



## The role of human resources training on the performance of employees-study applied in a number of private banks

**L.Jamal hadash**

University of Tikrit  
College of Management  
and Economics  
jamalj878@gmail.com

**A.L.Ibrahim Ali**

University of Tikrit  
College of Management  
and Economics  
im-2001@yahoo.com

**A.L.Ahmed fareed**

University of Tikrit  
College of Management  
and Economics  
ahmed-faread@yahoo.com

### **ARTICLE INFO**

#### **O.**

#### **Article history:**

-Received  
-Accepted  
-Availableonline:  
2016/9/1

#### **Keywords:**

- Training

### **Abstract**

Researchers interested in the subject of training and its role in improving the performance of employees in a number of Iraqi private banks, so researchers have sought to identify the concept of training and its importance and advantages and also get to know the performance of employees and its dimensions and its importance to the researchers designed questionnaire including questions formulated according to the Likert scale quintet to be answered Before working in the surveyed banks in order to know their views and then analyzed through spss software version 17 in order to know the quality and nature of the relationship and influence between research variables that were highly significantly less than 5% and after research found a set of conclusions and that the most important that the training helps to increase performance workers, which in turn check the competitive advantage of the organization also reached Find machine a set of recommendations which the most important are the banks that are interested concepts of training and put the focus of interest, because of its great benefits is reflected in getting workers to two of the capabilities and highly skilled in handling and provide high-level services quality to customers

**المستخلص:**

هدف البحث لبيان دور التدريب في تحسين أداء العاملين اذ تبنت الدراسة في الجانب النظري موضوع التدريب بوصفه متغيراً مستقلاً وتحسين أداء العاملين كمتغيراً تابعاً ما ف الجانب العملي فقد تم استخدام التحليلات الاحصائية مثل الارتباط والانحدار بين المتغيرات المذكورة فقد صمم الباحثون استمارة الاستبيان متضمنة أسئلة مصاغة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي ليتم الإجابة عليها من قبل العاملين في المصارف المبحوثة وذلك للتعرف على آرائهم ومن ثم تحليلها من خلال برنامج spss الإصدار ١٧ وذلك لمعرفة نوعية وطبيعة العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث والتي كانت بدرجة معنوية اقل من ٥% وبعدها توصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات والتي أهمها أن التدريب يساعد في زيادة أداء العاملين والتي بدورها تحقق الميزة التنافسية للمنظمة كما توصل البحث الى مجموعة من التوصيات التي أهمها هي على المصارف أن تهتم بمفاهيم التدريب وتضعه محور اهتمامها ، لما له من منافع كبيرة تتجلى في الحصول على عاملين لهما من القدرات والمهارات العالية في التعامل وتقديم خدمات ذات مستوى عال من الجودة إلى الزبائن..

**المقدمة**

يشكل التدريب العامل الأكثر أهمية في نجاح المنظمات في العالم وذلك لأهميته في زيادة كفاءة وفعالية كل من العاملين والمنظمة، حيث يعتمد أداء الموظف على عوامل مختلفة، ولكن العامل الأكثر أهمية في أداء العاملين هو التدريب. كما ويعد التدريب وكذلك تنمية العاملين وسيلة فعالة بإمكان المنظمة استخدامها من أجل تجديد حيويتها باستمرار وجعلها أكثر قدرة على مواجهة التغيرات على مستوى البيئة الداخلية والخارجية لأنها تنق في القدرات العلمية والسلوكية للعاملين لديها، وان تزايد حجم ونوعية المنافسة المحلية والعالمية بين المنظمات وتسابقها لتقديم الجديد والأفضل في السلع والخدمات لتحقيق رضا المستهلك وتوسيع حصتها السوقية ، أدى إلى تزايد وتأكيد الإدارة على الدور الاستراتيجي الذي يلعبه التدريب والتنمية في جعل الموارد البشرية ذات قدرات ومهارات ومعارف عالية المستوى ، لتمكينها من الابتكار والإبداع وتقديم الجديد والأجود من المنتجات وتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.

والمنظمات التي لا تولي أهمية لموضوع التدريب أو التي لا يوجد فيها تحسين مستمر لبرامج التدريب ستجد نفسها في مأزق نتيجة التغيرات الكثيرة التي تحدث في البيئة المحيطة والتي تتطلب من المنظمة إعادة نظر بالتركيبية المهارية والمعرفية وقدرات مواردها البشرية لتناسب المتطلبات البيئية الجديدة .

**منهجية البحث:****اولا-مشكلة البحث :**

تتمثل مشكلة البحث في توضيح اثر التدريب على أداء العاملين في القطاع المصرفي من خلال عرض الاحتياجات التدريبية ومعرفة مدى ملائمة البرامج التدريبية اللازمة للموظفين في القطاع وتأثيرها على أدائهم ، ولوجود ضعف وقصور في برامج التدريب المتبعة في مؤسساتنا الخدمية، فالتطورات والتغيرات التكنولوجية المتجددة والمتسارعة تحتم على المنظمات متابعتها وإعداد برامج تدريبية تتناسب معها ، ويمكن حصر مشكلة البحث من خلال التساؤلات التالية.

١. هل تتوفر الفعالة لدى المنظمات بأهمية التدريب ودوره في أداء العاملين في المصارف المبحوثة ؟

هل يؤثر التدريب على نوعية وجودة الخدمات التي يقدمها العاملين في القطاع المصرفي ؟  
هل يؤثر التدريب على تنمية المهارات والقدرات لدى العاملين في المصارف المبحوثة ؟

**ثانيا-أهمية البحث :**

تكمن أهمية البحث من خلال الفوائد التي من الممكن ان يحققها التدريب للعاملين في القطاع المصرفي في المصارف المبحوثة ، حيث تم إيجازها فيما يلي :

زيادة إنتاج العاملين كما ونوعا ، من خلال كسبهم المهارات والمعارف اللازمة لأداء وظائفهم ومساعدة العاملين في تنفيذ المهام الموكلة لهم بكفاءة وتقليص الوقت الضائع والموارد المادية المستخدمة.

يساعد التدريب في تجديد المعلومات وتحديثها بما يتوافق مع المتغيرات البيئية المختلفة يؤدي التدريب الى توضيح السياسات العامة للمنظمة وبذلك يرتفع أداء العاملين عن طريق معرفتهم بها يساعدهم في اكتساب مهارات وخبرات جديدة . يؤدي الى ترشيد القرارات الإدارية، وتطوير أساليب وأسس ومهارات القيادة الإدارية ويساهم في بناء قاعدة فعالة للاتصالات والاستشارات الداخلية وبذلك يؤدي التطوير أساليب التفاعل بين العاملين من ناحية وبين العاملين والإدارة من ناحية أخرى.

