



الإهداء

إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب
إلى من كلّت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة
إلى من أرضعتني الحب والحنان
إلى رمز الحب وبلسم الشفاء
إلى القلب الناصع بالبياض (والدتي ا حبيبة)

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم
إلى القلب الكبير (والدي العزيز)
إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين
حياتي (إخوتي)

إلى رفيق دربي الذي شجعني كثيراً (زوجي)

الدارسة

شكر وتقدير

الحمد لله الذي علم بالقلم ، علم الإنسان ما لم يعلم ، وأصلي وأسلم على خير من تعلم وعمل وعلم ، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم .

أما بعد :

فأشكر الله كثيراً على عونه وتوفيقه ، ثم أتقدم بخالص شكري وتقديري إلى جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا- كلية الدراسات العليا و سعادة الأساتذة والعاملين بها ، والشكر والتقدير لمكتبة جامعة السودان ومكتبة كلية الإمام الهادي، الشكر والتقدير لمجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية، الشكر والتقدير للأساتذة المحكمين والدكتور المراجع اللغوي بهذه الرسالة ، كما اشكر مجلة كلية الإمام الهادي والدكتور المحكم للورقة العلمية، وكذلك الشكر والتقدير لدكتور النوراني محمد الحسن والدكتور عبدالمنعم عبدالله المهمل على مدهم لي بالنصح والإرشاد، ومن ثم الشكر والتقدير للدكتور: صالح موسى علي موسى المشرف على هذه الرسالة على ما أولاه إليّ من جهد واهتمام ، وما قدمه من نصح وتوجيه وإرشاد خلال مراحل هذه الرسالة ، فقد كان لتوجيهه السديد الأثر الكبير في إظهار هذه الرسالة المتواضعة إلى حيز الوجود ، أرجو له دوام التوفيق والسداد .

أسأل الله العليّ القدير أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم ، وأن يمدنا بعونه وتوفيقه ويجعل ما تعلمناه عوناً لنا على أفضل الأداء ، إنه ولي ذلك والقادر عليه .

والله الموفق ،،،

الدارسة

المستخلص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على دور القائم بالاتصال في تحسين الصورة الذهنية بمجموعة المسار لدى جمهورها الخارجي ، وكذلك الوصول إلى توصيات محددة بشأن أهم الطرق والوسائل لإدارة وتنمية الصورة الذهنية ، والتعرف على مدى حرص إدارة مجموعة المسار المصرفية والمالية لحث القائمين بالاتصال على حسن التعامل مع الشركاء ، الوصول للكيفية التي عن طريقها يستطيع القائم بالاتصال كسب صورة حسنة عن المجموعة، تكمن مشكلة الدراسة في استقهام ما دور القائم بالاتصال في تحسين الصورة الذهنية لدى الجمهور الخارجي في المؤسسات الخاصة ؟ تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، تم تصميم استبانته لجمع بيانات الدراسة وتم توزيع (35) استبانته لعينة عشوائية بسيطة وتم استرجاع العدد كامل، معبأة بالبيانات وصالحة للتحليل، توصلت الدراسة لعدة نتائج منها أن أكثر الشركاء بالمجموعة اغلبهم من الإناث وذلك يدل على اهتمام المرأة بالمجال المالي وريادتها، أن المظهر العام وتقديم الخدمة للجمهور مناسب، أثبتت الدراسة وضوح الخدمات التي يوفرها مكتب الاستعلامات والاستفسارات ،أثبتت الدراسة أن تعامل القائمين بالاتصال داخل مراكز الخدمة ممتاز، توصلت الدراسة أن القائمين بالاتصال يتعاملون بلطف وبشاشة وذلك يؤثر إيجاباً في صورة المجموعة ،وقد أوصت الدارسة بتعيين متخصصين في مجال العلاقات العامة بالمجموعة، الاهتمام بالإعلانات وبرامج العلاقات العامة بطريقة علمية وعملية تساعد في انتشار المجموعة، ضرورة فصل إدارة العلاقات العامة كإدارة مستقلة تقوم بكامل مهامها داخل المجموعة.

الكلمات المفتاحية: القائم بالاتصال - الصورة الذهنية - مجموعة المسار المصرفي والمالي.

Abstract

The objective of this study is to identify the role of the communicator in improving the mental image of the track group with its external audience, as well as reaching specific recommendations on the most important ways and means of managing and developing the mental image. Access to how the communicator can gain a good image of the group The problem of the study is to question the role of the communicator in improving the mental image of the external audience in private institutions. The descriptive descriptive approach was used in this study. A questionnaire was designed to collect the study data. A questionnaire was distributed to 35 randomly selected samples. The number was retrieved. The data were valid and analyzed. The study found that most of the partners in the group were females. The study showed that the contact between the callers inside the service centers is excellent, the study found that the operators are dealing gently and bisha The study recommended the appointment of specialists in the field of public relations in the group, attention to advertising and public relations programs in a scientific and practical way to help spread the group, the need to separate the Department of Public Relations as an independent department that performs its full functions within the group.

