

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار





بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات لم ترد بالأصل



جامعة المنوفية
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تقييم أداء العاملين فى البنوك التجارية المصرية (دراسة ميدانية على بنوك القطاع العام)

رسالة للحصول على درجة الماجستير فى العلوم التجارية
م تخصص إدارة الأعمال،

مقدمة من الباحث:

محمد أحمد عبد النبى

إشراف

الأستاذ الدكتور

محمد محمد إبراهيم

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة المنوفية

B

11884

١٩٩٤م

بسم الله الرحمن الرحيم

وقل رب زدني علماً

صدق الله العظيم

آية ١١٩، سورة طه

لجنة المناقشة

رئيساً،

الأستاذ الدكتور / صديق محمد عفيفي
أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة المنوفية

دمشرفاً،

الأستاذ الدكتور / محمد محمد إبراهيم
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة المنوفية

عضواً،

الدكتور / رفعت محمد جاب الله
أستاذ إدارة الأعمال المساعد
كلية التجارة - جامعة الأزهر

قرار اللجنة وتاريخه :

.....
.....
.....
.....
.....

أهداء

إلى

روح والدي ... رحمة ومغفرة.

أمي ... رمز الحنان والوفاء.

ابني إيهاب ... مهندس المستقبل

والأمل المنتظر.

شكر وتقدير

أحمد الله الذى ساعدنى ووفقنى على اتمام هذه الرسالة وما التوفيق إلا من عند الله.

يطيب لى أن أتوجه بخالص الشكر والامتنان والعرفان إلى الأستاذ الدكتور محمد محمد إبراهيم أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنوفية والمشرف على الرسالة الذى أضاء لى طريق البحث العلمى وكان له الفضل فى أن يخرج هذا البحث إلى النور بما قدمه من وقت وجهد وتوجيهات قيمة مثمرة ساعدت على إثراء البحث وإحجازه بالصورة التى أتمناها فجزاه الله عنى وعن الباحثين خير الجزاء.

ويسعدنى ويشرفنى مشاركة عالم جليل ورائد من رواد البحث العلمى فى مصر وقائد إدارى قدير فى لجنة الحكم على الرسالة، فبمشاركته أضفى على تلك الرسالة قيمة علمية وأدبية لم تكن تتأتى بدونه الأستاذ الدكتور صديق محمد عفيفى أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة المنوفية فجزاه الله عنى خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الدكتور رفعت محمد جاب الله أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة الأزهر، على موافقته الاشتراك فى لجنة المناقشة والحكم على الرسالة فله جزيل الشكر والامتنان. ولا يفوتنى أن أتوجه بالشكر وكل التقدير إلى الدكتور/ نبيل شاكر أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة عين شمس والدكتور/ سمير الشيخ بالمصرف الإسلامى الدولى على تشجيعهما الدائم لى للاتتهاء من هذه الرسالة.

كما أتقدم بالشكر للسادة مديرى عموم إدارات الافراد بالبنوك محل الدراسة على تعاونهم المثمر وتسهيل مهمة الحصول على البيانات اللازمة للدراسة الميدانية.

وأتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ الدكتور سامى هنداوى مدير مركز الحساب العلمى بجامعة عين شمس على جهوده المخلصة التى قدمها لى فى مجال النواحي الاحصائية واستخراج النتائج الخاصة بالدراسة الميدانية على الحاسب.

وأخيراً وليس آخرأ أسجل شكرى وتقديرى لكل من قدم لى يد العون والمساعدة فى إعداد هذه الرسالة.

وأسأل الله العلى القدير أن يتقبل منى هذا العمل وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم.

