

الصفحة	فهرس المحتويات	
	الإهداء.....	
	الشكر.....	
	فهرس المحتويات.....	
	فهرس الجداول.....	
	فهرس الأشكال.....	
أ - ب	مقدمة	
	الباب الأول: الإطار النظري للدراسة	
	الفصل الأول: الجانب المنهجي للدراسة	
3	أسباب اختيار الموضوع.....	أولاً:
3	أهداف الدراسة.....	ثانياً:
4	أهمية الدراسة.....	ثالثاً:
5	إشكالية الدراسة.....	رابعاً:
6	فرضيات الدراسة.....	خامساً:
7	تحديد المفاهيم.....	سادساً:
13	المقاربة السوسيولوجية للدراسة.....	سابعاً:
15	الدراسات السابقة.....	ثامناً:
24	تقييم الدراسات السابقة.....	تاسعاً:
	الفصل الثاني: مدخل لدراسة التنظيمات	
27	تمهيد:	
28	ماهية التنظيم.....	أولاً:
28	مفهوم التنظيم.....	I.
29	مهام وأهمية التنظيم.....	II.

30 مبادئ التنظيم	III.
37 تخطيط التنظيمات	IV.
40 أشكال التنظيم	V.
44 ماهية التنظيم غير الرسمي	ثانياً:
44 مفهوم وأهمية التنظيم غير الرسمي	I.
47 عوامل ظهور التنظيم غير الرسمي ووظائفه	II.
50 خصائص ومكونات التنظيم غير الرسمي	III.
55 نماذج علاقات التنظيم غير الرسمي	IV.
57 خلاصة.	
الفصل الثالث: الأداء الوظيفي		
59 تمهيد:	
60 ماهية الأداء الوظيفي	أولاً:
60 مكونات الأداء	I.
61 محددات الأداء	II.
63 مستويات الأداء	III.
65 أنواع الأداء	IV.
68 العوامل المؤثرة في الأداء	V.
74 معوقات الأداء	VI.
75 بعض النماذج لتحسين الأداء	VII.
77 تقييم الأداء الوظيفي	ثانياً:
77 مفهوم تقييم الأداء	I.
78 أهداف عملية تقييم الأداء	II.

79	خطوات قياس الأداء.....	III.
80	مبادئ تقييم الأداء.....	IV.
81	طرق تقييم الأداء.....	V.
87	صعوبات تقييم الأداء.....	VI.
89	خلاصة	
	الباب الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة	
	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة	
92	التعريف بميدان الدراسة.....	أولاً:
94	مجالات الدراسة.....	ثانياً:
98	العينة وكيفية اختيارها.....	ثالثاً:
98	مصادر وأدوات جمع البيانات.....	رابعاً:
100	المناهج المستخدمة في الدراسة.....	خامساً:
101	صعوبات الدراسة.....	سادساً:
	الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة	
103	عرض ومناقشة نتائج الدراسة.....	1.
103	عرض وتحليل البيانات العامة.....	أ -
110	عرض وتحليل بيانات الفرضية الأولى.....	ب -
121	عرض وتحليل بيانات الفرضية الثانية.....	ج -
137	الإستنتاجات.....	2.
137	استنتاج الفرضية الأولى.....	أ -
140	استنتاج الفرضية الثانية.....	ب -

143	الإستنتاج العام.....	ج -
144	الخاتمة	
145	المراجع	
	الملاحق	

فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير الجنس.	103
2	يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب متغير السن.	104
3	يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الحالة المدنية.	105
4	يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الموطن الأصلي.	106
5	يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب المستوى الدراسي.	107
6	يبين توزيع أفراد المجتمع بحث حسب طبيعة العمل.	108
7	يبين توزيع أفراد مجتمع البحث حسب سنوات الخبرة المهنية.	109
8	يبين طبيعة العلاقة مع الرئيس.	110
9	يبين مدى مراعاة الرئيس لقدرات المرؤوسين أثناء أداء الواجبات.	111
10	يبين مدى تقبل الرئيس لمقترحات العامل وأدائه وتشجيعه على التجديد في أساليب العمل.	112
11	يبين مدى إتاحة الإدارة فرصة التعامل مع العامل.	113
12	يبين مدى مشاركة الإدارة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية.	114
13	يبين مناقشة القرارات الإدارية مع العمال.	115
14	يبين مدى تقديم العمال الاقتراحات للإدارة حول سير العمل.	116

117	يبين موقف الإدارة من الإقتراحات المقدمة من طرف العمال.	15
118	يبين القرارات التي تصدرها الإدارة.	16
119	يبين الأسلوب الذي تعتمد عليه المؤسسة في قياس الأداء.	17
120	يبين مدى تحقيق مشاركة العمال في إتخاذ القرار المرونة والسرعة في الأداء.	18
121	يبين أساس إختيار الزميل في العمل.	19
123	يبين مدى تفضيل العامل للعمل ضمن جماعة .	20
124	يبين مدى شعور العامل بالملل والتعب وإلى من يلجأ.	21
125	يبين إذا تعب العامل في العمل ماذا تفعل الجماعة.	22
127	يبين شعور العامل بالعمل الجماعي.	23
128	يبين مدى خلق المؤسسة لجو ملائم للعمل.	24
129	يبين مدى إتقان العامل لعمله وماذا يعتبره .	25
130	يبين تحيز المدير إلى بعض العمال.	26
131	يبين المنافسة بين المصالح المهنية من أجل تحسين الأداء.	27
132	يبين الشعور بأن العمل مناسب للقدرات والكفاءات.	28
133	يبين كيفية تعامل الرئيس بطريقة صارمة في حالة حدوث خطأ في أداء الوظيفة.	29
143	يبين مدى رضا العامل ن الأجر المتقاضى في المؤسسة.	30
135	يبين نظام تقييم أداء العاملين فعال أم لا في المؤسسة.	31
136	يبين مدى تفكير العامل في ترك العمل أو تغييره بهذه المؤسسة.	32

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
41	يبين التنظيم العمودي.	1
42	يبين التنظيم الوظيفي.	2
43	يبين التنظيم الاستشاري.	3
72	يبين المعلومات والاتجاهات والمهارات وعلاقتها بالأداء	4