

جمهورية السودان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة البحر الأحمر

كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر دوران العمل على الأداء الوظيفي

دراسة حالة : بنك السودان المركزي

(2017 – 2018 م)

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب: عثمان فيصل إدريس محمد إشراف الدكتور/ محمد إبراهيم عمر الحسن

مارس 2018 م

المستخلص

تتناول هذه الدراسة أثر دوران العمل على الأداء الوظيفي.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى الأساليب الإدارية الحديثة للحد من آثار دوران العمل

على الأداء الوظيفي ، إضافة إلى التعرف على مستوى الأداء الوظيفي

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي في تتبع

الأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج من أهمها ما يلي :

- هنالك علاقة معنوية دالة بين دوران العمل والأداء الوظيفي.
 - هنالك علاقة معنوية دالة بين دوران العمل والبيئة التنظيمية للعمل.
 - يقاس الأداء الوظيفي للفرد العامل بمدى ما يبذله من مجهود.
- بناءً على هذه النتائج أعلاه؛ توصلت الدراسة إلى التوصيات التالية :
- ضرورة لفت انتباه المدراء ورؤساء العمل للتقليل من اللجوء لدوران العمل وسط رؤوسهم لآثاره السالبة على الأداء الوظيفي.
 - العمل على خلق بيئة تنظيمية محفزة قادرة إزالة الترسبات المعنوية الناجمة عن دوران العمل.

- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بأصحاب الخدمة الطويلة، وتقديم المزايا المادية والمعنوية لهم وذلك ليكونوا قدوة لنظرائهم الجدد، للحد من ظاهرة دوران العمل.

Abstract

The study addressed the impact of work-turnover (W.T.) on the functional performance. (F.P.)

The study aimed at the recent administrative methods to mitigate the impacts of W.T. on the F.P. in addition to identify the level of F.P.

The research adopted the descriptive analytical approach in addition to the historical approach to track the study literature review.

The study reached to the following results :

- There is moral significant correlation between work turnover and functional performance.
- There is moral significant correlation between work turnover and the structural environment of work.

The study recommends the followings :

- The need to draw the attention of managers and heads of work to reduce the use of work turnover among subordinates to stimulate its negative impacts on the F.P..
- Work to create a stimulating regulatory environment capable to removing psychology pressures caused by turnover of labor.
- The senior management should interest in the long service staffs , and provide material and moral benefits to

them to be an ideal models to their new peers in order to reduce the phenomenon of work turnover.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
	البسمة
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والعرفان
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
ي	قائمة الملاحق
الفصل الأول : الإطار العام للبحث	
1	أولاً : خطة البحث
6	ثانياً : الدراسات السابقة
الفصل الثاني : دوران العمل والأداء الوظيفي	
8	المبحث الأول : دوران العمل : المفهوم والأسباب والآثار ومعدل دوران العمل ومؤشراته
18	المبحث الثاني : : الأداء الوظيفي : مفهومه ، أهميته والبيئة التنظيمية للعمل
22	المبحث الثالث : علاقة دوران العمل بالأداء الوظيفي
الفصل الثالث : الدراسة الميدانية	
30	نبذة تعريفية عن بنك السودان المركزي
31	الهيكل التنظيمي لبنك السودان المركزي
الفصل الرابع : تحليل بيانات الدراسة وإثبات الفرضيات	
38	تحليل بيانات الدراسة

58	إثبات فرضيات الدراسة
	الخاتمة
65	أولاً : النتائج
66	ثانياً : التوصيات
68	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

(أ) النتائج

أولاً : النتائج الخاصة

- هنالك علاقة معنوية دالة بين دوران العمل والأداء الوظيفي.
- فهم رؤساء وحدات البنك بسلبيات ظاهرة دوران العمل محدود نتيجة قلة ثقافة الانتماء التنظيمي.
- هنالك علاقة معنوية دالة بين دوران العمل والبيئة التنظيمية للعمل.
- هنالك علاقة معنوية دالة بين ازدياد معدل دوران العمل وانخفاض معدل الإنتاج.
- لم يلحظ الباحث وجود تجاوز في المعدل الطبيعي لحالات النقل أو الفصل أو الإحالة على التقاعد المبكر بالبنك.
- لا يتعرض العاملون بالبنك لضغوط العمل بالقدر الذي يؤثر على أداء مهامهم المناطة.
- هنالك وعي بثقافة الانتماء التنظيمي وسط مدراء الوحدات بالبنك ارتبط بشكل مباشر بنجاح البنك ووصوله لأهدافه المنشودة.

