

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

الرضا الوظيفي وأثره على أداء العاملين
بمؤسسات التعليم العالي

دراسة حالة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
الفترة من 1998م – 2004م

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد الطالب /

مهند أحمد عثمان يوسف

إشراف /

د. حسن عبد الرحيم الطيب

أغسطس 2004م

الإهداء

إلى اللذين قال الله فيهما

وقال رب ارحمهما كما ربياني
والذي العزیز ، ، ،
صغيراً).

رعاك الله وحماك ، بما
كابدت وعانيت لكي ننعم بالعلم
والمعرفة وطيب العيش فما ضعفت
وما وهنت حتى صرنا بحمد الله كما
نحن الآن، فجزاك الله خير الجزاء .
والذي العزیزة ، ، ،

الحنان المتدفق
الذي لا ينقطع والنبع الصافي
الذي لا يتضب ، سلحتنا بالقناعة
واليقين فكنت لنا خير معين ،
فجزاك الله خير ما جرى أم ٠ عن
أولادها .

إلى أسرتي الكريمة

، ، ،

إلى كل الأصدقاء ، ، ،

إلى كل الزملاء ، ، ،

أهدي هذا العمل المتواضع ، ، ،

شكر وعرفان

أتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتور/ حسن عبد الرحيم الطيب الذي أشرف على هذه الرسالة وكانت لتوجيهاته القيمة ورأيه السديد أبلغ الأثر في إكمال هذا البحث.

كما أخص بالشكر السيد البروفيسور/د. أحمد الطيب أحمد مدير الجامعة وربان السفينة والذي إكتسبنا على يديه حب العمل وحسن المعشر والسيد/ أ. على عبد الرحمن على الحاج وكيل الجامعة والذي شملنا وكل موظفي وإداري الجامعة بحكمته وحسن إدارته.

وكل الشكر للأخوة الزملاء بمكتب السيد/ مدير الجامعة وللآنسة/ صباح عبد الله التي قامت بطباعة هذا البحث.

والشكر لله من قبل ومن بعد الذي وفقني في كتابة هذا البحث وإخراجه بالشكل الذي بين أيديكم.



الباحث

الدعاء

اللهم لك
الحمد حتى ترضى
ولك الحمد إذا
رضيت ولك الحمد
بعد الرضى.

Π

قال تعالى

لا تجد قوماً يؤمنون بالله واليوم الآخر
يوآدون من حادّ الله ورسوله ولو كانوا
أبناءهم أو إخوانهم أو عشيرتهم أولئك كتب في
قلوبهم الإيمان وأيدهم بروح منه ويدخلهم جنات
تجري من تحتها الأنهار خالدين فيها رضى الله عنهم
ورضوا عنه أولئك حزب الله ألا إن حزب الله هم
المفلحون

٤

[

سورة المجادلة الآية (22)

الفهرس

أ	الآية	-
ب	الدعاء	-
ج	الإهداء	-
د	الشكر والعرفان	-
هـ	الفهرس	-
ط	الجداول والأشكال	-
	المقدمة	
2	مشكلة البحث	-
2	أهمية البحث	-
2	هدف البحث	-
3	فروض البحث	-
3	منهج البحث	-
3	مجتمع البحث	-
3	الدراسات السابقة	-
6	ملخص الدراسة	-
9	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	-
	الإطار النظري للدراسة	
	الفصل الأول	
11	المبحث الأول مفهوم وأهمية العمل والوظيفة	
11	العمل	-
12	الوظيفة	-
12	الجوانب التي تحتويها الوظيفة	-
13	العمل من منظور تاريخي	-
14	الأسباب التي تدفع الفرد للعمل	-

14	قيمة العمل	-
15	قيمة العمل في الإسلام	-
16	الإتجاه إلى العمل	-
18	ضغوط العمل	-
20	العلاقة الدالة على الضغوط	-
21	أنواع الضغوط	-
23	تقويم أداء العاملين	المبحث الثاني
23	مفهوم وأهداف تقويم أداء العاملين	-
24	التطور التاريخي لتقويم الأداء	-
25	أهداف ومزايا تقويم الأداء	-
26	أهمية تقويم الأداء	-
27	فوائد التقويم	-
29	كيفية تقويم العمل في الأنظمة المختلفة	-
30	المسئولية عن تقويم الأداء	-
33	كيف يتم برنامج تقويم الأداء	-
35	الرضا	المبحث الثالث
35	مفهوم الرضا	-
38	تعريف الرضا	-
42	أهمية الرضا الوظيفي	-
44	مظاهر عدم الرضا	-
45	كيفية زيادة الرضا عن العمل	-
46	العوامل التي تؤثر على الرضا	-
48	العلاقة بين الرضا والأداء	-
		الفصل الثاني
49	الدافعية	المبحث الأول
52	الدافع في الإسلام	-
54	قواعد تنمية الدافعية لدى العاملين	-
56	أهمية الدافعية	-

