

Salwa Ak1



بسم الله الرحمن الرحيم

مركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات

قسم التوثيق الإلكتروني



Salwa Ak1



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

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



Salwa Akl



بعض الوثائق الأصلية تالفة
وبالرسالة صفحات لم ترد بالأصل



أطروحة ماجستير بعنوان

B19041
سور

التقنيات الحديثة وأثرها على إجراءات وتعليمات العمل في النظام المصرفي السوري

دراسة ميدانية مقارنة بين المصرف التجاري السوري ومجموعة من المصارف اللبنانية

The Impact of New Technology on
the Work Process at the Syrian Bank System
Comparison Study Between Syrian Commercial Bank
and a Group of Lebanese Banks

إعداد الطالبة الباقية
رفيق محمود السيد

بإشراف الأستاذ الدكتور
عبد اللطيف عبد اللطيف

لجنة الحكم

مشرفاً

الأستاذ الدكتور عبد اللطيف عبد اللطيف

عضواً

الدكتور بيان حرب

عضواً

الدكتور ماهر مجتهد

إلى التراب المقدس الذي أحشق

و السماء الرحبة التي أحب

إلى العيون الواحدة التي تنير دري

والقلوب الدافئة التي تسور حياتي

إلى الانتماء الأقوى في وجودي

إلى منبع الحضارة والحب والجمال

إليك يا وطني أقدم عملي المتواضع هذ

كلمة وفاء

لأبد لي ولو ببضع كلمات أن أرد لكل ذي فضل فضله وإن أضيء شموع شكر
ووفاء لكل من ساهم بإنجاز هذه الدراسة :

فالشعمة الأولى أضيئها لوالدي الحبيب الذي هدانا إلى طريق لا نور فيه إلا للمعلم
ولا سيد فيه إلا للعقل ولا لق فيه إلا للإرادة والتصميم، الذي يحيطني دائما بكل الحب
والثقة والدعم ويسكن فؤادي وعقلي أبدا.

وأمي الغالية التي تظل نفسها الطاهرة كل حياتي، ويمدني بريق عيونها بالأمل
والتفاؤل، والتي تمثل في وجودي كل المعاني النبيلة والمثل العليا .

واخوتي الأحباء شذا-رنوة-بيان-وأخي الجديد تمام للذين تثير ابتساماتهم كل
الدروب المظلمة ، ويدفعني حبهم إلى صنع كل جميل.

شكر و تقدير

لابد لي أن أتوجه بالشكر والامتنان إلى أستاذي المشرف الأستاذ الدكتور عبد اللطيف عبد اللطيف الذي تفضل بالإشراف على بحثي فأعطاني من وقته الكثير ، وحباني بكل الرعاية العلمية والأبوية التي تركت عظيم الأثر في نفسي كما في نفوس جميع طلابه ، فلولاً لإرشاداته وتوجيهاته العلمية لم يكن هذا البحث ليرى النور فالشكر كل الشكر لجهوده الكبيرة.

الشكر الكبير إلى أعضاء لجنة الحكم الكريمة الدكتور بيان حرب والدكتور ماهر مجتهد لتفضّلهم بالمشاركة في الحكم على البحث.

إلى الأستاذ الدكتور موفق دحبول الذي أدين له بالفضل الكبير فقد كان لشخصيته ومنهجيته العلمية أثر كبير في إنجاز الكثير وكان لتشجيعه الدائم ولرعايته الكريمة ودعمه المعنوي دور لن أنساه أبداً في دفعي إلى الأمام.

إلى الدكتور طلال عبود الذي اكن له كل التقدير والوفاء والعرفان لكل ما بذله معي من جهد أعطاني إياه من وقت وخاصة في إنجاز الدراسة العلمية وقد أفنت كثيراً من ملاحظاته العلمية والموضوعية وتقييمه للمحتوى العلمي للبحث والنتائج التي خلص إليها. والدكتور كلود بحصلي من لبنان الذي أمدني بمعلومات ضرورية لم اكن لأحصل عليها لولا مساعدته ، واهتم بموضوع البحث ولم ييخل علي بوقته وجهده واهتمامه.

