

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





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 تغييرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



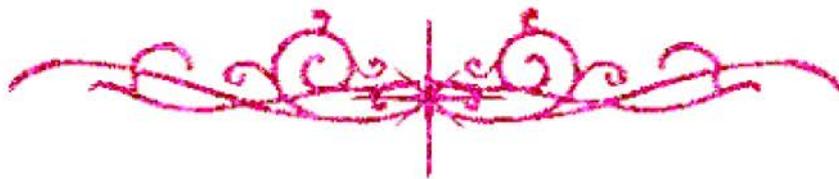


بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات لم ترد بالأصل



B1V1V3

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد

قسم إدارة الأعمال

طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي
دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية

*New Method for Studying Quality Services in Banking Sector
Comparison Field Study between Some of Syrian and Jordanian Banks*

بحث مقدم لتأجيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال

إعداد الطالب الباحث: رعد حسن الصرن

إشراف الأستاذ الدكتور: عبد اللطيف عبد اللطيف

العام الدراسي 2004-2005

كلمة الشكر

إلى رسول العلم الأسمى في مسيرتي العلمية
الأستاذ الدكتور عبد اللطيف عبداللطيف أتقدم بخالص شكري وامتناني.

إلى الأساتذة والدكاترة الأفاضل أعضاء لجنة الحكم الموقرين مع كل التقدير والإحترام.

إلى الأستاذ الدكتور محمد الزنبيات مع باقة ملونة من شكري وتقديري واحترامي.

إلى كل أصحاب القرار الرشيد والفكر المنفتح وكل من قدم لي ما أبتغيه من معلومات أو وثائق في
المصارف السورية والأردنية على حدٍ سواء.

الباحث

محتويات البحث

الموضوع	رقم الصفحة
• الإهداء	2
• كلمة الشكر	3
• محتويات البحث	4
الجزء الأول : القسم النظري	9
فصل تمهيدي : خطة البحث	10
1-1- مقدمة	11
2-1- مشكلة البحث	11
3-1- أهمية البحث	13
4-1- أهداف البحث	13
5-1- عناصر البحث	14
6-1- فرضيات البحث	14
7-1- مجتمع الدراسة والعينة الممثلة	15
8-1- أساليب جمع البيانات	15
9-1- أساليب تحليل البيانات	16
10-1- الشكل العام لخطة البحث	16
هوامش الفصل التمهيدي	17
الفصل الأول : مفاهيم أساسية في المصارف والجودة والخدمات	18
1- مقدمة	19
2- ماهية الجودة وفلسفتها	19
1-2- مفهوم الجودة وإدارتها	19
2-2- فلسفة الجودة الشاملة	22
3- ماهية الخدمة وطبيعتها	26
1-3- مفهوم الخدمة وأهميتها	26
2-3- مفهوم الجودة في الخدمات	29
4- ماهية إدارة المصارف وطبيعة عملها	30
1-4- التعريف والأهمية والتطور نحو العولمة	31
2-4- طبيعة عمل إدارة المصارف	37
1-2-4- تنوع الأعمال المصرفية	37
2-2-4- الأنشطة المصرفية	39

- 40-----5- الأدوات السبع الجديدة للجودة
- 41-----1-5- مخطط العلاقات
- 42-----2-5- مخطط الصلات
- 42-----3-5- مخطط النظام
- 43-----4-5- مخطط المصفوفة
- 44-----5-5- تحليل بيانات المصفوفة
- 45-----6-5- طريقة (اسلوب) برنامج قرار العملية
- 45-----7-5- مخطط السهم

47-----6- العلاقة بين إدارة الجودة والخدمة والمصرف

48-----هوامش الفصل الأول

54-----الفصل الثاني : العولمة وعلاقتها بجودة الخدمة والخدمة المصرفية

55-----1- مقدمة

55-----2- ماهية العولمة

60-----3- علاقة العولمة بجودة الخدمة والخدمة المصرفية

60-----1-3- المعلومات

64-----2-3- الاتصالات

66-----3-3- التقانة والأتمتة

71-----4-3- الإنترنت

75-----5-3- المنافسة

77-----6-3- تحرير تجارة الخدمات المالية

81-----7-3- الاندماج

85-----هوامش الفصل الثاني

93-----الفصل الثالث : جودة الخدمة وتطبيقاتها في المصارف

94-----1- مقدمة

94-----2- ماهية جودة الخدمة

94-----1-2- مفهوم ومرتكزات جودة الخدمة

96-----2-2- أبعاد وخصائص جودة الخدمة

99-----3- تطبيقات جودة الخدمة في المصارف

100-----1-3- خصائص الخدمة المصرفية وسماتها

103-----2-3- ثقافة الخدمة

105-----3-3- سمعة المصرف

108-----4-3- بيئة الخدمة المصرفية

109-----5-3- تصميم الخدمة المصرفية

- 111-----6-3- الابتكار المصرفي
 113-----7-3- التدريب المصرفي
 114-----8-3- ولاء الزبون
 117-----9-3- تسليم الخدمة المصرفية

