



قال تعالى:

وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ

سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ

الْمُحْسِنِينَ

(العنكبوت: ٦٩)

الإهداء

إلى أمي الحبيبة التي قاست وعانت في سبيل أن تراني قادراً على تحقيق ما

أطمح إليه، بفضل دعائها وعطاها يسر الله لي ما وصلت إليه - حفظها الله

وبارك في عمرها - وأسأله تعالى أن يجزيها عني خير الجزاء .

إلى مروحي أبي الغالي الذي كان سبباً لوجودي في هذه الحياة - أسكنه

الله فسيح جناته - وجعل ثواب ما أعمل من صالحات في صحيفته . . .

إلى نزوجتي الغالية التي صبرت طويلاً، وهيأت لي جو الدراسة والبحث .

وإلى أولادي الأعزاء الذين حُرِّموا كثيراً من حقوقهم في سبيل إنجائهم

هذا العمل .

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بفضله تتم الصالحات، والصلاة والسلام على رسوله الكريم الذي علّم البشرية
أسمى معاني الشكر على المعروف، وأبلغ عبارات الجزاء على الإحسان حيث قال: ﷺ
﴿لَنْ لَا يَشْكُرَ النَّاسُ لَا يَشْكُرُ اللَّهَ﴾ (صحيح الجامع الصغير - رقم ٦٦٠١)

أَشْكُرُكُمْ لِمَا تَزِدُّونِي بِهِ مِنْ نِعْمَةٍ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَوْنَهَا دُخِلَنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴿[النمل: ١٩]

واعترافاً مني بالجميل إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل، فإنني أتوجه ببالغ شكري
وتقديري إلى:

سعادة البروفيسور: أحمد إبراهيم أبو سن المشرف على الرسالة لما قدّمه لي من علم
ومنهجية في البحث. كما أشكر الأساتذة أعضاء المناقشة: البروفيسور محمد حسن حافظ
والبروفيسور خالد سر الختم السيد، وأخص بالذكر ممن ساعدني في هذا المقام سعادة
الدكتور: خالد البيلي عميد كلية الدراسات التجارية والذي كانت له اليد الطولى في تشجيعي
على الاستمرار في الدراسة بعد الماجستير، ولا أنسى ما حباني به من معاملة خاصة، تدل
على تواضعه ودمائة أخلاقه - جزاه الله عني خيراً ...

كذلك أشكر الأخ الكريم عمر إبراهيم محمد صديق الغربة الوفي الذي قدّم لي كل ما يستطيع
من مساعدة لإنجاز هذا العمل، كما أشكره على استضافته لي مراراً. وكذلك أتقدم بخالص
الشكر للأخوين الفاضلين: خوجلي عبد الله محمد، والأخ محمد إبراهيم محمد اللذين لم يدخرا
جهداً في مساعدتي، وتقديم يد العون بكل دماثة وسعة صدر، بارك الله فيهما .

وأشكر معالي الأستاذ علي الخليوي المشرف العام على مدارس الإحسان بالرياض على
جهوده معي، وحرصه على تهيئة الظروف التي أعانتني على متابعة الدراسة.
كذلك أشكر الأستاذين: مروان خالد مدير قناة المجد للأطفال والأستاذ: إسماعيل شرجي
المشرف التربوي في مدارس التربية النموذجية على جهودهما المخلصة معي. وأشكر جميع
من كان له فضل عليّ ولم يرد اسمه ...

الشكر موصول إلى القائمين على مكتبة معهد الإدارة العامة، ومكتبة الملك عبد العزيز العامة
بالرياض على جميع التسهيلات والدعم الذي قدموه لي .

