

بسم الله الرحمن الرحيم

الاستهلال

قال تعالى: ﴿ أَفَرَأَى بِإِسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ 1 خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ 2 افْرَأْ

وَرَبُّكَ الْكَرِيمُ 3 الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ 4 عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴾

صدق الله العظيم

سورة العلق (الآيات : 1-5)

الإهداء

والدي العزيزين كما أهديه إلي زوجتي الغالية أم
إخلاص التي كان لها الدور الكبير في تشجيعي
والوقوف معي للخروج بهذا العمل إلي ما هو عليه
الآن وأهديه كذلك إلي الإخوة والإخوات .
إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد العلمي .

المستخلص

تناول البحث دور إدارة الأزمات في أداء العاملين، دراسة حالة شركة سكر كنانة في الفترة من 2010-2016م، حيث هدف إلى بيان دور إدارة الأزمات في أداء العاملين، طرح البحث المشكلة في صورة تساؤل رئيسي ما دور إدارة الأزمة في أداء العاملين بشركة سكر كنانة، وأختبر البحث الفرضيات التالية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة الأزمات أداء العاملين في شركة سكر كنانة، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبسيط إجراءات الأزمة و أداء العاملين بشركة سكر كنانة، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقدير الموقف الأزموي و أداء العاملين بشركة سكر كنانة، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تفويض السلطة و أداء العاملين بشركة سكر كنانة، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين اكتشاف إشارات الإنذار المبكر وأداء العاملين بشركة سكر كنانة، وبناءً على مشكلة البحث والفرضيات الموضوعة تم استخدام المناهج الدراسية التالية: المنهج التاريخي من خلال عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بالبحث والمنهج الاستنباطي من خلال وضع التصور العام للدراسة واختبار فرضياتها إضافة إلى منهج التحليل الإحصائي الوصفي، إضافة إلى اعتماد المصادر الأولية والثانوية وتحليل البيانات واعتماد برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وتم اختبار عينة ميسرة لعدد (94) فرداً من مجتمع البحث البالغ عددهم (120) فرداً وبعض الأساليب الإحصائية الأخرى.

وتوصل البحث إلى عدد من النتائج منها، أن الوعي بمخاطر الأزمة يعطي إشارة إنذار مبكر، والتدريب يحسن أداء العاملين، وتسويق الأهداف يؤدي إلى تحسين أداء العاملين ويعتبر عدم تجاهل عنصر الوقت تبسيط للإجراءات.

وأوصى البحث بعدة توصيات منها ضرورة تقييم الوضع العام لأداء العاملين بالشركة، وضرورة تسويق الأهداف لتحسين أداء العاملين بالشركة، والعمل على ربط جميع عناصر العملية الإدارية بالشركة والعمل على تفعيل إدارة الأزمات والكوارث بشركة سكر كنانة.

Abstract

The research examined the The Role of Crisis Management in Employees Performance (A case Study: Kenana Sugar Company) in the period 2010-2016. The aim of this study was to explain the role of crisis management in performance of employees. The research examined the following hypotheses: There is a statistically significant relationship between crisis management and performance of employees in the Kenana sugar company. There is a statistically significant relation between simplifying the crisis procedures and improving the performance of the employees in the Kenana sugar company. Performance of employees There is a statistically significant relationship between the discovery of early warning signals and the of the performance of the employees of the Kenana Sugar Company. Based on the research problem and the hypotheses developed, the following curricula were used: Through the presentation of previous studies related to research and the deductive approach through the development of the general perception of the study and test hypotheses in addition to the descriptive statistical analysis method, in addition to the adoption of primary and secondary sources and data analysis and the adoption of the statistical package program for the Social m (SPSS) was a sample test for the number of soft (94) members of the research community's(120) members and some other statistical methods.

The research found a number of results, including that the awareness of the risks of the crisis gives an early warning signal, training improves the performance of employees, and marketing objectives lead to improving the performance of employees and not to ignore the element of time simplification of procedures.

The study recommended several recommendations, including the need to assess the general situation of the performance of the company's employees, the need to market objectives to improve the performance of the company's employees, and work to link all elements of the management process of the company and work to activate crisis management and disaster company.

قائمة الموضوعات

الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	ملخص البحث
هـ	Abstract
و	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
الفصل الأول : المقدمة	
2	المبحث الأول: الإطار المنهجي
6	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: إدارة الأزمات	
15	المبحث الأول: تطور مفهوم إدارة الأزمات
34	المبحث الثاني: مراحل الأزمات ومعوقاتها
46	المبحث الثالث: الإدارة بالأزمات وأساليب حلها
الفصل الثالث : أداء العاملين	
59	المبحث الأول: مفهوم وأهمية أداء العاملين
88	المبحث الثاني: كفاءة وفعالية أداء العاملين
93	المبحث الثالث: كيفية قياس أداء العاملين
الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية	
114	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن شركة سكر كنانة المحدودة
119	المبحث الثاني: الهيكل التنظيمي للشركة

149	المبحث الثالث: أداء العاملين بشركة سكر كندانة
الفصل الخامس: الدراسة الميدانية	
154	المبحث الأول: إجراءات الدراسة التطبيقية
168	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات ومناقشة الفروض
204	المبحث الثالث: اختبار صحة الفروض
الخاتمة	
211	أولاً: النتائج
212	ثانياً: التوصيات
قائمة المصادر والمراجع	
213	المصادر والمراجع
الملاحق	

