

الإستهلال

قال تعالى وَلَئِنْ لَّمْ يَنْسَأِ الْإِنْسَانُ إِلَّا مَا سَعَى (39) وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى (40) ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأَوْفَى (41) {

صدق الله العظيم

سورة النجم الآيات (39 - 41).

الإهداء

الى والدي ... الى والدتي

الى إخوتي

الى زملائي

الى أساتذتي

إليكم جميعاً

أهدي ثمرة جهدي

الباحث،،،

الشكر والتقدير

الحمد لله حمداً يوافي نعمه ويكافئ مزيدها والصلاة والسلام على رسول الله وعلى آله وصحبه ومن والاه.

الشكر أجزله لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا لعطائها المتواصل لكل أبناء السودان.

الشكر للدكتور / مصطفى نجم البشاري لتقديمه النصح والإرشاد.
الشكر لأسرة بنك أمدرمان الوطني فرع الخرطوم لتقديم البيانات والمعلومات المطلوبة للبحث.

الباحث،،،

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	الإستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	فهرس الموضوعات
و	فهرس الجداول
ح	فهرس الأشكال
ط	مستخلص الدراسة
ي	ABSTRACT
مقدمة	
الإطار المنهجي والدراسات السابقة	
1	الإطار المنهجي
3	الدراسات السابقة
الفصل الأول	
نشأة ومفهوم ومعايير ومراحل وطرق قياس الأداء	
7	المبحث الأول: نشأة وتطور ومفهوم قياس الأداء
12	المبحث الثاني: معايير ومراحل وطرق تقويم الأداء
الفصل الثاني	
مشاكل قياس الأداء وطرق معالجتها	
32	المبحث الأول: مشاكل قياس وتقويم الأداء
39	المبحث الثاني: طرق معالجة أخطاء تقويم الأداء
الفصل الثالث	
الدراسة الميدانية	
45	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن عينة الدراسة
50	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وتحليل بياناتها واختبار صحة الفرضيات

الخاتمة	
الخاتمة النتائج والتوصيات	
72	النتائج
73	التوصيات
74	المراجع والمصادر
76	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
45	أسماء المساهمين وعدد أسهمهم	(1/1/3)
51	المؤهل	(2/2/3)
52	مجال التخصص	(3/2/3)
53	الوظيفة الحالية	(4/2/3)
54	الخبرة العملية	(5/2/3)
55	العمر	(6/2/3)
56	هل يتم إختيار العاملين بطريقة علمية	(7/2/3)
56	هل هنالك وسيلة واضحة للتدريب؟	(8/2/3)
57	الأسس التي يتم إختيار المتدرب عليها واضحة ومقتعة؟	(9/2/3)
57	رفع كفاءة ومهارة العاملين تساعد في تخفيض التكلفة	(10/2/3)
58	هل تتم الإستفادة من التقنية المصرفية في تحسين الأداء	(11/2/3)
58	هل مناخ البنك ملائم بالبنك؟	(12/2/3)
59	هل تتم مكافأة المبدعين والمبتكرين بالبنك؟	(13/2/3)
59	تفيد نتائج الأداء بوضع الشخص المناسب في المكان المناسب	(14/2/3)
60	يساعد تقويم الأداء بتجديد مستوى الأداء المطلوب والإحتياجات التدريبية	(15/2/3)
60	يتم تطبيق معايير قياس أداء العاملين بالبنك	(16/2/3)
61	تعدد معايير قياس الأداء يعطي البنك الفرصة لإختيار معايير الأداء المناسبة	(17/2/3)
61	معرفة العاملين بالوصف الوظيفي بالبنك يساعد في تحسين الأداء	(18/2/3)
62	الدورات التدريبية للعاملين بالبنك تزيد من كفاءة الأداء.	(19/1/3)
62	إستخدام نظم المعلومات المحاسبية بالبنك يساعد في تحسين الأداء.	(20/2/3)
63	تطبيق مقياس الأداء يوضح الإستغلال الأمثل للموارد بالبنك.	(21/2/3)
63	إهتمام البنك بالإبداع والتطوير للموارد البشرية يزيد من كفاءة الأداء.	(22/2/3)
64	تطبيق نظم الحوافز يخلق الدافع للإلتزام بالعمل ويساعد في إستقرار البنك.	(23/2/3)
64	إشتراك العاملين في إتخاذ القرارات في البنك يساعد في تحقيق رضا العاملين.	(24/1/3)