الباحث

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١	الفصل الأول : الإطار المنهجي للبحث
٢	- خلفية البحث.
٥	- الدراسة الاستطلاعية.
٧	- مشكلة الدراسة.
٧	- فروض الدراسة.
٧	- أهداف الدراسة.
٨	- أهمية الدراسة.
٨	- أسباب إختيار بنوك القطاع العام التجارية لكى تكون مجالاً لتطبيق الدراسة.
١٠	- أسلوب الدراسة.
١٤	- حدود الدراسة.
١٤	- الدراسات والأبحاث السابقة.
٢٠	- خطة الدراسة.
٢١	الفصل الثانى : العنصر البشرى بينوك القطاع العام التجارية
٢٢	- مقدمة.
٢٢	- التطور التاريخى للبنوك التجارية.
٢٦	- خصائص البنوك التجارية.
٣٦	- العنصر البشرى ودوره فى البنوك التجارية.
٣٦	- أهمية العنصر البشرى فى البنوك التجارية.
٣٨	- دور المرؤوسين فى تحقيق أهداف البنوك التجارية.
٣٩	- دور القيادات الإدارية فى تحقيق أهداف البنوك التجارية.
٤١	- أساليب ترشيد إستخدام العنصر البشرى فى البنوك التجارية.
٤٢	- الخلاصة.

تابع / فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٤٣	الفصل الثالث : الإطار العام لتقييم أداء العاملين وأهميته فى البنوك التجارية
٤٤	- مقدمة.
٤٤	- مفهوم تقييم الأداء.
٤٩	- أهمية تقييم الأداء.
٥٣	- أهداف تقييم الأداء.
٥٦	- خصائص النظام الفعال لتقييم الأداء.
٥٧	- إدارة نظام تقييم الأداء.
٥٨	- خطوات عملية تقييم الأداء.
٦٠	- طرق تقييم الأداء.
٦٥	- مشكلات تقييم الأداء.
٦٦	- تقييم أداء العاملين بالبنوك التجارية.
٦٦	- مجالات استخدام تقييم أداء العاملين بالبنوك.
٦٨	- دور تقييم الأداء فى تنمية الموارد البشرية بالبنوك.
٧٠	- الخلاصة.
٧١	الفصل الرابع : توصيف نظام تقييم أداء العاملين المستخدم ببنوك القطاع العام التجارية
٧٢	- مقدمة.
٧٢	- توصيف وتقييم نظام تقييم أداء العاملين المستخدم حالياً.
٨١	- توصيف وتحليل نماذج تقييم أداء العاملين المستخدمة.
٩٣	- الخلاصة.
٩٤	الفصل الخامس : اتجاهات المديرين ببنوك القطاع العام التجارية نحو نظم تقييم أداء العاملين الحالية
٩٥	- مقدمة.
٩٥	- تحليل خصائص العينة.
٩٧	- الأساليب الإحصائية المستخدمة.
٩٩	- تحليل النتائج وإختبار الفروض.

تابع / فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١٣٢	الفصل السادس :
١٣٣	- مقدمة.
١٣٣	- النتائج.
١٣٧	- التوصيات.
١٤٠	- ملخص البحث.
١٤١	- المراجع:
١٤٢	- اللغة العربية.
١٤٨	- اللغة الانجليزية.
١٤٩	الملاحق:
	- ملحق رقم (١)
	- ملحق رقم (٢)
	- ملحق رقم (٣)
	- ملحق رقم (٤)
	- ملحق رقم (٥)
	- ملحق رقم (٦)
	- ملحق رقم (٧)
	- ملحق رقم (٨)
	- ملحق رقم (٩)

