





الإهداء

... أهدي ... هذا ...

... الجهد . . . المتواضع ...

إلي . . . روح . . . أبي . . . رحمه الله

إلي . . . أمي . . . متعها الله بالصحة . . . والعافية

إلي . . . كل . . . أساتذتي

إلي . . . كل . . . من . . . عاونني

إلى . . . كل . . . أخواني . . . وأخواتي

إلى . . . زوجتي . . . وأبنائي

إلي . . . كل . . . أهلي

... وإلي .. كل .. من ...

شهد أن لا إله إلا الله وأن محمداً رسول الله



الشكر والعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على رسوله الصادق الأمين سيدنا وحبیبنا محمد بن عبد الله عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم وعلى آله وصحبه أجمعين.

الشكر لله أولاً، الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله، ومن بعد يسر الباحث أن يتقدم باسمي آيات الشكر لكل من أمد يد العون والمساعدة أو ساهم برأي أو نصيحة أو أي جهد أفاد الباحث.

وأخص بالشكر الشيخ الجليل الورع الذي لا أزكيه على الله البروفيسور خالد سر الختم السيد الذي اشرف على هذا البحث في جميع مراحلہ بالتوجيه والنصح والإرشاد وغمرني بفكره وعلمه الواسع، فكان نعم المربي والموجه والمرشد، فجزاه الله عنا خير الجزاء.

وخالص الشكر للأساتذة الإجلاء : أ. بكرى إبراهيم أبو حجاب ، د. ربيع عبد الرحمن – كلية التربية – جامعة بخت الرضا أ. مروة حسن موسى – كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة بخت الرضا ، د. مصطفى نجم البشارى – كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، د. عبد الحفيظ على – كلية الدراسات التجارية - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا د. على فرح – كلية التربية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، د. قاسم الفكي على – كلية الدراسات التجارية – جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، د. خلف الله أحمد محمد عربي – عميد كلية الدراسات العليا – جامعة بخت الرضا ، د. موسى صالح عمر – عميد كلية الاقتصاد - جامعة نيالا ،

والشكر موصول لأسرة مكتبة كلية الدراسات العليا بجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ولأسرة مكتبة الدراسات العليا بجامعة الخرطوم ، وأسرة مكتبة الدراسات العليا بجامعة نيالا ، وأسرة مكتبة كلية الشريعة والقانون بجامعة أم درمان الإسلامية ، وأسرة المكتبة المركزية بجامعة أم درمان الإسلامية ، وأسرة مكتبة كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية وكلية التربية بجامعة بخت الرضا ولأسرة كلية الدراسات العليا جامعة بخت الرضا.

ولا يفوت الباحث أن يتقدم بالشكر لرئاسة مكتب تعليم المرحلة الثانوية بمحلية الدويم ، ومديري ومعلمين المدارس الثانوية بمحلية الدويم .

وفى الختام الشكر والامتنان لكل من فاتني ذكرهم .



مستخلص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة المشاكل التي يعاني منها العاملون بإدارات الخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية بمحلية الدويم ، والتي لها أثر على أدائهم ، وكذلك تهدف الدراسة إلى محاولة الكشف لمعرفة الأسباب المؤدية لمشكلات العمل الناجمة عن علاقات الجهاز الإداري والفني ممثلة في مدير المرحلة الثانوية بالمحلية و المشرفين والموجهين و الإدارة المدرسية ممثلة في مديري ووكلاء المدارس الثانوية من جهة وبين الإدارة المدرسية وبين المعلمين داخل المدارس من جهة أخرى والتي قد تؤثر على سيرالعمل وكفاءة الإداء. أيضا تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى الاهتمام بالعنصر البشري والذي يعتبر الركيزة الأولى في العملية التعليمية، وكذلك المنشورات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وعلى خبرة بعض الإداريين والمشرفين والموجهين ومديري المدارس العاملين بالخدمات التعليمية.

توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان أهمها:

* من خلال اختبار الفرض القائل بأن (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات العقلية و أداء العاملين)

بينت الدراسة أن هذه العلاقة حقيقية وثابتة من خلال تحليل المتغيرات بواسطة الإحصاءات الوصفية وهذا يتطابق مع النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الفرض باستخدام كأي تربيع الذي يؤكد أن القدرات العقلية جزء مهم وصفة من الصفات المطلوبة في الأفراد العاملين بالمؤسسات المختلفة .

* كذلك أظهرت الدراسة من خلال الفرضية (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الداخلية و أداء العاملين)

تبين أن العوامل الداخلية لها تأثير كبير في أداء العاملين بالمؤسسات من خلال تحليل المتغيرات بواسطة الإحصاءات الوصفية وهذا يتطابق مع النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الفرض باستخدام كأي تربيع ، وعليه فإن هذه العوامل الداخلية إذا ما كانت سليمة وصحيحة وقوية فإن تأثيرها يكون في الجانب الايجابي وبالتالي يكون هناك أداء قوى وفعال يدفع بالمؤسسات إلى مزيد من التكافل والتضامن .

* أظهرت الدراسة من خلال الفرضية القائلة (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية الجيدة و أداء العاملين) تبين الدراسة أن العلاقات الإنسانية الجيدة لها تأثير في الأداء من خلال تحليل المتغيرات بواسطة الإحصاءات الوصفية وهذا يتطابق مع النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الفرض باستخدام كأي تربيع ، حيث تشير إلى أن هنالك علاقة وطيدة بين العلاقات الإنسانية الجيدة وبين الأداء.

* من خلال اختبار الفرض القائل (هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدوة الحسنة و أداء العاملين)

أظهرت الدراسة أن القدوة الحسنة لها تأثير كبير في أداء العاملين بالمؤسسات من خلال تحليل المتغيرات بواسطة الإحصاءات الوصفية وهذا يتطابق مع النتيجة التي تم التوصل إليها من خلال تحليل الفرض باستخدام كأي تربيع ، وهذا يؤكد صحة فرضيتنا أن القدوة الحسنة تؤثر في أداء العاملين وفي زيادة قدرتهم على التفاهم والانسجام والانصياع لتنفيذ القوانين واللوائح المعمول بها داخل المؤسسة .

وبناءً على هذه النتائج توصى الدراسة بالآتي :

1- الاهتمام بالإفراد الذين يتمتعون بقدرات عقلية كبيرة ، وتوفير كل الظروف المناسبة لهم لأجل الإبداع والتطور الذهني وبالتالي التأثير على كفاءة الأداء .

