

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



جامعة أفريقيا العالمية
عمادة الدراسات العليا

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية

قسم الإدارة

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير

في الإدارة العامة

بعنوان

التحفيز المادي والمعنوي وأثره على الإنتاج
(دراسة تطبيقية على الشركة السودانية للاتصالات)
(سودا تل)

إشراف الدكتور :

حاتم عثمان محمد خير

إعداد الطالب :

محمود عبد الرحمن محمد عبد الرحمن

الخرطوم

(1431هـ — 2010م)

بسم الله الرحمن الرحيم

الآية الكريمة

قال تعالى : ﴿وَقُلْ أَعْمَلُوا بِسِيرِي اللَّهُ عَمَلَكُمْ ورسوله والمؤمنون
وستردون إلى عالم الغيب والشهادة فينبئكم بما كنتم تعملون﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة الآية ﴿105﴾.

الإهداء

إلى روح أبي الطاهرة أسكنها الله فسيح جناته
إلى أمي رمز الوجود
إلى أسرتي أسطورة الحب والعطاء
إلى زوجتي وزهرة حياتي اليانعة (نجد)
إلى الأصدقاء والزملاء
إليكُم جميعاً أهدى هذا الجهد .

شكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين .

الحمد لله الذي أعانني على إنجاز هذا العمل ويسرى طريقه وأتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير لجامعة أفريقيا العالمية ... والى الأستاذ الجليل الدكتور / حاتم عثمان محمد خير تلك القامة الشامخة كنخيل بلادي والذي يزداد عطاءه كلما امتدت له الايادي الذي قدم لي الرعاية العلمية والأخوية ... فأضاء لي بعلمه الطريق طيلة الدراسة موجهاً ومرشداً ومقماً كل ما يفيد للدراسة .. فله الشكر والتقدير .

كما أشكر كل الذين ساهموا وأعطوا بلا حدود وتفانوا في العطاء بضمير وإنسانية إلى الإخوة الدكتور / محمد على الكامل و الدكتور / أحمد فضل الله احمير. اللذين أعاناني في تصحيح هذا البحث كما اشكر الأخوة العاملين بالمعمل المركزي بوزارة العلوم والتكنولوجيا والأخوة بالشركة السودانية للاتصالات سوداتل لما قدموه لي من معلومات ثرة . وأخيراً كل الشكر والتقدير لمن ساهم في أعداد وطباعة هذا البحث .

قائمة المحتويات

الصفحة	البيان
أ	الآية القرآنية
ب	الإهداء
ت	الشكر والعرفان
ث	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
د	فهرس الأشكال
ذ	ملخص الدراسة
ر	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية ABSTRACT
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة
1	المبحث الأول : الإطار العام للدراسة
4	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
5	الفصل الثاني التحفيز
9	المبحث الأول : مفهوم التحفيز
16	المبحث الثاني : أهمية التحفيز
17	المبحث الثالث : أهداف التحفيز
21	المبحث الرابع : أنواع التحفيز

الفصل الثالث	
دراسة الحالة : الشركة السودانية للاتصالات (سوداتل)	
34 35 51 55 59 62	<p>المبحث الأول : نشأة وتطور الشركة</p> <p>المبحث الثاني :الهيكل التنظيمي للشركة</p> <p>المبحث الثالث : أسس ومعايير التحفيز في الشركة</p> <p>المبحث الرابع : أنواع التحفيز في الشركة</p> <p>المبحث الخامس : تقييم أداء العاملين في الشركة</p>
72	الفصل الرابع عرض وتحليل البيانات
72 86	<p>المبحث الأول : تحليل بيانات الاستبيان</p> <p>المبحث الثاني : اختبار الفروض</p>
88	الخاتمة
88 88	<p>النتائج</p> <p>التوصيات</p>
91 93	<p>قائمة المراجع و المصادر</p> <p>الملاحق</p>

قائمة الجداول

رقم الصفحة	البيان	رقم الجدول
72	التصنيف النوعي للعينة	1
73	الفئات العمرية	2
73	أنواع الوظائف للعينة المبحوثة	3
74	المؤهل العلمي	4
74	مدة الالتحاق بالشركة	5
75	هل توجد علاقة بين طبيعة عملك والحوافز التي تلقيتها	6
75	هناك تطور ملحوظ في أدى لعملي بعد التحفيز	7
76	واجهتي بعض المشاكل والصعوبات في عملي استطعت التغلب عليها بعد التحفيز	8
77	تحديد الاحتياجات التحفيزية في الشركة يتم وفق أسس علمية وفق حاجة العمل والعامل	9
77	ترشيح المتحفزين واختيارهم تم على أسس سليمة وعادلة وفق حاجة العمل والعاملين يزيد من جدوى الإنتاجية	10
78	أومن بأهمية وضرورة التحفيز	11
78	الشركة مهتمة بتأهيل وتطوير العاملين لديهما	12
79	التحفيز ساهم في الاستقرار الوظيفي	13
80	التحفيز يعمل علي خلق منافسة قوية بين العاملين في الشركة	14

