

تأثير القيادة الإدارية على تدريب الموارد البشرية ورضا الزبون

دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية

علي رمضان مصباح عبدالله

(الرقم الجامعي ٤١٢٠٢٧٥)

٤١٢٥٢٧٥

بجهد مقدم لاجل درجة الدكتوراه في إدارة الموارد البشرية

كلية القيادة والإدارة
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
نيلاي

أكتوبر ٢٠١٦

DECLARATION OF THESIS AND COPYRIGHT

إقرار البحث العلمي وحق النشر

Student's Full Name/ اسم الطالب بالكامل	ALI RAMADAN MUSBAH ABDUALLA علي رمضان مصباح عبدالله		
Academic Session/ الفصل الدراسي	2016	Matric No./ رقم التسجيل الجامعي	4120275
Research Title/ عنوان البحث	<i>The impact of leadership on human resources training and customer satisfaction</i> تأثير القيادة الإدارية على تدريب الموارد البشرية ورضا الزبون		

I hereby declare that the work in this thesis/project paper is my own except for quotations and summaries which have been duly acknowledged/

إني أفيد وأعتاد بأن هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي، أما المقطعات والاقباسات، فقد أشرت إلى مصادرها في هامش البحث

I acknowledged that Universiti Sains Islam Malaysia reserves the right as follows/

أقر بأن تحتفظ جامعة العلوم الإسلامية الماليزية بالحقوق التالية:

1. The thesis/postgraduate project paper is the property of Universiti Sains Islam Malaysia

أن ملكية هذا البحث العلمي لجامعة العلوم الإسلامية الماليزية

2. The library of Universiti Sains Islam Malaysia has the right to publish my thesis/postgraduate project paper as online open access (fulltext) and make copies for the purpose of research or teaching and learning only/

تحتفظ مكتبة جامعة العلوم الإسلامية الماليزية بحق النشر لهذا البحث العلمي أو المشروع العلمي على الإنترنت (البحث الكامل) وحق الطباعة بهدف إجراء البحث العلمي أو التعليم والتعلم فقط

(Student's Signature)

(Supervisor's Signature)

ALI RAMADAN MUSBAH ABDUALLA

Dr. AHMED ABDUL MALIK

(Date)

9-11-2016

(Date)

10/11/2016

DR. AHMED ABDUL MALIK
Senior Lecturer
Programme of Da'wah & Islamic Management
Faculty of Leadership & Management

خلفية الباحث

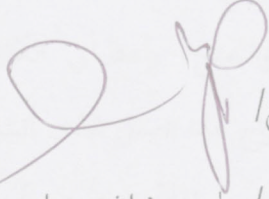
الباحث علي رمضان مصباح عبدالله من مواليد مدينة ترهونة الليبية سنة 1975، درس المرحلة الابتدائية بمدرسة سناء محيدلي، ودرس المرحلة الإعدادية بمدرسة ترهونة الإعدادية، ودرس مرحلة الثانوية بثانوية ترهونة الثانوية للبنين، ثم إنتقل إلى كلية الأقتصاد بجامعة المرقب بمدينة زيتن الليبية وتحصل على درجة البكالوريوس سنة 1998، ثم تحصل على تعيين بوزارة التعليم سنة 1999 واشتغل عدة وظائف بالوزارة ولمدة تسعة سنوات وأثناء العمل بوزارة التعليم إنتقل إلى أكاديمية الدراسات العليا طرابلس ليبيا وتحصل على الإجازة العليا (الماجستير) إدارة تسويق سنة 2007، وفي سنة 2008 تحصل الباحث على اعادة تعين كعضو هيئة تدريس بجامعة المرقب كلية الإقتصاد والتجارة بمدينة ترهونة-ليبيا، وشغل مناصب عدة داخل الكلية منها رئيس مكتب التسجيل ورئيس قسم الدراسة والامتحانات بالكلية، كما للباحث مشاركات في المؤتمرات العلمية والدورات التدريبية بدولة ماليزيا وأوراق بحثية منشورة في بعض من المجلات العلمية المحكمة، هذا وقد تحصل الباحث على درجة الدكتوراه سنة 2016 من جامعة العلوم الاسلامية الماليزية-نيلاي (USIM) تحت الرقم الجامعي (4120275) بحيث كانت إقامة الباحث طيلة فترة دراسته في ماليزيا بولاية سلاجور تحت العنوان التالي:

PP1: 13-13, PERMAI PUTERI DESA PERMAI, JALAN 13D, TAMAN DATO AHMAD RAZALI, AMPANG, SELANGOR.

