

اللَّهُ

قَالَ تَعَالَى :

﴿لَا يَكْفُرُ الْإِنْسَانُ بِنَفْسِهِ إِلَّا قَسْعَهَا بِهَا وَمَا يَكْتَسِبُ وَالْحَالِهَا﴾

﴿يَكْتَسِبُ رَأْسًا لِلْأَنفُسِ الَّتِي حَمَلْنَا فِي بَنِينَا أَوْ أَجْطَأْنَاهَا رَأْسًا﴾

﴿وَالْحَمْلُ عَلَيْهَا خِزْرًا لِّبَنِي عَمَلَةٍ﴾ ﴿الَّتِي تَرَى مِنْ قَبْلِنَا رَأْسًا﴾

﴿وَالْحَمْلُ عَلَيْهَا مِثْلَ الْخِزْيَاءِ الَّتِي تَرَى مِنْ قَبْلِنَا رَأْسًا﴾

﴿وَالرَّحْمَنُ أَرْسَتْ مِنْ أَلْفِ نَفْسٍ فَانْصَرَفْنَا عَنْهَا﴾ ﴿الْقَوْمِ﴾ ﴿الَّذِينَ فَرَسُوا﴾

صدق الله العظيم (البقرة آية 286)

الإهداء

* إلى روح والديَّ صاحبا الفضل الكبير عليَّ

ربي تغمدهما بواسع رحمتك

(ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا)

* إلى زوجتي ... سندي ورفيقة دربي

* إلى أبنائي ... النور الذي يضئ حياتي

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً يوافي نعمه ، الحمد لله حمد الشاكرين ، الحمد لله حمد المتأكدين من كرمه و رعايته ، اللهم لا علم لنا إلا ما علمتنا وهديتنا إلى إنجاز هذا العمل .

واتقدم بجزيل الشكر والعرفان لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي اتاحت لي الفرصة لإتمام هذا العمل المتواضع

فشكري وتقديري لأستاذي الكبير البروفيسور محمد حسن حافظ المشرف على هذه الأطروحة والذي كان لرعايته وتوجيهاته ونظراته الثاقبة الواسعة الاطلاع أكبر الأثر على ما قمت به من عمل .

وشكراً لأخي الحبيب الدكتور ماجد محمد عابد لما بذله معي من جهد في إتمام هذه الأطروحة .

وإلى كل من ساهم وساعد دون حصر للأسماء وهذا بمثابة شكر

وتقدير لهم 0

والله ولي التوفيق

Study Abstract

This study handled the impact of incentives on the employees performance in (STC) and aimed to identifying methods of incentives which will make clear to managers and supervisors, the role of incentives in raising the morale of employees.

The methodology adopted is descriptive historical approach in a addition to the statically method use the (SPSS) programme and the (Cronbach's **alpha**) for testing the hypothesis.

This study includes a member of hypothesis the most important of which are:

- There is correlation of statically significant between employees satisfaction and the incentives paid.
- There is a correlation of statically significant between paid incentives and the feeling of employees of its justice.
- The incentive paid is compatible with the leadership style in the (STC).

This study reached a member of finding and recommendation which could be of benefit to the decision makers in the private and public sector.

المستخلص

تناولت الدراسة اثر الحوافز على أداء العاملين بشركة الاتصالات السعودية ، وقد هدفت إلى التعرف علي أساليب الحفز التي توضح للمدراء و المشرفين دورها في رفع الروح المعنوية

تم استخدام اعتماد المنهج الوصفي التاريخي كمنهج بالإضافة إلى المنهج الإحصائي باستخدام برنامج (spss) و معامل الثبات (الفا كرونباخ) لاختبار الفرضيات .

