



جامعة إفريقيا العالمية
عمادة الدراسات العليا
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية
قسم الإدارة



بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الاعمال

بعنوان:

فرق العمل ودورها في تحسين أداء المنظمات
دراسة تطبيقية: شركة الافريقية للصرافة المحدودة
(2011-2016م)

إشراف الدكتورة :

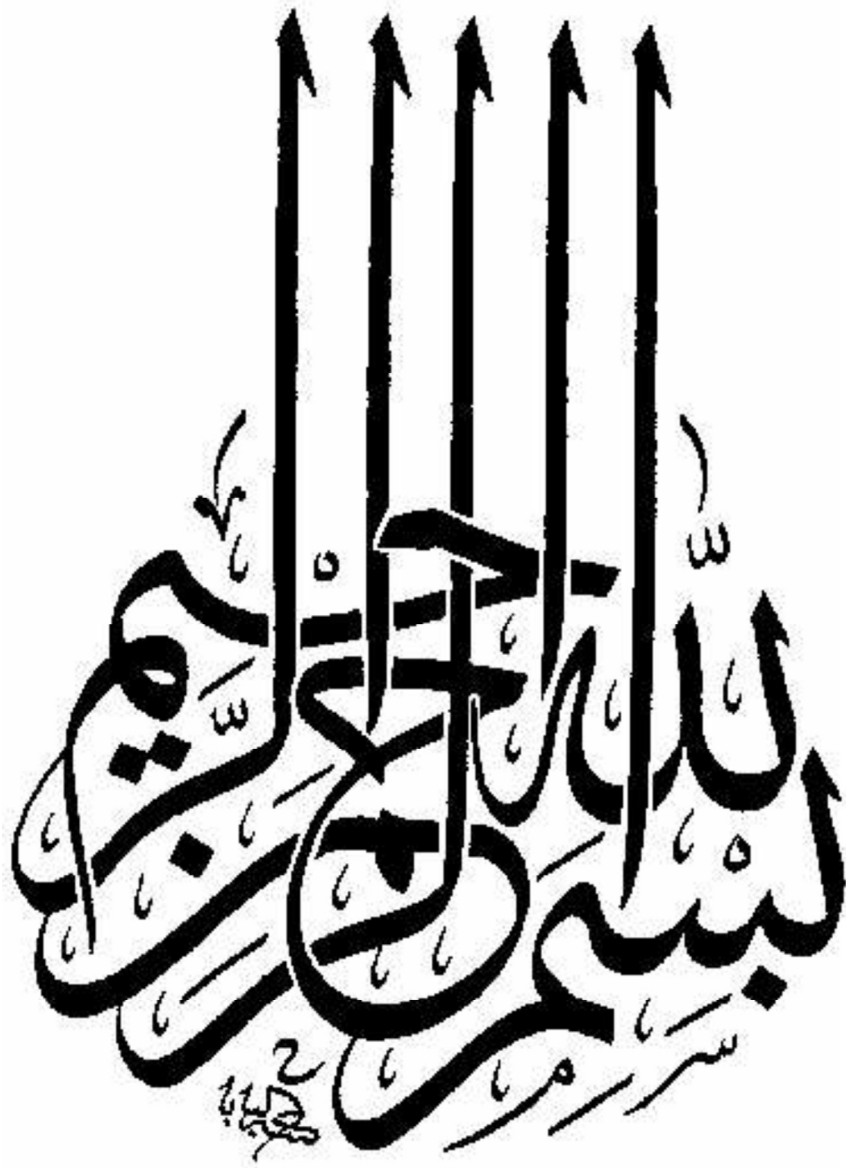
فاطمة الزهراء محمد الأمين البصير

إعداد الطالبة :

آمنة محمد عبد الله نور

الخرطوم

1438هـ — 2018م



الاستهلال

قَالَ تَعَالَى:

﴿ وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ^ط وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ^ج

وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ^ط ﴿٢﴾

صدق الله العظيم

سورة المائدة الآية رقم (2)

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

(عليكم بالجماعة فإن الذنب يأكل من الغنم القاصية)

رواه أبو داؤود عن أبي النرداء

الإهداء

إلى أمي الغالية

إلى أبي العزيز

إلى زوجي وابنتي

إلى أخواني وأخواتي

إلى أهلي وعشيرتي

إلى زميلاتي

أهدي ليهم جميعاً هذا الجهد

الشكر والتقدير

الحمد لله حمداً يليق بعظمته وجلاله، له الحمد في الأولى والآخرة، وأصلي
وأسلم على خير الأنام محمد بن عبد الله عليه صلوات الله وسلامه...

أتقدم بالشكر إلى جامعة إفريقيا العالمية منارة العلم والمعرفة والقائمين
عليها إدارة وأساتذة وعاملين، كما أشكر عمادة الدراسات العليا وكلية
العلوم الإدارية...

وأقدم أسمى آيات الشكر والتقدير إلى الدكتورة/ فاطمة الزهراء محمد الأمين
البصير على إشرافها هذا البحث وتقديم النصح والتوجيهات والإرشادات مما
كان له أثر عظيم في إتمام هذا العمل...

كما أشكر أمناء مكتبات جامعة إفريقيا العالمية وكل المكتبات التي استفدت
منها...

ولا يفوتني أن أشكر أهل السودان حكومةً وشعباً الذين فتحوا أبواب بلادهم
لنتعلم فيها وجزآهم الله خير الجزاء...