الباحث

المستخلص

تناولت الدراسة مشكلة تفاقم التحديات والمعوقات الإدارية لدى معظم المنظمات المعاصرة. وهدفت الدراسة إلى تحديد أثر المعوقات الإدارية والتنظيمية على أداء بعض المؤسسات الإعلامية والتربوية في المملكة العربية السعودية، وكذلك التعرف على دور الإدارة الإسلامية وقيمها الأخلاقية في الإصلاح الإداري ومعالجة هذه المعوقات وذلك من خلال دراسة ميدانية. تمّ اتباع كلٍّ من المنهج التاريخي، والوصفي، ولغرض جمع البيانات ميدانياً تمّ إعداد استبانة وتوزيعها على الفئة المستهدفة من مدرسين، وإداريين، وفنيين، في مدارس الإحسان و التربية النموذجية الأهليتين، وموظفي قناة المجد الفضائية بمدينة الرياض. وخضعت للتحليل الإحصائي وفق حزمة البرامج الإحصائية للبحوث الاجتماعية (SPSS). توصلت الدراسة إلى أن ضعف أنظمة الحوافز الإيجابية كان من أهم الأسباب المؤدية لكثير من المعوقات الإدارية، إلى جانب عدم تناسب المرتب مع مستلزمات الحياة المتزايدة. والاعتماد على تفعيل أساليب التحفيز السلبية (الروادع). خلصت إلى أنه لا يمكن للإدارة المعاصرة أن تنجح في تحفيز العاملين إلا من خلال قدرتها على غرس معاني الولاء والانتماء للمنظمة. تطبيق مفاهيم الإدارة وفقاً للنموذج الإسلامي هو الكفيل الأمثل لمعالجة المعوقات الإدارية المعاصرة. وأوصت الدراسة بضرورة استحداث أنظمة مرتبات وبدلات جديدة، قادرة على تغطية تكاليف الحياة، وتأمين مستوى معقول من العيش الكريم. ضرورة تأسيس قيادات إدارية من كفاءات ملتزمة بدينها، مثقفة، وقادرة على الحد من الفساد الإداري. أهمية تفعيل أنظمة التحفيز السلبي (الروادع) وفق مقاييس موضوعية واضحة وعادلة. أهمية بث الوعي الإيماني في نفوس أفراد المجتمع (المنزل-المدرسة-الإعلام-الشركة...) تحت مفهوم ”الله يراني“ وما يستلزمه من: إتقان، وإخلاص، واستشعار معنى العبادة لله أثناء تأدية العمل.

ABSTRACT

Study examined the problem of exacerbated challenges and administrative obstacles for the most contemporary organizations. The study aimed to determine the impact of the administrative and organizational obstacles to performance of some media and educational organizations in the Kingdom of Saudi Arabia, As well as to identify the role of the Islamic administration and ethical values in the administrative reform and to treatment these constraints through a field study. Been followed the historical, descriptive approaches . For the purpose of field data collection questionnaire was prepared and distributed to the target group of teachers, administrators, and technicians, in Alehsan & Attarbia annamuthgiyh private schools, and the staff Majd TV channel in Riyadh. And subjected to statistical analysis

according to statistical software package for Social Research (SPSS). The study concluded that the weak systems of positive incentives was one of the most important causes of many administrative obstacles, as well as the disproportionate salary increased with the necessities of life. Dependence on activating passive stimulation methods (disincentives). Concluded that can not management to succeed in contemporary motivate employees only through their ability to instill the meaning of loyalty and belonging to the organization. Application of management concepts and according to the Islamic model is the perfect sponsor to handle the contemporary administrative obstacles. The study recommended the need to develop systems new salaries and allowances, able to cover the costs of life, and ensure a reasonable level of decent living. The need to establish administrative leadership competencies: committed to their religion, educated, and able to reduce administrative corruption. The importance of activating negative incentive systems (disincentives) according to objective measures, clear and fair. The importance of raising awareness of faith in the hearts of members of the community (home - school - media - the company ...) under the concept of "God sees me" and entails: mastery, and sincerely, and the meaning of worship to Allah sensor during the performance of work.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
البسمة	أ
الآية	ب
الإهداء	ج
الشكر والتقدير	د
المستخلص	هـ - و
قائمة المحتويات	ز
قائمة الجداول	ط
قائمة الأشكال	ن
الفصل التمهيدي	
المقدمة	٢
مشكلة البحث.	٥
تساؤلات البحث وفرضياته .	٧
أهداف البحث	٨
أهمية البحث	٨
منهج البحث	٩
أداة الدراسة	٩
مصادر ومعلومات البحث	١٠
تعريف بمصطلحات البحث الرئيسية	١٠
أهم الدراسات السابقة	١١
تعليق على الدراسات السابقة	٢١
الفصل الأول : الإطار النظري و أدبيات الإدارة العامة	
المبحث الأول:	
مفهوم الإدارة .	٢٤
صلة الإدارة بالعلوم الأخرى .	٢٧