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
67	طريقة قائمة معايير التقييم	(1/1/3)
68	أحد أسباب التقييم عن طريق الإدارة بالأهداف	(2/1/3)
74	أغراض استخدام تقييم الأداء في مجموعة من الشركات الأمريكية.	(1/1/3)
76	التقييم البياني كمية العمل - مقدار العمل الذي يحققه الفرد في اليوم	(2/1/3)
77	ثانويات قائمة الاختيار	(3/1/3)
78	المقارنة المزدوجة	(4/1/3)
79	التوزيع الإجباري	(5/1/3)
80	تقرير وصفي ومغلق لتقييم الأداء	(6/1/3)
81	تقرير كمي لتقييم الأداء	(7/1/3)
98	نموذج التدرج البياني	(1/3/3)
99	نتائج المقارنة بين أزواج من المستخدمين	(2/3/3)
103	نموذج القوائم	(3/3/3)
104	نموذج الاختيار الإجباري اختر عبارة واحدة من المجموعتين؟	(4/3/3)
106	نموذج لطريقة التدرج البياني السلوكي	(5/3/3)
110	أساليب تقييم الأداء عن طريق الإدارة بالأهداف	(6/3/3)
115	المساهمون في رأس مال المشروع	(1/1/4)
154	الاستبيانات الموزعة والمعادة	(1/1/5)
156	مقياس درجة الموافقة	(2/1/5)
157	نتائج اختبار الصدق لمحور الفرضية الأولى	(3/1/5)
158	نتائج اختبار الصدق لمحور الفرضية الثانية	(4/1/5)
158	نتائج اختبار الصدق لمحور الفرضية الثالثة	(5/1/5)
159	نتائج اختبار الصدق لمحور الفرضية الرابعة	(6/1/5)

159	نتائج اختبار الصدق لمحور تحسين أداء العاملين	(7/1/5)
160	نتائج اختبار الارتباط لمحاور الدراسة	(8/1/5)
161	نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس محور الفرضية الأولى	(9/1/5)
162	نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس محور الفرضية الثانية	(10/1/5)
162	نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس محور الفرضية الثالثة	(11/1/5)
163	نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس محور الفرضية الرابعة	(12/1/5)
163	نتائج اختبار ألفا كرنباخ لمقياس محور الفرضية الرئيسية	(13/1/5)
164	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس عبارات المحور الأول	(14/1/5)
165	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس عبارات المحور الثاني	(15/1/5)
166	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس عبارات المحور الثالث	(16/1/5)
166	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس عبارات المحور الرابع	(17/1/5)
167	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمقياس عبارات المحور الرئيسية	(18/1/5)
169	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع	(1/2/5)
170	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير العمر	(2/2/5)
171	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي.	(3/2/5)
172	التوزيع التكراري لأفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي	(4/2/5)
173	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة	(5/2/5)
175	التوزيع التكراري لعبارات المحور الأول	(6/2/5)
177	الإحصاء الوصفي لعبارات محور العلاقة بين تبسيط الإجراءات وتسهيلها وتحسين أداء العاملين بشركة سكر كنانة	(7/2/5)
178	اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور العلاقة بين تبسيط الإجراءات وتسهيلها وتحسين أداء العاملين بشركة سكر كنانة	(8/2/5)
181	التوزيع التكراري لعبارات المحور الثاني	(9/2/5)
183	الإحصاء الوصفي لعبارات محور العلاقة بين تقدير الموقف الأزمووي وتحسين أداء العاملين بشركة سكر كنانة	(10/2/5)

184	اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور العلاقة بين تقدير الموقف الأزمووي وتحسين أداء العاملين بشركة سكر كنانة	(11/2/5)
187	التوزيع التكراري لعبارات المحور الثالث	(12/2/5)
189	الإحصاء الوصفي لعبارات محور أثر العلاقة بين تفويض السلطة وتحسين أداء العاملين بشركة سكر كنانة	(13/2/5)
190	اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور أثر العلاقة بين تفويض السلطة وتحسين أداء العاملين بشركة سكر كنانة	(14/2/5)
193	التوزيع التكراري لعبارات المحور الرابع	(15/2/5)
195	الإحصاء الوصفي لعبارات محور أثر مستوى العلاقة بين اكتشاف إشارات الإنذار المبكر وتحسين أداء العاملين بشركة سكر كنانة	(16/2/5)
196	اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور أثر مستوى العلاقة بين اكتشاف إشارات الإنذار المبكر وتحسين أداء العاملين بشركة سكر كنانة	(17/2/5)
199	التوزيع التكراري لعبارات المحور الخامس	(18/2/5)
201	الإحصاء الوصفي لعبارات محور أثر تحسين أداء العاملين	(19/2/5)
202	اختبار كاي تربيع لدلالة الفروق لعبارات محور أثر تحسين أداء العاملين	(20/2/5)

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
24	أسباب نشوء الأزمات	(1/1/2)
51	تكتيكات تصعيد الأزمة	(1/3/2)
52	طريقة التصعيد الدائري المتراكم	(2/3/2)
61	مكونات الأداء والعوامل المؤثرة فيه والنتائج التي يحققها	(1/1/3)
71	مجالات عملية الأداء	(2/1/3)
96	العلاقة بين السلوك والشخصية والنتائج	(1/3/3)
102	منحني التوزيع الطبيعي للمستخدمين في التوزيع الإجمالي	(2/3/3)
108	نموذج الملاحظة السلوكية	(3/3/3)
109	خطوات طريقة مراكز التقييم في تقييم أداء المديرين	(4/3/3)
120	الهيكل التنظيمي لشركة سكر كنانة	(1/2/4)
169	التوزيع التكراري لمتغير النوع	(1/2/5)
170	التوزيع التكراري لمتغير العمر	(2/2/5)
171	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المؤهل العلمي	(3/2/5)
172	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير المسمى الوظيفي	(4/2/5)
173	التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير سنوات الخبرة	(5/2/5)