قائمة المحتويات

| رقم الصفحة | لموضوعات | الرقم |
|--------------------------------------|--|-------|
| أ | البسمة | 1 |
| ب | الآية | 2 |
| ج | الإهداء | 3 |
| د | الشكر والتقدير | 4 |
| هـ | المستخلص | 5 |
| و | Abstract | 6 |
| الفصل الأول : الإطار المنهجي | | |
| 2-1 | المقدمة | 7 |
| 3 | مشكلة الدراسة | 8 |
| 3 | أهمية الدراسة | 9 |
| 3 | أهداف الدراسة | 10 |
| 4 | تساؤلات الدراسة | 11 |
| 4 | حدود الدراسة ومجالاتها | 12 |
| 5-4 | أدوات جمع البيانات | 13 |
| 5 | منهج الدراسة | 14 |
| 8-5 | مصطلحات الدراسة | 15 |
| 12-9 | لدراسات السابقة | 16 |
| الفصل الثاني : الصورة الذهنية | | |
| 23-13 | المبحث الأول : مفهوم الصورة الذهنية | 17 |
| 33-24 | المبحث الثاني: العوامل المؤثرة في تكوين الصورة الذهنية | 18 |

| | | |
|---|--|----|
| 37-34 | المبحث الثالث: إدارة الصورة الذهنية | 19 |
| الفصل الثالث: القائم بالاتصال والتواصل الفعال مع الآخرين | | |
| 62-38 | المبحث الأول: مفهوم القائم بالاتصال | 20 |
| 76-63 | المبحث الثاني: فن الاستقبال ودوره في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات المالية | 21 |
| 93-77 | المبحث الثالث: إدارة علاقات العملاء | 22 |
| الفصل الرابع: الدراسة الميدانية | | |
| 98-94 | أولاً: نبذة عن مجموعة المسار المصرفي والمالي الاستشارية | 23 |
| 103-99 | ثانياً: الإجراءات المنهجية | 24 |
| 166-104 | ثالثاً: عرض وتفسير نتائج الدراسة الميدانية | 25 |
| 168-167 | إبعاً: النتائج والتوصيات | 26 |
| 169 | الخاتمة | 27 |
| 173-170 | خامساً: المصادر والمراجع | 28 |
| 174 | سادساً: الملاحق | 28 |

قائمة الجداول والاشكال

| رقم الصفحة | اسم الجداول والشكل |
|------------|---|
| 104 | استمارة رقم (1) الخاصة بالجمهور الداخلي يوضح الجدول رقم (1) والشكل رقم (1) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع. |
| 105 | جدول رقم "2" وشكل رقم "2" يوضح وصف أفراد العينة من حيث العمر |
| 106 | جدول رقم "3" : يوضح وصف أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي. |
| 107 | جدول رقم "4" : يوضح وصف أفراد العينة من حيث الحالة الاجتماعية. |
| 108 | جدول رقم (5) يوضح أفراد العينة من حيث الوظيفة. |
| 109 | جدول رقم (6) يوضح أفراد العينة من حيث التخصص. |
| 110 | جدول رقم (7) يوضح أفراد العينة من سنوات الخبرة. |
| 111 | جدول رقم (1-8) يوضح الإجابة عن الرضا التام عن اسلوب الاشراف |
| 112 | جدول رقم (2-8) يوضح مناخ العمل يساعد على الابتكار والتطوير |
| 113 | جدول رقم (3-8) يوضح هناك وسائل اتصال متاحة للربط بين الإدارات (وسائل تواصل) |
| 114 | جدول رقم (4-8) يوضح وجود ربط مع شبكة المعلومات بالإدارة |
| 115 | جدول رقم (5-8) يوضح يوجد أماكن لحفظ الوثائق جيدة (بواليب - خزن) |
| 116 | جدول رقم (6-8) يوضح الإضاءة كافية |
| 117 | جدول رقم (7-8) يوضح تهوية الأماكن جيدة |
| 118 | جدول رقم (1-9) يوضح تتميز علاقاتك مع زملائك بالتعاون والإيجابية |
| 119 | جدول رقم (2-9) يوضح يوجد تعاون بينك وبين الإدارات المختلفة |
| 120 | جدول رقم (3-9) يوضح احرص على مشاركة زملائي في المناسبات |
| 121 | جدول رقم (4-9) يوضح انت راض عن علاقتك برؤسائك المباشرين |
| 121 | جدول رقم (5-9) يوضح أنت راض عن علاقتك مع الادارة العليا |
| 122 | جدول رقم (6-9) يوضح تتعامل إدارة المؤسسة مع العاملين بكل الاحترام والتقدير |
| 123 | جدول رقم (7-9) يوضح تحرص الإدارة على التواصل الفعال مع العاملين بالمؤسسة |
| 124 | جدول رقم (8-9) يوضح الرضا عن التعامل مع الزملاء وعن مستوى العمل |
| 125 | جدول رقم (1-10) يوضح إدارة المؤسسة توم بترقية العاملين بعدالة و انصاف |