59	نظريات الدوافع	-
63	العلاقة بين الدافعية والرضا	-
65	المبحث الثاني الحافز الإنساني	
65	مفهوم الحوافز	-
65	تعريف الحوافز	-
68	أهمية الحوافز	-
69	أهداف الحوافز	-
69	أنواع الحوافز	-
73	شروط فعالية الحوافز	-
74	العلاقة بين الدوافع والحوافز	-
75	المبحث الثالث الأجور والمرتبات	
75	المفهوم العلمي للأجور والرواتب	-
76	أهمية الأجر	-
77	أنواع الأجور	-
78	الخدمات والمزايا	-
	الفصل الثالث الدراسة الميدانية	
80	المقدمة	-
82	نشأة الجامعة وتطورها	-
82	رسالة الجامعة وفلسفتها	-
85	التحليل	
88	عرض البيانات	-
101	إثبات الفرضيات	-
110	النتائج والتوصيات	-
	المراجع والملاحق	
112	المراجع	-
أ	الملاحق	-
أ	ملحق رقم (1) التقرير السري	

ب	كليات ووحدات جامعة السودان	ملحق رقم (2)
ب	مجلس الجامعة	-
و	مجلس الأساتذة	-
ي	أمانة الشؤون العلمية	-
ك	عمادة الطلاب	-
م	الوحدة المركزية للمكتبات	-
س	كلية الدراسات العليا	-
ع	كلية الهندسة	-
ص	كلية العلوم	-
ق	كلية علوم الحاسوب	-
ش	كلية تكنولوجيا المختبرات الطبية	-
ت	كلية الدراسات التجارية	-
ث	كلية الدراسات الزراعية	-
خ	كلية الطب البيطري والإنتاج الحيواني	-
ض	كلية علوم الغابات والمراعي الطبيعية	-
غ	كلية علوم الأشعة الطبية	-
أ-1	كلية الموسيقى والدراما	-
ب-1	كلية التربية الرياضية	-
د-1	كلية علوم وتكنولوجيا المياه	-
هـ-1	كلية اللغات	-
و-1	كلية الفنون الجميلة والتطبيقية	-
ز-1	كلية التربية	-
ح-1	كلية تكنولوجيا التنمية البشرية	-
ك-1	معهد الليزر	-
م-1	معهد صحة وتنمية المرأة والطفل	-
ن-1	مركز التعليم عن بعد	-

- مركز الحاسوب س - 1
- وحدة الدراسات الإسلامية ف - 1
- مركز ثقافة السلام ص - 1
- ملحق رقم (3) الاستبانة ش - 1

قائمة الجداول

الصفحة	البيان	رقم الجدول
20	العلاقة الدالة على الضغوط.	(1)
22	مقارنة بين الضغوط الإيجابية والسلبية.	(2)
30	بطاقة تقييم العمل.	(3)
73	الحوافز المادية – المعنوية – الوقائية.	(4)
88	أفراد عينة الدراسة.	(5)
89	الوظيفة الحالية للأفراد.	(6)
90	مدة الخدمة لأفراد عينة الدراسة.	(7)
91	المؤهل الأكاديمي لأفراد عينة الدراسة.	(8)
92	الدرجة الوظيفية لأفراد عينة الدراسة.	(9)
93	التكرارات والنسب المئوية لإجابات المبحوثين.	(10)
101	التكرار والنسب المئوية للعبارات ذات العلاقة بالفرضية.	(11)
101	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي.	(12)
102	التكرار والنسبة المئوية للعبارات ذات العلاقة بالفرضية.	(13)
103	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي ودرجة الحرية والقيمة الاحتمالية ذات العلاقة بالفرضية الثانية.	(14)
104	التكرار والنسبة المئوية للعبارات ذات العلاقة بالفرضية.	(15)
105	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي ودرجة الحرية.	(16)
106	التكرار والنسبة المئوية للعبارات ذات العلاقة بالفرضية.	(17)

106	(18) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي ودرجة الحرية والقيمة الاحتمالية للعبارة ذات العلاقة بالفرضية الرابعة.
107	(19) التكرار والنسب المئوية للعبارة ذات العلاقة بالفرضية.
107	(20) الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة مربع كاي ودرجة الحرية والقيمة الاحتمالية للعبارة ذات العلاقة بالفرضية الخامسة.
108	(21) الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الحرية وقيمة مربع كاي والقيمة الاحتمالية.

قائمة الأشكال

الصفحة	البيان	رقم الشكل
34	تقييم الأداء	(1)
52	الدافع والسلوك الإنساني	(2)
53	إشباع الحاجات والرغبات والأهداف وسلوك الإنسان	(3)
60	هرم تدرج الحاجات	(4)
64	الدوافع	(5)
68	عمل الحوافز	(6)
74	العلاقة بين الدوافع والحوافز	(7)
88	أفراد ونوع عينة الدراسة	(8)
89	الوظيفة الحالية لأفراد عينة الدراسة	(9)
90	مدة الخدمة لأفراد عينة الدراسة	(10)
91	المؤهل الأكاديمي لأفراد عينة الدراسة	(11)
92	الدرجة الوظيفية لأفراد عينة الدراسة	(12)