إلى الدكتور رائق حمود مدير المعلوماتية في المصرف التجاري السوري سابقاً لكل المساعدة والتسهيلات التي استطاع أن يقدمها لي لزيارة الفروع والمعلومات التي أمدني بها، وبقته بأهمية البحث وإمكانية الاستفادة منه لتطوير عمل المصرف. والسيد مارون مخول وجميع مديري فروع المصارف اللبنانية التي استخدمت كعينة في البحث حيث أعطوني من وقتهم الكثير حيث سهلوا إنجاز البحث الميداني وساهموا في تقييم الواقع وكان للمناقشات التي أجريت معهم دور كبير في تحليل وتفسير كثير من الأسباب والنتائج. والسيد نبيل إبراهيم لطباعة وإخراج الرسالة بالشكل اللائق.

المحتويات

فهرس البحث

الموضوع

منهجية البحث

1- المقدمة

2- إشكالية البحث

3- أهمية البحث

4- أهداف البحث

5- فرضيات البحث

6- معوقات البحث

7- المجتمع الإحصائي والعينة الممثلة

8- أدوات جمع المعلومات والبيانات

9- مصادر المعلومات

10- حدود البحث

11- منهج البحث

الباب الأول : الدراسة النظرية

الفصل الأول: المصارف الأساسية لعصر تقنيات المعلومات وانعكاساتها على الإدارة

1-1 مقدمة

2-1- تعريف تقانات المعلومات

3-1- السمات الأساسية لعصر تقنيات المعلومات

4-1- تأثير عصر تقانات المعلومات على الإدارة:

1-4-1 - في نمط الأعمال والتنظيمات القائمة

2-4-1- في وضع الأهداف والسياسات

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: مبررات استخدام تقانات المعلومات في الأعمال

1-3: أهمية تقانات المعلومات

2-3: الفوائد المتوقعة من استخدام تقانات المعلومات بشكل عام

3-3: أهمية قطاع المصارف

4-3: استخدام تقانات المعلومات في القطاع المصرفي

1-4-3: التطور التاريخي لتشغيل البيانات في المصارف

2-4-3: نتائج استخدام التقانات في سياق التطور التاريخي

3-3-4: الأهداف الأساسية لتقانات المعلومات في المصارف

الفصل الرابع: أثر تقانات المعلومات على العمل

1-4: مقدمة

2-4: النظام

3-4: خصائص النظام

4-4: عناصر النظام

5-4: نظام المعلومات

6-4: دور نظم المعلومات في العمل

7-4: أثر استخدام تقانات المعلومات على العمل

8-4: كيف يمكن لتقانات المعلومات أن تحسن إجراءات العمل؟

9-4: كيف يمكن لتقانات المعلومات أن تساعد في تطوير الإبداع والابتكار في العمل؟

10-4: نظام نقل المعلومات في المصرف

11-4: أسباب فعالية أو عدم فعالية استخدام تقانات المعلومات ونظمها

الفصل الخامس: الحاجة هندسة العمليات

1-5: إدارة التغيير

2-5: تعريف إعادة هندسة العمليات

3-5: مفهوم إعادة هندسة العمليات

4-5: دور تقانات المعلومات في إعادة هندسة العمليات

5-5: أثر إعادة هندسة العمليات على تعليمات العمل

6-5: كيف تتم عملية إعادة الهندسة؟

**الباب الثاني: الدراسة الميدانية المتعلقة بأثر استخدام التقنيات على العمل
والخدمة المصرفية في المصرف التجاري السوري ومقارنة النتائج مع
مجموعة المصارف اللبنانية**

