

الإستهلال

قال الله تعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم

{ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَيَسْتَرْدُّونَ إِلَى عَالِمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ }

صدق الله العظيم

**سورة التوبة
الآية (105)**

الإهداء

إلي التي من إسمها أخذت الأنوار التي إهتديت بها في دربي

أمي الحبيبة،،،

إلي الذي لولاه بعد الله ماوصلت إلي ما أنا عليه

أبي الحبيب،،،

إلي أخواني (قرشي ومحمد)،،

إلي أخواتي (أم حبيبة، عائشة، ربيعة، رفقة)،،،

إلي كل من علمني حرفاً،،،

إلي رفقائي بطريق العلم والمعرفة،،،

إلي أصدقائي الذين حلقوا معي في فضاءات الحياة جاعلين من

الصدقة زاداً

إلي الأرض الخضراء التي أنجبت أهلي وعشيرتي

أبوسليم،،،

إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع،،،

الباحثة...

الشكر

اللهم صلي صلاةً كاملة وسلم سلاماً تاماً علي سيدنا محمد الذي
تنحل به العقد وتنفرج به الكرب ويُقضي به الحوائج وتُنال به
الرجائب وحُسن الخواتيم، ويُستسقى الغمام بوجهه الكريم وعلي
آله وصحبه في كل لمحة ونفس بعدد كل معلوم لك.

بحمد الله وتوفيقه وبعد أن تمت كتابة هذا البحث وجب علي
رد الجميل إلي أصحابه، فالشكر أولاً وأخيراً لله عزوجل الذي

أعانني علي هذا العمل، والشكر لإدارة جامعة السودان للعلوم
والتكنولوجيا التي تكرمتم بمنحي هذه السانحة.
الشكر أجزله إلي أسرة بنك فيصل الإسلامي السوداني الذين
ساعدوني بالمعلومات المفيدة والقيمة.
أخص بالشكر الأستاذ الجليل/ **الفتاح محمد سعيد** الذي
وجدت فيه رحابة الصدر وسعة الأفق ونهلت من بحر علمه الواسع
ولم يبخل عليّ بوقته وجهده ونصائحه وتوجيهاته.
وأخيراً الشكر كل الشكر إلي كل من ساهم وعاون في إنجاز
هذا البحث وإخراجه بهذه الصورة.

الباحثة....

ملخص الدراسة

يعتبر العميل حجر الزاوية في العمل المصرفي ولذلك فإن علي المصارف باختلاف أحجامها وأهدافها أن تجعل من العميل نقطة البداية التي تبدأ بها أعمالها ونقطة النهاية التي تحكم من خلالها علي مدي النجاح الذي حققته في مجالها.

ونسبة لما للعنصر البشري الذي يتم إختياره للعمل في مصرف ما من دور فعال ومباشر في تحقيق الأهداف الموضوعة من قبل المصرف والتي من ضمنها الإحتفاظ بأكبر قدر من العملاء، وتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، وإنطلاقاً من المبدأ الذي يشير إلي أن الإنسان إذا أحسن إختياره وإعدادته وتكوينه وإسناد العمل المتوافق مع مهاراته ورغباته فإنه يكفي بعد ذلك توجيهه عن بعد وبشكل غير مباشر دون الحاجة إلي التدخل أو الرقابة اللصيقة لضمان أدائه لعمله فقد كانت أهم أهداف الدراسة الآتي:

1. المساهمة في تطوير عملية اختيار العاملين بالصورة التي تضمن تحقيق العدالة وتكافؤ الفرص بين المتقدمين لشغل الوظيفة مع التوافق التام بين متطلباتها ومقدرات ومؤهلات الفرد المتقدم لشغلها.
 2. إلقاء الضوء علي أسس وأساليب ومبادئ الاختيار التي تحكم شغل الوظيفة وإمكانية إضفاء التحسينات عليها إن لزم الأمر.
 3. إلقاء الضوء علي العملية التدريبية لما لها من أهمية.
 4. معرفة مدي جودة الخدمات المصرفية المقدمة في الجهاز المصرفي السوداني من وجه نظر العملاء.
- كما تم وضع ثلاث فرضيات كما يلي:

1. إختيار الأفراد المناسبين علي أساس الكفاءة والخبرة يؤدي إلي تحسين جودة الخدمات المصرفية.
2. مخرجات العملية التدريبية لاتتناسب مع الزيادة الكمية الكبيرة في المدخلات المتاحة لتلك العملية.
3. هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية تعبر عن زيادة جودة الخدمات المصرفية بإزدياد درجة التعاطف مع العملاء.

توصل الباحث إلي عدة نتائج أهمها:

1. الوصف الوظيفي والإحتياج الفعلي وعامل الكفاءة من أهم العوامل التي تؤثر في عملية الإختيار.