2- الاهتمام بالعوامل الداخلية للإفراد بغرض الاتجاه نحو الإبداع ومغالبة التقصير والإهمال في أداء الواجبات المنوطة بالإفراد وبالتالي خلق جيل يقود البلاد نحو التطور والتقدم .

3- الاهتمام بالعلاقات الإنسانية الجيدة مع توفير مناخ مناسب لها بين العاملين بالخدمات التعليمية تسوده روح التعاون والتفاؤل والعمل بروح الفريق الواحد بما يضمن أهداف المؤسسة والفرد والمجتمع .

4- قيام القدوة الحسنة بدورها والمتمثل بالاهتمام بالإفراد وتعليمهم وتوجيههم التوجيه الصحيح للقيام بالواجبات المنوطة بهم تجاه أمتهم .

5- العمل على تبني سياسة عملية واضحة لتطوير العمل الإداري يضمن تحقيق توازن بين التغييرات الاقتصادية والاجتماعية من مختلف التنظيمات والأجهزة الإدارية المختلفة داخل المؤسسات التعليمية .

Abstract of the study:

This study aims to find out the problems that suffering by Administrations workers of educational services of secondary stage, locality of Aldwaim, which have an impact on their performance, also the study aims to try to discover the Reasons that lead to work problems arising from the relationships of administrative and technical bodies such the relationship of the Director of Secondary stage, supervisors, mentors and school administration managers and deputies of secondary schools, and between the school administration and teachers within schools on the other hand, which may affect the functioning and efficiency of the work and performance. Researcher used in this study descriptive case study research methodology which is considered one of the methodologies in the study of social field also used Historical methodology, which included Social Survey through the random sample. This study also aimed to find out the range of draw attention to the human element, which is considered the first pillar in the educational process, as well as publications related to the subject of the study and the experience of some Directors, supervisors, mentors and school administrators working with the education services. The study reached several conclusions, the most important as follows:• through the test that hypothesis), there are statistically significant relationship between mental abilities and performance of employees, the study showed that this relationship constant and fact through the analysis of variables by descriptive statistics and this is consistent with the result that was reached through the analysis of hypothesis using the Chi square, which asserts that mental capacity is an important part of the recipe and the quality required of individuals working in different institutions .

- The study also showed through hypothesis (there is a statistically significant relationship between internal factors and the performance of employees) Found that internal factors have a significant impact on performance of employees of institutions through the analysis of the variables by descriptive statistics and this is consistent with a result that was reached through the analysis of hypothesis using the Chi square, and therefore, the internal factors if they are sound, correctly and strong, the impact would be on the positive side and hence there will be strong and effective performance pushing the institutions for more interdependence and solidarity.

- The study showed through the hypothesis (there is a statistically significant



relationship between good human relations and good performance of employees) The study shows that good human relations have an impact on performance through analysis of the variables by descriptive statistics and this is consistent with the result that was reached through the analysis of hypothesis using the Chi square, which indicates that there is a close relationship between good human relations and performance.

- test the hypothesis through the view (there is a statistically significant relationship between a good example and performance of employees).

The study showed that a good example have a significant impact in the performance of employees of institutions through the analysis of the variables by descriptive statistics and this corresponds with the result that was reached through the analysis of hypothesis using the Chi square, and this confirms the correctness of hypothesis that a good example affect the performance of staff in increasing their ability to understanding and harmony and to comply with the implementation of laws and regulations within the institution. Based on these result, the study recommends the follows:

1 - To bay attention to individuals who have great mental capacities, and to provide all the appropriate conditions for their creativity and mental development and therefore impact on the efficiently of performance.

2 - To bay attention to internal factors for individuals to move towards innovation and cope with failure and neglect in the performance of assigned duties of individuals and thus creating a generation of leading the country towards progress and development

3 – To bay attention to human relations climate and provide an appropriate educational services among workers in a spirit of cooperation and optimism and teamwork to ensure that objectives of the institution and the individual and society.

4 – a good examples and their responsibility such as to pay attention to individuals and teach them and guide them the right direction to do the duties assigned to them towards their nations.

5- work to adopt the policy of a clear process for the development of administrative work ensure a balance between the changes of economic and social development from various organizations and administrative organs in various educational institutions.



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتويات
أ	البسمة
ب	آية قرانية
ت	الأهداء
ث	الشكر والعرفان
ج	مستخلص الدراسة باللغة العربية
خ	مستخلص الدراسة باللغة الانجليزية
ذ	فهرس المحتويات
س	فهرس الأشكال
غ	فهرس الجداول
ن	المقدمة
هـ	مشكلة البحث
و	أهمية البحث
ي	أهداف البحث
ي	منهج البحث
ي	مجتمع البحث
أأ	حدود البحث
أأ	فرضيات الدراسة

أ أ	أدوات البحث
ب ب	مصطلحات البحث
ت ت	الدراسات السابقة
الفصل الأول: الإدارة والعلاقات الإنسانية	
1	المبحث الأول: مفهوم وماهية الإدارة
16	المبحث الثاني: السلوك الإنساني والإدارة
24	المبحث الثالث: مفهوم السلوك
35	المبحث الرابع: السلوك التنظيمي
44	المبحث الخامس: نظريات العلاقات الإنسانية
الفصل الثاني: علاقة العوامل السلوكية بالأداء	
50	المبحث الأول: مفهوم الأداء وطرق قياسه
67	المبحث الثاني: مشاكل تقويم الأداء
74	المبحث الثالث: العوامل المؤثر على السلوك
94	المبحث الرابع: مبادئ السلوك
114	المبحث الخامس: الأهداف السلوكية
الفصل الثالث: محددات سلوك الفرد في المنظمة	
124	المبحث الأول: الإدراك
131	المبحث الثاني: التعلم
139	المبحث الثالث: مكونات السلوك

145	المبحث الرابع : السلوك البر
151	المبحث الخامس : القيادة (القدوة)
161	المبحث السادس : التدريب
الفصل الرابع : الخدمات التعليمية بمحلية الدويم	
177	المبحث الأول : مفهوم الخدمات التعليمية
189	المبحث الثاني : أنواع الخدمات التعليمية
214	المبحث الثالث : المشاكل التي تعوق تقديم الخدمات التعليمية
228	المبحث الرابع : محلية الدويم
242	المبحث الخامس: الخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية بالمحلية
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية	
298	منهج ومجتمع الدراسة
298	الأساليب الإحصائية المستخدمة
300	ثبات وصدق أداة الدراسة
301	التحليل الإحصائي للاستبانة
363	اختبار وتحليل فرضيات الدراسة
367	الخاتمة
367	النتائج
369	التوصيات
371	المصادر والمراجع
381	الملاحق