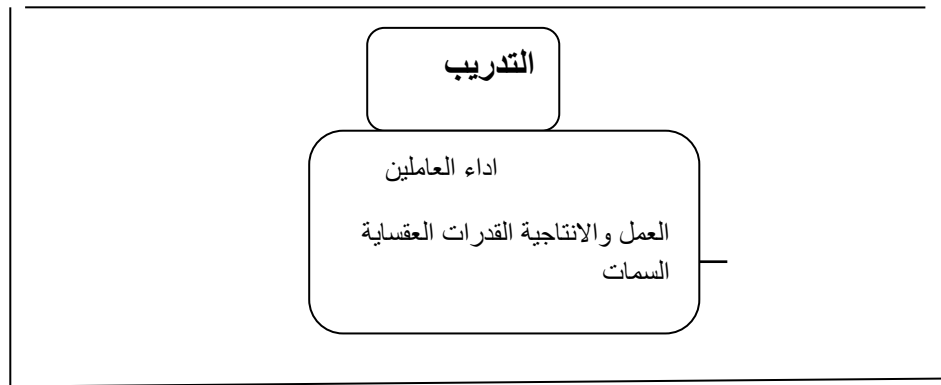
ثالثا :أهداف البحث:

سعى البحث الى تحقيق مجموعه من الاهداف التي يمكن حصرها بالاتي:  
التعرف على اهمية تطبيق المصارف المبحوثة للعملية التدريبية ؟  
التعرف على أبرز أنواع البرامج التدريبية التي تقدم للعاملين في المصارف المبحوثة؟  
معرفة مدى التزام الإدارة العليا وتبنيها ودعمها لاستراتيجية التدريب في المصارف المبحوثة ؟  
معرفة العلاقة والاثـر بين التدريب وتحسين الاداء للعاملين ؟  
إغناء المكتبة المحلية والعربية بالمعلومات اللازمة عن أثر تبني إستراتيجية فعالة للتدريب وأهميتها في تحسين أداء العاملين في المنظمات بشكل عام؟  
رابعاً-فرضيات البحث :

من أجل التوصل الى إجابات سليمة للسؤالات وحلول علمية للمشكلات المطروحة في هذا البحث ومن أجل تحقيق الغاية المرجوة منه يسعى البحث إلى اختبار صحة الفروض التالية :  
توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التدريب وأداء العاملين بدلالة متغيراته في المصارف المبحوثة؟

توجد علاقة تأثير معنوية بين التدريب مع أداء العاملين بدلالة متغيراته؟  
خامساً -نموذج البحث:

تبحث هذه البحث على دور المتغير المستقل ( التدريب ) على مجموعة من المتغيرات التابعة ( أداء العاملين ، المهارات والقدرات الفنية، نوعية وجودة الخدمات )  
ويوضح الشكل التالي نموذج البحث وإطارها المفاهيمي :



سادساً :متغيرات البحث:

تستند هذه البحث على نوعين من المتغيرات وهي المتغير المستقل والمتغير التابع ،  
يمثل المتغير المستقل (التدريب )  
المتغيرات التابعة :اداء العاملين ومتغيراته (الانتاجية والعمل ،القدرات العقلية ،السمات الشخصية )

سابعاً:اساليب جمع البيانات

- ١-المصادر العربية والاجنبية وشبكة المعلومات (الانترنت )
- ٢-استمارة الاستبيان والتي تم تصميمها وتطويرها للتلائم مع طبيعة البحث

ثامنا :مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في المصارف الأهلية بمحافظة صلاح الدين في العراق ، حيث تم اختيار عدد المصارف الاهلية والبالغ عددها ٤ مصارف اهلية وهي (المصرف العراقي الاسلامي ، مصرف الاستثمار ، مصرف الاقتصاد للاستثمار ، مصرف بغداد الاهلي )من خلال توزيع الاستبيانات الخاصة بالبحث وتم جمع (٥٥) من أصل (٦٠) اذ بلغت نسبة الاسترجاع (٩٣)% استبانته وزعت للإداريين من مدراء ونواب مدراء ورؤساء أقسام وموظفين في القطاع المصرفي وذلك في عام ٢٠١٣ وعام ٢٠١٤.

## المبحث الاول

### (التدريب)

#### اولا- مفهوم التدريب :

لقد اختلف الكتاب والباحثين حول تعريف التدريب عموماً والتدريب الاداري خاصة ، الا ان تعريفاتهم متفقة على الركائز الاساسية لعملية التدريب ، في انها تؤدي الى التغيير او التحسين والتطوير الذي يحدث للمتدرب خلال قيامه بالمهام والاعمال المطلوبة منه بكفاءة وفعالية افضل ، وربما يساهم في تحقيق اهدافه واهداف المنظمة والمجتمع . فقد عرفه الهيئتي عل انه : جهود ادارية وتنظيمية مرتبطة بحالة الاستمرارية تستهدف اجراء تغيير مهاري ومعرفي وسلوكي في خصائص الفرد الحالية والمستقبلية ، لكي يتمكن من الايفاء بمتطلبات عمله او ان يطور ادائه العملي والسلوكي بشكل افضل . (الخطيب ، ٢٠٠٦: ٣٠٠).

- كما عرفه William F. Glueck بأنه النظام الذي يعمل على تزويد الفرد بالمعلومات وصقل قدراته وتنمية مهاراته ، وتغيير اتجاهاته بهدف تطوير ادائه بما يحقق اهداف المنظمة وكذلك عرف كل عمل من شأنه ان يؤدي الى تزويد العاملين بالمعلومات الضرورية لضمان الالمام بدقائق العمل وظروفه ، او خلق مهارات تنموية او ادارية تحتاج اليها المنظمة ، او تغيير وجهات النظر او المعتقدات لدى الافراد تغييراً من شأنه ان يؤثر بشكل ايجابي على ناتج عملهم (عبيد ، ٢٠٠٣: ٢٢) . او هو جهود مخططة لتسهيل تعلم الموارد البشرية للمعارف والمهارات والسلوكيات الوظيفية (Denisi & Griffin , 2001 : 266). كما يعرف ايضا انه من المداخل الرئيسية التي تستخدمها المنظمة لتعريف العاملين على الامور المهمة مثل فرق العمل والتنوع والذكاء والاحاطة بالجودة ومهارات الاتصال والادارة بالمشاركة .

ثانيا -مزايا التدريب :يهدف التدريب الى تحقيق مزايا عديدة للفرد والمنظمة ، والتي من اهمها ما يلي ( الخطيب ، ٢٠٠٦: ٣٠٣):

أ. مزايا التدريب بالنسبة للعاملين :

- ١- اكساب الفرد الصفات التي تؤهله لشغل المناصب القيادية .
- ٢- اكساب الفرد خبرات ومعارف ومهارات جديدة تؤهله الى الارتقاء وتحمل مسؤوليات اكبر في العمل .
- ٣- زيادة ثقة العاملين بانفسهم نتيجة لاكساب معلومات ، وخبرات ، وقدرات جديدة ، مما يؤدي لرفع روحهم المعنوية .