ثانياً : النتائج العامة :

- يقاس الأداء الوظيفي للفرد العامل بمدى ما يبذله من مجهود.
- يرتفع معدل دوران العمل بين الأفراد المعينين حديثاً.
- الأجور وظروف العمل السيئة يسهمان في رفع معدل دوران العمل في المنشآت.

- يقل معدل دوران العمل لدى الرجال منه لدى النساء.
- ينخفض معدل دوران العمل عند الافراد كبار السن وذوي الخبرة العالية.
- تؤثر الظروف الاقتصادية في معدل دوران العمل فارتقاع البطالة ناشئ عن قلة فرص العمل.
- ارتقاع معدل دوران العمل مؤشر على عدم استقرار المنشأة.
- من الصعب إرغام الإدارة المنشأة للفرد العامل على إظهار ولائه لها.
- هنالك أثر ملموس لضغوط العمل على أداء العاملين ببنك السودان
- التدريب الوظيفي والتغلب على المشاكل الجديدة يعزز من أداء العامل الوظيفي.
- عدم تكيف الموظف مع بيئة العمل ناتج عن انعكاس التغير في سمات القيادة على علاقات العمل .
- ازدياد حجم العمل يتطلب زيادة عدد الكوادر العاملة لخلق توازن بين أعباء العاملين الحاليين
- أنماط التفكير المضطربة في بيئة العمل غير المستقرة من أهم التحديات التي تواجه انخفاض إنتاجية العامل.
- الوصف الوظيفي السليم هو الذي يحدد مهام الأداء الموكلة للعامل بشكل واضح.

ثالثاً : التوصيات الخاصة

- ضرورة لفت انتباه المدراء ورؤساء العمل للتقليل من اللجوء لدوران العمل وسط مرؤوسيههم لآثاره السالبة على الأداء الوظيفي.
- يتعين على رؤساء ومدراء الوحدات بالبنك الانتظام في دورات تدريبية مكثفة لفهم الأبعاد السلبية لظاهرة دوران العمل.
- العمل على خلق بيئة تنظيمية محفزة قادرة إزالة الترسبات المعنوية الناجمة عن دوران العمل.
- ضرورة تجنب انتهاج سياسة تنفيذ مبدأ دوران العمل لجهة أنه يعمل على خفض معدل الإنتاج.
- العمل على التآني في اتخاذ قرارات دوران العمل وحصر الحالات المنحرفة في أضيق نطاق ممكن.
- ضرورة حماية العامل نفسه والابتعاد عن ما يهدده من القلق , الإحباط , الصراع , وعدم التوازن النفسي

- ضرورة التخلص من مسببات ضغوط العمل من خلال تزويد المنشأة بالإمكانات المادية لتخفيف مظاهره على العاملين.

رابعاً : التوصيات العامة :

- الاهتمام بالمصرفيين ، وذلك من خلال القيام بعمل مسوحات دورية للتعرف على رغباتهم وحاجاتهم ، والعمل على تحقيق ما يتوافق منها مع أهداف البنك.
- العمل على الحد من ظاهرة دوران العمل والتي تؤثر سلباً على كفاءة وفاعلية العاملين في تحقيق أهداف البنك.
- توصي الدراسة بإعادة النظر في أوضاع المصرفيين الخاصة فيما يتعلق بالرواتب والعلاوات والترقيات بشكل مستقيض بغية تعديلها بما يتواءم مع مستوى المعيشة السائد.
- ضرورة اهتمام الإدارة العليا بأصحاب الخدمة الطويلة، وتقديم المزايا المادية والمعنوية لهم وذلك ليكونوا قدوة لنظرائهم الجدد، للحد من ظاهرة دوران العمل.
- ضرورة تجديد البنك بعناصر إدارية كفوءة وفعالة تؤمن بعملية المشاركة من قبل العاملين. تعمل على رسم رسالة واضحة ومميزة تخدم الأهداف الإنتاجية.
- ضرورة تقديم حوافز دورية للعاملين مما يزيد من درجة رضاهم ومضاعفة رغبتهم بالبقاء في البنك.
- لابد من تهيئة بيئة العمل الداخلية بالطريقة التي تساعد العامل على أداء مهامه بصورة مثلى