



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



بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بعنوان

السلوك الإنساني ودوره على أداء المنظمات الطوعية

دراسة حالة: (منظمة قطر الخيرية) في الفترة من 2011 – 2015م

إعداد الطالب:

بلي خليف عبار

إشراف:

د. سامي محمد عطية تماراز

السودان

1436 هـ — 2015 م

K

الإستهلال :

قال تعالى : ﴿وَنَفْسٍ وَمَا سَوَّاهَا { 7 } فَأَلْهَمَهَا فُجُورَهَا وَتَقْوَاهَا
{ 8 } قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا { 9 } وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا﴾.

صدق الله العظيم

سورة الشمس الآيات : (7 - 9)

الإهداء

إلى من علمني حب العلم والمعرفة واحترام العلماء إلى من أفاض علي بعلمه وحنانه

إلى والدتي الغالية

إلى من غمرتني بحبها وحنانها

إلى من كان دعاؤها نوراً يضيء لي درب الحياة

بارك الله في عمرها ومتعها بالصحة والعافية

إلى روح والدي العزيز

إلى من تحملت العناء الكثير وصبرت فترة غيابي وإنشغالي بهذه الدراسة إلى زوجتي وأولادي

إلى كل من تمنى لي إتمام هذا العمل بنجاح إلى من أذكرهم دائماً

إلى أخواتي وأخواتي

أهدي إليهم جميعاً هذا الجهد

شكر وعرفان:

أتقدم بجزيل الشكر لله الذي بنعمته تم الصالحات الذي من على بنعمة التي لا تحصى ولا تعد ؛ قال تعالى: ﴿وَإِنْ تَعُدُّوا نِعْمَتَ اللَّهِ لَا تَحْصُوهَا إِنَّ الْإِنْسَانَ لَظَلُومٌ كَفَّارٌ﴾ سورة إبراهيم الآية : (34)

وأقدم بجزيل الشكر والتقدير لجامعة إفريقيا العالمية العريقة (عمادة الدراسات العليا) التي منحتني فرصة التعليم.

وأخص بالشكر والتقدير الدكتور/ سامي محمد عطية تمتاز الذي تكرم بالإشراف على هذه الدراسة ووقف معي وأعانتني ونصحتني وأرشدني بتوجيهاته ونصائحه، وضحى من وقته وعلمه رغم كثرة إنشغاله فجز الله عني كل خير ، ولا يسعني في هذا المقام ان أدعو الله له بدوام الصحة والعافية وبركة العمر وأن يجعله ذخراً للتعلم والعلماء.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان لمكتبة جامعة أفريقيا العالمية ومكتبة معهد علوم الزكاة لوقفها بجانب منذ بداية هذه الدراسة ونهايتها وتوفير المراجع العلمية ولهم الشكر والتقدير.

وأقدم بجزيل الشكر والتقدير لمنظمة قطر الخيرية التي أمدتني بالمعلومات بصدور رحباً وترحاب أتمنا لها التقدم والإزدهار والريادة دوماً.

ولا يفوتنا أن أتقدم بجزيل الشكر لجميع أخواني وأخواتي وأحبتني الذين ساعدوني في إنجاز هذه الدراسة.

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
1	البسمة	أ
2	الإستهلال	ب
3	الإهداء	ج
4	الشكر والتقدير	د
5	قائمة المحتويات	هـ
6	قائمة الجداول	ز
7	قائمة الأشكال	ح
8	قائمة الملاحق	ط
9	مستخلص البحث باللغة العربية	ي
10	مستخلص البحث باللغة الإنجليزية	ك
11	منهجية البحث	1
الفصل الأول: السلوك الإنساني في الإدارة		
12	المبحث الأول: ماهية السلوك الإنساني في الإدارة	11
13	المبحث الثاني: عناصر السلوك الإنساني في الإدارة بالنسبة للأفراد	22
14	المبحث الثالث: أهمية السلوك الإنساني في الإدارة	44
15	المبحث الرابع: الأداء في المنظمات	47
الفصل الثاني: دور نظريات الفكر الإداري في تكوين السلوك الإنساني		
16	المبحث الأول: نظرية الإدار العلمية والعلاقات الإنسانية	56
17	المبحث الثاني: البيروقراطية وأثرها على السلوك الإنساني	62
18	المبحث الثالث: النظريات السلوكية الحديثة	69