٣٣	طبيعة الإدارة
٣٧	تاريخ الإدارة .
٤٨	أهمية الإدارة.
٥١	محتويات الإدارة .
٧١	المبحث الثاني : منهج الإدارة الإسلامية .
٨٦	المبحث الثالث : كيف يمكن للإدارة المعاصرة أن تتجح في تحفيز العاملين والتأثير في رفع معنوياتهم وما هو دور الإسلام في التحفيز ؟
١١٣	المبحث الرابع : دور الإدارة الإسلامية وقيمها الأخلاقية في الإصلاح الإداري ومعالجة الكثير من التحديات والمعوقات الإدارية.
الفصل الثاني	
تحديات ومعوقات الإدارة	
١٤٣	المبحث الأول : معوقات الإدارة التنظيمية .
١٤٥	• تعقيد الأنظمة وطول الإجراءات والتشبث بالسياسات التقليدية.
١٤٨	• فقدان الشفافية و المساءلة .
١٦١	• سوء استخدام الرقابة الإدارية .
١٧٥	• انخفاض الإنتاجية وانعدام الجودة .
١٨٨	• ضغوط العمل .
١٩٨	المبحث الثاني : معوقات الإدارة السلوكية .
١٩٩	• انعدام الرضا الوظيفي .
٢٠٤	• ضعف روح الجماعة في العمل. (إدارة فريق العمل)
٢١١	• الصراع التنظيمي.
٢١٩	• التسرب الوظيفي .
٢٢٥	• مقاومة التغيير ، وعدم الرغبة في التطوير الإيجابي .
٢٢٨	المبحث الثالث : معوقات الإدارة الاجتماعية والثقافية .
٢٢٩	• تفشي البطالة .
٢٣٣	• هجرة العقول والكفاءات .
٢٤٠	• المركزية المطلقة .
٢٤٧	• ضعف برامج التأهيل ، والتدريب المستمر.

الفصل الثالث : الدراسة الميدانية.	
٢٦١	١- مجتمع وعينة البحث
٢٦١	٢- وصف لحالات البحث محل الدراسة.
٢٩٤	٣- الأساليب الإحصائية
٢٩٥	٤- ثبات وصدق أداة الدراسة
٣٠١	٤- تحليل المتغيرات الشخصية والديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
٣٠٨	٥-الإجابة عن تساؤل الدراسة الأول: ما هو أثر المعوقات الإدارية والتنظيمية على أداء المنظمات التربوية والإعلامية في المملكة العربية السعودية؟
٣٦١	٦-الإجابة عن سؤال: هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية في آراء المبحوثين (إدارة المنظمات) نحو محاور المعوقات وفقاً للمتغيرات الشخصية ؟
الفصل الرابع : نتائج الدراسة والتوصيات	
	المبحث الأول : نتائج الدراسة.
٣٨٩	ولاً : النتائج المتعلقة بالمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة .
٣٩٠	ثانياً : نتائج الإجابة عن محاور تساؤلات الدراسة وفرضياتها.
٣٩٨	نتائج الدراسة النظرية - الإجابة عن سؤال : (كيف يمكن للإدارة المعاصرة أن تنجح في تحفيز العاملين، والتأثير في رفع معنوياتهم، وما هو دور الإسلام في التحفيز)؟
٤٠٢	نتائج الإجابة عن التساؤل حول : دور الإدارة الإسلامية وقيمها الأخلاقية في الإصلاح الإداري ومعالجة الكثير من التحديات والمعوقات الإدارية وطرق التغلب عليها .
٤٠٥	المبحث الثاني : أهم التوصيات.
٤٠٦	توصيات لدراسات لاحقة.
٤٠٧	قائمة المصادر والمراجع.
٤١٩	الملاحق.

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
١	أهم أوجه الاختلاف بين علم إدارة الأعمال وعلم الإدارة العامة	٣٢
٢	أهم الفروق بين إدارة الجودة الشاملة كمنهج حديث وبين الإدارة التقليدية	١٨٢
٣	الفرق بين الضغط والاحترق	١٩٠

٢٠٧	ماذا تقدم الجماعة للفرد	٤
٢٧٨	أعضاء مجلس الإدارة الحاليين لمدارس التربية النموذجية	٥
٢٧٩	الجنة التنفيذية لمدارس التربية النموذجية	٦
٢٨١	أعضاء لجنة المراجعة - لمدارس التربية النموذجية	٧
٢٨١	لجنة الترشيحات والمكافآت- لمدارس التربية النموذجية	٨
٢٨٥	لجنة التوجيه والإرشاد مدارس الإحسان الأهلية	٩
٢٨٥	لجنة التوعية الإسلامية - مدارس الإحسان الأهلية	١٠
٢٨٥	لجنة رعاية السلوك - مدارس الإحسان الأهلية	١١
٢٨٦	مجلس المعلمين - مدارس الإحسان الأهلية	١٢
٢٨٦	مجلس المدرسة - مدارس الإحسان الأهلية	١٣
٢٩٦	معامل ثبات ألفا كرونباخ لاستبانة معوقات الإدارة لدى المنظمات.	١٤
٢٩٧	رتباط عبارات المحور الأول مع الدرجة الكلية للمحور	١٥
٢٩٨	ارتباط عبارات المحور الثاني مع الدرجة الكلية للمحور	١٦
٢٩٨	ارتباط عبارات المحور الثالث مع الدرجة الكلية للمحور	١٧
٢٩٩	ارتباط عبارات المحور الرابع مع الدرجة الكلية للمحور	١٨
٣٠٠	ارتباط عبارات المحور الخامس مع الدرجة الكلية للمحور	١٩
٣٠٠	ارتباط عبارات المحور السادس مع الدرجة الكلية للمحور	٢٠
٣٠١	معامل ارتباط كل محور من محاور الاستبيان مع الدرجة الكلية للاستبيان	٢١
٣٠٢	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	٢٢
٣٠٣	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية	٢٣
٣٠٤	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	٢٤
٣٠٥	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل التعليمي	٢٥
٣٠٦	توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة العمل	٢٦
٣٠٧	توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال تخصصك	٢٧
٣٠٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور	٢٨