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
18	(1-1) يوضح التفاعل بين العوامل الشخصية والبيئية
58	(1-2) يوضح طريقة التوزيع الإجمالي
63	(2-2) يوضح تقويم الأداء من منظور الإدارة بالأهداف .
66	(3-2) يوضح الاعتبارات التي تؤخذ في الحسبان عند اختيار الطريقة المناسبة لتقويم الأداء
77	(4-2) يوضح مكونات الشخصية
79	(5-2) يوضح محددات الشخصية
79	(6-2) يوضح مراحل الشخصية
109	(7-2) يوضح المراحل الأساسية للسلوك البشري .
134	(1-3) يوضح منحي التعلم
164	(2 - 3) يوضح العلاقة بين التعليم والتدريب
168	(3 - 3) يوضح مكونات نظرية التدريب
174	(4 - 3) يوضح العلاقة بين مستوى التعلم والحاجة إلى الأداء ودوافع العمل
185	(1-4) يوضح تصنيف السلع والخدمات علي أساس خاصية الملموسية
255	(2 - 4) يوضح الهيكل التنظيمي لإدارة المرحلة الثانوية بمحلية الدويم
301	(1-5) يوضح المبحوثين حسب الجنس

302	(2-5) يوضح المبحوثين حسب العمر
303	(3-5) يوضح المبحوثين حسب الموقع في الخدمة التعليمية
304	(4-5) يوضح المبحوثين حسب عدد سنوات العمل في الخدمة
305	(5-5) يوضح المبحوثين حسب إجمالي الراتب
306	(6-5) يوضح المبحوثين حسب المؤهل العلمي
307	(7-5) يوضح المبحوثين حسب التدريب
308	(5- 8) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هنالك دور لذكاء العامل في أداء عمله بإتقان)
309	(5- 9) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (التدريب له دور في أداء العامل لعمله بكفاءة)
310	(5- 10) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (ادراك العامل لمتطلبات وظيفته له دور في انجازها على أكمل وجه)
311	(5- 11) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المعايير المستخدمة لإستيعاب العاملين بالخدمات التعليمية تأتي بالكادر المؤهل المطلوب)
312	(5- 12) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة التعليمية تشجع الإبتكار والمبادرات التي يقوم بها بعض العاملين)
313	(5- 13) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (سياسات التعيين تعتمد على المؤهلات العلمية كمعيار أساسي للإختيار)
314	(5- 14) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هنالك صراعات تنظيمية بين الرؤساء والمرؤوسين)
315	(5- 15) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هنالك إختلاف في وجهات النظر بين الرؤساء والمرؤوسين)

316	(5- 16) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (أحب أدائي لعلمي)
317	(5- 17) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (عادة ما أجد مساعدة من رئيسي عند صعوبة الأداء)
318	(5- 18) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تهتم الإدارة بتدريب العاملين في كل المستويات الإدارية)
319	(5- 19) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (توفر الإدارة كادراً مؤهلاً ومتخصصاً في إعداد البرامج التدريبية للعاملين)
320	(5- 20) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (ترصد الإدارة الإحتياجات المادية لمقابلة الإحتياجات التدريبية للعاملين)
321	(5- 21) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الهدف من تنظيم برامج التدريب هو تجديد للمعلومات)
322	(5- 22) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الهدف من تنظيم برامج التدريب هو إعطاء المتدرب معلومات جديدة)
323	(5- 23) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تهدف الإدارة التعليمية من بعض برامج التدريب لإكتشاف قدرات العاملين)
324	(5- 24) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (برامج التدريب المقدمة حالياً كافية لتنمية وتطوير أداء العاملين)
325	(5- 25) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مرتبات المعلمين بالخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية مرضية وتتناسب مع الجهد المبذول)
326	(5- 26) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة لديها علاقات إجتماعية مثينة مع المعلمين في غير ساعات العمل الرسمية)

327	(5- 27) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة تهتم بأراء العاملين ومقترحاتهم)
328	(5- 28) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تقوم الإدارة بدراسة شكاوي المعلمين وتعمل على حلها عبر لقاءات دورية)
329	(5- 29) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تهتم الإدارة بالأنشطة الإجتماعية للمعلمين وتعتبرها مهمة)
330	(5- 30) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هنالك سهولة في إتصالي برؤسائي عند الحاجة)
331	(5- 31) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (يمكنني طرح وجهه نظري المعارضة لإفكار رؤسائي دون الخوف من العقاب)
332	(5- 32) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة رئيسي (المشرف) يتيح لي فرصة إختيار أسلوب وطريقة العمل التي أراها مناسبة)
333	(5- 33) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة في رأيها أن العلاقات الإنسانية مع المعلمين تعتبر مجدية)
334	(5- 34) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تقوم الإدارة التعليمية بمد يد العون والمساعدة للمعلمين عند الحاجة)
335	(5- 35) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة العليا توفر هيكل تنظيمي واضح ومستقر مما يمنع التداخل والإزواجية في مهام واختصاصات الإدارات والأقسام)
336	(5- 36) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (بيئة العمل الداخلية مهيأة للاداء بكفاءة)
337	(5- 37) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هنالك وصف وظيفي دقيق يصف لي واجباتي الوظيفية مما يساعدي على الأداء)

338	(5- 38) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (العلاقات الإنسانية الجيدة بين الإدارة التعليمية والمعلمين تؤثر إيجابيا على مستويات أدائهم)
339	(5- 39) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (إنني أكره عملي بكل تأكيد)
340	(5- 40) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (سوف أترك عملي هذا عند أول فرصة أفضل عمل تتاح لي داخل أو خارج السودان)
341	(5- 41) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة التعليمية تعقد أن سعادة المعلمين تؤدي الى تحسين الأداء)
342	(5- 42) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الرقابة تتم بقصد التوجيه وليس لتصيد الأخطاء)
343	(5- 43) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (إنني أشعر بالأمان الوظيفي والاستقرار النفسي في وظيفتي مما يساعدي على الأداء الجيد)
344	(5- 44) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (عدم قيام الإدارة بتلبية حاجات المعلمين تؤثر سلبا على مستويات أدائهم)
345	(5- 45) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (العقاب والجزاء وسيلة فاعلة لتحسين الأداء)
346	(5- 46) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الادارة التعليمية تقوم بتأدية الواجبات الملقى على عاتقها بكل إتقان وأمانة وخلاص)
347	(5- 47) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديرو الإدارات يتصفون بالسيرة الحسنة والأخلاق الحميدة)
348	(5- 48) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديرو الإدارات يؤدون العمل الموكل لهم بأقصى الإمكانيات المتوفرة لديهم)