الفصل الثالث: دراسة حالة منظمة قطر الخيرية		
75	المبحث الأول: الخلفية التاريخية عن المنظمة	19
81	المبحث الثاني: منهجية الدراسة	20
86	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	21
الخاتمة		
106	أولاً: النتائج	22
107	ثانياً: التوصيات	23
108	قائمة المصادر والمراجع	24

قائمة الجداول :

رقم الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
64	جدول يوضح نظرية X و y لمكربجر	1
83	قيمة معامل الفا كورنباخ لاختبار ثبات الاستبيان	2
84	يوضح مقياس ليكارت الخماسي	3
84	يوضح حسب متوسط المرجح	4
86	يوضح النوع	5
87	يوضح الحالة الإجتماعية	6
88	يوضح المؤهل العلمي	7
89	يوضح الدرجة الوظيفية	8
90	يوضح مدة الخدمة في العمل الحالي	9
91	يوضح التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارة المحور الأول	10
93	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية والإتجاه لفقرات المحور الأول	11
95	يوضح الإتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الاولى	12
96	يوضح التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارة المحور الثاني	13
98	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الإحتمالية لمربع كاي والإتجاه لفقرات المحور الثاني	14
100	يوضح الإتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثاني	15
103	يوضح التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارة المحور التالي	16
103	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الإحتمالية لمربع كاي والإتجاه لفقرات المحور الثالث	17
105	يوضح الإتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثالث	18

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	يوضح بداية الإتجاه إلى العلم لفهم السلوك	19
2	يوضح أثر الدراسة العلمية للسلوك الإنساني	21
3	يوضح مكونات الإدراك	23
4	يوضح تأثير خصائص الموقف الإدراكي	25
5	يوضح العلاقة بين نظريتي دارفر ونظرية ماسلو	35
6	الخطوات التي يمر بها العامل الغير راضي حتى ترك العمل	43
7	الهيكل التنظيمي العام	78
8	يوضح النوع	86
9	يوضح الحالة الإجتماعية	87
10	يوضح المؤهل العلمي	88
11	يوضح الدرج الوظيفية	89
12	يوضح مدة الخدمة في العمل الحالي	90

قائمة الملاحق:

رقم الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
110	قائمة أسماء المحكمين في الاستبانة	1
111	خطاب التحكيم للإستبانة	2
112	خطاب تعبئة الإستبانة للعاملين في منظمة قطر الخيرية	3
113	الاستبانة في صورتها النهائية	4

مستخلص البحث:

تناول هذا البحث موضوع ((السلوك الإنساني ودوره على أداء المنظمات الطوعية دراسة حالة على منظمة قطر الخيرية خلال الفترة 2011م — 2015م)). ويمكن تلخيص أهداف البحث كالآتي:

التعرف على أنماط وأشكال السلوك الإنساني الفردي والجماعي داخل المنظمات الطوعية. وإظهار مدى مساهمة السلوك الإنساني في تحقيق أهداف المنظمات وإيراز مدى إمكانية تفعيل السلوك الإنساني في المنظمة والعمل على تطويره من خلال المقترحات.

أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الجزء النظري ومنهج دراسة الحالة في الجزء الذي يتعلق بدراسة الحالة ، كذلك أستخدم الباحث البرنامج الإحصائي لتحليل بيانات SPSS. وكذلك أدوات الاستبيان التي وزعة على (30) عينة عشوائية من موظفي منظمة قطر الخيرية الإداريين والمهنيين.

ووضع الباحث فروضاً للبحث وهي: توجد علاقة بين النمط السائد في أداء منظمة قطر الخيرية ونتائج أعمالها. وتؤثر أنماط السلوك الإنساني في نتائج أعمال منظمة قطر الخيرية وفي رفع الرضا الوظيفي للعاملين. ويساعد السلوك في تحسين أداء العاملين في منظمة قطر الخيرية.

وأطلع الباحث على بعض من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث ما يلي:

تمارس إدارة المنظمة نمطاً متشدداً مع العاملين بصورة ظاهرة في إجاباتهم في الاستبيان.

وكذلك لا تمارس إدارة المنظمة أسلوب الثواب والعقاب وهو أسلوب يعطي الموظفين إدراكاً ما يترتب بما سيقومون من أداء المنظمة سواء هذا التأثير يكون عقوبة أو ثواباً. وإن المنظمة لم تراعي ما يعزز جانب السلوك الإنساني.