	المعوقات السلوكية للإدارة في المنظمات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة	
٢٩	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور معوقات الأداء للإدارة في المنظمات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة	٣١٧
٣٠	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور معوقات ضعف أداء الإداريين لدى الإدارة في المنظمات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة	٣٢٥
٣١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور معوقات ناتجة عن ضعف التنظيم الإداري لدى الإدارة في المنظمات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من منسوبي تلك المنظمات.	٣٣٤
٣٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور معوقات الأداء المتعلقة بعدم وجود قوانين ونظم متبعة لدى الإدارة في المنظمات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة	٣٤٢
٣٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور معوقات المعوقات المتعلقة بالبعد عن الالتزام الإسلامي الأخلاقي لدى الإدارة في المنظمات من وجهة نظر أفراد العينة الدراسة من منسوبي تلك المنظمات.	٣٥٠
٣٤	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات السلوكية لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد سنوات الخبرة	٣٦٢
٣٥	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات السلوكية لدى الإدارة في المنظمات) حسب المؤهل التعليمي	٣٦٢
٣٦	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات السلوكية لدى الإدارة في المنظمات) حسب طبيعة العمل	٣٦٣
٣٧	اختبار شيفيه لمعرفة صالح الفروق فيما يتعلق بمتغير طبيعة العمل نحو المحور الأول	٣٦٤
٣٨	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات السلوكية لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد الدورات	٣٦٤
٣٩	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (معوقات الأداء لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد سنوات الخبرة	٣٦٥
٤٠	اختبار (Isd) للتعرف على صالح الفروق فيما يخص سنوات الخبرة ومحور معوقات الأداء لدى الإدارة في المنظمات	٣٦٦
٤١	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (معوقات الأداء لدى الإدارة	٣٦٧

	في المنظمات)حسب المؤهل العلمي	
٣٦٧	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (معوقات الأداء لدى الإدارة في المنظمات) حسب طبيعة العمل	٤٢
٣٦٨	يوضح اختبار (Scheffe) للتعرف على الفروق المتعلقة بطبيعة العمل وبين معوقات الأداء لدى الإدارة	٤٣
٣٦٩	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (معوقات الأداء لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد الدورات	٤٤
٣٧٠	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن سوء الإداريين لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد سنوات الخبرة	٤٥
٣٧٠	اختبار (LSD) لمعرفة الفروق المتعلقة بعدد سنوات الخبرة ومحور المعوقات الناتجة عن ضعف أداء الإداريين لدى الإدارة في المنظمات	٤٦
٣٧١	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن سوء الإداريين لدى الإدارة في المنظمات) حسب المؤهل التعليمي	٤٧
٣٧٢	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن سوء الإداريين لدى الإدارة في المنظمات) حسب طبيعة العمل	٤٨
٣٧٢	اختبار (Scheffe) للتعرف على الفروق بين متغير طبيعة العمل وبين محور المعوقات الناتجة عن سوء الإداريين لدى الإدارة في المنظمات	٤٩
٣٧٣	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن سوء الإداريين لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد الدورات	٥٠
٣٧٤	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن ضعف التنظيم الإداري لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد سنوات الخبرة	٥١
٣٧٥	اختبار (LSD) لمعرفة صالح الفروق بين متغير عدد سنوات الخبرة وبين محور المعوقات الناتجة عن ضعف التنظيم الإداري لدى الإدارة في المنظمات	٥٢
٣٧٥	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن ضعف التنظيم الإداري لدى الإدارة في المنظمات) حسب المؤهل التعليمي	٥٣
٣٧٦	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن ضعف التنظيم الإداري لدى الإدارة في المنظمات) حسب طبيعة العمل	٥٤
٣٧٧	اختبار (Scheffe) للتعرف على صالح الفروق بين متغير طبيعة العمل وبين محور	٥٥

