

جمهورية السودان
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة البحر الأحمر
كلية الدراسات العليا والبحث العلمي

أثر بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين
(دراسة حالة شرطة جمارك ولاية البحر الأحمر 2015-2017)

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب : محمد طه البدوي حسان

إشراف الدكتور : مجدي محمد حمد النيل

2017م

قائمة الموضوعات

الموضوع	رقم الصفحة
الاستهلال	أ
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ج
قائمة الموضوعات	د
قائمة الجداول	و
قائمة الأشكال	ح
قائمة الملاحق	ط
مستخلص الدراسة	ي
Abstract	ك
المقدمة	
أولاً : الإطار المنهجي	1
تمهيد	1
مشكلة البحث	2
أهمية البحث	2
أهداف البحث	3
فرضيات البحث	3
منهجية البحث	3
مصادر المعلومات	3
حدود البحث	4
هيكل البحث	4
ثانياً : الدراسات السابقة	4

	الفصل الأول : بيئة العمل
9	المبحث الأول : مفهوم بيئة العمل
15	المبحث الثاني : عناصر بيئة العمل الداخلية
	الفصل الثاني : أداء العاملين
25	المبحث الأول : مفهوم الأداء
31	المبحث الثاني : العوامل المؤثرة علي أداء العاملين
	الفصل الثالث : الدراسة الميدانية
35	المبحث الأول : نشأة وتطور هيئة الجمارك السودانية
45	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية
52	المبحث الثالث : تحليل بيانات الدراسة الميدانية
66	المبحث الرابع : تحليل ومناقشة الفرضيات
	الخاتمة
72	النتائج
73	التوصيات
74	قائمة المصادر والمراجع
78	الملاحق

المستخلص

هدف البحث إلي التعرف على أهم الإيجابيات والسلبيات التي تعكسها بيئة العمل الداخلية على أداء العاملين ، ونبعت أهمية البحث من أهمية بيئة العمل الداخلية وما يمكن أن تمثله تلك البيئة من انعكاسات كبيرة ومؤثرة على معنويات العاملين ، وأتبع البحث المنهج الاستنباطي والمنهج الوصفي التحليلي ، واعتمد الباحث على الاستبيان كأداة لجمع البيانات ، و تم تطبيق الدراسة على هيئة الجمارك السودانية.

من أهم النتائج التي توصلت إليها البحث :

- وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل المادية وفاعلية أداء العاملين.
- وجود علاقة معنوية طردية بين أسلوب القيادة والإشراف وكفاءة أداء العاملين.
- وجود علاقة معنوية طردية بين نظام الحوافز المادية والمعنوية وإنتاجية العاملين.
- ومن أهم التوصيات التي أوصى بها البحث :
- زيادة الاهتمام بدراسة بيئة العمل الداخلية وفق المواصفات القياسية الدولية لتمكين المنظمات علي تحقيق دورها الوظيفي وتعزيز علاقتها مع البيئة الخارجية التي تعمل بها.
- إطلاع وتدريب العاملين على ما يستجد من أنظمة وتعليمات وتقويض العمل لهم مما يزيد من حبهم للمنظمة ورضاهم عنها.
- التأكيد على ضرورة وجود قيادات إدارية واعية ، تمتلك المهارة و الخبرة اللازمة للتحكم بالمنظمة و تسييرها بأفضل السبل.

Abstract

The research aimed at elucidating the pros and cons which are linked to internal environment of employees in the Sudanese Customs Authority (SCA), the importance of the topic emanated from the intrinsic factors associated with the working environment at (SCA) and its impact on employees.

The study followed the deductive as well as the analytic descriptive approach. The research utilized certain tools such as the questionnaire to be able to collect data.

The most important findings were:-

- There is a positive and linear relationship between internal of environment SCA and employee performance.
- Statistical significant and positive relationship exists between SCA supervision governance and employees performance.
- Productivities of employees are statistically linked to the degree of incentives either moral or materialistic.

The main recommendation of the study were:-

- Focusing on internal environment based on international standards , this will in turn affect external environment.
- Capacity building and on- the -job training for employees including refresher courses which motivate satisfaction.
- Management skills, experience and governance mechanisms which can improve control over SCA outputs.