المستخلص

تناول البحث موضوع فرق العمل ودورها في تحسين أداء المنظمات دراسة تطبيقية على الشركة الافريقية للصرافة المحدودة)، وتمثلت مشكلة البحث في أن كثير من المنظمات في واقعنا الحالي تعاني من ضعف الأداء أو أنها لم تتمكن من تحقيق الأداء المطلوب وفق طموحاتها مع قيامها بتوفير المتطلبات اللازمة للوصول إلى الأداء المتميز. ولعل تطبيق نظام فرق العمل بطريقة صحيحة يساعد على حل هذه المشكلة، ويمكن طرح المشكلة في الأسئلة التالية : ما دور فرق العمل في تحسين أداء المنظمات؟ ما العلاقة بين استخدام نظام فرق العمل وتحسين أداء المنظمات؟ هل أخذ منهجية فرق العمل يؤدي إلى مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات؟ وما هي النتيجة المترتبة على ذلك؟ ما دور تنمية مهارات أعضاء الفريق في تحقيق أهداف الشركة؟. افترض البحث أن إدارة فرق العمل بطريقة سليمة يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة، مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات يؤدي إلى تعزيز ولائهم للمؤسسة. وتم اختبار هذه الفروض في الدراسة التطبيقية. استخدم البحث المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة. ومن أهم نتائج البحث : أن تكوين فرق العمل داخل المنظمات وإدارتها بطريقة سليمة يؤدي إلى تحسين أداء المنظمة، إن تنمية مهارات أعضاء فرق العمل يؤدي إلى تطوير قدراتهم الإبداعية ومن ثم تحقيق أهداف الشركة. وأوصى البحث بعدد من التوصيات أهمها : لكي تؤكد المنظمات قدرتها الذاتية في التطوير والابتكار فيجب عليها أن تخلق الظروف المؤدية إلى الإقدام والمبادرة بين العاملين وذلك من خلال خلق فرص العمل الجماعي وتنمية روح الفريق، ضرورة ربط العمل الجماعي بالتحفيز والمكافأة المناسبة وفق طبيعة عمل الفريق ووفق سياسات الشركة.

Abstract

The study handled subject of teamwork and their role in the development of organization performance as applied study on Africa exchange company ltd.

The study problem is based on the fact a number of institutions are suffering from their weak performance or their inability to achieve their targeted goals despite of their provision of the needed requirement for such promotion.

The right application of teamwork system may help in solving this problem.

The problem can state in the below questions:

How can teamwork system help in the development of organizations performance?

What is the link between using the teamwork system and the development of organization's performance?

Will the application of teamwork system lead to the participation of worker in the decision making process? And what will be the consequent result for such participation?

What is the role of promotion of the skills of teamwork member in the achievement of company's objectives?

The study has assumed that the sound management of the teamwork will lead to the development of organization's performance, the participation of workers in the decision making process will foster their devotion to the institution.

The said assumptions have been tested in the practical study.

The study uses the descriptive-analytical method and the case study system.

Study main results:

The correct formation and management of teamwork inside the institution will lead to develop their performance.

Promotion of the skills of teamwork member will raise their creative ability and lead to the achievement of company's objectives.

Study Main Recommendation

To confirm its creative and promotional ability, the concerned institution should provide the best work atmosphere and encourage the teamwork spirit among its workers.

The concerned institution should link the teamwork with the reasonable rewards according to the nature of the related works and within the company's policy.

قائمة الموضوعات

الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الجداول
ي	قائمة الأشكال
الفصل الأول : الإطار المنهجي للبحث والدراسات السابقة	
1	المبحث الأول : الإطار العام للبحث
5	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
الفصل الثاني : فرق العمل	
11	المبحث الأول : مفهوم فرق العمل وأهميتها وأنواعها
26	المبحث الثاني : بناء وإدارة فرق العمل

الفصل الثالث : أداء المنظمات

59	المبحث الأول : المفاهيم الأساسية للأداء والعوامل المؤثرة فيه وتقييم الأداء
107	المبحث الثاني : مفهوم المنظمة وأنواعها
115	المبحث الثالث : دور فرق العمل في تحسين أداء المنظمات

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية على شركة الافريقية للصرافة المحدودة

119	المبحث الأول : نبذة تاريخية عن شركة الافريقية للصرافة المحدودة وهيكلها التنظيمي
122	المبحث الثاني : إجراءات عرض وتحليل واختبار بيانات الدراسة الميدانية

الخاتمة

139	النتائج
140	التوصيات
141	قائمة المصادر والمراجع

الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	سمات الاتصال الجازم والمتجاوب	(1/2)
57	نظم إثابة فرق العمل	(2/2)
123	قيمة ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان	(1/4)
123	أوزان مقياس ليكارت الثلاثي	(2/4)
124	المتوسط المرجح	(3/4)
125	النوع	(4/4)
126	المستوى التعليمي	(5/4)
127	الخبرة	(6/4)
128	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الأول	(7/4)
129	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الأول	(8/4)
131	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الأول	(9/4)
131	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الثاني	(10/4)
133	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الثاني	(11/4)

134	الاتجاه العام لفقرات محور الدراسة الثاني	(12/4)
135	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الثالث	(13/4)
136	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الثالث	(14/4)
138	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثالث	(15/4)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	الفرق بين الجماعة والفريق	(1/2)
61	العوامل المؤثرة على الأداء	(1/3)
91	طرق تقييم الأداء	(2/3)
111	دور المنظمة في عمليات الإنتاج	(3/3)
121	الهيكل التنظيمي لرئاسة الشركة الأفريقية للصرافة المحدودة	(1/4)
125	النوع	(2/4)
126	المستوى التعليمي	(3/4)
127	الخبرة	(4/4)