349	(5- 49) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون هم الإحرص بالتقبيد بمواعيد العمل من حيث الحضور والإنصراف)
350	(5- 50) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة تسعى دائما للمحافظة على المال العام عن طريق الترشيذ)
351	(5- 51) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة تسعى باستمرار لتخفيض مستوى الانفاق دون الضرر بمستوى الاداء)
352	(5- 52) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديرو الإدارات متفرغون للعمل وكامل وقتهم لاداء المهام الوظيفية التي عينوا عليها)
353	(5- 53) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (العلاقة بين الرئيس والمروؤس مبنية على التعاون وروح المودة والإحترام والثقة)
354	(5- 54) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة التعليمية تسعى جاهدة لجعل جو العمل سليماً وصحيحاً وخالياً من الخلافات)
355	(5- 55) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون فى الخدمة التعليمية لديهم القدرة على الإبتكار وحسن التصرف)
356	(5- 56) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديري يحترم نفسه ويحترم الغير)
357	(5- 57) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديري يتوخى العدالة في مواجهة مرؤوسيه)
358	(5- 58) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديروا الادارات ملتزمون بمجموعة القواعد والقيم والمبادئ والمعايير التى يجب عليهم الالتزام والتقبيد بها
359	(5- 59) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون فى الخدمة يتقنون اعمالهم)

360	(5- 60) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون في الخدمة لا يفوضون مرؤوسيهم إلا في حدود النظام المعمول به
361	(5- 61) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون يطبقون القوانين واللوائح النافذة دون إي تجاوز أو مخالفة أو إهمال)
362	(5- 62) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديري يرعى الحياد في تعامله مع مرؤوسيه)

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
54	(1-2) تقويم الأداء وفقاً لطريقة الخصائص والصفات .
171	(1-3) مسنولية كل من إدارة الأفراد والمديرين التنفيذيين
230	(1-4) تنقسم محلية الدويم إلى أربعة وحدات إدارية
231	(2-4) توزيع سكان المحلية على الوحدات الإدارية
231	(3-4) التوزيع النسبي للسكان حسب فئات الأعمار
232	(4-4) يوضح مصادر مياه الشرب بالمحلية
232	(5-4) يوضح تعداد الثروة الحيوانية بالمحلية
234	(6-4) يوضح الطلبات النيلية والمترات
234	(7-4) يوضح مشاريع النيل الأبيض المرورية بمحلية الدويم
235	(8-4) يوضح الشركة المصرية للإنتاج الزراعي العاملة بالمحلية
236	(9-4) يوضح أنواع الصناعات بالمحلية
237	(10-4) يوضح طول الطرق المسفلتة بالكيلومتر بالمحلية
237-238	(11-4) يبين إحصائيات قطاع الصحة بالمحلية
238	(12-4) يبين عدد المدارس الأساس بالمحلية
239	(13-4) يبين عدد المدارس الثانوية بالمحلية
251	(14-4) يوضح السلم التعليمي الرباعي ذو الثلاث مراحل
252	(15-4) يوضح السلم التعليمي المكون من الثلاث مراحل ذو المدد المتباينة
252	(16-4) يوضح السلم التعليمي المكون من مرحلتين
256	(17-4) يوضح الإشراف التربوي والتوجيه الفني بالمحلية
257	(18-4) يوضح مديرو ووكلاء المدارس الأكاديمية – بنين
258	(19-4) يوضح مديرو ووكلاء المدارس الأكاديمية – بنات
259	(20-4) يوضح مديرو ووكلاء المدارس الأكاديمية – المشتركة
260	(21-4) يوضح مديرو ووكلاء المدارس الفنية – بنين
261	(22-4) يوضح مديرو ووكلاء المدارس الفنية – بنات
262	(23-4) يوضح مديرو ووكلاء المدارس الحرفية المشتركة

263	(24-4) يوضح الإدارة المدرسية والمؤهل العلمي المدارس الأكاديمية – بنين
264	(25-4) يوضح الإدارة المدرسية والمؤهل العلمي المدارس الأكاديمية – بنات
265	(26-4) يوضح الإدارة المدرسية والمؤهل العلمي المدارس الأكاديمية – المشتركة
266	(27-4) يوضح الإدارة المدرسية والمؤهل العلمي المدارس الفنية – بنين
267	(28-4) يوضح الإدارة المدرسية والمؤهل العلمي المدارس الفنية – بنات
268	(29-4) يوضح الإدارة المدرسية والمؤهل العلمي المدارس الحرفية – المشتركة
269	(30-4) يوضح إحصائية بعدد المعلمين والمعلمات للأعوام الدراسية 2003 – 2008 م
270	(31-4) يوضح إحصائية بعدد المعلمين والمعلمات – التدريب للعام الدراسي 2003 – 2004 م
271	(32-4) إحصائية بعدد المعلمين والمعلمات - التدريب - للعام الدراسي 2004 – 2005 م
272	(33-4) إحصائية بعدد المعلمين والمعلمات - التدريب - للعام الدراسي 2005 - 2006 م
273	(34-4) إحصائية بعدد المعلمين والمعلمات - التدريب - للعام الدراسي 2006 – 2007 م
274	(35-4) إحصائية بعدد المعلمين والمعلمات - التدريب - للعام الدراسي 2007 - 2008 م
275	(36-4) إحصائية بعدد الطلاب والطالبات للعام الدراسي 2003 - 2004م
276	(37-4) إحصائية بعدد الطلاب والطالبات للعام الدراسي 2004 - 2005م
277	(38-4) إحصائية بعدد الطلاب والطالبات للعام الدراسي 2005 - 2006م
278	(39-4) إحصائية بعدد الطلاب والطالبات للعام الدراسي 2006 - 2007م
279	(40-4) إحصائية بعدد الطلاب والطالبات للعام الدراسي 2007 - 2008م
281-280	(41-4) يوضح البيئة المدرسية - المدارس الأكاديمية – بنين
284-283	(42-4) يوضح البيئة المدرسية - المدارس الأكاديمية – بنات
287-286	(43-4) يوضح البيئة المدرسية - المدارس الأكاديمية – المشتركة
290-289	(44-4) يوضح البيئة المدرسية - المدارس الفنية – بنين
293-292	(45-4) يوضح البيئة المدرسية - المدارس الفنية – بنات
296-295	(46-4) يوضح البيئة المدرسية - المدارس الحرفية – المشتركة
301	(1-5) يوضح المبحوثين حسب الجنس
302	(2-5) يوضح المبحوثين حسب العمر
303	(3-5) يوضح المبحوثين حسب الموقع في الخدمة التعليمية
304	(4-5) يوضح المبحوثين حسب عدد سنوات العمل في الخدمة
305	(5-5) يوضح المبحوثين حسب إجمالي الراتب