2. إن سياسة إختيار العاملين غير واضحة لدى كثير من الموظفين وأنها قد تخرج عن نطاق الأنظمة والقوانين المعمول بها في البنك.

3. هنالك أهمية مقياس وتقييم مردود التدريب وذلك للإستفادة من نتائج هذا التقييم للتجويد في الدورات القادمة ومعرفة أوجه القصور لمعالجتها وللإستفادة من نتائج هذا التقييم لإقناع الإدارة العليا للبنك بجدوى التدريب.

4. الآراء والإقتراحات من قبل العملاء لاتجد الإهتمام الكافي والإستجابة من قبل المسؤولين بالبنك.

كما أورد الباحث عدة توصيات منها:

- 1- ينبغي إعلان نتيجة الإختبار بكافة تفاصيلها حتى تكون مقنعة لجميع المتقدمين للوظائف مع توضيح الأسباب في حالة الرفض.
- 2- العمل على إنشاء قسم بقطاع التدريب يكون مختصاً بتقييم وقياس العائد من التدريب.
- 3- على إدارة البنك الإستمرار في العناية الخاصة عند إختيارها لموظفيها وأن تختارهم ضمن قدرات علمية مميزة.

Abstract

The customer is considered as a corner – stone of banking business, so all banks with their difference in sizes and objectives should put the customer as their starting point which they begin their operations with and their end point from which they can judge the success achieved in their field.

Since the human element chosen to work in banks has efficient and direct role in objective achievement predetermined by the banks themselves of which is the keeping of as many customers as possible besides offering high quality banking service. If people are well selected, well trained, well prepared and delegated work suitable with his/ her skills and desires, can do his/her work in the best form without any close or direct control and supervision.

The most important objectives of the study are the following:

- 1) Contribution in developing the process of staff selection intending to ensure justice achievement and equality of job opportunities to all applicants with correspondence between position requirements and the capacities and skills of the candidate.
- 2) High lighting the basis, techniques and principles of the selection process which governs position occupying.
- 3) High lighting the training process for it's importance.
- 4) Knowing the extent of service quality offered by the Sudanese banking system from customer's view-points.

The study three hypotheses are as follows:

- 1- The out put of the training process doesn't conform with the increase in available inputs.
- 2- Selection of suitable persons on the basis of efficiency and experience leads to banking services quality improvement.

- 3- There is a relationship of statistical significance expressing that the increase in the quality of banking services is due to the increase in the degree of sympathy with customers.

The researcher reached the following important results:

- 1- Job description, actual need and efficiency are the important factors which affect the selection process, but the relationship factor and personal relations have a large effect upon the selection process.
- 2- The workers selection process is not clear for a great number of subordinates and it might make it out side the prevailing rules and laws practiced in these banks.
- 3- The study revealed the importance of measuring and evaluating the training out put so as to benefit from the results in mastering the subsequent training courses and identifying the short comings to be over come and to benefit from these results so as to persuade the top management of the bank of the feasibility of training.
- 4- Points of view and proposals of customers are not given enough attention and response from the bank management.

The researcher gave the following recommendations:

1. The results of the selection process should be declared with its full details so as to convince all candidates, explaining the reasons in case of non – selection.
2. A section should be established in the training sector specializing in the evaluation and measurement of the training results.
3. The bank management should give special attention when selecting the bank employees, and select them within elite academic abilities and qualification.

قائمة المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإستهلال	أ
الإهداء	ب
الشكر	ج
ملخص الدراسة	د
Abstract	و
قائمة المحتويات	ح
قائمة الجداول	ك
قائمة الأشكال	ل
الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة والدراسات السابقة	
المبحث الأول: الاطار المنهجي للدراسة	1
أولاً: المقدمة	1
ثانياً: مشكلة الدراسة	1
ثالثاً: أهمية الدراسة	2
رابعاً: أهداف الدراسة	2
خامساً: فرضيات الدراسة	2
سادساً: منهج الدراسة	3
سابعاً: الحدود المكانية والزمانية للدراسة	3
ثامناً: أدوات جمع البيانات	3
تاسعاً: هيكل الدراسة	3
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	4
الفصل الثاني: الموارد البشرية (الأهمية - التخطيط - التأهيل)	
المبحث الأول: أهمية العنصر البشري ودوره في ترقية الأداء	9
أولاً: تمهيد	9
ثانياً: الأنماط الشخصية	13