	المعوقات الناتجة عن ضعف التنظيم الإداري لدى الإدارة في المنظمات	
٣٧٧	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن ضعف التنظيم الإداري لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد الدورات	٥٦
٣٧٨	اختبار (LSD) لمعرفة صالح الفروق بين متغير عدد الدورات وبين محور المعوقات الناتجة عن ضعف التنظيم الإداري لدى الإدارة في المنظمات	٥٧
٣٧٩	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن عدم وجود قوانين ونظم متبعة لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد سنوات الخبرة	٥٨
٣٨٠	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن عدم وجود قوانين ونظم متبعة لدى الإدارة في المنظمات) حسب المؤهل التعليمي	٥٩
٣٨٠	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن عدم وجود قوانين ونظم متبعة لدى الإدارة في المنظمات) حسب طبيعة العمل	٦٠
٣٨١	اختبار (Scheffe) للتعرف على الفروق بين متغير طبيعة العمل، وبين محور (المعوقات الناتجة عن عدم وجود قوانين ونظم متبعة لدى الإدارة في المنظمات)	٦١
٣٨٢	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن عدم وجود قوانين ونظم متبعة لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد الدورات	٦٢
٣٨٣	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن البعد عن الالتزام الإسلامي الأخلاقي لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد سنوات الخبرة	٦٣
٣٨٣	اختبار (Isd) لمعرفة صالح الفروق بين متغير عدد سنوات الخبرة ومحور المعوقات الناتجة عن البعد عن الالتزام الإسلامي الأخلاقي .	٦٤
٣٨٤	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن البعد عن الالتزام الإسلامي الأخلاقي لدى الإدارة في المنظمات) حسب المؤهل التعليمي	٦٥
٣٨٥	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات الناتجة عن البعد عن الالتزام الإسلامي الأخلاقي لدى الإدارة في المنظمات) حسب طبيعة العمل	٦٦
٣٨٥	اختبار (Scheffe)	٦٧
٣٨٦	اختبار تحليل التباين الأحادي لدلالة الفروق لمحور (المعوقات المتعلقة بالبعد عن الالتزام الإسلامي الأخلاقي لدى الإدارة في المنظمات) حسب عدد الدورات	٦٨

قائمة الأشكال

الرقم	موضوع الشكل	الصفحة
١	المستويات التنظيمية (الإدارة العليا - الوسطى - الدنيا)	٣٥
٢	خطوات المنهج العلمي في اتخاذ القرارات	٦٥
٣	نموذج يوضح المنهج التكاملي للإدارة في الإسلام	٨٢
٤	نموذج يبين ارتباط الدوافع والحوافز وأهداف المؤسسات.	٨٧
٥	القوى التي تشكل الأخلاقيات الإدارية	١٢٩
٦	المنظومة القيمية الإيمانية	١٣٩
٧	المنظومة القيمية المادية العلمانية	١٣٩
٨	جوهر الشفافية	١٤٩
٩	عوامل زيادة الإنتاجية	١٧٦
١٠	الفرق بين الضغط والضغوط والإجهاد	١٨٩
١١	نموذج (هيجان) لتفسير ضغوط العمل	١٩٦
١٢	أنواع الجماعات في المنظمات	٢٠٦
١٣	مراحل الصراع التنظيمي والعلاقات فيما بينها، والمؤثرات التي تؤثر على كل مرحلة	٢١٢
١٤	مخرجات الصراع (المثمرة والمدمرة)	٢١٦
١٥	نموذج مبسط لأسباب وعوامل التسرب الوظيفي	٢٢٠
١٦	أنواع التسرب الوظيفي	٢٢١
١٧	عملية التطوير التنظيمي	٢٢٦
١٨	كيفية التكامل والتفاعل بين كل من دور العوامل الذاتية ، ودور العوامل المجتمعية من حيث تأثيرها على عملية التوافق الاجتماعي عند الفرد.	٢٣٢
١٩	الخطوات الخمس الأساسية لعمليات التدريب والتنمية	٢٥٥
٢٠	شكل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	٣٠٢
٢١	شكل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.	٣٠٣
٢٢	شكل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	٣٠٤
٢٣	شكل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل التعليمي	٣٠٥
٢٤	شكل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل	٣٠٦
٢٥	شكل يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد الدورات التي حصلت عليها في مجال تخصصك	٣٠٨