ب- مزايا التدريب واهميته للمنظمة مايلي :

- ١- تنمية كفاءات ، وخبرات العاملين ، وزيادة مهاراتهم .
- ٢- اعداد اجيال من الافراد لشغل الوظائف القيادية .

٣- مواجهة التغيرات التي تحدث في النظم الاقتصادية والاجتماعية ، ومواكبة التطور العلمي والتكنولوجي .

**ثالثاً- اهمية التدريب :** ان للتدريب اهمية كبيرة في عالم الاعمال اليوم والذي يشهد تسارع شديد في المنافسة لذا فان اهمية التدريب تتمثل بمايلي ( مساعدة ، ٢٠٠٨ : ٨ ) :

١- تذكير العاملين بأساليب الاداء وتعريفهم اولا بأول بالتغيرات والتعديلات التي تدخل عليها ، وبأسلوب استخدام ما يستحدث من ادوات ، او اجهزة او الات

٢- تكوين صف ثان مؤهل يمكن الاعتماد عليه في تفويض السلطة ، وتحقيق لامركزية الاداء وفي الحلول محل القيادة التي تتقاعد او تنتقل لموقع اخر

٣- تطوير سلوكيات الافراد والجماعات على اختلاف مستوياتهم التنظيمية باستخدام مزيج متكامل المدخل للتدريب مع مدخل التطوير التنظيمي ، بما يسهل من معالجة المشكلات والمواقف المتغيرة على المدى القصير او الطويل

٤- زيادة الانتاجية والقيمة المضافة بتقليل الفاقد في الموارد وفي ساعات العمل ، كنتيجة لارتفاع كفاءة الاداء ، وتحسين انماط السلوك

٥- تقليل وقت اداء العمل في المنظمات الخدمية وتحسين اساليب التعامل مع المراجعين مما يرفع درجة رضاهم عن المنظمة وادائها ، ويحسن صورتها في اذهانهم .

## المبحث الثاني (اداء العاملين )

### اولاً- مفهوم الاداء للعاملين :

يتطلب تحديد مفهوم الاداء مناقشة المفاهيم التي قد تختلط به في بعض الازدهان ، وتستخدم للتعبير عنه مثل الانتاجية ، او الكفاءة ، والفاعلية ، ذلك الى جانب لفظ الكفاءة الانتاجية او كفاءة الاداء ، خصوصاً وان هذه المصطلحات والالفاظ تستخدم عادة في التعبير عن مدى اداء المنظمة فانه لا بد من التعرف على مفهومه ، والتفرقة بينه وبين هذه المصطلحات . وقد عرف أداء العاملين أيضاً على أنه " درجة تحقيق واتمام المهام المكونة للوظيفة " حيث يعكس هذا التعريف الكيفية التي يشبع أو يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة ( البرنوطي ، ٢٠٠٠ ، ٢١٩ ) . وقد اثبتت الدراسات ان الفاعلية يمكن النظر اليها بوصفها متغيراً تابعاً ، يتحدد بعدد من المتغيرات المستقلة ، اهمها الكفاءة في استخدام الموارد لتحقيق الاهداف المحددة . (السلمي

، ١٩٩٨ : ١٣-١٤ ) . او هو نشاط مخطط يهدف إلى تزويد الأفراد بمجموعة من المعلومات والمهارات التي تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد في العمل(عبدالباقي ، ٢٠٠٠ : ٦٩ ) او

يعرف بأنه نظام يزود الأفراد بمهارات معينة تؤدي إلى زيادة معدلات أداء الأفراد ونشاط يهدف

إلى التحسين والتطوير بأساليب العمل داخل المنظمة وهناك فرق بين مفهوم الأداء ومفهوم آخر ليس مرادف له وهو الانتاجية . إذ أن الانتاجية عادة ما ترتبط بالأفراد الذين تتصل اعمالهم بالالات والمكانن بحيث يمكن احتساب كمية الانتاج التي تحقق خلال مدة زمنية معينة وكذلك المواد الداخلة في الانتاج وباستخدام وحدات معينة من العمل كأن يكون عدد العمال أو الوقت اللازم للانتاج وغيرها(الخشاب ، ٢٠٠٥ : ٢٩ ) .

وبناءً على ما سبق ، يمكن القول ان ما نريده الان هو البحث عن تعريف عام للاداء يتوافر له خاصيته :

١- الشمولية ، امكانية تطبيقه على معظم الوظائف ان لم يكن جميعها .

٢- العملية ، اي امكانية اخضاعه للقياس الكمي .

وتحقيقاً لهذا فإنه يمكن وضع الخطوات التالية في الحسبان عند وضع مثل هذا التعريف :

الخطوة الاولى : وتتمثل في ضرورة تحديد الاهداف العامة لكل الوظائف والاعمال وهي ، الاهداف الروتينية ، والاهداف المتعلقة بحل المشكلات ، والاهداف الخلاقة .

الخطوة الثانية : وتتلخص في ضرورة التحديد الواضح والدقيق لاهداف كل مجموعة من المجموعات الثلاث السابقة ، وذلك من واقع وصف العمل ، او من واقع الممارسة الفعلية للعمل ذاته .

الخطوة الثالثة : وهي عبارة عن وضع معدلات اداء نمطية لكل هدف بكل مجموعة ومقارنتها بالاداء الفعلي . وبذلك يصبح تعريف الاداء واضحاً ويمكن قياسه كمياً عن طريق قياس الاداء الفعلي لكل هدف ، ومقارنته بالمعيار النمطي الخاص به . (سليمان، ١٩٧٥ : ١٣) .

وعلى ذلك يمكن وضع تعريف عام لاداء العاملين على النحو التالي :

" اداء اي فرد ما هو الا انعكاس لمدى قدرته من عدمه في تحقيق الاهداف المتعلقة بعمله ، أياً كانت طبيعة هذا العمل " ( الشنواني ، ٢٠٠١ : ٤٢٤ ) . واذا نظرنا الى هذا التعريف لوجدنا انه يتسم دون غيره من التعريفات السابقة للاداء بالخصائص التالية :

١- بالعمومية : فهو تعريف عام وشامل لا يقتصر استخدامه على وظيفة معينة دون اخرى ، ويصلح للتطبيق على جميع الوظائف والاعمال أياً كانت طبيعتها ، ويرجع ذلك الى اناي عمل مهما كانت طبيعته فان له اهدافاً محددة وان اختلفت اهميتها بالنسبة لاهداف وظيفتها او عمل اخر .

٢- عملي : يمكن اخضاعه للقياس الكمي وذلك بقياس الاداء الفعلي لكل هدف ومقارنته بالمعيار النمطي له .

