

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

تبسيط الإجراءات المكتبية ودورها في رفع كفاءة

المنظمات

(دراسة حالة جامعة دنقلا 2007-2012)

**Simplifying Office Procedures and its effect in Raising
the Efficiency of Organizations**

A Case Study of University of Dongola 2007-2012

رسالة مقدمة للإستيفاء الكلي لمتطلبات درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بواسطة:

سنية عبد الحي محمود فضل الله

(بكالوريوس سكرتارية)

المشرف:
د. الطاهر أحمد محمد

2013م

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى:

(وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا)

صدق الله العظيم

سورة طه الآية (114)

ب

الإهداء

أهدي هذا البحث إلي روح أمي و أبي رحمهم الله

إلى أخواني وأخواتي الأعزاء

إلي زوجي الفاضل عوض

إلى ابنتي الغالية أمنية
إلى كل من أناروا لي الطريق
إلى كل من كانوا سندي
إليكم جميعاً ثمرة هذا الجهد.

الحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه. أسجل
شكري وتقديري لأسرة جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا التي أتاحت لنا الفرصة لهذه الدراسة
المتفردة. والشكر أجزله للدكتور/ الطاهر أحمد محمد،
الذي أشرف وحكم هذا الجهد، فله مني الاحترام وصالح
الدعوات، والشكر موصول أيضاً لأستاذي الفاضل
الدكتور/ مدثر حسن سالم الذي أفادني كثيراً في هذا
الجهد،

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر لأسرة جامعة دنقلا لما
أفادوني به من معلومات .

والشكر أيضاً موصول للأخ الأستاذ/ عبد العظيم
التجاني منسق الجامعة بالخرطوم ولأبناء إخوتي لما
قدموه لي من خدمات.

فهرس المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ج
الفصل الأول	1
الإطار المنهجي	1
المبحث الأول - خطط البحث	2
المبحث الثاني - الدراسات السابقة	5
الفصل الثاني	13
المبحث الأول - الإجراءات الإدارية والمكتبية	14
أولاً - مفهوم الإجراءات	14
ثانياً - تبسيط الإجراءات	23
ثالثاً - الهيكل التنظيمي	35
رابعاً - إدارة المكاتب	

40	
46	المبحث الثاني – كفاءة أداء المنظمات
46	أولاً - مفهوم الكفاءة
50	ثانياً – العوامل المؤثرة على الكفاءة
53	ثالثاً – قياس الكفاءة
58	رابعاً – تقييم الأداء
70	المبحث الثالث – التعامل مع المعاملات
70	أولاً - أساليب التعامل
78	ثانياً - أنواع التعامل
88	ثالثاً - خدمة العملاء
99	المبحث الرابع - التدريب على التعامل مع
99	الإجراءات
106	أولاً - تعريف التدريب
111	ثانياً - أساليب وطرق التدريب
118	ثالثاً - تقييم التدريب
	رابعاً - قياس التدريب
128	الفصل الثالث
129	المبحث الأول: جامعة دنقلا
129	أولاً - نبذة تعريفية
134	ثانياً - الإجراءات الإدارية والمكتبية بالجامعة

147	ثالثاً : كفاءة أداء الجامعة
150	رابعاً: التدريب بالجامعة
155	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار
181	الفرضيات
183	النتائج والتوصيات
184	الخاتمة
190	الملاحق
	أهم المراجع والمصادر

فهرس الجداول

رقم الصفحة	رقم الجدول
157	1
158	2
159	3
159	4
161	5
162	6

163	7
164	8
165	9
166	10
167	11
168	12
169	13
170	14
171	15
172	16
173	17
174	18
175	19
176	20
177	21
178	22
179	23