجلد 24.

8. كاظم، حسين جواد والياسين، احمد عبدالكريم محمد. (2020). محددات القيمة السوقية للاسهم : دراسة تطبيقية لعينة من الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للمدة من 2015 لغاية 2018. مجلة العلوم الاقتصادية . المجلد 15، العدد 58.

9. منهل، محمد حسين و زيد، مروه إبراهيم، (2020) ، " تأثير الاوركسترا المعرفية في الاداء التنظيمي - دراسة استطلاعية تحليلية لآراء عينة من العاملين في شركة الخطوط الجوية العراقية " المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 16 العدد 66 .

ت. الكتب

1. مطاوع، سعد عبد الحميد. (2001). الادارة المالية مدخل حديث. القاهرة . مصر.

ثانياً: المصادر الاجنبية

1. Amazon, Notice of 2020, Annual Meeting of Shareholders & Proxy Statement, 9:00 a.m., Pacific Time Wednesday, May 27, 2020, p 3
2. Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2021). *Fundamentals of financial management*. Cengage Learning.
3. Caduff, C. (2020). What went wrong: Corona and the world after the full stop. *Medical Anthropology Quarterly*, 34(4), 467-487.
4. Eidan, Afrah Rahim., (2019), "Impact core Competencies on Organizational Performance Study of its Application in Asia-Cell Communications Company in Babylon and Diwaniyah" *Journal of University of Babylon, Pure and Applied Sciences*, Vol.(27), No.(1).
5. Gadoiu, M. (2014). Advantages and limitations of the financial ratios used in the financial diagnosis of the enterprise. *Scientific Bulletin-Economic Sciences*, 13(2), 87-95.

6. Herron. Jason P& Hennessey, M.N, (2019), " Organizational Processes of Problem Solving Groups", *Journal for Educational Research*, 3(2), 39-52.
7. Joshi, Sudhanshu& Joshi, Rohit., (2016), "Designing and Implementing Global Supply Chain Management" , Published in the United States of America by Business Science Reference (an imprint of IGI Global.
8. Kontesa, M. (2015). Capital structure, profitability, and firm value. Whats new. *Research journal of Finance and Accounting*, 6(20).
9. Kumar, D., Malviya, R., & Sharma, P. K. (2020). Corona virus: a review of COVID-19. *EJMO*, 4(1), 8-25.
10. Pinto, P., Hawaldar, I. T., Rahiman, H. U., TM, R., & Sarea, A. (2017). An evaluation of financial performance of commercial banks. *International Journal of Applied Business and Economic Research*, 15(22), 605-618.
11. Saputri, Pebrida., Lorensa, Devia., Asriani& Zainurossalamia ,Saida ., (2020), " The Influence Of Training And Development To Employee Performance ", *International Journal Of Economics, Business And Accounting Research (Ijebar)*, Vol-4, Issue-1.
12. Zhong, Yongping & Moon, Hee Cheol., (2020), "What Drives Customer Satisfaction, Loyalty, and Happiness in Fast-Food Restaurants in China? Perceived Price, Service Quality, Food Quality, Physical Environment Quality, and the Moderating Role of Gender" *Journal MDPA*, Vol,9, No.490.

ثالثاً: الانترنت

- 1- <https://www.alarabiya.net/aswaq/companies/2018/09/05/>
- 2- www.virtualshareholdermeeting.com/AMZN2020

¹- Angela baron & Micheel Armstrong ,human capital management achieving acloed value through people,kogantage,London,2007,pp7-8.