80	التحفيز يساعد في تحقيق أهداف الشركة والعاملين	15
81	تعمل الحوافز علي روح التعاون بين العاملين والمديرين	16
81	مامدى التغير الذي طرأ علي أدائك الوظيفي بعد نتيجة التحفيز في الأداء العام	17
82	مامدى التغير الذي طرأ علي أدائك الوظيفي بعد نتيجة التحفيز في استقلال الوقت	18
82	مامدى التغير الذي طرأ علي أدائك الوظيفي بعد نتيجة التحفيز في الانتظام في الدوام	19
83	مامدى التغير الذي طرأ علي أدائك الوظيفي نتيجة التحفيز في زيادة الإنتاج	20
83	مامدى التغير الذي طرأ علي أدائك الوظيفي نتيجة التحفيز في زيادة المهارات	21
84	مامدى التغير الذي طرأ علي أدائك الوظيفي نتيجة التحفيز في تحسن علاقات العمل	22
84	مامدى التغير الذي طرأ علي أدائك الوظيفي نتيجة التحفيز في الدقة العمل	23
85	مامدى التغير الذي طرأ علي أدائك الوظيفي نتيجة التحفيز في نتيجة التحفيز في القدرة علي حل المشاكل	24

قائمة الأشكال

رقم الشكل	البيانات	رقم الصفحة
1	نظرية سلم الحاجات لماسلو	14
2	أنواع الحوافز	22
3	أسلوب التقرير النسبي	66

الملخص

إن السؤال الرئيسي والذي تضمنته مشكلة الدراسة إلى أي مدى يمكن أن يؤثر التحفيز المادي والمعنوي على الإنتاج ؟

وللإجابة على هذا السؤال وضعت الدراسة الفرضيات الآتية :-

الفرضية الأولى : أشارت الدراسة إلى أن التحفيز المادي والمعنوي يؤثر إيجابا على مستوى الأداء ويؤدي إلى تحقيق أهداف المنشأة الربحية وإشباع حاجات و رغبات العاملين .

الفرضية الثانية : أشارت إلى أن التحفيز له تأثير مباشر على الشعور بالرضا الوظيفي بشكل ايجابي .

الفرضية الثالثة : أشارت إلى أن التحفيز يعمل على خلق منافسة بين العاملين مما يساهم في زيادة الإنتاج .

الفرضية الرابعة : تعمل الحوافز على إنماء روح التعاون بين العاملين والمديرين .
الأداة المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات من مجتمع البحث هي الإستبانة .
توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1/ الحوافز المادية والمعنوية هي التي تساعد على رفع مستوى الأداء والرضا الوظيفي .

2/ غالبية العاملين يرون أن هناك علاقات إنسانية واجتماعية جيدة في العمل وهذا بدوره ينعكس على الأداء .

أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة :

1/ إعادة النظر في رواتب العاملين ، والاهتمام بسياسة التحفيز المادية والمعنوية لربط العامل بمؤسسته وتحسين أداءه .

2/ يجب وضع برنامج واضح وعادل للترقيات حتى يزيد من إخلاص وانتماء العاملين لوحداتهم .

Abstract

The key question, concerning the problem is to what extent the physical and mental stimulation can affect ?

To answer this question and the study developed the following hypotheses:

The first hypothesis: the study pointed out that the material and moral stimulation affects in a positive impact on the level of performance and leads to achieving the goals established profitability and satisfy the needs and desires of workers.

Second hypothesis: She noted that the stimulus has a direct impact on job satisfaction positively.

The third assumption: that pointed to the stimulus is working to create competition between workers, which contributes to the increased production.

Fourth hypothesis: work incentives but the spirit of cooperation between workers and managers.

Performance used to collect data and information from the research community is the questionnaire. The study found the following results:

1 / material and moral incentives that help to raise the level of performance and job satisfaction.

2 / the majority of workers believe that there are human relations and social good in action and this in turn reflected in the performance.

The most important recommendations that emerged from the study:

1 / reconsider the salaries of employees, and attention to policy stimulus material and moral to link the Group think tank and improve its performance.

2 / must be a clear program and just upgrades to increase their loyalty and affiliation of the personnel for their units.