٣- يمكن استخدامه : يمكن استخدام هذا التعريف في قياس اداء اي فرد ، سواء كان الاداء من النوع الذي يمكن فصله عن اداء الآخرين ، او كان ضمن الاداء الكلي ناتجاً عن تضافر مجهودات اكثر من فرد لانجاز هدف واحد . ويأتي ذلك عن طريق تحديد عمل

معين لكل فرد او فريق عمل لتحقيق نفس الهدف ، ثم قياس مدى قدرة الفرد على تحقيق العمل او الهدف المحدد له ، والذي يدخل ضمن الهدف النهائي ككل ، والذي يعبر في نفس الوقت عن معدل اداء الفرد لعمله .

#### ثانيا- اهمية اداء العاملين :

يحظى موضوع اداء العاملين باهتمام متزايد في كل المجتمعات المتقدمة والنامية على السواء ، فالجميع يعمل على تحسين مستوى الاداء ورفع معدلاته لدرجه انه اصبح معياراً ومؤشراً أساسياً للتقدم الاقتصادي والاداري أيضاً . وذلك لما له اثر في معدلات التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة بالبلاد ، واصبح مؤكداً أن نمو الدخل القومي ، ورفع مستوى المعيشة يعتمد اساساً على رفع كفاءة الاداء . لذلك نجد المشكلة الاساسية الاولى في هذه الدول بوجه عام هي العمل على رفع مستوى الاداء وتنميته في جميع الوحدات الاقتصادية والاجتماعية المختلفة . كما يحظى الاداء على اهتمام بالغ من جميع المستويات ابتداء من مستوى الفرد العامل أياً كان موقعه داخل التنظيم وتدرجاً الى المستوى القومي ، وذلك من منطلق أن اداء الفرد يؤثر في الاداء الاجمالي للادارة التي ينتمي اليها ، وهذا بدوره يحدث تأثيره الايجابي او السلبي في كفاءة وفعالية المنظمة ككل والعكس صحيح . وفي النهاية ينعكس هذا التأثير على المستوى القومي اي على مستوى الدولة ، وذلك لان الاداء على المستوى القومي ما هو الا تعبير عن اداء التنظيمات العاملة فيه . (سليمان، ١٩٧٥ : ٢٩) .

#### أ- اهمية الاداء بالنسبة للعاملين :

١. يعد أداء الفرد على مختلف المستويات والتنظيمات انعكاساً لأداء القسم أو الدائرة أو المنظمة التي يتبعها التنظيم، كما أن العاملين ودرجة اجادتهم له هو تعبير عن درجة فاعلية المنظمة التي يعملون بها إلا أن الأمر لا يقتصر على ذلك، حيث أن اهتمام الفرد بمستوى أدائه واجادته له ينعكس شخصياً عليه.

٢. يعد الأداء مقياساً لقدرة الفرد على أداء عمله في الحاضر وكذلك أداء أعمال أخرى مختلفة نسبياً في المستقبل. فإذا ما ارتبط ذلك بوجود أنظمة موضوعية سليمة لقياس كفاءة أداء العاملين فإن الأداء الفردي يصبح أحد العوامل الأساسية التي تبني عليها القرارات الإدارية والتي تتعلق ببعض الأمور المهمة في حياة كل فرد، مثل النقل والترقية والترشيح للدراسة، والإعارة للعمل بالخارج. ومن خلال ذلك المنطلق

\* يجب على كل فرد أن يوجه اهتماماً خاصاً لأدائه في العمل، لارتباطه بمستقبله الوظيفي.  
(منصور، ١٩٨٦: ١٣٥)

\* يجب على كل فرد الاهتمام بأدائه لعمله، نظراً لارتباط ذلك بما يتقاضاه من أجور ومرتبات وما في حكمها مقابل هذا الأداء. وذلك بشرط أن تتوفر المقومات اللازمة لإيجاد العلاقة الإيجابية بين الحوافز والأداء.

\* يرتبط الأداء من وجهة نظر الفرد بأحدى الحاجات الأساسية له وهي الحاجة إلى الاستقرار في عمله وأثبات ذاته. (سليمان، ١٩٧٥: ٢٩).

ومما سبق نستخلص إلى أن اهتمام الفرد بأدائه، والعمل على رفعه وتنميته، سوف يمكنه من تحقيق عدد من الأهداف المرتبطة به، وتتمثل في الأهداف الاقتصادية، والنفسية، والاجتماعية.

#### ب - أهمية الأداء بالنسبة للمنظمة:

يحتل موضوع الأداء المقام الأول من حيث أهميته لدى كل مسؤول، حيث يمثل الأداء أحد العوامل المهمة التي تستخدم في تقييم المنظمة التي يديرها ويرأسها أو يشرف عليها. (أبو هند، ١٩٩٤: ٣٠).

لذلك نجد أن جميع المسؤولين عن التنظيمات المختلفة يهتمون اهتماماً كبيراً بأداء العاملين في هذه التنظيمات، ذلك لأن الأداء لا يعد انعكاساً لقدرات كل فرد ودافعيته فحسب، وإنما هو انعكاس لأداء هذه التنظيمات ودرجة فاعليتها أيضاً. (سليمان، ١٩٨٢: ١٣-١٤).

#### ثالثاً- أبعاد أداء العاملين :

يتطرق الكثير من الباحثين وهناك من يحدد الأبعاد لأداء العاملين بأنها خمسة أبعاد أو ثلاثة أبعاد لذا سوف نتطرق في بحثنا هذا إلى ثلاثة أبعاد هي (البرنوطي، ٢٠٠١، ٣٨٥-٣٨٨) :-

#### أ : العمل والإنتاجية :-

ويشير هذا البعد إلى كمية الإنتاج الذي يقيم هذا العنصر مدى تغطية العامل لمسؤوليات عمله من حيث كمية الإنتاج مع الأخذ في النظر ظروف العمل المتاحة وكذلك يشير إلى جودة الإنتاج التي تقيم مدى اتقان العامل لعمله ومدى سلامة إنتاجه مع مراعاة قواعد العمل وظروف العمل والإمكانات المتاحة وإيضاً إلى السرعة وتشير إلى الوقت اللازم لإنجاز العمل المطلوب أو المحدد مسبقاً. وكذلك إلى الإلمام والاتقان بالعمل الذي يشير إلى مدى إحاطة العامل ومعرفة بأمور عمله وكيفية أدائه.

**ب : القدرات العقلية :-**

ويشير هذا البعد الى القدرة الإبداعية التي تتمثل القدرة على إدخال التحسينات والأفكار الناجحة إلى العمل، وكذلك القدرة على التعلم وتطوير الذات وتشير إلى قدرة الفرد العامل على اكتساب المعلومات والأفكار التي من شأنها رفع مستوى أدائه، وكذلك القدرة على حل المشكلات وتتمثل في مدى قدره الفرد العامل على مواجهة المشاكل وتفهمها والعمل على حلها وايضا الذكاء الذي يتمثل في القدرات العقلية التي يمتلكها الفرد العامل مثلاً سرعة البديهة وقوة الذاكرة... الخ .