ومن أهم التوصيات التي أوصى بها الباحث ما يلي:

على إدارة المنظمة أن تمارس نمطاً إدارياً متسامحاً مع العاملين وتعطي إهتماماً بمشاركة العاملين في عملية إتخاذ القرارات حتى يشعروا بوجودهم في إتخاذ القرارات. وكذلك على المنظمة أن تقوم بفهم وتفسير السلوك والممارسات والمبادرات وردود الأفعال التي تصدر عن العاملين من خلال فهم طبيعة الدوافع والإدراك والقيم التي تحكم السلوك. وأن تضع المنظمة إستراتيجية مستقبلية لتنمية وتطوير سلوك الأفراد وإستراتيجية التطوير والتنمية المختلفة في المنظمة وأن تعيد النظر في الأنظمة والقوانين واللوائح المعتمد فيها لتساهم في تطوير الأداء المؤسسي.

Abstract

This research dealt with human behavior and its role on the voluntary organization performance , a case study held on Qatar Charity Organization during the period 2011 – 2015.

The objectives of the research is achieved as follows:

To know the patterns, the humanitarian behavior individual and in group inside the voluntary organizations. And to reveal to what extent the humanitarian behavior contribute in the organization and work to be developed through proposals. And To show the ability of humanitarian behavior improve the objectives of the organizations.

The researcher used the descriptive analysis method which addressed in the theoretical part and the case study in the part regarding the case study, also the researcher used the SPSS to analyze the data, also used the questionnaire to collect and analyzed the data. Also the researcher used questionnaire tools to be distributed to (30) random sample of the employees of Qatar Charity Organization , administrative and vocational.

The researcher set a hypotheses as follows:

There is a relation between the pattern used in the performance of Qatar Charity Organization and its work. And The humanitarian behavior patterns effect in the results of performance of Qatar Charity Organization and raise the satisfaction of employees. And The behavior helped in improve the performance of the employees in Qatar Charity Organization.

The most important results that achieved by the researcher are as follows:

The administration of the organization practiced an emphatic pattern with employees , and that is very clear in there response. And also The administration of the organization did not practiced the means of reward and punishment , that let the employee take care to void punishment, and work hard to gain reward. And The organization did not take into account to encourage the human behavior.

The most important recommendation concluded are:

The administration of the organization must practice a tolerant pattern with employees that given a great attention to let the employee participate in making decisions. And The organization must process to know the concept, interpretation of behavior, initiatives and the reactions which issued from the employees through understanding the nature of automotive, apprehend and values that control the behavior. And to Set up a future strategic to develop the individual's behavior also develop other rules and regulations that contribute in developing the performance of the organization.

منهجية البحث

أولاً: المقدمة

لكل سلوك محددات تكشف ملاح الإنسان ، فالإنسان يولد على فطرة فتدخل عليه عدة عوامل ومتغيرات تكسبه سلوكاً معيناً ينعكس هذا السلوك في حياته العادية وعند ما يدخل الإنسان مجال العمل الوظيفي يتعلم أساليب معينة من السلوك تسمى " السلوك الإداري " ونود من خلال هذا البحث أن نقف على دراسة السلوك الانساني في الإدارة والوقوف على الجوانب المهمة لمراحل تكوين سلوك الإنسان هذا السلوك الإداري اصبح علماً يتناول جميع المعاملات والأفعال للفرد العامل داخل منظمات العمل الطوعي ، فبرزت المدارس الفكرية والنظريات الإدارية المتعددة لتبين ملامح سلوك الفرد الإداري، وتعددت القوانين والنظم التي تحكم للمنظمة وتراعي القيم والمعتقدات الثقافية والاجتماعية للفرد العامل وذلك بوضع الأهداف العليا للعمل الوظيفي.

ويعتبر السلوك الإنسان محور دراستنا فلا بد من الاهتمام به ومعرفة احتياجاته الذاتية والخارجية التي تربطه بالبيئة من حوله، وهو الخليفة في الأرض كما أقر الإسلام وأن جميع ما في الكون أداة لتسهيل حياته ورفاهيته داخل المنظمات وخارجها.

ويعتبر العنصر البشري من أهم الأطر التي تمتلكها المنظمة حيث يمكن زيادة قيمة هذه الموارد من خلال الاستثمار في تنمية مهارتها وقدراتها وايضاً الاستثمار في تنمية دافعيتها للعمل. لذلك فإن دراسة سلوك الأفراد في المنظمات يمكننا من التعرف على دوافعه ، وأهدافه ، وحاجاته ، وتوقعاته. ويساعد هذا في التعرف على الطرق التي يمكن من خلالها أن نحفز الأفراد للعمل بفاعلية أكبر.