**الفصل الأول: تخفيض عام لواقع المصرف التجاري السوري ومجموعة
المصارف اللبنانية**

1-1 تمهيد

1-2-1-2- المصرف التجاري السوري

1-2-1-1- تأسيسه وأهدافه

1-2-2-1- عمليات المصرف التجاري السوري

1-2-3-1- قيم العمليات المصرفية في المصرف التجاري السوري

1-2-4-1- التنظيم العام للمصرف التجاري السوري

1-4-2-1- إدارة المصرف

2-4-2-1- تنظيم الإدارة العامة

3-4-2-1- تنظيم فروع المصرف

5-2-1- نظم المعلومات في المصرف

1-5-2-1- التجهيزات

2-2-5-1- البرمجيات

3-5-2-1- شبكات الاتصال

3-1- المصارف اللبنانية:

1-3-1- مقدمة

1-3-2 دور وأهمية القطاع المصرفي اللبناني

1-3-3 السمة العامة للمصارف اللبنانية عينة الدراسة

1-3-4 فروع المصارف اللبنانية

1-4-3-1 بنك لبنان والمهجر بفرعيه بيروت وشتورة

1-4-3-2 بنك عودة فرع بيروت

1-4-3-3 البنك العربي بفرعه في شتورة

1-4-3-4 البنك اللبناني الكندي فرع شتورة

1-4-3-5 بنك التمويل فرع بيروت

1-3-2 نظم المعلومات في المصارف اللبنانية:

الفصل الثاني: مناقشة الاستبيان المخصص للموظفين المستخدمين للتقانات في عملهم

2-1-1 تمهيد

2-2-1 المعلومات الشخصية للموظفين

2-2-1-1 العمر

2-2-2-1 الجنس

2-3-3-1 عدد سنوات الخبرة

2-4-4-1 مستوى التحصيل

2-3-3-2 تأثير ثقافات المعلومات على محتوى العمل

2-3-1-1 دقة العمليات

2-3-2-1 تنظيم العمل

2-3-3- تغيير طبيعة العمل

2-3-4- انخفاض ضغط العمل

2-3-5- سهولة العمل

2-3-6- مرونة العمل

2-3-7- متعة العمل

2-3-8- معالجة البيانات الآلية (تحليلات مالية، وإحصاءات)

2-4 أسباب عدم فعالية استخدام التقانات على العمليات

2-4-1- قلة الدورات التدريبية

2-4-2- فشل محتوى برامج التدريب

2-4-3- عدم فهم الجانب التقني من العمل

2-4-4- ضعف جودة البرمجيات المستخدمة

2-4-5- انخفاض نسبة الأخطاء بعد استخدام التقانات

2-4-6- ضعف نظام الاتصالات

2-4-7- ضعف نظام المعلومات

2-4-8- تعقيد تعليمات العمل

2-4-9- تعقيد إجراءات العمليات المصرفية

2-4-10- جمود إجراءات العمل

2-4-11- الأتمتة الجزئية للعمل

2-4-12- تعارض إجراءات العمليات المصرفية الحالية مع

التطورات التقانات

2-4-13- ضرورة إعادة هندسة العمليات المصرفية

2-4-14- استخدام التقانات يفرض إعادة هندسة العمليات المصرفية

2-5- التحليل العملي لأسباب عدم فعالية استخدام التقانات في كلا العينتين

الفصل الثالث: مناقشة الاستبيان المخصص للزبائن

3-1 : تمهيد

3-2: رأي الزبائن بالخدمة المصرفية بعد استخدام التقانات

3-2-1: استخدام الحاسوب في المعاملات المعقدة

3-2-2: عدم استخدام نظم الدفع والسحب الإلكترونية

3-2-3: نمازالت المعاملات تتم بشكل مركزي

3-2-4: لا يوجد تغير بالخدمة المصرفية

3-2-5: لم تنخفض نسبة الأخطاء

3-2-6: ما زالت احتاج إلى التعامل مع أكثر من موظف

3-2-7: إنجاز المعاملات من مكان واحد

3-2-8: لم تقدم خدمات جديدة

3-2-9: لم يشمل الاستخدام كل المعاملات الأساسية

3-2-10: عمليات التحويل بين القروع تتم ببطء

3-2-11: ما زالت المعاملات معقدة