**ج : السمات الشخصية والاستعدادات النفسية :-**

وتتمثل بالاستعداد لتحمل المسؤولية ويشير إلى مدى تقدير العامل لمسؤولياته ومدى الحاجة لمتابعة عمله، وكذلك الجدية والحرص وتشير إلى مدى أهتمام وحرص العامل على عمله. وايضا القدرة على التغيير والتكيف وتشير إلى مدى المرونة التي يمتلكها العامل في تأدية أعماله .

**رابعاً - أهمية التدريب ودوره في تحسين اداء العاملين:**

ان التدريب هو النشاط الذي توليه المنظمة اهتماما كبيرا، حيث يهدف الى تنمية قدرات العاملين في العمل، ومن خلال يزود الفرد بالمعلومات والمهارات الجديدة والمطلوبة لتحقيق استراتيجية المنظمة في البيئة. اذا طبيعة التغيرات التي تعيشها المنظمات في الوقت الحاضر سواء كانت تكنولوجية او تنظيمية اصبحت تفرض عليها ضرورة توافق قدرات العاملين مع ما يستجد من هذه التطورات بغية تحقيق ما تصبو اليه المنظمات، واصبح لزاما عليها ان تفتش عن برامج التدريب المناسبة للعاملين في مراكز التدريب المختلفة. كما ينظر الى وظيفة التدريب على انها الوظيفة المكمله للتعيين، فلا يكفي ان تقوم المنظمات بأختيار العاملين وتعيينهم. انما يجب أعداد هؤلاء الافراد وتنمية قدراتهم على اداء الاعمال المسندة اليهم ومساعدتهم في اكساب الجديد من المعلومات والمعارف وتزويدهم بالاساليب الجديدة لاداء الاعمال وصقل مهاراتهم.

( الخطيب، ٢٨٨: ٢٠٠٦ ).

والتدريب تأثيرات متعددة على اداء العاملين ومن اهمها مايلي:

١. رفع مستوى الاداء وتحسينه من الناحية الكمية والنوعية.
٢. تقوية العلاقات الانسانية بين الافراد وتطوير اتجاهاتهم.
٣. تنمية شعور العاملين بالانتماء والولاء للمنظمة.
٤. تخفيض معدلات كل من الغياب ودوران العمل. (ابراهيم، ٢٠٠٦ : ٣١)
٥. توعية العاملين بأهمية التدريب، واكسابهم القدرة على البحث عن الجديد والمستحدث في شتى مجالات العمل. (حميد، ٢٠٠٠ : ٧٠)

**المبحث الثالث ( الجانب التطبيقي )****المبحث الثاني : الإطار الميداني**

**أولاً : وصف المصارف المبحوثة :** اختار الباحث عدد من فروع المصارف حكومية واخرى اهلية لتمثل عينه الدراسة وهي:

(المصرف العراقي الاسلامي ، مصرف الاستثمار ، مصرف الاقتصاد للاستثمار ، مصرف بغداد الاهلي) العاملة في محافظة صلاح الدين حيث تم توزيع الاستبانة وجمعها للفترة من ١٤ - ٢٠١٤ ولغاية ١٢ - ٢٠١٤.

**ثانياً: وصف الأفراد المبحوثين:** نظراً للتطورات الحاصلة والتنافس بالتكنولوجيا في العصر الحالي وارتفاع المنافسة، دفع الباحث لاختيار للعاملين المصارف المبحوثة من الذين يمارسون النشاطات المختلفة داخل المصارف، إذ قام الباحث بتوزيع ( ٦٠ ) استمارة استبانة على الأفراد المبحوثين في مواقع عملهم الخاصة، وقد تم استرجاع ( ٥٥ ) استمارة، كانت نسبة الاستجابة ما يقارب ( ٩٣ %) والجدول التالي يوضح خصائص المبحوثين.

**الجدول (١) خصائص الافراد المبحوثين**

العمر							
٣٠-٢٠		٤٠-٣١		٥٠-٤١		٥١ فأكثر	
٣٣	%٦٠	٨	%١٤	٨	%١٤	٦	%١٢
التحصيل الدراسي							
إعدادية		دبلوم		بكالوريوس		ماجستير	
١١	%٢٠	٢٠	%٣٦	٢٤	%٤٤	-	-
مدة الخدمة							
٥-١ سنوات		٦-١٠ سنوات		١١-٢٠ سنة		٢١ - فأكثر	
٣٦	%٦٥	٦	%١٢	٨	%١٤	٥	%٩
الموقع الوظيفي							
مدير مصرف		كاتب		امین صندوق		محاسب	
٤	%٧	١٠	%١٨	١٤	%٢٥	١٠	%١٨
الجنس							
ذكور				اناث			
٣٣	%٦٠	٢٢		%٤٠			

(\*) : الجدول من إعداد الباحث بالاستعانة بنتائج الحاسوب الالكتروني .

**ثالثاً : ثالثاً: وصف وتشخيص متغيرات البحث:** تتطلب منهجية البحث تحديد ماهية المتغيرات التي اعتمد عليها الباحث في تحقيق أهداف البحث لذلك لكون البحث، فقد اعتمد البحث على التحليل الأولي للبيانات المتعلقة بمتغيرات البحث، وقد استخدم الباحث برنامج ( SPSS 17 ) و ( Excel 2003 ) للاستدلال على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ولكل الفقرات المتعلقة بالاستجابة من المبحوثين حيث يوضح الجدول (٢) قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية على مستوى المصارف

**الجدول (٢) الاوساط الحسابية والانحراف المعياري**

الاوساط الحسابية والانحراف المعياري			
	N	Mean	Std. Deviation
x1	55	3.7377	1.03121

X2	55	4.0656	.96383
X3	55	4.0000	.91287
X4	55	3.6557	1.01465
X5	55	3.6885	.95814
X6	55	3.6230	.91586
X7	55	4.0328	.91227
X8	55	4.1803	.94000
X9	55	4.0164	1.10290
X10	55	4.0328	.79514
X11	55	3.5410	1.43264
X12	55	3.5246	.97650
X13	55	3.6066	1.25537
X14	55	3.7705	1.23009
X15	55	4.1639	.96920
X16	55	3.7213	1.17091
X17	55	3.7049	1.17394
X18	55	4.1475	1.04620
X19	55	4.2787	.95098
X20	55	4.1639	.95185
X21	55	4.0492	1.03965
X22	55	4.0492	1.13176
X23	55	4.2787	1.15659
X24	55	3.3934	1.28165
X25	55	3.4098	1.11620
Y26	55	3.7377	1.15328
Y27	55	3.3279	1.15067
Y28	55	3.9672	1.06407
Y29	55	4.0656	1.18137
Y30	55	4.0656	1.04672
Y31	55	3.9672	1.04829
Y32	55	4.0000	.91287
Y33	55	4.0820	1.17324
Y34	55	3.0656	1.69183
Y35	55	3.8361	1.25406
Y36	55	4.1639	.95185
Y37	55	4.0492	1.03965
Y38	55	4.0492	1.13176
Y39	55	4.2787	1.15659
Y40	55	3.3934	1.28165
Y41	55	3.4098	1.11620
Y42	55	3.7377	1.15328
Y43	55	3.3279	1.15067
Y44	55	3.7377	1.15328
Y45	55	3.3279	1.15067
Y46	55	3.9672	1.06407