بسم الله الرحمن الرحيم

إقرار

إني أقر واعترف بأن هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي، أما المقتطفات والاقتباسات فقد أشرت إلى مصادرها في هامش البحث.



التوقيع /

الاسم / علي رمضان مصباح عبدالله

الرقم الجامعي / 4120275

العنوان /

التاريخ / 9 / 11 / 2016

PP1: 13-13, PERMAI PUTERI DESA PERMAI, JALAN 13D, TAMAN DATO AHMAD RAZALI, AMPANG, SELANGOR.

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

شكر وتقدير

في هذه اللحظات الحاسمة من حياة الإنسان لا يملك الباحث إلا أن يسجد لله سبحانه وتعالى شاكراً
 نعمة علي ومعاونتي في إنجاز هذا العمل تلبيةً لقول الله تعالى ﴿لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ﴾ (القرآن
 الكريم، إبراهيم: 14:7)، ولأن الشكر من الجزاء السوي لصاحب كل فضل وانطلاقاً من قوله سيد الكائنات
 رسولنا الكريم صلى الله عليه وسلم "مَنْ لَمْ يَشْكُرِ النَّاسَ لَمْ يَشْكُرِ اللَّهَ" (سنن الترمذي، ص: 267)، أتقدم
 بالشكر والامتنان إلى الأستاذ والمعلم الفاضل الدكتور: ناصر جبتور، والأستاذ الفاضل الدكتور: أحمد
 عبدالملك، اللذان تحملاً عبء الإشراف والإرشاد والتوجيه والنصح، وأعطياي الكثير من وقتها
 وجهدهما، فجزائهما الله عني بخير الجزاء، لمساعدتهما لي على إخراج هذا العمل الذي أتشرف بأن أضعه
 بين أيديكم الكريمة، ولولا جهودهما المباركة لما كان له أن يرى النور، وقد أخذت عن أساتذتي الأفاضل
 ليس العلم والمعرفة وأصول البحث العلمي فحسب، وإنما أخذت عنهم أيضاً القيم العليا والمثلى في
 المبادي والأخلاق والإنسانية، كما أتقدم بأخلص آيات الشكر إلى الأخوة في هذه المنارة العلمية-جامعة
 العلوم الإسلامية الماليزية- والذين غمرونا بحسن معاملتهم ولطف أدبهم، وأخص بالذكر جميع الأساتذة
 الأفاضل بكلية القيادة والقيادة، والأخوة مركز الدراسات العليا بالجامعة.
 كما أنني أخص بالشكر أيضاً إلى والدي ووالدي وأخوتي وأخوتي على دعواتهم لي بالتوفيق والنجاح
 ودعمهم المتواصل، ولا يفوتني أن أشكر زوجتي التي تحملت معي مشقة الغربة طوال رحلتي العلمية وأخي
 في هذه الأرض الطيبة مرعي علي، وأخيراً وليس آخراً أشكر جميع أصدقائي الذين ساندوني في رحلتي
 العلمية هذه، وأسأل الله أن يجزيهم خير الجزاء.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menilai kesahihan model berkaitan impak kepimpinan pentadbiran ke atas latihan sumber manusia dan kepuasan pelanggan dalam bank komersial di Libya. Model kajian ini terdiri daripada faktor luaran, iaitu kepimpinan pentadbiran (pembolehubah bebas); dan faktor dalaman, iaitu, kepuasan pelanggan, (pembolehubah bersandar). Kajian ini juga bertujuan untuk menguji kesahihan model latihan sumber manusia sebagai mediator di antara kepimpinan pentadbiran dan kepuasan pelanggan. Untuk mencapai matlamat ini, penyelidik menggunakan pendekatan deskriptif untuk pengumpulan data (kuantitatif) dan Analisis Faktor Pengesahan (CFA); serta struktur pemodelan persamaan (SEM-AMOS) untuk menguji hipotesis dan objektif penyelidikan yang dicadangkan. Populasi kajian ini terdiri daripada pihak pengurusan pertengahan diwakili oleh pengurus dan ketua-ketua jabatan di bank-bank komersial awam dan cawangannya di Libya (N = 6 bank-bank dan 402 cawangan). Kajian ini menghasilkan beberapa dapatan penting, yang mana yang paling penting adalah kepimpinan pentadbiran dan latihan sumber manusia mempunyai kesan positif ke atas kepuasan pelanggan, yang menjelaskan 90% daripada kesan keseluruhan. Di samping itu, kepimpinan pentadbiran mempunyai kesan yang lebih besar ke atas kepuasan pelanggan berbanding dengan latihan sumber manusia, yang mewakili 65% daripada kesan tersebut. Berdasarkan keputusan ini, penyelidik mencadangkan bahawa sikap demokratik kepimpinan pentadbiran di bank-bank komersial Libya harus digalakkan. Perhatian yang lebih perlu juga diberi kepada pengalaman, ganjaran dan keperibadian atau watak yang kukuh kerana hubungannya yang positif dan berkesan dengan latihan sumber manusia dan kepuasan pelanggan. Adalah juga dicadangkan bahawa perlu ada minat yang semakin meningkat dan berterusan dalam membangunkan keupayaan dan kemahiran serta trend kakitangan, terutama dalam bidang pasaran perbankan moden di semua peringkat pentadbiran, selaras dan konsisten dengan perniagaan atau pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka agar keupayaan dan kemahiran tersebut tidak menjadi lupus di satu sisi, dan memungkinkan bank-bank untuk menyediakan perkhidmatan yang berkualiti tinggi untuk bersaing dan bertahan dalam sektor ini, di sisi yang lain.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the validity of the model on the impact of administrative leadership on human resources training and customer satisfaction in the Libyan commercial banks. The model of the study comprises an external factor, i.e., administrative leadership (independent variable); and an internal factor, i.e., customer satisfaction, (dependent variable). The study also aims to test the validity of the model of human resources training as a mediator between administrative leadership and customer satisfaction. To achieve this aim, the researcher used a descriptive approach to data collection (quantitative) and Confirmatory Factor Analysis (CFA), as well as structural equation modeling (SEM-AMOS) to test the proposed research hypotheses and objectives. The population of the current study comprises the middle management represented by the managers and heads of departments in the public commercial banks and their branches in Libya (N=6 banks and 402 branches). The study obtained significant findings, most important of which is that the administrative leadership and human resources training had positive effect on customer satisfaction, which explained 90% of the overall effect. In addition, administrative leadership had a greater effect on customer satisfaction compared to human resources training, which represented 65% of the impact. Based on these results, the researcher recommends that the democratic attitude of the administrative leadership in the Libyan commercial banks should be promoted. There should be also an increasing attention to the strong experience, strong rewards and strong personality or character because of their positive relationship and impact on human resources training and customer satisfaction. It is also suggested that there should be an increasing and continuous interest in developing capabilities and skills as well as staffing trends, especially in the field of the modern banking market at all administrative levels, in line and consistent with the business or jobs assigned to them so that such capabilities and skills do not become obsolete on the one hand and it is possible for banks to provide high quality services to compete and survive in such a sector, on the other hand.