65	رغبة العاملين في البقاء بالبنك عند إقتناعهم بأن البنك يحقق أهدافهم المستقبلية.	(25/1/3)
65	قياس وتقويم الأداء بالبنك يوفر معلومات عن الكيفية التي تؤدي بها الأعمال داخل البنك.	(26/1/3)
66	وجود مناخ للعمل وروح الفريق بين العاملين بالبنك.	(27/1/3)
66	الخدمة المصرفية ذات الجودة العالية تزيد رضا البلاد.	(28/1/3)
67	تقويم البنك للخدمة تعني مناسب يزيد رضا العملاء.	(29/1/3)
67	سعر الخدمة المصرفيين يعتبر عامل مهم للإحتفاظ بالعملاء.	(30/1/3)
68	تلبية إحتياجات العملاء تزيد ولاءهم للبنك.	(31/1/3)
68	تقديم البنك الخدمة للعملاء بأسلوب متميز يساعد في رضا العملاء.	(32/1/3)
69	يزيد رضا العملاء عندما يحصلون على أرباح من تعاملهم مع البنك.	(33/1/3)
69	تزيد ثقة العملاء في البنك ويرغبون في التعامل معه عندما تكون للبنك شهرة وسمعة طيبة.	(34/1/3)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
15	مراحل تقويم الأداء.	(1/2/1)
22	بعض الوسائل شائعة الإستخدام فى تحديد معايير العمل.	(2/2/1)
23	كمية العمل - مقدار العمل الذي يحققه الفرد فى اليوم	(3/2/1)
25	مثال لأسئلة قائمة المراجعة	(4/2/1)
26	أمثلة للمقاييس الرتبية للتطابق السلوكي.	(5/2/1)
28	أمثلة لعبارات الإختبار الإجباري	(6/2/1)
29	منحني التوزيع الإجباري	(7/2/1)
45	المؤهل.	(8/2/3)
51	مجال التخصص.	(9/2/3)
53	الوظيفة الحالية.	(10/2/3)
54	الخبرة العملية.	(11/2/3)
55	العمر.	(12/1/3)

مستخلص الدراسة

تناولت هذه الدراسة تطبيق معايير قياس أداء العاملين على المصارف التجارية بالتطبيق على بنك أمدرمان الوطني - فرع الخرطوم.

تتبع أهمية الدراسة فى الحصول على معايير تقيس أداء العاملين بالمصارف التجارية بطريقة فعالة وعادلة.

تهدف الدراسة الى توضيح أهمية تطبيق معايير قياس أداء العاملين فى المصارف التجارية وذلك بمساعدة الإدارة فى إتخاذ القرار .

تتمثل مشكلة الدراسة فى معرفة الى أي مدى يتم تطبيق معايير قياس أداء العاملين على المصارف التجارية.

قام الباحث بوضع الفرضيات التالية:

1. تطبيق معايير قياس أداء العاملين يحسن من كفاءة الأداء.
2. تطبيق معايير قياس أداء العاملين يساعد فى تحقيق رضا العاملين والتوازن بالبنك.

3. تطبيق معايير قياس الأداء يساعد فى رضا العملاء.

لإختبار هذه الفرضيات قام الباحث بإستخدام إستمارة الإستبانة لجمع البيانات الأولية وبعد توزيع إستمارة الإستبانة على العينة المبحوثة وبعد تحليل تلك البيانات توصلت الدراسة لنتائج أهمها:

1. تطبيق معايير قياس أداء العاملين يحسن كفاءة الأداء.
2. تطبيق معايير قياس أداء العاملين يساعد فى تحقيق رضا العاملين وإستقرار البنك.

3. تطبيق معايير قياس أداء العاملين يساعد فى رضا العملاء.

كذلك جاءت الدراسة بتوصيات أهمها:

1. التركيز على تطبيق الأساليب الحديثة لقياس أداء العاملين.
2. التركيز على تدريب العاملين حيث إتضح أن هناك قصور فى جانب التدريب وذلك لضغط العمل مما يضطر الإدارة الى تقليص فترة أو إلغاءها وذلك للحاجة الماسة للعاملين.

Abstract

This study deals with the application of standards of workforces performance measure on commercial banks, by applying on Omdurman National Bank (Khartoum Branch).

The significance of this study, arising from notion of establishing standards to measure the workforce performance, in commercial banks, in a just an efficient manner.

The study aims to shed light on the significance of application of standards of workforces performance measure on commercial banks with a view to help the management in decision making.

The research problem is to identify to what extent that standards of workforces performance measure are applied on commercial banks.

The researcher has formulated the following hypothesis:-

1. Implementation of standards of workforce performance measure improves the performance efficiency.
2. Implementation of standards of workforce performance measure helps in realization of balance and workforce satisfaction in the bank.
3. Implementation of standards of workforce performance measure assists on obtaining clients satisfaction.

To prove these hypothesis The researcher has utilized the questionnaire to collect the preliminary data, following the handing over of the questionnaire form to the researched sample and analyzing data, the study has arrived at the following findings:-

1. Implementation of standards of workforce performance measure improves the performance efficiency.
2. Implementation of standards of workforce performance measure helps in realization of banks stability and satisfaction of workforce.
3. Implementation of standards of workforce performance measure assists on obtaining clients satisfaction.

The study recommends the following:-

1. Focusing on application of modern methods of workforce performance measure.
2. Focusing on training the workforce, for it is clear that there is a lack on the part of training and this is because of work pressure, which, forces the management to reduce either the duration of training, or cancelling it, based on the urgent need to the workforce.