النتائج

توصلت الدراسة إلى أهم النتائج الآتية :

أولاً : النتائج الخاصة بفرضيات الدراسة :

- 1/ وجود علاقة إيجابية بين بيئة العمل المادية و فاعلية آدا العاملين.
- 2/ وجود علاقة معنوية طردية بين أسلوب القيادة والإشراف و كفاءة أداء العاملين.
- 3/ وجود علاقة معنوية طردية بين نظام الحوافز المادية والمعنوية وإنتاجية العاملين.

ثاني : النتائج العامة :

- العمل في الوقت المحدد ، كما تساعد أثاثات انجاز 1/ تساعد المساحات المناسبة بهيئة الجمارك علي ..المهام بالصورة المطلوبة في انجاز التي توفرها إدارة الجمارك المكاتب
- في مكان العمل. 2/ تولي إدارة الجمارك أهمية لدرجة الحرارة ومستوى الإضاءة
- 3/ تحسن إدارة الجمارك ظروف العمل المادية باستمرار ، كما تستخدم التقنيات الحديثة لتطوير بيئة العمل المادية وزيادة فاعلية أداء العاملين.
- 4/ ساعد وضوح الوصف الوظيفي بهيئة الجمارك على رفع معدلات أداء العاملين ، كما أن وضوح بطريقة سليمة. العمل تمكن من أداء المعلومات
- 5/ تساعد قوة الشخصية التي يتمتع بها القائد بهيئة الجمارك علي الانضباط في العمل . كما يقوم الرؤساء إليهم بكفاءة عالية الموكلة القيام بالأعمال على يساعدهم بما للعاملين السلطة بتفويض
- 6/ تعتمد هيئة الجمارك علي تطوير أساليب العمل لتحقيق كفاءة الأداء الدائم .
- 7/ يساعد نظام العلاوات الدورية بهيئة الجمارك في التأثير علي نتائج العمل ، كما يشجع نظام العلاوات الاستثنائية بهيئة الجمارك الموظفين علي إنجاز الأعمال بكفاءة .
- 8/ تحرص هيئة الجمارك على دفع المستحقات المالية للعاملين في أوقاتها المحددة .
- 9/ تهتم إدارة الجمارك بتقديم الأوسمة للمستحقين لتحسين أداء الموظفين في العمل ، كما تهتم بالجوانب الترفيهية للعاملين وتدعم أنشطتهم الثقافية والاجتماعية.

توصيات عامة :

- 1/ زيادة الاهتمام بدراسة بيئة العمل الداخلية وفق المواصفات القياسية الدولية لتمكين المنظمات علي تحقيق دورها الوظيفي وتعزيز علاقتها مع البيئة الخارجية التي تعمل بها .
- 2/ اطلاع وتدريب العاملين علي مايستجد من أنظمة وتعليمات وتفويض العمل لهم ممايزيد من حبهم للمنظمة ورضاهك عنها .
- 3/ التأكيد علي ضرورة وجود قيادات ادارية واعية ، تمتلك المهارة والخبرة اللازمة للتحكم بالمنظمة وتسييرها بأفضل السبل .
- 4/ القيام بعمل مسح دوري للتعرف علي العوامل والاسباب التي قد تساهم في خلق توجهيات سلبية نحو بيئة العمل الداخلية للمنظمة

توصيات خاصة :

- 1/ الاستمرار بالاهتمام بمتغيرات بيئة العمل الداخلية بهيئة الجمارك وتطويرها .
- 2/ توفير الفرص الكافية للحصول علي الحوافز المادية للعاملين بهيئة الجمارك .
- 3/ زيادة فرص الحصول علي الحوافز المعنوية للعاملين بهيئة الجمارك .
- 4/ رفع مستوى العلاقات الانسانية الجيدة بين العاملين بهيئة الجمارك
- 5/ دعم بيئة العمل بهيئة الجمارك بالاجهزة الحديثة اللازمة لإنجاز العمل .
- 6/ الاهتمام بالمناسبات الاجتماعية لجميع العاملين بهيئة الجمارك واسرهم .

دراسات مستقبلية :

- 1/ القيام بدراسات مستقبلية حول تهيئة بيئة العمل المناسبة لتحسين معنويات العاملين بهيئة الجمارك.