| | |
|-----|--|
| 126 | جدول رقم (2-10) يوضح تمتاز بسمعتها الطيبة لدى العاملين |
| 127 | جدول رقم (3-10) يوضح توجد معايير واضحة لتقويم أداء العاملين |
| 128 | جدول رقم (4-10) يوضح تتميز هذه المعايير بالمصادقية |
| 129 | جدول رقم (5-10) يوضح استخدام الإدارة وسائل مبتكرة لتقويم العاملين |
| 130 | جدول رقم (6-10) يوضح تحرص الإدارة على مشاركتي في اتخاذ القرار |
| 131 | جدول رقم (7-10) يوضح يتم ربط الحوافز بالإنتاج |
| 132 | جدول رقم (8-10) يوضح أنت راض عن ادوك الوظيفي |
| 133 | جدول رقم (2-11) يوضح محتوى الدورات واللقاءات الفكرية بالمؤسسة يسهم في تنمية قدراتي العلمية والمهنية |
| 134 | جدول رقم (1-11) يوضح لدورات التدريبية التي تُعقد داخل المؤسسة مناسبة للتنمية المهنية للأخصائيين |
| 135 | استمارة رقم (2) عرض النتائج وتفسيرها للجمهور الخارجي يوضح الجدول رقم (1) والشكل رقم (1) التوزيع التكراري لأفراد العينة وفق متغير النوع. |
| 136 | جدول رقم "2" وشكل رقم "2" يوضح وصف أفراد العينة من حيث العمر |
| 137 | جدول رقم "3" : يوضح وصف أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي. |
| 138 | جدول رقم (4) يوضح أفراد العينة من حيث الوظيفة |
| 139 | جدول رقم (5) يوضح موقع تقديم الخدمة مناسب |
| 140 | جدول رقم (2-5) يوضح تقديم الخدمة حسب أسبقية الدخول |
| 141 | جدول رقم (3-5) يوضح وجود لوحات إرشادية توضح موقع تقديم الخدمة |
| 142 | جدول رقم (4-5) يوضح توفر مواقف للسيارات |
| 143 | جدول رقم (5-5) يوضح توفر أماكن للاستراحة والانتظار |
| 144 | جدول رقم (6-5) يوضح المظهر العام لقاعات خدمة الجمهور وتقديم الخدمات مناسب |
| 145 | جدول رقم (7-5) يوضح الخدمات التي يوفرها مكتب الاستعلامات والاستفسارات |
| 146 | جدول رقم (8-5) يوضح المستوى العام للنظافة مناسب |
| 147 | جدول رقم (9-5) يوضح توفر الخدمات المساندة (كالطباعة والتصوير،...) بشكل كافي |
| 148 | جدول رقم (10-5) يوضح من خلال الشكل العام ما انطباعك عن المؤسسة |
| 149 | جدول رقم (1-6) يوضح يتواجد الموظف على مكتبه لتقديم الخدمة |

| | |
|-----|--|
| 150 | جدول رقم (2-6) يوضح المظهر العام للموظف لائق |
| 151 | جدول رقم (3-6) يوضح الموظف يتعامل معك بلطف وبشاشة |
| 152 | جدول رقم (4-6) يوضح سهولة تقديم اية ملاحظة او اقتراح، او شكوى |
| 153 | جدول رقم (5-6) يوضح أسلوب تعامل الموظفين داخل مراكز الخدمة ممتاز |
| 154 | جدول رقم (6-6) يوضح حسن الاستقبال واللباقة في التعامل من قبل الموظفين |
| 155 | جدول رقم (7-6) يوضح دقة ووضوح المعلومات المعطاة مناسبة |
| 156 | جدول رقم (8-6) يوضح من خلال الخدمة الموجهة من المؤسسة ما هو انطباعك عنها |
| 157 | جدول رقم (1-7) يوضح وضوح اللوحات التي تشرح آلية تقديم الخدمة |
| 158 | جدول رقم (2-7) يوضح يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات بسهولة |
| 159 | جدول رقم (3-7) يوضح تمتاز النماذج المستخدمة بالوضوح والبساطة |
| 160 | جدول رقم (4-7) يوضح تمتاز إجراءات تقديم الخدمة بالبساطة |
| 161 | جدول رقم (5-7) يوضح مستوى استخدام الحاسب في تقديم الخدمة مناسب |
| 162 | جدول رقم (6-7) يوضح يتم إنجاز الخدمات بدقة (دون أخطاء أو تأخير) |
| 163 | جدول رقم (7-7) يوضح الوقت المستغرق لإنجاز الخدمة مناسب |
| 164 | جدول رقم (8-7) يوضح من خلال الخدمة الموجهة من المؤسسة ما هو انطباعك عنها |