واشتملت الدراسة على العديد من الفرضيات ومن أهمها :

- هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين رضا العاملين و الحوافز المدفوعة .
- هناك علاقة ترابطية ذات دلالة إحصائية بين الحوافز المدفوعة وإحساس العاملين بعدالتها .
- إن الحوافز المدفوعة للعاملين تتكافأ وأسلوب القيادة الإدارية بشركة الاتصالات السعودية (STC)

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج و التوصيات التي يمكن أن تكون ذات فائدة لمتخذي القرارات في القطاعين الخاص والعام.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
شكر و تقدير	ج
مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية	د
مستخلص الدراسة باللغة العربية	هـ
قائمة المحتويات	و
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ل
المقدمة	1
خطة الدراسة	3
الباب الأول	18
** الفصل الأول : الحوافز	19
مقدمة	20
*المبحث الأول : تعريف الحوافز	21
أهمية الحوافز	21
*المبحث الثاني : تصنيف الحوافز	23
*المبحث الثالث : شروط الحوافز	39
** الفصل الثاني : تقييم أداء الأفراد	41
*المبحث الأول : تقييم ومفاهيم و أهداف الأداء	42
*المبحث الثاني : خطوات وطرق تقييم الأداء	51
** الفصل الثالث : الرضا الوظيفي	66
*المبحث الأول : تعريف الرضا الوظيفي	68
العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	70
*المبحث الثاني : مقاييس الرضا الوظيفي	78
الباب الثاني	81
** الفصل الأول : قطاع الشركات في المملكة العربية السعودية	83
*المبحث الاول : نبذة عن المملكة	84

الموضوع	رقم الصفحة
*المبحث الثاني : قطاع الصناعة	108
*المبحث الثالث : قطاع التجارة	122
*المبحث الرابع : قطاع الزراعة	124
*المبحث الخامس : قطاع المقاولات	129
*المبحث السادس : قطاع العقار	132
**الفصل الثاني : شركة الاتصالات السعودية	136
*المبحث الأول : مقدمة - رؤية الشركة - رسالة الشركة	137
*المبحث الثاني : نشاط الشركة	140
*الفصل الثالث : الجوانب المختلفة لشركة الاتصالات السعودية	151
*المبحث الأول : الجوانب القانونية بالشركة	152
*المبحث الثاني : الجوانب الإدارية والتنظيمية	153
*المبحث الثالث : الجوانب المالية	160
الباب الثالث	172
**الفصل الأول : منهجية الدراسة	173
*المبحث الأول : تمهيد	173
منهج الدراسة	174
*المبحث الثاني : أداة الدراسة	174
*المبحث الثالث : إجراءات تطبيق أداة الدراسة	178
**الفصل الثاني : تحليل نتائج الدراسة وتفسيرها	180
*المبحث الأول : النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة فروض الدراسة	182
*المبحث الثاني : النتائج الوصفية للدراسة	186
*المبحث الثالث : النتائج المتعلقة بالتحقق من صحة فروض الدراسة	220
*الخاتمة : النتائج والتوصيات	225
*النتائج	227
*التوصيات	236
*المراجع العربية	239
*المراجع الأجنبية	240
*الملاحق	247

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
56	طريقة ميزان القياس المتدرج	1 - 1
86	الناتج المحلي الإجمالي حسب القطاعات التنظيمية	1 - 2
89	الناتج المحلي الإجمالي حسب نوع النشاط الاقتصادي بالأسعار الجارية	2 - 2
90	الناتج المحلي الإجمالي حسب نوع النشاط الاقتصادي بالأسعار الثابتة	3 - 2
92	المساهمة النسبية للقطاعات التنظيمية في الناتج المحلي الإجمالي (مليون ريال)	4 - 2
93	المساهمة النسبية للأنشطة الاقتصادية في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية	5 - 2
94	المساهمة النسبية للأنشطة الاقتصادية في الناتج المحلي الإجمالي بالأسعار الجارية	6 - 2
95	تقديرات ميزان مدفوعات المملكة بالمليون دولار	7 - 2
99	الميزانية العامة للدولة (مليون ريال)	8 - 2
100	الأرقام القياسية لتكلفة المعيشة وأسعر الجملة وأسعار التجزئة للواردات خلال الفترة 1427/26 - 1428/27 هـ (2005 - 2007م)	9 - 2
102	المركز المالي الموحد للمصارف التجارية (بملايين الريالات)	10 - 2
104	نشاط سوق الأسهم خلال الفترة (2005 - 2007)	11 - 2
105	نشاط تداول سوق الأسهم خلال عام 2007م	12 - 2
106	صناديق الاستثمار التي تديرها المصارف التجارية	13 - 2
109	المصانع المنتجة بالمملكة حتى 1428 هـ	14 - 2
111	المصانع المنتجة بمدينة الرياض حتى 1428 هـ	15 - 2