ثانياً: مشكلة البحث

عند ما تتباين الاجراءات والنظم الإدارية لحكم الانسان داخل المنظمة متعددة النظريات الإدارية والأفكار الفلسفية وتبرز أهمية القيادة في توجيه سلوك الفرد العامل داخل المنظمة فكيفية توجيه السلوك المصلحة يتطلب عدة عوامل نفسية وبيئية معقدة كي تحقق المنظمة أهدافها العليا، ولأن الانسان هو عصب الحياة والقلب النابض في المنظمة والمجتمع، فلا بد من الاهتمام به وفق أطر إنسانية واضحة تراعي جوانبه النفسية والعقلية ومشكلاته الداخلية والخارجية وعليه يسعى الباحث إلى اجابة هذه الاسئلة.

1. ماهو الدور الذي يلعبه السلوك الإنساني في أداء المنظمات الطوعية؟
2. ما هي إسهامات القيادة في حث وتوجيه السلوك الفردي داخل المنظمة من أجل تحقيق أهدافها؟
3. ماهي العلاقة بين كفاءة الإنتاجية ونمط السلوك الإنساني المنتج داخل المنظمة؟

ثالثاً: اهمية البحث

تأتي أهمية البحث فيما يلي:

- 1-مساعدت المنظمات الطوعية وحثها على الإهتمام بالسلوك الإنساني لما له من دور في تحقيق أهداف المنظمة.
- 2-محاولة لفهم السلوك الإنساني داخل المنظمة والتعرف على شخصية وثقافة العاملين وتهيئة المناخ الملائم لهم وتوجيه سلوكهم نحو تحقيق الأهداف.
- 3- عرض بعض الأفكار التي تسهم في الإهتمام بالسلوك الإنساني داخل المنظمة.

رابعاً: أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

- 1- التعرف على أنماط ودوافع وأشكال السلوك الإنساني الفردي والجماعي داخل المنظمات الطوعية.
- 2- إظهار مدى مساهمة السلوك الإنساني في تحقيق أهداف المنظمات الطوعية.
- 3- إبراز مدى إمكانية تفعيل السلوك الإنساني في المنظمة والعمل على تطويره من خلال المقترحات.

خامساً: منهج البحث

بغية الإجابة عن الأسئلة المطروحة وإثبات مدى صحة الفرضيات ، ستم استخدام المنهجين الوصفي والتحليلي في الجزء النظري ، ومنهج دراسة حالة في الجزء المتعلق بالجانب الميداني.

سادساً: أدوات البحث

- 1- المصادر الأولية: الاستبيان
- 2- المصادر الثانوية: المتمثلة في الكتب والكتب والمراجع العلمية ذات الصلة بالموضوع والإنترنت والمنشورات التي نشرتها مؤسسات التعليم العالي.

سابعاً: حدود البحث

الحدود الموضوعية (السلوك الإنساني ودوره على أداء المنظمات التطوعية)

الحدود المكانية: ولاية الخرطوم- منظمة قطر الخيرية

الحدود الزمانية: 2011 – 2015م.

الحدود البشرية: العاملون بمنظمة قطر الخيرية

ثامناً: فرضيات البحث

1/ توجد علاقة بين النمط الإداري السائد في أداء منظمة قطر الخيرية الطوعية ونتائج أعمالها.

2/ تؤثر أنماط السلوك الإنساني في نتائج أعمال منظمة قطر الخيرية وفي رفع الرضا الوظيفي للعاملين.

3/ يساعد السلوك الإنساني في تحسين أداء العاملين في منظمة قطر الخيرية الطوعية.

هيكل البحث

الفصل الأول: السلوك الانساني في الإدارة

المبحث الأول: ماهية السلوك الانساني في الإدارة ، المبحث الثاني: عناصر السلوك الانساني في الادارة (الإدراك والتعليم) ، المبحث الثالث: اهمية السلوك الانساني في الادارة المبحث الرابع : الأداء في المنظمات.

الفصل الثاني : دور نظريات الفكر الاداري في تكوين السلوك الانساني.

المبحث الاول: نظرية الادارة العلمية والعلاقات الانسانية ، المبحث الثاني: البيروقراطية وأثرها على السلوك الانساني ، المبحث الثالث: النظريات السلوكية الحديثة.

الفصل الثالث: دراسة حالة منظمة قطر الخيرية.