14	المبحث الثاني: أهمية الموارد البشرية في الفكر الإداري الحديث
19	المبحث الثالث: تخطيط الموارد البشرية
19	أولاً: مفهوم تخطيط الموارد البشرية
20	ثانياً: أهمية تخطيط الموارد البشرية
20	ثالثاً: العوامل المؤثرة في تخطيط الموارد البشرية
23	رابعاً: أساليب التنبؤ بالموارد البشرية
24	خامساً: المقصود بالإختيار والتعيين
30	المبحث الرابع: كيفية تأهيل وتدريب الموارد البشرية
30	أولاً: تمهيد
30	ثانياً: مفهوم التدريب
33	ثالثاً: التدريب كنظام متكامل
38	رابعاً: المبادئ الرئيسية للتدريب
38	خامساً: مقومات نجاح التدريب
	الفصل الثالث: مفهوم وقياس جودة الخدمات المصرفية
40	المبحث الأول: مفهوم جودة الخدمة
40	أولاً: تمهيد
40	ثانياً: تعريف جودة الخدمة
43	ثالثاً: فهم وقياس جودة الخدمة
50	المبحث الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية
50	أولاً: تمهيد
51	ثانياً: أبعاد جودة الخدمات المصرفية
54	ثالثاً: المعايير التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وإدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمات المصرفية
56	المبحث الثالث: قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية
	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية (النتائج والتوصيات والمقترحات لبحوث مستقبلية)
60	المبحث الأول: مقدمة تعريفية عن بنك فيصل الإسلامي السوداني
67	المبحث الثاني: عرض وتحليل البيانات
98	المبحث الثالث: النتائج والتوصيات والمقترحات لبحوث مستقبلية
98	أولاً: النتائج

99	ثانياً: التوصيات
100	ثالثاً: المقترحات لبحوث مستقبلية
101	قائمة المراجع
105	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
63	معلومات أساسية عن بنك فيصل الإسلامي السوداني	1
70	التوزيع التكراري النسبي للموظفين المبحوثين حسب الفئة العمرية	2
71	التوزيع التكراري النسبي للموظفين المبحوثين حسب المؤهل العلمي	3
72	التوزيع التكراري النسبي للموظفين المبحوثين حسب الوظيفة	4
73	التوزيع التكراري النسبي للموظفين المبحوثين حسب سنوات الخبرة	5
74	عدد الدورات التدريبية التي تلقاها المبحوثين	6
75	نتيجة اختبار المصادقية للفرضية الأولى والثانية	7
81	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الأولى	8
83	نتائج اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الأولى	9
84	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثانية	10
85	نتائج اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية	11
87	التوزيع التكراري النسبي للعملاء المبحوثين حسب النوع	12
87	التوزيع التكراري النسبي للعملاء المبحوثين حسب الفئة العمرية	13
88	التوزيع التكراري النسبي للعملاء المبحوثين حسب الدخل الشخصي	14
89	التوزيع التكراري النسبي للعملاء المبحوثين حسب الوظيفة	15
90	التوزيع التكراري النسبي للعملاء المبحوثين حسب سنوات التعامل مع البنك	16
92	نتيجة اختبار المصادقية للفرضية الثالثة	17
95	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثالثة	18
96	نتائج اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثالثة	19

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	عناصر القدرة التنافسية ودور المورد البشري فيها	1
16	دور العنصر البشري في تحويل الموارد إلي ميزات تنافسية	2
17	نموذج لإدارة الموارد البشرية	3
25	مواصفات ومتطلبات الاختيار والتعيين	4
26	مصادر الاختيار والتعيين	5
32	أهداف التدريب	6
33	التدريب كنظام	7
36	مراحل وضع خطة التدريب بالبنك	8
42	إدراك المستهلك للجودة الفنية والوظيفية مطبقة علي نشاط خبير بصريات	9
46	نطاق تسامح المستهلكين بجودة الخدمة	10
47	تحليل الأهمية والأداء	11
49	نموذج هرمي كامل لجودة الخدمة ونتائجها (إستناداً إلي برادي وكرونين)	12
53	أبعاد جودة الخدمات المصرفية	13
58	الوزن النسبي لقياس جودة الخدمة	14
70	التوزيع التكراري للموظفين المبحوثين حسب الفئة العمرية	15
71	التوزيع التكراري للموظفين المبحوثين حسب المؤهل العلمي	16
72	التوزيع التكراري للموظفين المبحوثين حسب الوظيفة	17
73	التوزيع التكراري للموظفين المبحوثين حسب سنوات الخبرة	18
74	عدد الدورات التدريبية التي تلقاها المبحوثين	19
87	التوزيع التكراري للعملاء المبحوثين حسب النوع	20
88	التوزيع التكراري للعملاء المبحوثين حسب الفئة العمرية	21
89	التوزيع التكراري للعملاء المبحوثين حسب الدخل الشخصي	22

90	التوزيع التكراري للعملاء المبحوثين حسب الوظيفة	23
91	التوزيع التكراري للعملاء المبحوثين حسب سنوات التعامل مع البنك	24