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
113	تطور المؤشرات الصناعية في مدينة الرياض وعلى مستوى المملكة حتى نهاية عام 1428هـ ومقارنتها مع نفس الفترة من عام 1427هـ	2 - 16
115	مؤشرات حركة القروض التراكمية المعتمدة من الصندوق خلال الفترة من (2006 - 2007م)	2 - 17
116	عدد المشاريع الصناعية الممولة حسب القطاعات الصناعية الفرعية في مدينة الرياض والمملكة عام 1428/27 هـ (2007م)	2 - 18
118	مقارنة عدد المشاريع الجديدة الممولة من الصندوق حسب القطاعات الصناعية الرئيسية في كل مدينة الرياض والمملكة لعام 1428/27 هـ (2007م)	2 - 19
120	حركة إجمالي القروض المقدمة لجميع أنشطة البنك حتى نهاية العام المالي 1428/27 هـ	2 - 20
121	القروض المهنية المصرفية حسب النشاط المهني لمدينة الرياض خلال العام المالي 1428/27هـ	2 - 21
122	أعداد السجلات التجارية في منطقة الرياض والمملكة حتى نهاية عام 2007م	2 - 22
124	المساحة والإنتاج للمجموعات الزراعية الرئيسية في المملكة ومنطقة الرياض خلال عامي (2006 - 2007م)	2 - 23
128	إنتاج أهم المحاصيل في المملكة ومنطقة الرياض (بالآلف طن) 200 (2007 -	2 - 24
131	المقاولون السعوديون المصنفين ومجالات تصنيفهم في منطقة الرياض بالمقارنة بالمملكة خلال الفترة 1427/26هـ - 1428/27هـ (2006-2007م)	2 - 25
133	تصنيف مساحة الأراضي المستعملة والبيضاء حتى نهاية عام 1426هـ	2 - 26
135	تصنيف مساحة الأراضي المستعملة والبيضاء حسب استغلالها في نهاية عام 1426هـ في منطقة الرياض (هكتار)	2 - 27

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
144	أصول ونتائج أعمال الشركة للسنوات الخمس الماضية (بآلاف الريالات)	2 - 28
155	إنتاجية موظفي الشركة على أساس إجمالي الخطوط العاملة (هاتف - جوال)	2 - 29
166	قائمة المركز المالي كما هي في 31 ديسمبر 2001م - 2002م - 2003م - 2004م - 2005م القيمة بالريال السعودي	2 - 30
167	قائمة الدخل للسنة المنتهية في 31 ديسمبر 2001م - 2002م - 2003م - 2004م - 2005م القيمة بالريال السعودي	2 - 31
168	التحليل الأفقي لقائمة الميزانية العامة	2 - 32
169	التحليل الأفقي لقائمة الدخل	2 - 33
170	التحليل الرأسي لقائمة الميزانية العامة	2 - 34
171	التحليل الرأسي لقائمة الأرباح والخسائر	2 - 35
174	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الأول بالدرجة الكلية للبعد	3 - 1
175	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثاني بالدرجة الكلية للبعد	3 - 2
175	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الثالث بالدرجة الكلية للبعد	3 - 3
175	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الرابع بالدرجة الكلية للبعد	3 - 4
176	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد الخامس بالدرجة الكلية للبعد	3 - 5
176	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد السادس بالدرجة الكلية للبعد	3 - 6
176	معاملات ارتباط بيرسون لعبارات البعد السابع بالدرجة الكلية للبعد	3 - 7
177	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	3 - 8
182	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	3 - 9
183	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير عدد ساعات العمل	3 - 10
183	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة	3 - 11
184	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	3 - 12
184	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية	3 - 13
185	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي	3 - 14