المبحث الأول: خلفية تاريخية عن المنظمة ، المبحث الثاني: منهجية الدراسة ، المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

الخاتمة:

أولاً: النتائج

ثانياً: التوصيات

الدراسات السابقة

الدراسة الأولى: دراسة عبد المنعم عثمان حسن 2005م⁽¹⁾:

أكد الباحث من خلال الدراسة أن الفرد يحتاج لإثبات ذاته للآخرين عن طريق طبيعي يمكنه تلبية هذه الشعور حينما يدرك الفرد بأنه محل تقدير من الغير ولاشك أن التقدير من الآخرين يؤدي إلى الشعور بالثقة في النفس واهمية دوره الاجتماعي. بأن يصبح الفرد عضواً مفيداً في المجتمع وفي المجال العمل يحقق بعض العاملين هذه الشعور الايجابي مع الآخرين وتقوية العلاقات الانسانية معهم.

ويلخص اهمية الحوافز للعاملين بأن هناك ضغوط اجتماعية وإقتصادية وتكنولوجية الامر الذي يتطلب من المنظمات اتباع طرق ووسائل لتحسين أدائها وفعاليتها.

(¹) عبد المنعم عثمان حسين ، أثر الحوافز على أداء العاملين ، دراسة حالة شركة الدوسري السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة النيلين ، 2005م.

مشكلة البحث: وتعتبر الحوافز عنصراً أساسياً من عناصر أجتذاب المهارات البشرية للإلتحاق بالشركة والمرافق الخدمية ومن خلال الملاحظة أتضح أن أداء العاملين بالمنظمات يتذبذب مما يخلق مشكلة في الأداء والإنتاجية ويعوق حصول المنظمة على مبتغاها من حيث الربحية والنصيب السوقي.

وقد تكون هذه المشكلة ناتجة من عدم سلامة الحوافز التشجيعية المستخدمة وأثرها على أداء العاملين . كما أن المرتب كحافز مالي ربما يؤثر على أداء العاملين عليه فإن مشكلة البحث يمكن صياغتها بالأسئلة الآتية:

ما مدى تأثير الترقية على أداء العاملين ؟

ما مدى تأثير الحوافز التشجيعية على أداء العاملين؟

أهمية البحث: وتكمن أهمية البحث في أن الحوافز تعتبر عنصراً أساسياً من عناصر أجتذاب المهارات البشرية للإلتحاق بالشركة والمرافق الخدمية ومن خلال الملاحظة أتضح أن أداء العاملين بالمنظمات يتذبذب مما يخلق مشكلة في الأداء والإنتاجية ويعوق حصول المنظمة على مبتغاها من حيث الربحية والنصيب السوقي.

أهداف البحث: ويهدف هذا البحث إلى تعميق فهم عملية التحفيز، والتعرف على عوامل الوظيفية المؤثرة فيها، وأنواع الحوافز التي يفضلها الأفراد ، والمزايا والمشكلات التي يرونها في الحوافز التي تقدمها لهم الإدارة كما يهدف إلى دراسة وتحليل أثر الحوافز على مستوى الأداء، ودراسة نظام تقويم أداء العاملين . ووضع اقتراح لمعالجة مشكلة الحوافز ومستوى أداء العاملين. والتعرف كذلك على أهم السبل لتحسين نظم الحوافز والحصول منها على النتائج المطلوبة وهي رضا الأفراد وزيادة الكفاءة الإنتاجية وفعالية الوصول إلى الأهداف.

وكانت فروض البحث كالآتي: هناك فروق بين الأفراد الذين يشغلون وظائف إشرافية و أولئك الذين يشغلون وظائف غير إشرافية ولك من حيث نظرتهم للحوافز ، قبولهم لها. وأن الموظفين يهتمون بطبيعة العمل الذي يرجونه كواحد من الحوافز الحيوية ونستند في ذلك إلى أن العمل هو المجال الذي يقضي فيه الموظف معظم وقته ومن ثم أن وظيفته والأعباء التي تتضمنها تعتبر جزءاً من هويته الشخصية والتي تسهم في إلى حد كبير في رضاه. وأن عدم رضا الموظف على حافز معين سواء لعدم وجود هذا الحافز أو قصور فيه أو عيب في توزيعه لا يجعل الموظف بالضرورة غير راضي كلية.