Y47	55	4.0656	1.18137
Y48	55	4.0656	1.04672
Y49	55	3.9672	1.04829
Y50	55	4.0000	.91287

الجدول من اعداد الباحثين بالاعتماد على الحاسبة الالكترونية

تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات التدريب مجتمعة مع متغيرات اداء العاملين :

اولاً: تحليل علاقة الارتباط بين التدريب والاداء في المصارف المبحوثة: يتولى هذا المحور مهمة التحقق من الفرضية الأولى ، والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية بين التدريب والاداء في المصارف، وتشير معطيات الجدول (١) إلى أن هناك علاقة ارتباط معنوية بين كل من المتغيرات المبحوثة ، إذ بلغت قيمة الارتباط بين متغيرات التدريب والاداء مجتمعةً قد بلغت (**0.717\*\***) عند مستوى معنوية (**0.05**) ، وهذه النتيجة تؤكد صحة الفرضية الاولى .

الجدول (٣): علاقة الارتباط بين التدريب و الاداء للعاملين

متغيرات التدريب	المتغير المستقل المتغير المعتمد
<b>0.717**</b>	اداء العاملين

(\*) :الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج الحاسوب الالكتروني .

$$N = 55 \quad P < = 0.05$$

ثانياً :تحليل علاقة الأثر بين التدريب و الاداء :

تشير نتائج تحليل الانحدار في الجدول (٢) إلى وجود تأثير معنوي لمتغيرات التدريب مجتمعة في متغيرات إداء العاملين مجتمعة، حيث بلغت قيمة (F) المحسوبة (**56.094**) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.42) عند درجتي حرية ( 53 , 1 ) ومستوى معنوية (**0.05**) ، كما بلغ معامل التحديد ( $R^2$ ) (**0.514**) حيث يشير هذا المؤشر إلى قدرة المتغير المستقل المتمثل بالتدريب في تفسير التأثير الذي يطرأ على المتغير المعتمد المتمثل بإداء العاملين بنحو ( **51 %** ) ، ومن خلال متابعة معاملات بيتا (  $\beta$  ) البالغة واختبار ( t ) لها ، تبين إن قيمة (t) المحسوبة والبالغة (**7.490**) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (**4.388**) عند درجتي حرية ( 53 , 1 ) ومستوى معنوية (**0.05**) وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية .

الجدول (٤) : أثر التدريب في اداء العاملين

$R^2$	F		متغيرات التدريب		المتغير المستقل المتغير المعتمد
	الجدولية	المحسوبة	$\beta_1$	$\beta_0$	الاداء
<b>0.514</b>	<b>4.42</b>	<b>56.094</b>	<b>0.717</b>	<b>0.675</b>	

			(7.490)	(4.388)	
--	--	--	---------	---------	--

(\*) :الجدول من إعداد الباحثين بالاستعانة بنتائج الحاسوب الالكتروني.

( 1 ) df ، P <= 0.05 N = 55 ( 53 المحسوبة t ) : تشير إلى قيمة

الاستنتاجات والتوصيات :

اولا :الاستنتاجات –

توصل البحث الة جملة من الاستنتاجات وهي :

١. من خلال الإطار النظري للدراسة تبين أن موضوع التدريب من الموضوعات المهمة في مجال كل من إدارة الموارد البشرية كونه يمثل العلاقة بين العاملين و المنظمة فهو يدعو إلى الأهتمام وتطوير وتعزيز العلاقة مع العاملين ، كما أن فلسفة التدريب تذهب أبعد من ذلك حيث تحاول ربط إدارة الموارد البشرية بالمنظمة من خلال تحسين الاداء للعاملين .
٢. كما تبين للباحثين أيضا إن تبني تطبيق التدريب في المنظمات يساعد في تحسين أداء العاملين وتنمية قدراتهم ومهاراتهم من أجل تقديم خدمات ذات مستوى متميز من الجودة إلى الزبون .
٣. إن التدريب يساعد المنظمة ليس فقط بتحسين الاداء للعاملين بل ايضا للوصول الى الميزة التنافسية .
٤. اتضح من خلال تحليل متغيرات البحث المستقلة والتابعة ان هنالك علاقات ارتباط وتاثير معنوية وهذا مايؤكد صحة الفرضيات المنبثقة من البحث .

ثانيا :التوصيات –

- اعتماداً على استنتاجات البحث يعرض هذا المبحث أهم التوصيات الضرورية للمصارف قيد البحث وكما يأتي :
١. على المصارف أن تهتم بمفاهيم التدريب وتضعه محور اهتمامها ، لما له من منافع كبيرة تتجلى في الحصول على عاملين لهما من القدرات والمهارات العالية في التعامل وتقديم خدمات ذات مستوى عال من الجودة إلى الزبائن فضلاً عن أن التدريب يحقق ميزة مستدامة.
  ٢. أن نجاح التدريب يعتمد بالدرجة الأساس على أداء وإلتزام الأفراد العاملين . وعلى ضوء ذلك فإن على المصارف أن تهتم بالعاملين كما تهتم بالزبائن وتعمل على رفع قدراتهم ومهاراتهم ومستوى أدائهم لأن الوصول إلى تقديم خدمات ذات مستوى عال من الجودة يرتكز على سلوك هؤلاء العاملين تجاه الزبائن ، حيث أن النظرة التي يحملها الزبون عن المصرف لا تعتمد فقط على حالة عدم الرضا من خدمات تلك المصارف بقدر ما تعتمد على المعاملة التي يتلقاها الزبون من الأفراد العاملين في المصرف الذي يتعامل معه .
  ٣. على المصارف أن تهتم بالجانب الإنساني من خلال معاملة العاملين بحيث أن الجانب الإنساني في قطاع الخدمات يأخذ أهمية كبيرة نظراً لحاجة مورد الخدمة إليه وأن المستفيد في معظم الأحيان يبحث عن اللمة الإنسانية .
  ٤. ضرورة توصية العاملين بالاهتمام الواسع بالزبائن . وإدخال العاملين في دورات تدريبية وإرشادية تساعدهم في رفع مهاراتهم وتطوير سلوكياتهم في التعامل مع الزبائن أثناء تقديم الخدمات المصرفية لهم .
  ٥. ضرورة اهتمام المصارف بترسيخ ثقافة خدمة قوية للعاملين وهذا يكون من خلال ترسيخ القيم والمعتقدات والسلوكيات المطلوبة والتي تشكل الأجواء العامة للخدمات المصرفية وكذلك في الحث على التماسك والعمل بروح الفريق ..
- المراجع العربية والأجنبية:

أولاً: المصادر باللغة العربية –

- ١- إبراهيم، بدرية محمود محمد، (٢٠٠٦)، اثر التدريب على تطوير مهارات العاملين، دراسة تطبيقية على معهد علوم نظم المعلومات بجهاز الشرطة، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- ٢- أبو هند ، محمد كمال، (١٩٩٤)، التنمية الإدارية القاهرة. مركز البحوث أكاديمية السادات للعلوم الإدارية.
- ٣- البرنوطي ، سعاد نائف ، ( ٢٠٠١ ) ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن .
- ٤- الخطيب ، رداح، الخطيب ، احمد، (٢٠٠٦) ، التدريب الفعال، عالم المكتب الحديث، اربد – الأردن.
- ٥- السالم، مؤيد، (٢٠٠٩)، إدارة الموارد البشرية، إثراء للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
- ٦- السلمي ، علي، (١٩٩٨)، إدارة الأفراد لرفع الكفاءة الإنتاجية، دار المعارف بمصر، القاهرة
- ٧- الشنواني، صلاح، (٢٠٠١)، إدارة الأفراد والعلاقات الإنسانية ، بلا ناشر .
- ٨- .
- ٩- حميد، عبد العزيز جاسم، (٢٠٠٠) تأثير البرامج التدريبية على الرضا الوظيفي، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية السادات لعلوم الإدارية.
- ١٠- سليمان، حنفي محمود، (١٩٧٥) ، السلوك التنظيمي والأداء، الإسكندرية، دار الجامعات المصرية.
- ١١- سليمان، حنفي محمود ، (١٩٨٢) مفهوم الأداء – دراسة ميدانية لنموذج محدد، القاهرة ، جامعة الزقازيق – كلية التجارة.
- ١٢- عادل ، صالح وآخرون ، (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي ، أربد ، عالم الكتاب الحديث.
- ١٣- ١٤- عباس، سهيلة محمد، (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية مدخل إستراتيجي، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية.
- ١٥- عبيد ، عاطف، (٢٠٠٣)، أدارة الأفراد من الناحية التطبيقية ، المعهد القومي للإدارة العليا ، ندوة، ٣-٤ أكتوبر .
- ١٦- مساعدة ، إيمان عقله، (٢٠٠٨)، إستراتيجية أداء المعلمين ، منشورات مدرسة محمد بن راشد ال مكتوم للتعليم الثانوي، دبي، الطبعة الأولى.
- ١٧- منصور، احمد منصور، (١٩٨٦)، القوى العاملة – تخطيط وظائفها وتقييم أدائها، القاهرة، مكتبة غريب.

ثانياً: المصادر باللغة الانكليزية-

17-WILLIAM, F. G.(1996) *Personnel A. Diagnostic Approach*, Revised Edition, (Dallas:Business Publication, Inc.

18-DOUCLAS, M..(1999) *The Complete Book of Training* .<sup>١</sup>  
*Theory, Principles and Techniques*, Sant Diego: University  
Associates.

19AJA,(2011) F.M. *Global Journal of Management and  
Business Research*, Impact of Training and Development on  
Organizational Performance, USA.

20-GUEST, D(1997). *International Journal of Human* .<sup>٢</sup>  
*Resource Management*, Human resource  
management and performance, a review and  
research agenda.

٢١- Denisi , A . S . & Griffin , R . W . , (2001) “ **Human  
Resource Management**” , Houhton Mifflin Co. , USA .

(<sup>١</sup>) صلاح عبد الباقي، إدارة الموارد البشرية من الناحية العلمية والعملية، القاهرة: الدار الجامعية، ٢٠٠٠

١. البرنوطي ، سعاد نائف ، ( ٢٠٠١ ) ، إدارة الموارد البشرية ، دار وائل للنشر ، عمان – الأردن .

الخشاب ، حسن ثابت جاسم (٢٠٠٥)، اثر اجراءات التسويق الداخلي في تحسين اداء العاملين –  
دراسة ميدانية في عدد من المصارف التجارية في محافظة نينوى ، رسالة ماجستير غير  
منشورة ، جامعة الموصل .

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

ملحق (١)

جامعة تكريت

كلية الادارة والاقتصاد

قسم العلوم المالية والمصرفية

م/استمارة الاستبانة

السيد الموظف /الموظفة المحترم :

تحية طيبة وبعد:

تتضمن استمارة الاستبانة مجموعة مؤشرات تتعلق بموضوع

## "دور التدريب في تحسين الاداء المصرفي"

دراسة تطبيقية لعدد من المصارف الاهلية في محافظة صلاح الدين .

وتعد هذه الاستمارة مقياساً يعتمد لاغراض البحث العلمي، وان تفضلكم بالاجابة المناسبة يسهم  
في الحصول على نتائج دقيقة بما يعزز تحقيق اهداف البحث، مع العلم بأن الاجابة تستخدم  
لاغراض البحث العلمي فقط، دون ضرورة لذكر الاسم.

مع التقدير...

**ملاحظة :**

- ١- يامل الباحثون من شخصكم الكريم قراءة جميع العبارات اولا ثم البدء بتأشير كل منها ضمن سلم الاجابة وبما يعبر عن موقفكم الدقيق.
- ٢- ليس هناك اجابة صحيحة او خاطئة ، فنحن نطلب رأيكم الصريح والدقيق في السؤال المطروح.
- ٣- يرجى عدم ترك أي سؤال دون اجابة، لان ذلك يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.
- ٤- يقصد بمصطلح الموارد البشرية اينما ورد بالافراد العاملين في المصرف.
- ٥- يرجى بيان مدى اتفاقك مع كل فقرة من الفقرات من خلال وضع اشارة (√) في المربع الذي يعطي دقة وصفك للموقف المطلوب وكما تعكسه حقيقة ماموجود فعلاً.