120----- هوامش الفصل الثالث

127----- الفصل الرابع : الخدمة المصرفية

128----- 1- مقدمة

128----- 2- ماهية صناعة الخدمات المصرفية وعولمتها

132----- 3- أنواع الخدمات المصرفية

133----- 1-3- خدمة الائتمان

134----- 2-3- خدمة الودائع

136----- 3-3- خدمة الإقراض والتسليف

137----- 4-3- خدمة الزبائن

138----- 5-3- خدمة الإعتمادات المستندية

140----- 6-3- خدمة التحصيل المستندي

142----- 7-3- خدمة التحويل

145----- هوامش الفصل الرابع

149----- الجزء الثاني : القسم العملي

الفصل الأول: الواقع الميداني لبعض المصارف السورية وبعض المصارف الأردنية

150----- المماثلة وآفاق التطور

151----- 1- مقدمة

151----- 2- اختبار الاستبيان الأولي

151----- 3- الواقع الميداني لبعض المصارف السورية وفروعها

156----- 4- الواقع الميداني لبعض المصارف الأردنية المماثلة

165----- 5- آفاق تطور بعض المصارف السورية والمصارف الأردنية المماثلة

166----- 1-5. آفاق تطور بعض المصارف السورية

168----- 2-5. آفاق تطور بعض المصارف الأردنية المماثلة

176----- هوامش الفصل الأول

الفصل الثاني: الواقع العملي لعناصر الطريقة الجديدة لدراسة جودة الخدمات المصرفية-----179

1- مقدمة-----180

2- الواقع العملي لعناصر الطريقة الجديدة في بعض المصارف السورية وفروعه-----180

3- الواقع العملي لعناصر الطريقة الجديدة في بعض المصارف الأردنية-----182

4- ما يميز مجموعتي المصارف (العلاقات المشتركة أو التمايزية)-----184

5- المقارنة والتحقق من صحة الفرضيات وعدمها الموضوعية للطريقة الجديدة-----186

1-5 اختبار الفرضيات-----186

2-5 تحليل النتائج باستخدام طريقة التحليل العاملي-----222

3-5 التمثيل البياني باستخدام طريقة التمييز والتصنيف-----306

هوامش الفصل الثاني-----308

الفصل الثالث: النتائج وعوامل النجاح والتوصيات-----311

1- مقدمة-----312

2- نتائج الطريقة الجديدة على مستوى المصارف السورية
والمصارف الأردنية المقارنة-----312

3- نتائج الطريقة الجديدة على مستوى القطاع المصرفي السوري-----315

4- محددات الطريقة الجديدة-----316

5- التوصيات والمقترحات-----317

الملاحق:-----321

ملحق رقم(1): الاستبيان الأساسي لعولمة جودة الخدمات في القطاع المصرفي-----322

ملحق رقم(2): جدول توزيع كاي تربيع-----325

ملحق رقم(3): نتائج التحليل العاملي للمعلومات الشخصية-----326

ملحق رقم (4): نتائج التحليل العاملي للعنصر الأول (العولمة)-----330

ملحق رقم (5): نتائج التحليل العاملي للعنصر الثاني(جودة الخدمة)-----360

ملحق رقم (6): نتائج التحليل العاملي للعنصر الثالث (الخدمة المصرفية) ----- 390

ملحق رقم (7): العناصر الأساسية والفرعية المستخدمة في البحث ----- 396

ملحق رقم (8): قائمة الإختصارات المستخدمة في البحث ----- 399

فهرس الجداول ----- 403

فهرس الأشكال ----- 407

قائمة المراجع ----- 408

الجزء الأول : القسم النظري

Part one: Theoretical Section

10----- فصل تمهيدي : خطة البحث

11----- 1-1- مقدمة

11----- 2-1- مشكلة البحث

13----- 3-1- أهمية البحث

13----- 4-1- أهداف البحث

14----- 5-1- عناصر البحث

14----- 6-1- فروض البحث

15----- 7-1- مجتمع الدراسة والعينة الممثلة

15----- 8-1- أساليب جمع البيانات

16----- 9-1- أساليب تحليل البيانات

16----- 10-1- الشكل العام لخطة البحث

17----- هوامش الفصل التمهيدي

لقد أدى التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى حدوث ثورة في مجال الخدمات *Services* وقد أصبحت صناعة الخدمة هي المستثمر الأساسي في هذه التكنولوجيا. وتلعب دوراً هاماً في زيادة درجة العولمة *Globalization* نظراً لما تؤدي إليه من زيادة الربط بين الاقتصادات المختلفة على مستوى العالم وقد ساعدت ثورة المعلومات *Information Revolution* على إمكانية الاتصال بالأسواق المالية العالمية *Global Financial Markets* والحصول على معلومات منها فيما يتعلق بالصفقات والعمليات المنفذة في الأسواق العالمية.