وتتمثل التوصيات في ما يلي: تعطي فرصة للموظفين للمشاركة في القرارات حسب موقعهم الوظيفي وحسب قراراتهم المناسبة. وإثراء العمل الوظيفي عن طريق زيادة المسؤوليات والأعمال للموظف والعمل على شحن الوظيفة بالمهام والتحديات حتى يصبح الموظف في تحدٍ مع عمليه، وهذا يساعد في نموه الوظيفي وتنمية شخصيته. وربط الحوافز بنواحي أداء وإنجازات مبن، تتناسب مع الجهد وكمية العمل وأن تكون الحوافز في كل الأحوال موجهة نحو تشجيع النمو والتطور لكل من الفرد والجهاز.

أوجه الشبه بين الدراستين: هو أن الحافز يعتبر أحد انماط السلوك الإنسان التي تؤثر في نتائج أعمال المنظمات وفي رفع الرضا الوظيفي وأنواع الحوافز التي يفضلها العامل سواء المادية والمعنوية ووضع الباحث اقتراحات بمعالجة مشاكل الحوافز وأداء العاملين.

الدرسة الثانية: دراسة خالد حسن الملك عثمان، 2008م⁽¹⁾.

مشكلة البحث: الانسان بطبيعته يتأثر بسلوك الآخرين وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في أن المهارات السلوكية لدى المديرين تؤثر على رضا مرؤوسيهم، كما أن اختلاف المهارات السلوكية من شخص لآخر يترتب عليه تباين في طرق وأنماط الإدارة، كذلك فإن الرضا الوظيفي متغير تابع لسلوك المديرين وعليه فإن المدير الناجح يهتم بتطوير مهاراته السلوكية ، التي يمكن إكتسابها من خلال التدريب.

أهمية البحث: وتكمن أهمية في أنه يدرس السمات والمهارات السلوكية وما يحدثه من أثر على أفراد المنشأة أو المنظمة وهم يمثلونا عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج مما يترتب عليه تأثيراً مباشراً على العملية الإنتاجية .

منهج البحث: المنهج التاريخي للتعريف بتاريخ العلوم الإدارية والسلوكية. و المنهج الاستنباطي لتحديد انماط وأنواع المشاكل المرتبطة بالدراسة. والمنهج الاستقرائي لإختيار فروض البحث. ثم المنهج الإحصائي لتحليل نتائج الإستبيان.

فروض البحث: تؤثر المهارات السلوكية لدى المديرين سلباً أو إيجاباً على رضا مرؤوسيهم. ويمكن قياس الرضا الوظيفي عن طريق الأستقصاء. والرضا الوظيفي يمكن قياسه بطرق مختلفة. والتعرف على ماهية وأهمية الرضا الوظيفي. والتعرف على أهمية ومهارات السلوكية للمديرين.

(¹) خالد حسن الملك ، المهارات السلوكية للمديرين وأثرها على تحقيق الرضا الوظيفي ، دراسة حالة شركة حكيمدوش للتنمية المحدودة ، رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة أفريقيا العالمية ، 2008.

أهم النتائج: لا بد أن ينطلق السلوك الإداري الرشيد من التركيز على الموارد البشرية من حيث مراعاة الأبعاد الاجتماعية والعاطفية والروحية للعلاقات بين الأشخاص، بالإضافة للنظام والهيكل وصياغة الأهداف والاستراتيجيات .

أهم التوصيات: أهمية تركيز البحث العلمي على أن يعمل رجال الإدارة في منظمات الأعمال على تنمية مهاراتهم السلوكية التي تمكنهم من التعامل مع القوى البشرية بشكل ينعكس على رضائهم بشكل ايجابي وبالتالي على أدائهم كما أن له لا بد من الاهتمام كذلك بتوصيل نتائج البحث العلمي ونشر ثقافة أهمية المهارات السلوكية على كل المستويات الإدارية في المنظمات.

أوجه الشبه بين الدراستين: تناول الباحث مفهوم وأهمية المهارات السلوكية والتعرف على ماهية وأهمية الرضا الوظيفي وكون الرضا الوظيفي عنصر هام في عملية الإنتاج من خلال تأثيره على جودة أداء العاملين بالمنشأة أو المنظمة على المهارات السلوكية لدى المديرين تؤثر سلباً أو إيجاباً على رضا المرؤسين.

أستفاد الباحث من أهمية السمات والمهارات السلوكية وأثرهما على أفراد المنشأة أو المنظمة وهم يمثلوناً عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج مما يترتب عليه تأثيراً مباشراً على العملية الإنتاجية.