ملخص البحث

هدفت الدراسة إلى التحقق من صلاحية نموذج تأثير القيادة الإدارية على تدريب الموارد البشرية ورضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية، حيث أشتمل هذه النموذج على عامل خارجي القيادة الإدارية (متغير مستقل)، والعامل الداخلي رضا الزبائن (المتغير التابع)، كما هدفت الدراسة أيضاً إلى التحقق من دور تدريب الموارد البشرية كمتغير وسيط بين القيادة الإدارية ورضا الزبائن، ولتحقيق تلك الأهداف استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي (الكمي) والمتمثل في استخدامه التحليل العاملي التوكيدي (Confirmatory Factor Analysis-CFA)، وصولاً إلى استخدام أسلوب نمذجة المعادلة البنائية (SEM-AMOS) للتحقق من الفرضيات وأهداف الدراسة، كما تمثل مجتمع الدراسة في الإدارة الوسطى والمتمثلة في مدارس الإدارات ورؤساء الأقسام بالمصارف التجارية العامة وفروعها في ليبيا لعدد (6) مصارف رئيسية و(402) فرع، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتي كان أهمها أن القيادة الإدارية وتدريب الموارد البشرية ذات تأثير إيجابي على رضا الزبائن حيث شكلت هذه العوامل مانسبة (90%) من حجم الأثر، وكان لعامل القيادة الإدارية الأثر الأكبر على رضا الزبائن مقارنة بتدريب الموارد البشرية بنسبة أثر (65%)، ومن خلال أهم النتائج أوصى الباحث تعزيز التوجه الديمقراطي لدى القيادة الإدارية بالمصارف التجارية وزيادة الاهتمام بقوة الخبرة وقوة المكافأة وكذلك قوة الشخصية لما لها من علاقة وتأثير إيجابي على تدريب الموارد البشرية ورضا الزبائن، بالإضافة إلى زيادة الاهتمام بتطوير وتنمية القدرات والمهارات وكذلك اتجاهات الموظفين وخاصة في مجال التسويق المصرفي الحديث بجميع المستويات الإدارية بما ينسجم ويتفق مع الأعمال أو الوظائف المكلفين بها وبشكل مستمر حتى لا تتقادم هذه القدرات والمهارات من جهة ومن جهة أخرى إمكانية المصارف من تقديم خدمات عالية الجودة لمواجهة المنافسة وبقاتها بهذا القطاع.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	
iii	إقرار	
iv	خلفية الباحث	
v	إقرار الباحث	
vi	التشكر والتقدير	
vii	ملخص (اللغة الماليزية)	
viii	ملخص (اللغة الإنجليزية)	
ix	ملخص البحث	
x	قائمة اختويات	
xv	فهرس الجدول	
xviii	فهرس الأشكال	
	الفصل الاول	
	الإطار العام للدراسة	
1	مقدمة	1.1
5	مشكلة الدراسة	1.2
8	أسئلة الدراسة	1.3
8	أهداف الدراسة	1.4
9	متغيرات الدراسة	1.5
10	أهمية الدراسة	1.6
11	أسباب اختيار الموضوع	1.7
12	حدود الدراسة	1.8
12	مصطلحات الدراسة	1.9
15	الصعوبات التي واجهها الباحث	1.10
	الفصل الثاني	
	الدراسات السابقة والخلفية النظرية للدراسة	
17	الدراسات السابقة	2.1
56	الخلفية النظرية للبحث	2.2