306	(6-5) يوضح المبحوثين حسب المؤهل العلمي
307	(7-5) يوضح المبحوثين حسب التدريب
308	(8-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هنالك دور لذكاء العامل في أداء عمله بإتقان)
309	(9-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (التدريب له دور في اداء العامل لعمله بكفاءة)
310	(10-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (ادراك العامل لمتطلبات وظيفته له دور في انجازها على أكمل وجه)
311	(11-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المعايير المستخدمة لإستيعاب العاملين بالخدمات التعليمية تأتي بالكادر المؤهل المطلوب)
312	(12-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة التعليمية تشجع الإبتكار والمبادرات التي يقوم بها بعض العاملين)
313	(13-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (سياسات التعيين تعتمد على المؤهلات العلمية كمعيار أساسي للإختيار)
314	(14-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هنالك صراعات تعليمية بين الرؤساء والمرؤوسين)
315	(15-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هنالك إختلاف في وجهات النظر بين الرؤساء والمرؤوسين)
316	(16-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (أحب أداني لعلمي)
317	(17-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (عادة ما أجد مساعدة من رئيسي عند صعوبة الأداء)
318	(18-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تهتم الإدارة بتدريب العاملين في كل المستويات الإدارية)
319	(19-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (توفر الإدارة كادراً مؤهلاً ومتخصصاً في إعداد البرامج التدريبية للعاملين)
320	(20-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (ترصد الإدارة الإحتياجات المادية لمقابلة الإحتياجات التدريبية للعاملين)
321	(21-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الهدف من تنظيم برامج التدريب هو تجديد للمعلومات)
322	(22-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الهدف من تنظيم برامج التدريب هو إعطاء المتدرب معلومات جديدة)
223	(23-5) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تهدف الإدارة التعليمية من بعض برامج التدريب لإكتشاف قدرات العاملين)

324	(5- 24) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (برامج التدريب المقدمة حالياً كافية لتنمية وتطوير أداء العاملين)
325	(5- 25) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مرتبات المعلمين بالخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية مرضية وتتناسب مع الجهد المبذول)
326	(5- 26) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة لديها علاقات إجتماعية متينة مع المعلمين في غير ساعات العمل الرسمية)
327	(5- 27) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة تهتم بأراء العاملين ومقترحاتهم)
328	(5- 28) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تقوم الإدارة بدراسة شكاوي المعلمين وتعمل على حلها عبر لقاءات دورية)
329	(5- 29) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تهتم الإدارة بالأنشطة الإجتماعية للمعلمين وتعتبرها مهمة)
330	(5- 30) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هناك سهولة في إتصالي برؤسائي عند الحاجة)
331	(5- 31) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (يمكنني طرح وجهه نظري المعارضة لإفكار رؤسائي دون الخوف من العقاب)
332	(5- 32) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المشرف) يتيح لي فرصة إختيار أسلوب وطريقة العمل التي أراها مناسبة)
333	(5- 33) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة في رأيها أن العلاقات الإنسانية مع المعلمين تعتبر مجدية)
334	(5- 34) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (تقوم الإدارة التعليمية بمد يد العون والمساعدة للمعلمين عند الحاجة)
335	(5- 35) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة العليا توفر هيكل تنظيمي واضح ومستقر مما يمنع التداخل والإزواجية في مهام وإختصاصات الإدارات والأقسام)
336	(5- 36) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (بيئة العمل الداخلية مهيأة للاداء بكفاءة)
337	(5- 37) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (هناك وصف وظيفي دقيق يصف لي واجباتي الوظيفية مما يساعدني على الأداء)
338	(5- 38) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (العلاقات الإنسانية الجيدة بين الإدارة التعليمية والمعلمين تؤثر إيجابيا على مستويات أدائهم)
339	(5- 39) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (إنني أكره عملي بكل تأكيد)
340	(5- 40) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (سوف أترك عملي هذا عند أول فرصة أفضل عمل تتاح لي داخل أو خارج السودان)

341	(5- 41) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة التعليمية تعتقد أن سعادة المعلمين تؤدي الى تحسين الأداء)
342	(5- 42) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الرقابة تتم بقصد التوجيه وليس لتصيد الأخطاء)
343	(5- 43) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة(إنني أشعر بالأمان الوظيفي والإستقرار النفسي في وظيفتي مما يساعدي على الأداء الجيد)
344	(5- 44) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (عدم قيام الإدارة بتلبية حاجات المعلمين تؤثر سلبا على مستويات أدائهم)
345	(5- 45) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (العقاب والجزاءات وسيلة فاعلة لتحسين الأداء)
346	(5- 46) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة التعليمية تقوم بتأدية الواجبات الملقى على عاتقها بكل إتقان وأمانة وخلاص)
347	(5- 47) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديرو الإدارات يتصفون بالسيرة الحسنة والأخلاق الحميدة)
348	(5- 48) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديرو الإدارات يؤدون العمل الموكل لهم بأقصى الإمكانيات المتوفرة لديهم)
349	(5- 49) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون هم الأحرص بالتقيد بمواعيد العمل من حيث الحضور والإنصراف)
350	(5- 50) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة تسعى دائما للمحافظة على المال العام عن طريق الترشيح)
351	(5- 51) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة تسعى باستمرار لتخفيض مستوى الانفاق دون الضرر بمستوى الاداء)
352	(5- 52) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديرو الإدارات متفرغون للعمل وكامل وقتهم لاداء المهام الوظيفية التي عينوا عليها)
353	(5- 53) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (العلاقة بين الرئيس والمروؤس مبنية على التعاون وروح المودة والإحترام والثقة)
354	(5- 54) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (الإدارة التعليمية تسعى جاهدة لجعل جو العمل سليماً وصحيحاً وخالياً من الخلافات)
355	(5- 55) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون في الخدمة التعليمية لديهم القدرة على الإبتكار وحسن التصرف)