**أولاً: بيانات عامة:****١. بيانات خاصة بالمصرف:**

- ☐ اسم المصرف:
- ☐ تاريخ تأسيس المصرف:
- ☐ نوع النشاط:
- ☐ عدد الأفراد العاملين في الوقت الحالي: ( ) دائمين ( ) مؤقتين

**٢. بيانات خاصة بالمدير:**

- ☐ العنوان الوظيفي:
- ☐ القسم:
- ☐ التخصص:
- ☐ العمر:
- ☐ الجنس: ( ) ذكر ( ) أنثى
- ☐ التحصيل الدراسي: ( ) دكتوراه ( ) ماجستير ( ) دبلوم عالي
- ☐ ( ) بكالوريوس ( ) دبلوم فني ( ) إعدادية ( ) دون الإعدادية
- ☐ عدد سنوات الخدمة في المنصب الحالي: ( )
- ☐ عدد سنوات الخدمة الكلية: ( )

ثانياً: استراتيجيات التدريب .: هي عملية اكتساب مهارات واعمال جديدة في عمل الموظف بهدف تطويره وتنمية قدراته

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
١	لدى المنظمة قسم او إدارة متخصصة بتدريب وتطوير العاملين					
٢	تلتزم المنظمة جميع عاملها على مشاركتهم في برامج تدريبية بهدف تطويرهم					
٣	تضع المنظمة برامج مستمرة ومتجددة لتدريب وتطوير					

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	العاملين					
٤	تضع المنظمة برامج للتدريب خاصة بتوعية وتعريف "العاملين" بإدارة الجودة الشاملة					
٥	تستخدم المنظمة تقنيات حديثة (كالمباريات الإدارية ، دراسة الحالة ، الحاسوب ، فرق العمل...) لتدريب وتطوير العاملين					
٦	يهدف التدريب إلى تحسين أداء العاملين بشكل مستمر					
٧	تخصص المنظمة موازنة مالية مرتفعة لتدريب وتطوير مهارات العاملين لديها					
٨	تعتمد المنظمة على برامج تدريبية تتناسب وتبنيها "مدخل" إدارة الجودة الشاملة					
٩	تستعين المنظمة بخبرات خارجية لتدريب وتطوير عاملها					
١٠	تحدد المنظمة احتياجاتها التدريبية من الموارد البشرية بأسلوب علمي					
١١	تسعى المنظمة إلى تطوير برامجها التدريبية باستمرار					
١٢	تقوم المنظمة بإرسال عاملها إلى الخارج للمشاركة بدورات التدريب والتطوير					
١٣	هنالك متابعة مستمرة لتقويم البرامج التدريبية من قبل إدارة الموارد البشرية في المنظمة					
١٣	تستخدم المنظمة نتائج تقويم البرامج التدريبية بهدف تطويرها نحو الأفضل مستقبلاً					
١٤	لدى المنظمة قسم أو إدارة متخصصة بتدريب وتطوير العاملين					
١٥	تلتزم المنظمة جميع عاملها على مشاركتهم في برامج تدريبية بهدف تطويرهم					
١٦	تضع المنظمة برامج مستمرة ومتجددة لتدريب وتطوير العاملين					
١٧	تضع المنظمة برامج للتدريب خاصة بتوعية وتعريف "العاملين" بإدارة الجودة الشاملة					
١٨	تستخدم المنظمة تقنيات حديثة (كالمباريات الإدارية ،					

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	دراسة الحالة ، الحاسوب ، فرق العمل...) لتدريب وتطوير العاملين					
١٩	يهدف التدريب إلى تحسين أداء العاملين بشكل مستمر					
٢٠	تخصص المنظمة موازنة مالية مرتفعة لتدريب وتطوير مهارات العاملين لديها					
٢١	تعتمد المنظمة على برامج تدريبية تتناسب وتبنيها "مدخل" إدارة الجودة الشاملة					
٢٢	تستعين المنظمة بخبرات خارجية لتدريب وتطوير عاملها					
٢٣	تحدد المنظمة احتياجاتها التدريبية من الموارد البشرية بأسلوب علمي					
٢٤	تسعى المنظمة إلى تطوير برامجها التدريبية باستمرار					

ثالثاً: الاداء المصرفي: هي مفهوم متكامل للإداء نحو التطوير والتحسين المستمر من السلع والخدمات ومن خلال مشاركة الجميع وذلك لتحقيق حاجات الزبائن ورغباتهم

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
٢٥	استخدام المصرف معدات تقانة المعلومات يسهم في اداء العمل بكفاءة عالية					
٢٦	يعتمد المصرف برامج ذات معايير عالمية في انجازها لانشطتها					
٢٧	يعول المصرف على الاساليب المبتكرة في الاتصالات وبما يتوافق مع حاجاتها					
٢٨	يحرص المصرف على الارتقاء بقدرات العاملين في مواكبة التطورات التقنية كضرورة لبقائها ونموها					
٢٩	يبدفح العاملون لتقليل نسبة الفاقد في المواد الاولية المستخدمة في انجاز أنشطة المص					
٣٠	يعول المصرف على نظام اتصالات يعزز التعاون					

ت	العبرة	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق بشدة
	. بين اقسامها ووحداتها				
٣١	سرعة التغيير في الانشطة ثقافة لا بديل عنها في المصرف.				
٣٢	يعزز المصرف علاقاته بالمجهزين بما يضمن جودة التجهيز				
٣٣	يسعى المصرف الى معرفة ما يدور في ذهن المستفيد فيما يتعلق بجودة انشطتها				
٣٤	يعتمد المصرف إجراءات وقائية لتقليل الاصابات أثناء العمل				
٣٥	يصمم المصرف لتحقيق اهدافه انظمة حوافز تنمي دافعية العاملين				
٣٦	يحرص المصرف على اكساب العاملين خبرات التعامل مع المستفيد والعمل بثقافة ارضاءه				
٣٧	يهتم المصرف بتعدد على مصادر متعددة للحصول على افكار مبتكرة بالانشطة الجديدة				
٣٨	تسمح الثقافة المنظمية باشارك العاملين في تطوير الافكار المقدمة				
٣٩	سمعة المصرف تحفز العاملين ذوي المهارات العالية ليكونوا من بين العاملين فيها				
٤٠	تهيئ الادارة العليا بيئة عمل تضمن التفوق في اداء المهام				
٤١	عمق التعاون بين الادارات سمة بارزة تضمن الانفتاح على حاجات المستفيد وتجاوزها				
٤٢	يستشعر العاملون في المصرف بعدالة انظمة الحوافز والمكافآت والترقية..				
٤٣	استخدام المصرف معدات تقانة المعلومات يسهم في اداء العمل بكفاءة عالية				
٤٤	تعتمد المصرف برامج ذات معايير عالمية في انجازها لانشطتها				
٤٥	تعول المصرف على الاساليب المبتكرة في				

ت	العبارة	اتفق بشدة	اتفق	اتفق الى حد ما	لا اتفق	لا اتفق بشدة
	. الاتصالات وبما يتوافق مع حاجاتها					
٤٦	يحرص المصرف على الارتقاء بقدرات العاملين في مواكبة التطورات التقنية كضرورة لبقائها ونموها					
٤٧	يندفع العاملون لتقليل نسبة الفاقد في المواد الاولية المستخدمة في انجاز أنشطة المصرف					
٤٨	يعول المصرف على نظام اتصالات يعزز التعاون . بين اقسامها ووحداتها					
٤٩	سرعة التغيير في الأنشطة ثقافة لا بديل عنها في المصرف					
٥٠	يعزز المصرف علاقاتها بالمجهزين بما يضمن جودة التجهيز					