

أثر توفر الموارد البشرية والمادية على تسويق الخدمات المصرفية

دراسة تطبيقية على بنك الجزيرة السوداني الاردنى / بورتسودان

(2018 - 2020م)

إعداد الطالب

ميرغنى محمد ميرغنى أحمد

إشراف الدكتورة

فاطمة سراج الدين الجزولى

بحث تكميلى مقدم لنيل درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

كلية الدراسات العليا

جامعة البحر الأحمر - السودان

مارس 2021م

الآية

قال الله تعالى :

﴿ وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ
وَسَتُرَدُّونَ اِلَى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ
تَعْمَلُونَ ﴾

صدق الله العظيم

سورة التوبة الآية (105)

الإهداء

أهدي هذا البحث لوالدي حفظها الله وامتعتها بالصحة والعافية وأطال الله عمرها . آمين ، وأهديه إلى روح والدي (رحمة الله رحمة واسعة) . ، فوالدي هي من تعبت في تربيتي وتابعت مسيرتي التعليمية حتى وصلت بحمد الله وفضله إلى هذه المرحلة.

كما أهديه لأسرتي الصغيرة المكونة من زوجتي وإبنتي ، والإهداء يتسع ليشمل كل من ساهم من الأهل والعشيرة في هذا البحث قولاً وعملاً.

الباحث

الشُّكْرُ وَالْعِرْفَانُ

أولاً : الشكر لله سبحانه وتعالى الذي يسر لي أمري وساعدني في إخراج هذا البحث الذي رأى النور بحمده وفضله تعالى

الشكر للوطن الحبيب ، والشكر أجزله لجامعة البحر الأحمر التي منحتني الفرصة لأتھل من معینھا الفیاض والشكر لكلیة الدراسات العلیا والعلماء الأجلاء من أساتذتها بدرجةھم المختلفة ، والشكر كذلك لأسر مكبات الجامعة والجامعات الأخرى. وأخص بالشكر

الدكتورة الفاضلة / فاطمة سراج الدين الجزولي

التي باشرت بالإشراف على هذا البحث ، ولقد كانت لمتابعتها الدقیقة وتوجیھاتها النيرة والمستمرة القدح المعلى في إكمال هذا البحث وإخراجه بهذا الشكل ، لها منی التجلة والاحترام والشكر الجزیل ، وجزاها عنا وعن الاسلام والعلم الجزاء الأوفى.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى

الأستاذ / صلاح محمد البلولة

لما قدمه لي من مساعدة في الإعداد الفني والتحليلي والترجمة لهذا البحث له الشكر والتقدير،

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر والعرفان لزملائي وزميلاتي من أفراد دفعتي المميزة

والحمد لله والشكر له جلّ وعلا في الأول وفي الآخر ،،،

المستخلص

تناولت هذه الدراسة موضوع أثر بيئة العمل الداخلية على تسويق الخدمات المصرفية ، وهدفت إلى التعرف على أثر بيئة العمل الداخلية على تسويق الخدمات المصرفية، إضافة إلى التعرف تطبيق بيئات العمل الداخلية في تسويق الخدمات البنكية في بنك الجزيرة السوداني الأردني، بورتسودان فرع ولاية البحر الأحمر. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التاريخي في تتبع الأدبيات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج ؛ من أهمها ما يلي:

- وجود أثر ملموس للعلاقة بين بيئة العمل الداخلية وتسويق الخدمات المصرفية.
- هنالك ارتباط وثيق بين الاستقرار المهني للمصرفي وتطبيقه للأساليب التسويقية الحديثة للخدمات البنكية.
- استقرار بيئة عمل البنك الداخلية عامل مؤثر على المركز التنافسي للبنك.
- بناء على النتائج أعلاه ؛ أوصت الدراسة بالتوصيات التالية :
- ضرورة تقييم البيئة الداخلية وتقويم التحسن الملحوظ في أداء العاملين لتحقيق نتائج من شأنها تطوير أداء العمليات التسويقية للخدمات البنكية.
- العمل على إنشاء دائرة مستقلة بالبنوك تعنى بالتسويق البنكي تكون تابعة للمدراء العاملين مباشرة وذلك ضمن الهياكل التنظيمية لها.
- العمل على تطوير أنظمة بيئة العمل الحالية بالصورة التي تحسن الصورة الذهنية عن البنك لتعكس إيجاباً على تسويق الخدمات البنكية.