356	(5-56) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديري يحترم نفسه ويحترم الغير)
357	(5-57) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديري يتوخى العدالة في مواجهة مرؤسيه)
358	(5-58) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديرو الادارات ملتزمون بمجموعة القواعد والقيم والمبادئ والمعايير التي يجب عليهم الالتزام والتقييد بها
359	(5-59) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون في الخدمة يتقنون اعمالهم)
360	(5-60) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون في الخدمة لا يفوضون مرؤسيهم إلا في حدود النظام المعمول به
361	(5-61) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (المديرون يطبقون القوانين واللوائح النافذة دون إي تجاوز أو مخالفة أو إهمال)
362	(5-62) يوضح المبحوثين حسب إجاباتهم على العبارة (مديري يرعى الحياد في تعامله مع مرؤسيه)

المقدمة

تمهيد :

نحن نحتاج إلى تفسير سلوك من نعمل معهم ونحاول التوصل إلى الإجابة على السؤال : لماذا يعاملني رئيسي بهذا الشكل ؟ لماذا يتصرف معي فلان بهذه الطريقة ؟ ولماذا لا يقوم المرؤوسون بتنفيذ التعليمات ؟ ونحن نحتاج إلى هذا التفسير لأن بناءً عليه نتصرف مع من نعمل معهم ، فسلوكنا يتحدد على أساس تفسيرنا وفهمنا لما يحدث حولنا .

فمنذ بدء البشرية والناس تسعى لتفسير السلوك وظهرت كذلك الأديان لكي تفسر سلوك الناس وتنظم العلاقات بينهم ومع تطور العلوم الإنسانية (مثل علم النفس وعلم الاجتماع) بدء علم جديد في الظهور وهو علم السلوك التنظيمي ، ويقدم هذا العلم معارف ومهارات يحتاجها كل فرد (على وجه خاص كل مدير) يود أن يحقق أهدافه من خلال الآخرين .

فنحن نحتاج إلى أن نفسر سلوك الناس الذين نتعامل معهم ، وقد يطول البحث وتطول المعاناة التي نلاقها في فهم الآخرين بل في فهم أنفسنا ، فنحن في حاجة إلى معرفة الأسباب المؤدية للسلوك ، بل وأيضا السبب في الاستمرار في هذا السلوك أو التحول عنه ، وإذا انتقلنا إلى مجال المؤسسات والمنظمات التي نعمل بها تزداد حاجة الرؤساء والزملاء والمرؤوسين إلى فهم بعضهم البعض لان هذا الفهم يؤثر بدرجة كبيرة علي الأداء بل علي نتائج العمل برمتها .

إن مجال السلوك التنظيمي يتعلق بالدرجة الأولى بدراسة الطريقة التي يتصرف بها الأفراد داخل المنظمات بغية الوصول إلى أهداف مشتركة ، وهذا البحث هو محاولة للتوغل في عدد من مؤسسات التعليم الثانوي ، سعيا لتحقيق فهم أعمق لسلوك العاملين بها والمؤثرات الرئيسية في هذا السلوك ، فاستمرار المؤسسة أو بقائها لا يتطلب منها الاستثمار في التكنولوجيا وأنظمة العمل فقط بل كذلك الأفراد فبالإضافة إلى تعدد القوى والمتغيرات المعاصرة التي ساهمت في إعادة تشكيل طبيعة الإدارة في المنظمات المعاصرة ، فقد واجهت المنظمة الحديثة تحديات شتى نتيجة تنوع قاعدة العمالة من حيث الثقافة أو السمات الديموغرافية أو التوقعات الوظيفية ، وكذلك التغير المستمر في بيئة الأعمال بالإضافة إلى الحاجة إلى تحقيق الاقتراب

النفسي والاجتماعي بين العاملين والإدارة الأمر الذي جعل من مهمة فهم إدارة الموارد البشرية مطلباً حاكماً لتحقيق النمو والاستمرار لمنظمة القرن الواحد والعشرين .

وفي عصرنا هذا تعتبر المستويات المتقدمة من الأداء على مستوى الفرد والجماعة والتنظيم هدفاً رئيسياً بالنسبة للمنظمات إذ لا يمكن لأي منظمة البقاء والاستمرار بدون تحقيق مستوى مرض من الأداء على هذه المستويات الثلاثة .

ويمر مجال السلوك التنظيمي في الوقت الحاضر بمرحلة النمو وهو يدخل في أكثر من مجال من المجالات.

مشكلة البحث:

مشكلة الدراسة تتحدد في عدم الإهتمام بالجانب الإنساني بالصورة المطلوبة مما قد يسبب شعوراً بعدم الرضا للعاملين بالخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية ، وقد لاحظ الباحث من خلال خبرته المتواضعة في العمل بالمرحلة الثانوية أن هناك اهتمام أكبر بالأداء أكثر من الإهتمام بالعوامل التي تؤثر على الأداء و قد يحاول الباحث من خلال دراسته الإجابة عن السؤال الآتي : ما مدى أثر العوامل السلوكية (القدرات العقلية ، العوامل الداخلية ، العلاقات الإنسانية الجيدة ، القدوة الحسنة) على أداء العاملين بالخدمات التعليمية .

من خلال إطلاع الباحث على المصادر والمراجع التي تناولت السلوك الإنساني في التنظيم ، والإدارة المعاصرة ، والإدارة الفعالة مبادئ وتطبيقات ، والسلوك والإدارة ومن خلال المقابلات التي أجراها الباحث مع بعض المدرس والمدرسين والموجهين ومديرو المدارس بالخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية بمحلية الدويم في شهر سبتمبر 2008م لاحظ الباحث أن العنصر البشري كان وما زال هو الركيزة الأساسية في أي نشاط كان وأنه المخطط والمنظم والمنفذ والميسر والمقوم له ، وان النجاح المؤمل قد لا يتحقق إلا إذا كان الجانب الإنساني هو في الاعتبار الأول بالنسبة للعملية التعليمية بالمرحلة الثانوية بالمحلية ولكن ما تبين من الملاحظات الأولية التي لاحظها الباحث بأن مديرو الإدارات والموجهين والمدرسين يركزون على ضمان سير العمل وتنفيذ الخطة الموضوعية سلفاً بدرجة عالية دون أن يكون الجانب الإنساني في نفس مستوى الإهتمام أو الاعتبار أو خلق نوع من التوازن بين الجانبين مما يدل على عدم مشاركة العاملين في رسم سياسة وخطة العمل بالمحلية محل الدراسة وعدم مراعاة ظروف العاملين وعدم مشاركتهم في اتخاذ القرارات اللازمة للعمل مما قد يعرقل مسيرة وشعور العاملين



بعدم الرضا في بعض الأحيان مما يؤثر سلباً على أداءهم وجملة هذه الاعتبارات جميعاً جعلت الباحث يعتقد بوجود مشكلة يسعى لدراستها ليتحقق من اثر تلك الظروف والمتغيرات على السلوك الإداري السائد لدى العاملين بالخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية والذي بدوره يؤثر على سير العمل وأداء العاملين .