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
186	استجابات أفراد عينة الدراسة على نظام الحوافز مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	3 - 15
192	استجابات أفراد عينة الدراسة على نظام الرواتب والزيادات مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	3 - 16
198	استجابات أفراد عينة الدراسة على محور الترقيات مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	3 - 17
202	استجابات أفراد عينة الدراسة على محور المزايا المترتبة على إنهاء الخدمة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	3 - 18
206	استجابات أفراد عينة الدراسة على محور جودة الأداء في المؤسسة مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	3 - 19
212	استجابات أفراد عينة الدراسة على محور المزايا والخدمات مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	3 - 20
216	استجابات أفراد عينة الدراسة على محور الرضا الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة	3 - 21
220	نتائج معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين رضا العاملين ومستوى الحوافز المدفوعة لهم	3 - 22
221	نتائج معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الحوافز المقدمة وإحساس العاملين بعادلتها	3 - 23
222	نتائج معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الحوافز المدفوعة ومستوى جودة الأداء للشركة	3 - 24
223	نتائج معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين نظام الاتصال الإداري ونظام الحوافز المعتمدة في الشركة	3 - 25
224	نتائج معامل ارتباط بيرسون لإيجاد العلاقة بين الحوافز المدفوعة للعاملين وأسلوب القيادة الإدارية بالشركة	3 - 26

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
23	أنواع الحوافز	1-1
47	دورة مراجعة الأداء	2-1
48	مسؤولية تقييم الأداء	3-1
55	تسلسل طريقة الإدارة بالأهداف	4-1
60	منحنى التوزيع الإجمالي	5-1
69	المجموعات الرئيسية للعوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	6-1
87	قيمة الناتج المحلي الإجمالي خلال الفترة 2005-2007م (بالأسعار الثابتة)	1-2
91	مساهمة القطاع النفطي والقطاع غير النفطي في إجمالي الناتج المحلي (بالأسعار الجارية) بالمليار دولار	2-2
101	الأرقام القياسية لتكاليف المعيشة وأسعار الجملة و التجزئة للواردات	3-2
107	إجمالي الأصول المستثمرة (الاستثمارات المحلية والعالمية) التي تديرها المصارف التجارية	4-2
112	عدد المصانع المنتجة بمدينة الرياض حسب النشاط الصناعي حتى نهاية 1428هـ	5-2
114	عدد المصانع في مدينة الرياض ومقارنته بعدد المصانع على مستوى المملكة حتى نهاية عام 1427هـ	6-2
119	عدد المشاريع الصناعية الجديدة الممولة من الصندوق لعامي 2007/2006	7-2
123	مقارنة أعداد السجلات التجارية بمنطقة الرياض والمملكة عامي 2007-2006 م	8-2

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
126	الإنتاج الزراعي في منطقة الرياض خلال عامي 2006 - 2007	9-2
127	الإنتاج الزراعي لمنطقة الرياض و المملكة لعام 2007م	10-2
131	المقاولون وتصنيفاتهم في منطقة الرياض والمملكة لعام 1428/27هـ (2007م)	11-2
145	ارتفاع عدد خطوط الجوال من عام 2001م بنسبة (374%) لتصل إلى (11,845,128) بنهاية عام 2005م . الجوال (مليون خط)	12-2
145	ارتفاع عدد خطوط الهاتف لنفس الفترة بنسبة (18,75%) لتصل إلى (3,844,484) بنهاية عام 2005م . الهاتف (مليون خط)	13-2
146	ارتفاع خطوط المشتركين الرقمية لتصل إلى (51,543) بنهاية العام 2005م . عدد خطوط المشتركين الرقمية DSL	14-2
158	حدد الهيكل التنظيمي الجديد المهمات بإنشاء عشرة قطاعات مقرها المركز الرئيسي حسب الاختصاصات	15-2