أصبح قطاع الخدمات *Services Sector* بشكله الجديد من أكثر القطاعات ديناميكية بالنسبة للنمو⁽¹⁾. كما أن التطور الحاصل في القطاعات الأخرى أصبح مرهوناً بالتطورات والتحسينات التي تحدث في هذا القطاع. وفي الوقت الحالي، إن معظم الأعمال الخدمية تحقق جزءاً كبيراً من عوائدها من خلال بيع خدماتها في الأسواق العالمية. ومن هنا ظهرت فكرة عولمة الخدمات *Globalization Services*. إذ نرى أن أغلب الشركات القائدة لتصدير الخدمات في العالم تنطلق من هذه الفكرة. فقد نجد ذلك في صناعات الفضاء *Aerospace Industries* وفي الاتصالات عن بعد *Telecommunications* وفي الخدمات المالية *Financial Services* وحتى في صناعة التسلية والضيافة *Entertainment Industries* كالبرامج والخدمات الفندقية وتصدير الأفلام والخدمات التلفزيونية وغير ذلك.

إن فكرة العولمة المالية *Financial Globalization* كانت نتيجة لتحرير الأسواق المالية في كل الدول المصدرة والمتلقية لها. فقد قامت الكثير من الدول، ومنها الدول النامية بإلغاء القيود على التدفقات المالية *flows* عبر الحدود وأصبحت هذه الدول متكاملة مع النظام المالي العالمي. وقد دعم هذا الاتجاه التوجه العالمي في إطار اتفاقيات منظمة التجارة العالمية *World Trade Organization (WTO)* من خلال بروز اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية والمصرفية، أو إزالة القيود التي تحول دون تدفق رؤوس الأموال، وتعمق حرية المؤسسات المالية والمصرفية في ممارسة أنشطتها والترويج لخدماتها. وقد ترتب على ذلك ظهور أسواق جديدة لها تواجد جغرافي طبيعي تجمعها وتنظمها بشبكات الحواسيب المتصلة مع بعضها بعضاً التي توفر المعلومات عن الأدوات المالية الجديدة التي تتعامل فيها تلك الأسواق، إضافة إلى انخفاض تكاليف المعاملات وابتكار أدوات مالية جديدة ساعد على النمو الكبير للمعاملات المالية الخارجية.

ولعله من المفيد في دراسة جودة الخدمات أن نقوم بتقدير الدور الأساسي الذي تلعبه الخدمات المصرفية في اقتصاد الدول والتجارة العالمية *Global Trade*. فأى اقتصاد لا يمكن أن يعمل بدون بنى هيكلية تحتية *Infra-structures* تقدم الخدمات في نماذج وأنواع مختلفة كالاتصالات وخدمات المصارف *Banks Service*. وعلى هذا، فإنه كلما تطور الاقتصاد أصبحت الخدمات أكثر أهمية. ويلعب مستوى نضوج وبلوغ ووعي وفهم السكان الدور الحيوي والهام في النشاطات الخدمية *Service activities* وفي رفع مستوى جودتها⁽²⁾.

ويتضمن بحثنا هذا طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي من خلال دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والمصارف الأردنية، حيث يتم على الأدوات السبع الجديدة لتحسين وتطوير الجودة *New Seven Quality Tools*. ومن ثم معرفة أنسب هذه الطرائق لإجراء تحليل النتائج باستخدام إحدى طرائق التحليل الإحصائي المناسبة لنوع البيانات التي تم جمعها. وأخيراً تقديم النتائج وعرض التوصيات والمقترحات التي تجعل من الطريقة الجديدة متكاملة في جميع جوانبها.

2- مشكلة البحث: Problem of Research

تشكل الخدمات المصرفية قطاع كبير ومتزايد في جميع أنواع الاقتصادات المتقدمة والمتنامية على حد سواء. ومن الملاحظ مع قدوم الألفية الثالثة، أن التجارة في الخدمات المصرفية تتزايد بدرجة كبيرة، وأن ما يميزها عن الأنشطة الخدمية الأخرى هو ارتباطها بالنظام التجاري والاقتصاد القومي ككل. كذلك، فإن هناك ثمة اعتماد متبادل بينها وبين الجودة والزبون والرضا والولاء وسمعة المصرف والخدمة المعروضة أيضاً.

وعلى هذا، فإن التعاون الدولي في المسائل المصرفية يكاد يكون جديداً. وهو يتمثل في أشكال متنوعة ومختلفة منها تحرير تجارة الخدمات المالية، كأحدى الاتفاقيات التي نادى بها منظمة التجارة العالمية وطرح مفهوم العولمة