أهمية البحث :

تتمثل أهمية البحث في الآتي:

- 1- تعتبر الدراسة تناولاً جديداً في العلاقات الإنسانية .
- 2- تعتبر هذه الدراسة تناولاً جديداً في مجال الخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية والذي يفنقر إلى مثل هذه الدراسات والبحوث في مجال السلوك الانساني بالمحلية موضع الدراسة .
- 3- نتائج هذه الدراسة قد تكون بداية لدراسات في العلاقات الإنسانية في قطاعات أخرى
- 4- قد تفيد نتائج هذه الدراسة العاملين في جميع الإدارات والقائمين بأمر التعليم الثانوي بمحلية الدويم خاصة والمحليات السودان الأخرى على وجه العموم .
- 5- الدراسة تعتبر تناولاً جديداً أيضاً للعوامل المؤثرة على أداء الخدمات التعليمية من حيث:
هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات العقلية وأداء العاملين .
و هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الداخلية وأداء العاملين .
و هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية الجيدة وأداء العاملين .
و هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدوة الحسنة وأداء العاملين .

أهداف البحث:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

1- معرفة المشاكل التي قد يعاني منها العاملين بالخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية بمحلية الدويم والتي لها تأثير على الأداء .

2- محاولة الكشف لمعرفة الأسباب المؤدية لمشكلات العمل الناجمة عن علاقة المديرين والموجهين والمشرفين ورؤساء الأقسام والمعلمين التابعين للتعليم الثانوي بالمحلية والتي قد تؤثر على سير العمل والأداء .

3- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى الاهتمام بالعنصر البشري والذي هو ركيزة الإنتاج وسير العمل .

4- تقديم توصيات ومقترحات تفيد المشتغلين بقطاع الخدمات التعليمية إعدادا وتخطيطاً وتنفيذاً وتوجيها.

منهج البحث:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي المسحي لهذه الدراسة لأنه أكثر المناهج ملائمة لأهداف هذا البحث ، والذي يعتبر أحد المناهج في الدراسة الإجتماعية الميدانية ، وقد اشتمل المسح الإجتماعي عن طريق العينة العشوائية ويتضمن المنهج المستخدم الآتي : إستمارة البحث الميداني لغرض تحديد اتجاهات المبحوثين نحو فقرات الاستبانة وفق الإجراءات المتبعة في العلوم الإجتماعية ، لمعرفة رأى المبحوثين نحو السلوك الإداري وأثره على سير العمل والأداء .

مجتمع البحث :

بما أن الدراسة تتركز في معرفة اثر السلوك على أداء الخدمات التعليمية بالمدارس الثانوية بمحلية الدويم فإن مجتمع الدراسة يتمثل في العاملين من مدير المرحلة الثانوية والمشرفين والموجهين ، ومديرو ووكلاء والمعلمون بالمدارس الثانوية .

حدود البحث :

1- المجال المكاني : محلية الدويم ، تقع محلية الدويم غرب النيل الأبيض بين خطى عرض 14.30 ° - 15 ° شمالاً وبين خطى طول 32 ° - 33 ° شرقاً وتحدها شمالاً محلية أم رمته ومن الجنوب محلية كوستي ومن الشرق النيل الأبيض ومن الغرب ولاية شمال كردفان .

2- المجال الزماني : في الفترة من 2003 - 2008 م

3- المجال البشرى : العاملين بالخدمات التعليمية بالمرحلة الثانوية بمحلية الدويم من الجهازين الإدارى والفني و مديرو ووكلاء والمعلمين بالمدارس الثانوية .

فرضيات الدراسة :

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدرات العقلية و أداء العاملين .

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل الداخلية و أداء العاملين .

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقات الإنسانية الجيدة و أداء العاملين .

هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين القدوة الحسنة وأداء العاملين .

أدوات البحث:

استخدم الباحث لجمع البيانات الأدوات الآتية :

مصادر المعلومات والبيانات :

المصادر الثانوية:

أ- الكتب - المجلات - الدوريات - التقارير - الإحصاءات وغيرها من الدراسات في مجال الإدارة .



ب- البحوث المتصلة بدراسة علم السلوك .

المصادر الأولية :

1- الاستبانة لإدارى ومديرو ومعلمي ومعلمات المرحلة الثانوية بمحلية الدويم .

2- المقابلة الشخصية مع مدير المرحلة الثانوية وموجهي ومشرفي ومديرو المدارس الثانوية بمحلية الدويم .

مصطلحات البحث :

استخدم الباحث العديد من المصطلحات في هذه الدراسة ، ومن الضروري أن نقوم بتحديد ماذا نعنى بكل مصطلح لنسهل على القارئ تكوين فكرية واضحة عن الدراسة ونتائجها ، وبالتالي توضيح اى غموض أو سوء فهم قد يحدث نتيجة عدم تحديد المفاهيم أو المصطلحات .

الإدارة :

الإدارة عبارة عن تنسيق الموارد المختلفة من خلال عمليات التخطيط ، والتنظيم ، والتوجيه ، والرقابة بقصد الوصول إلى هدف أو الأهداف المرسومة .

العامل :

يقصد به اى شخص يشغل وظيفة في الهيكل الوظيفي تم تعيينه عليها

الشخصية :

أنها استجابة الفرد المميزة للمثيرات الاجتماعية وكيفية توافقه مع المظاهر الاجتماعية لبيئته.

الإدراك :

الإدراك هو استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها الى سلوك محدد .



البر :

البر عبارة عن المبادئ والقواعد المنظمة للسلوك الإنساني .

القيادة :

عملية التأثير على أنشطة الأفراد من اجل تحريكهم إداريا تجاه تحقيق هدف مشترك في إطار ظروف موقف معين .

الدافعية :

يشير هذا المصطلح إلى مجموعة الظروف الداخلية والخارجية التي تحرك الفرد من اجل تحقيق حاجاته ، وإعادة الاتزان عندما يختل .