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٤	- البنوك المسجلة لدى البنك المركزى المصرى حتى آخر يونية ١٩٩٢.	١
٨	- مقارنة بين إجمالى المركز المالى الاجمالى للبنوك التجارية وبنوك القطاع العام التجارية من ١٩٨٨ حتى ١٩٩٢.	٢
٩	- بيان مقارنة لعدد العاملين بالبنوك التجارية وبنوك القطاع العام التجارية من ١٩٨٨/٨٧ حتى ١٩٩٢/٩١.	٣
١٠	- مقارنة للمتوسط السنوى للأجر بين العاملين بالقطاع المصرفى والعاملين بقطاع المال والتأمين.	٤
١٣	- عدد استثمارات الاستقصاء الموزعة وعدد ونسبة الاستجابات.	٥
٣١	- تطور أرقام العمالة والأجور فى الجهاز المصرفى بمصر من عام ١٩٨٨/٨٧ حتى ١٩٩٢/٩١.	٦
٣٢	- بنوك القطاع العام التجارية فى ٣٠ يونية ١٩٩٢.	٧
٣٢	- تطور العمالة بالبنوك التجارية التابعة للقطاع العام من ١٩٨٨/٨٧ إلى ١٩٩٢/٩١.	٨
٣٣	- بيان مقارنة لعدد العاملين بالجهاز المصرفى والعاملين بالبنوك التجارية من عام ١٩٨٨/٨٧ إلى ١٩٩٢/٩١.	٩
٣٤	- قيمة ونسبة الزيادة فى المركز الاجمالى للبنوك التجارية من عام ١٩٨٨/٨٧ حتى عام ١٩٩٢/٩١.	١٠
٧٨	- مقارنة لدرجات مواد التقدير الواردة بنماذج تقييم الأداء للمجموعات الوظيفية المختلفة فى البنوك التجارية.	١١
٧٩	- توزيع العلاوات حسب مراتب الكفاية التى حصل عليها العامل عند تقييم أدائه.	١٢
٨٠	- نسبة الاستفادة من نتائج تقييم أداء العاملين لتنفيذ سياسات الأفراد المختلفة بينوك القطاع العام التجارية.	١٣
٨٣	- مقارنة البيانات العامة الواردة فى نماذج تقييم أداء العاملين بالبنوك الأربعة (الوظائف الاشرافية).	١٤
٨٥	- مواد التقدير وعناصرها الواردة بنماذج تقييم الأداء (الوظائف الاشرافية).	١٥

تابع / قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٨٩	- مواد التقدير وعناصرها الواردة بنماذج تقييم الأداء الوظائف النمطية (التكرارية).	١٦
٩٣	- مواد التقدير وعناصرها الواردة بنماذج تقييم الأداء لشاغلي وظائف الخدمات المعاونة (الحرفيين والخدمات المساعدة).	١٧
٩٦	- نسبة عدد سنوات الخبرة موزعة على عينة مديري البنوك الأربعة.	١٨
٩٦	- نسبة المؤهلات موزعة على عينة مديري البنوك الأربعة.	١٩
٩٧	- نسبة حضور البرامج التدريبية موزعة على عينة مديري البنوك الأربعة.	٢٠
١٠٠	- التطوير الذى حدث بنظام تقييم أداء العاملين بالبنوك التجارية خلال العشرة سنوات السابقة.	٢١
١٠١	- مدى مناسبة النظام المتبع حالياً لتقييم أداء العاملين ببنوك القطاع العام التجارية.	٢٢
١٠٢	- آراء المسئولين حول أفضل طريقة لقياس أداء العاملين.	٢٣
١٠٤	- سمات نظام تقييم الأداء المستخدم ببنوك القطاع العام التجارية.	٢٤
١٠٦	- آراء المسئولين حول أنسب فترة يعطىها تقييم أداء العاملين.	٢٥
١٠٧	- آراء المسئولين حول مناقشة تقدير تقييم الأداء بالنظام الحالى.	٢٦
١٠٩	- اختبار (Z) لاثبات صحة الفرض الأول.	٢٧
١١٢	- قدرة نماذج التقييم المستخدمة حالياً فى التعبير عن كفاءة أداء العاملين.	٢٨
١١٣	- وضوح عناصر تقييم الأداء بالنماذج المستخدمة حالياً.	٢٩
١١٤	- قدرة تقارير الأداء الحالية على التمييز بين مستوى أداء العاملين.	٣٠
١١٦	- تدريب القائمين على إعداد تقارير تقييم الأداء.	٣١
١١٧	- إعداد تقرير تقييم الأداء يتطلب وقتاً طويلاً.	٣٢
١١٩	- صعوبة عملية تقدير تقييم الأداء.	٣٣
١٢٠	- اختبار (Z) لاثبات صحة الفرض الثانى.	٣٤
١٢٣	- الربط بين نتائج تقييم أداء العاملين وسياسة التدريب.	٣٥
١٢٤	- الربط بين نتائج تقييم أداء العاملين وسياسة النقل.	٣٦