56	القيادة الإدارية	2.2.1
57	مفهوم وتعريف القيادة الإدارية	2.2.1.1
62	عناصر القيادة الإدارية	2.2.1.2
67	أهمية القيادة الإدارية	2.2.1.3
70	العوامل المؤثرة على القيادة الإدارية	2.2.1.4
70	البيئات القيادية	2.2.1.5
77	نظريات القيادة الإدارية	2.2.1.6
78	النظريات التقليدية	2.2.1.6.1
82	النظريات السلوكية	2.2.1.6.2
87	النظريات الموقفية	2.2.1.6.3
97	النظريات وفقاً للاتجاهات الحديثة للقيادة	2.2.1.6.4
101	النظريات القيادة في بيئة العمل الجديدة	2.2.1.6.5
104	الأنماط القيادية	2.2.1.7
105	الأنماط القيادية حسب المصدر	2.2.1.7.1
105	الأنماط القيادية حسب الأسلوب الإداري	2.2.1.7.2
106	الأنماط القيادية حسب السلوك القيادي	2.2.1.7.3
110	أنماط القيادة الإدارية القيادية والتحويلية	2.2.1.7.4
122	مصادر قوة القيادة الإلهية	2.2.1.8
127	تدريب الموارد البشرية	2.2.2
127	مفهوم التدريب وتعريفه	2.2.2.1
131	مبادي وخصائص عملية التدريب	2.2.2.2
136	أهمية وأهداف التدريب	2.2.2.3
141	استراتيجية التدريب	2.2.2.4
160	معوقات تطبيق استراتيجية التدريب بالمنظمات	2.2.2.5
161	رضا الزبون وجودة الخدمة	2.2.3
161	الرضا	2.2.3.1
162	رضا الزبون	2.2.3.1.1
164	أهمية رضا الزبون	2.2.3.1.2

165	محددات الرضا وعدم رضا الزبائن	2.2.3.1.3
166	السلوكيات الناتجة عن الرضا وعدم رضا الزبائن	2.2.3.1.4
168	أهمية قياس رضا الزبائن	2.2.3.1.5
171	اساليب قياس رضا الزبون	2.2.3.1.6
172	جودة الخدمة	2.2.3.2
173	مفهوم الجودة	2.2.3.2.1
176	أهمية الجودة	2.2.3.2.2
178	مبادئ إدارة الجودة	2.2.3.2.3
179	قياس جودة الخدمة	2.2.3.2.4
180	الخدمة المصرفية	2.2.3.3
181	انواع الخدمات المصرفية	2.2.3.3.1
183	ايعاد جودة الخدمات المصرفية	2.2.3.3.2
187	العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية	2.2.3.3.3
188	العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبائن	2.2.3.4
190	التميز في خدمة الزبائن	2.2.3.5
193	الخلاصة	2.2.4
	الفصل الثالث	
	الجانب العملي للدراسة	
199	منهجية الدراسة	3.1
200	نموذج وفرضيات الدراسة	3.1.1
204	مجتمع وعينة الدراسة	3.1.2
207	اداة الدراسة	3.1.3
207	مصادر البيانات	3.1.4
208	محتويات اداة الدراسة	3.1.5
210	الصدق والثبات لاداة الدراسة	3.1.6
211	الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	3.1.7
211	التحليل العاملي التوضيحي بطريقة تحليل المكونات الأساسية	3.1.7.1
213	التحليل العاملي التوكيدي (التثبتي)	3.1.7.2