الخدمات التعليمية :

التعليم هو العملية التي يقوم بها المعلم لنقل المعلومات والمعارف بشكل مباشر إلى المتعلم .

المرحلة الثانوية :

هي المرحلة التي تلي التعليم الأساسي وتعتبر المرحلة الثانية من مراحل التعليم العام في السودان تستمر فيها الدراسة لمدة ثلاثة سنوات ويمنح المتخرج شهادة سودانية أو تؤهله لسوق العمل .

الدراسات السابقة :

في حدود علم الباحث لم تنشر أي أبحاث أو دراسات سابقة حول موضوع الدراسة ، ولكن هنالك بعض الدراسات التي تناولت موضوع السلوك التنظيمي من نواحي معينة ، ومن أهم هذه الدراسات مايلي :

- **دراسة سلافه عبد المنعم** : بعنوان العلاقات الإنسانية واثرها على السلوك التنظيمي والرضا الوظيفي للعاملين بمنظمات الأعمال - بالتطبيق على شركة سودانل للاتصالات - جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا -2005م. و خلصت الدراسة إلى :

أ/ هناك عدم اهتمام بحاجات العاملين مما ينتج عنه عدم الرضا الوظيفي كذلك هنالك تصور في سياسات تنمية و تطوير علاقات العمل .

ب/ هناك بعض الوظائف يغلب علي طابعها النمطية و الروتينية مما يترتب علي ذلك الملل والسام و بالتالي لا يجد الموظف فرصة للإبداع أو الإضافة بحيث تصبح الوظيفة من النوع الذي لا يبعث علي الابتكار و التشويق .

توصيات الدراسة :

الاهتمام بالعلاقات الإنسانية بين زملاء العمل بحيث تكون قائمة علي أسس من التعاون و الانسجام و التفاهم مما يترتب عليه سرعة الأداء و يولد علاقة طردية بين الإشراف و الإنتاج .

دراسة الزاكي عبد الهادي : السلوك التنظيمي التنموي في السودان ما بين 89-1999 م .. دراسة في

الإدارة العامة - جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا -2000م. و توصل الباحث للنتائج التالية :

أ/ أن السلوك التنظيمي التنموي جهد إنساني موجه عبر المنظمات و تنظيمات الدولة المختلفة و فق رؤى و خطط و سياسات و برامج وأهداف قيادية عليا تستثمر قوة دافع الانجاز لدى الأمة أو تخلقها فيهم لتحقيق أهداف عامة تعود عليهم بالنفع و التنمية .

ب/ أن التنمية هي سلوك تنظيمي موجه عبر المنظمات مختلفة نحو تحقيق الغايات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية و السياسية .

دراسة سلوى عثمان فضل : بعنوان: ضغوط العمل ودورها في المشكلات التنظيمية وأساليب مواجهتها.

. بحث في الإدارة العامة - 2004 م.. دراسة حالة كلية التكنولوجيا والتنمية البشرية - جامعة السودان

للعلوم والتكنولوجيا ، وتهدف إلى شرح مفهوم الضغوط بصفة عامة ، وتصحيح بعض الأفكار الخاطئة بشأن الضغوط ومدى تأثير ضغوط العمل على الفرد وأدائه بكلية التكنولوجيا ومحاولة إيجاد طرق لمعالجة ضغوط العمل على مستوى الفرد وعلى مستوى الكلية .. وفيما يلي بعض نتائج الدراسة :

أ / تعاني كلية التكنولوجيا والتنمية البشرية منذ نشأتها من عدم تناسب حجم العاملين مع عدد الطلاب مما أدى لضرورة العمل لساعات طويلة .

ب / الصراع في العمل يعد مصدرًا من مصادر الضغوط ، ولقد اتضح إن أهم أسباب الصراع بالكلية عدم البرمجة لتواريخ بدايات ونهايات التسجيل وعدم إلتزام الإدارة بالفترات التي حددتها مما ينعكس سلباً على الموظف والطالب وغالبا ما يكون سببا للجدل والنقاش والتوتر .

ج / بالرغم من الضغوط التي يتعرض لها العاملين في الكلية إلا أنهم أجمعوا على عدم ترك العمل بالكلية مهما كانت الإغراءات .

وخلصت الباحثة إلى التوصيات التالية :

أ - التعامل مع الصراع عن طريق التفاوض وذلك من خلال إشراك جميع الأطراف في حل المشكلة بأسلوب تعاوني يمكن من خلاله تلبية حاجات الأطراف .

ب- إتخاذ خطوات عملية للتخلص من آثار الضغوط الشديدة وذلك يتطلب العون من المراكز أو العيادات أو الوحدات التابعة لأقسام علم النفس بالجامعة .

دراسة : أنجم أحمد عثمان : بعنوان : دور النظرية السلوكية في تطوير أداء العاملين .. بحث في إدارة الأعمال 2010 م .. دراسة حالة بعض مؤسسات التعليم العالي الأهلي والأجنبي بولاية الخرطوم الفترة من 1998 - 2008 م .

تهدف الدراسة إلى التعريف بطبيعة علم السلوك التنظيمي بجميع أبعاده وعناصره .. وكذلك تهدف إلى التعرف على أثر تفهم الإدارة للسلوك التنظيمي والتجاوب مع متطلباته على سلوك العاملين وأدائهم . وتأتي أهمية الدراسة بعد أن أصبح العنصر البشري هو أهم عنصر من عناصر الإنتاج وأصبحت المنظمات

الحديثة تهتم برفاهية الناس في أماكن العمل. . مما اوجد الحاجة لدى الجميع إداريين وأكاديميين وباحثين إلى الاهتمام المتزايد بدراسة السلوك الإنساني ، وهذه الحاجة أعطت أهمية خاصة لدراسة السلوك التنظيمي ومتطلباته .

وخلصت الدراسة إلى التوصيات التالية :

أ- إجراء تعديل على شروط الخدمة وزيادة المرتبات حتى تتناسب مع الجهد المبذول والاحتياجات المتزايدة للعاملين .

ب- تنظيم لقاءات دورية منتظمة بين العاملين والإدارة للوقوف على مشاكل العمل .

ج- تخصيص إدارة مستقلة كشؤون للأفراد تهتم بقيادة وتوجيه وتنظيم العنصر البشري.. حتى يسهل معالجة المشاكل في مراحلها الأولية .

د- إعطاء الأولوية لبرامج التدريب وتطوير العاملين لان ذلك من شأنه أن يرفع الروح المعنوية للعاملين ويجعلهم يجتهدون في تحقيق الأهداف المطلوبة.