

# أثر تطوير العاملين على أداء العمليات في البنوك التجارية الأردنية

## إعداد الطالب

رامي محمد خليل غوانمة

## إشراف

الأستاذ الدكتور شوقي ناجي جواد

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى أثر تطوير العاملين على أداء العمليات في البنوك التجارية الأردنية. وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك التجارية الأردنية. ممن يشغلون وظيفة (مدير، نائب مدير، مساعد مدير، رئيس قسم) حيث بلغ عددهم حوالي 130 مستجيباً. استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج الدراسة. واستخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات. وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أبرزها:-

1. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتطوير العاملين بطرائقه (الدورات التدريبية، وورش العمل، والندوات والمؤتمرات، والإيفاد والبعثات العلمية) على القروض.
2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتطوير العاملين بطرائقه (الدورات التدريبية، وورش العمل، والندوات والمؤتمرات، والإيفاد والبعثات العلمية) على الودائع.
3. عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتطوير العاملين بطرائقه (الدورات

التدريبية، وورش العمل، والندوات والمؤتمرات، والإيفاد والبعثات العلمية) على الاعتمادات المستندية.  
4. وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha=0.05$ ) لتطوير العاملين بطرائقه (الدورات التدريبية، وورش العمل، والندوات والمؤتمرات، والإيفاد والبعثات العلمية) على الحسابات الجارية.

وفي ضوء النتائج التي تم التوصل إليها تم اقتراح بعض التوصيات الهامة جداً. ومن أهمها: ضرورة قيام البنوك التجارية الأردنية باعداد وتصميم عدد من الدورات التدريبية وورش العمل والندوات والمؤتمرات، والإيفاد والبعثات العلمية لمواردها البشرية لبناء وتطوير مهاراتهم لما لذلك من أثر واضح في تحسين أداء العمليات في هذه البنوك وتعزيز دور ثقافة التميز والتجديد والإبداع لما ينعكس على أداء الموارد البشرية العاملة بالبنوك التجارية الأردنية.

الكلمات المفتاحية: تطوير العاملين، الدورات التدريبية، ورش العمل، الندوات والمؤتمرات، الإيفاد والبعثات العلمية، القروض، الودائع، الاعتمادات المستندية، الحسابات الجارية.

**IMPACT OF EMPLOYEE DEVELOPMENT ON  
THE OPERATIONS OF COMMERCIAL BANKS IN JORDAN**

**Prepared by**

**Rami Mohammad Ghawanmeh**

**Supervised by**

**Prof. Shawqi Naji Jawad**

**Abstract**

The primary aim of this study was to investigate the impact of training strategy on the Jordanian commercial banks employees' performance. The population consisted of (13) banks which have a human resource department, from which a sample that represented managers working at these banks was drawn (Director, vice Director, Assistant of the Director, Head of the Department), where the number was nearly 130 respondents. A Descriptive statistics technique was used to achieve the results of this study, which revealed the following:

There was no statically significant impact at the level of significant ( $\alpha=0.05$ ) for the development of employees through (training, workshops, seminars and

conferences, scholarship and scientific missions) on the operating performance of Jordanian commercial banks with the indicator of loans.

There was a statically significant impact at the level of significant ( $\alpha=0.05$ ) for the development of employees through (training, workshops, seminars and conferences, scholarship and scientific missions) on the operating performance of Jordanian commercial banks with the indicator of deposits.

There was no statically significant impact at the level of significant ( $\alpha=0.05$ ) for the development of employees through (training, workshops, seminars and conferences, scholarship and scientific missions) on the operating performance of Jordanian commercial banks with the indicator of documentary credits.

There was a statically significant impact at the level of significant ( $\alpha=0.05$ ) for the development of employees through (training, workshops, seminars and conferences, scholarship and scientific missions) on the operating performance of Jordanian commercial banks with the indicator of current accounts.

Finally, the study offers a set of recommendations which were concluded in the light of the results achieved by this study, the most important are: encouraging Jordanian commercial banks to adapt training strategy including its training, workshops, seminars, conferences, scholarship and scientific missions as its

importance in providing the top most management support skills for improved productivity, employment growth and development.