Abstract

The study deals with the subject of impact of internal business environment on promoting Banking services

The study aimed at identify the impact of internal business environment on promoting Banking services in addition to applying the environments of business on promoting Banking services in Al Jazeera Sudanese Jordanian Bank in Red Sea State

The study followed the descriptive analytical approach and historical approach in tracking literature reviews that are related to study subject

The study reached to a number of result, the most important among them are the followings:

- There is statistical significance between the impact of internal business environment and promoting Banking services.
- There is a close link between banking occupational stability and its apply for the modern marketing styles in banking services
- The stability of internal business in Bank, considered an influence factor on the competent status of the Bank.

Based on the above result, the study recommended the followings:

- The necessity to assessment the internal environment and evaluate the observed improvement in Staff's performance in order to achieve result that may develop the performance of the marketing transactions
- Working on create an independent bureau at banks which can interest in banking marketing and should followed directly by GMs. And should be within the Bank's organizational structures.
- Working on developing the recent systems of business environment to reflects positively on the best mind impression and banking services marketing processes.

قائمة المحتويات

أولاً : قائمة الموضوعات:

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
	البسمة
أ	الآية
ب	الإهداء
ت	الشكر والعرفان
ث	المستخلص
ج	Abstract
ح	قائمة الموضوعات
خ - د	قائمة الجداول
ذ	قائمة الأشكال
ر	قائمة الملاحق
المقدمة	
1	أولاً : خطة البحث
5	ثانياً : الدراسات السابقة
الفصل الأول	
البيئة الداخلية ومفهوم التسويق البنكي	
12	المبحث الأول : بيئة العمل الداخلية و مفهومها.
25	المبحث الثاني : عوامل البيئة الداخلية المؤثرة على فرق التسويق.
30	المبحث الثالث : مفهوم التسويق البنكي.
43	المبحث الرابع : البيئة الداخلية وعلاقتها بالتسويق.
الفصل الثاني	

دراسة الحالة	
48	أولاً : نبذة تعريفية عن بنك الجزيرة السوداني الأردني ، فرع بورتسودان
50	ثانياً : بيئة العمل الداخلية في بنك الجزيرة السوداني الأردني
52	ثالثاً : الهيكل الوظيفي الإداري لبنك الجزيرة السوداني الأردني ، فرع بورتسودان
الفصل الثالث	
الدراسة الميدانية	
53	المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية
56	المبحث الثاني : التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة
62	المبحث الثالث : مناقشة واختيار فرضيات الدراسة
الفصل الرابع	
الخاتمة	
65	النتائج
66	التوصيات
68	قائمة المصادر والمراجع
الملاحق	

ثانياً : قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
54	مقياس تقييم ليكرت الخماسي	(1/3)
55	أداة الصدق والثبات لفرضيات العبارات	(2/3)
56	بيانات المبحوثين حسب العمر	(3/3)
57	بيانات المبحوثين حسب متغير المؤهل العلمي	(4/3)
58	بيانات المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة	(5/3)
59	إثبات المخرجات الاحصائية للفرضية الأولى	(6/3)
60	إثبات المخرجات الاحصائية للفرضية الثانية	(7/3)
61	إثبات المخرجات الاحصائية للفرضية الثانية	(8/3)
62	العلاقة بين اهتمام الادارة بالتسويق وفعالية التسويق المصرفي	(9/3)
62	أثر المفاهيم التسويقية على التسويق المصرفي	(10/3)
63	العلاقة بين الامكانيات البشرية وتقديم الخدمات المصرفية	(11/3)
63	أثر الامكانيات البشرية على تقديم الخدمات المصرفية	(12/3)
64	العلاقة بين الامكانيات المادية وتقديم خدمات مصرفية متميزة	(13/3)
64	أثر الامكانيات المادية على تقديم خدمات متميزة	(14/3)

ثالثاً : قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1/1)	طبيعة الهيكل التنظيمي	17
(1/2)	الهيكل الإداري لبنك الجزيرة السوداني الأردني	52
(1/3)	بيانات المبحوثين حسب العمر	56
(2/3)	بيانات المبحوثين حسب متغير المؤهل العلمي	57
(3/3)	بيانات المبحوثين حسب متغير سنوات الخبرة	58

رابعاً : قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
(1)	خطاب طلب تحكيم الاستبانة للأساتذة بالجامعات المختلفة
(2)	أسماء الأساتذة الذين قاموا بتحكيم الاستبانة
(3)	الخطاب الموجه للمنشأة والعاملين في بنك الجزيرة السوداني الأردني فرع بورتسودان
(4)	الجزء الأول من استبانة البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة
(5)	الجزء الثاني من استبانة بيانات الدراسة
(6)	الهيكل الإداري لبنك الجزيرة السوداني الأردني فرع بورتسودان