

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

إشراف الدكتور/محمد إبراهيم عمر الحسن

إعداد الطالب:عثمان فيصل إدريس محمد

الآية

قال الله تعالى :

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿اللَّهُ لَا إِلَهَ إِلَّا هُوَ الْحَيُّ الْقَيُّومُ لَا تَأْخُذُهُ سِنَةٌ وَلَا نَوْمٌ لَهُ مَا فِي

السَّمَاوَاتِ وَمَا فِي الْأَرْضِ مَنْ ذَا الَّذِي يَشْفَعُ عِنْدَهُ إِلَّا بِإِذْنِهِ يَعْلَمُ مَا بَيْنَ أَيْدِيهِمْ وَمَا خَلْفَهُمْ وَلَا يُحِيطُونَ بِشَيْءٍ مِّنْ عِلْمِهِ إِلَّا بِمَا شَاءَ وَسِعَ كُرْسِيُّهُ

السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضَ وَلَا يَئُودُهُ حِفْظُهُمَا وَهُوَ الْعَلِيُّ الْعَظِيمُ﴾ صدق الله

العظيم

الإهداء

إلى والدتي الحبيبة التي استمدت من دعواتها صبري وتبركت من ذكرها
لي بكل خير مصاعب الأيام

إلى والدي الذي أضاء مساحات فكري وعلمي أبجديات التفكير
ليقدح في زناد التفوق ،،،

أقدم خلاصة الجهد هذا ؛ عبارات ليست ككل العبارات لزملائي
الأعزاء لأهديهم ثمرة نجاحي الذي بفضل الله سبحانه وتعالى تم بحمد
الله ،،،

حفظهم الله جميعاً ومتعهم بالصحة والعافية،،،،

الشُّكْرُ وَالْعِرْفَانُ

الحمد لله الذي أحق بالحمد والثناء والشكر والعرفان وأسلم على الحبيب المصطفى
والمعلم الهمام محمد بن عبد الله عليه صلوات الله وسلامه

أتقدم بجزيل شكري وتقديري وعرفاني إلى جامعة البحر الأحمر كلية الدراسات العليا والبحث
العلمي التي أعطتني الكثير من ذخرها والشكر موصول لكل من أسدى إليّ خدمة تجاه هذا
البحث وأخص بالشكر ؛

الدكتور الفاضل / محمد إبراهيم عمر الحسن

الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث بنصحته وتوجيهه وإرشاداته النيرة ، والشكر أجزله إلى
مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية كلية الدراسات العليا وقسم الإدارة لمعاونتهم لي في إتمام
البحث ، كما لا يفوتني أن أشكر

الأستاذ الجليل / صلاح محمد البلولة

لما قدمه لي من مساعدة في الإعداد الفني وترجمة مستخلص هذا البحث له الشكر والتقدير

والحمد لله والشكر له جلّ وعلا في الأول وفي الآخر ،،،

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 مرؤوسيهم 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

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
8	مؤشر دوران العمل	(1/1)
34	معامل ارتباط كل عبارة بمحورها لقياس الصدق الذاتي للعبارات	(1/3)
35	تفسير نتائج المقياس	(2/3)
38	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع	(3/3)
39	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(4/3)
40	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	(5/3)
41	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(6/3)
42	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	(7/3)
43	قياس العبارة : زيادة الأعباء الوظيفية للعاملين في المنشأة يساهم في انخفاض أداءهم الوظيفي	(8/3)
44	قياس العبارة : كثرة معدل ترك العاملين للخدمة يخفض من مستوى قابلية الآخرين للأداء المطلوب	(9/3)

45	قياس العبارة : الصراعات الشخصية الناتجة بفعل دوران العمل تحد من فاعلية الأداء	(10/3)
46	قياس العبارة : معدل دوران العمل في المنشأة يؤثر سلباً على معدل أداء وولاء العاملين	(11/3)
47	قياس العبارة : يتبع الرؤساء على سياسة دوران العمل وإهمال تبعاتها على الأداء الوظيفي	(12/3)
48	قياس العبارة : تمارس المنظمة سياسات دوران العمل بشكل مستمر	(13/3)
49	قياس العبارة : يؤثر دوران العمل على استقرار البيئة التنظيمية داخل المنشأة	(14/3)
50	قياس العبارة : كثرة طلبات العاملين لمنحهم إجازات خاصة يخلق أثر في بيئة العمل	(15/3)
51	قياس العبارة : الفصل التعسفي إضعاف معنوى للعاملين المنتظمين في العمل	(16/3)
52	قياس العبارة : تكثير العامل في الاستقالة مؤشر عدم ثبات واستقرار بيئة العمل التنظيمية	(17/3)
53	قياس العبارة : كثرة إنتقال للموظفين إلى خارج المنظمة يسهم في إنخفاض معدل الإنتاج	(18/3)
54	قياس العبارة : التغير الحاصل في عدد الأفراد العاملين بالمنظمة خلال فترة زمنية معينة يسفر عن أداء غير فعال	(19/3)
55	قياس العبارة : كثرة الصراعات بين قمة المنشأة وقاعدتها العمالية يفشل الخطط الإنتاجية	(20/3)
56	قياس العبارة : وجود تنسيق جماعي لرؤساء العمل حول حجم القوى العاملة يقلل من الفاقد الإنتاجي	(21/3)
57	قياس العبارة : الاستفادة من تقييم التجارب السابقة لدوران العمل يعزز من القدرات الإنتاجية	(22/3)
58	المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الأولى	(23/3)
60	المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثانية	(24/3)
62	المتوسطات والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثالثة	(3/3)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1/2)	نموذج إدارة الأداء في المنظمات	25
(1/3)	الهيكل التنظيمي لبنك السودان المركزي	31

قائمة الملاحق

رقم الملاحق	عنوان الملاحق
1)	خطاب طلب تحكيم الاستبانة للأستاذة بجامعة البحر الأحمر
2)	خطاب للجهة المطبق على مخصوبيها دراسة الحالة
أ)	الجزء الأول من استبانة البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة
ب)	الجزء الثاني من استبانة بيانات الدراسة

(3)	أسماء الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبانة
(4)	الهيكل التنظيمي لبنك السودان المركزي