217	البناء المتكامل لنموذج المعادلة البنائية	3.1.7.3
223	التحليل العملي للبحث	3.2
223	التحليل العاملي التوضيحي لاستبانة الأنماط القيادية	3.2.1
232	التحليل العاملي التوضيحي لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	3.2.2
242	التحليل العاملي التوضيحي لاستبانة تدريب الموارد البشرية	3.2.3
250	التحليل العاملي التوضيحي لاستبانة رضا الزبائن	3.2.4

الفصل الرابع

عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

262	الخصائص الديمغرافية والأكاديمية لعينة الدراسة	4.1
262	الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة	4.1.1
263	الخصائص الأكاديمية لعينة الدراسة	4.1.2
265	التحليل العاملي التوكيدي لجميع متغيرات الدراسة	4.2
265	التحليل العاملي التوكيدي لاستبانة أنماط القيادة الإدارية	4.2.1
273	التحليل العاملي التوكيدي لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	4.2.2
283	التحليل العاملي التوكيدي لاستبانة تدريب الموارد البشرية	4.2.3
292	التحليل العاملي التوكيدي لاستبانة رضا الزبائن	4.2.4
303	النموذج النظري الافتراضي بطريقة البناء المتكامل لنموذج المعادلة البنائية	4.3
303	اختبار الفروض الاحصائية للنموذج النظري الافتراضي	4.3.1
306	اختبار النموذج النظري بطريقة البناء المتكامل لنموذج المعادلة البنائية	4.3.2
306	اختبار النموذج القياسي للنموذج النظري بطريقة التحليل العاملي التوكيدي	4.3.2.1
313	اختبار النموذج البنائي (التركيب) للنموذج النظري للدراسة	4.3.2.2
315	اختبار الفرضيات الرئيسية للدراسة	4.3.2.3
317	اختبار مستوى الدلالة الاحصائية للتأثير الغير مباشر	4.3.2.4
320	اختبار عامل تدريب الموارد البشرية متغير وسطي جزئي	4.3.2.5

الفصل الخامس

مناقشة النتائج والتوصيات والمقترحات

321	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل العاملي التوضيحي والتوكيدي لمتغيرات الدراسة	5.1
321	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل لاستبانة أنماط القيادة الإدارية	5.1.1

322	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	5.1.2
323	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل لاستبانة تدريب الموارد البشرية	5.1.3
324	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل لاستبانة رضا الزبائن	5.1.4
326	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل لفرضيات نموذج الدراسة	5.2
326	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل للفرضية الأولى في نموذج الدراسة	5.2.1
328	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل للفرضية الثانية في نموذج الدراسة	5.2.2
330	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل للفرضية الثالثة في نموذج الدراسة	5.2.3
332	تلخيص ومناقشة نتائج التحليل للفرضية الرابعة في نموذج الدراسة	5.2.4
333	خلاصة نتائج التحليل الاحصائي لفرضيات الدراسة	5.3
334	القرصيات	5.4
335	المقدمات	5.5
336	الصعوبات	5.6
337	الخاتمة	5.7
343	المراجع	
366	الملاحق	

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول	ت
124	مصادر قوة القائد الإداري داخل التنظيم	جدول(1-2)	1
124	مصادر القوة التنظيمية وفقاً لوجهة نظر لبعض الباحثين	جدول(2-2)	2
187	فجوات جودة الخدمة وأسبابها	جدول(2-3)	3
205	المصارف التجارية الليبية العامة الرئيسية وفروعها	جدول(3-1)	4
205	المواقع الالكترونية للمصارف التجارية الليبية العامة	جدول(3-2)	5
209	عدد الفقرات التي تمثل جميع متغيرات البحث	جدول(3-3)	6
209	ميزان الإحاطات حسب مقياس ليكرت	جدول(3-4)	7
211	معاملات الثبات لجميع متغيرات البحث	جدول(3-5)	8
224	المتوسط والانحراف المعياري والتفريط والالتواء والثبات لفقرات استبانة أنماط القيادة الإدارية	جدول(3-6)	9
225	مصفوفة الارتباط لاستبانة أنماط القيادة الإدارية	جدول(3-7)	10
226	كمو واختبار بارتلليت لاستبانة أنماط القيادة الإدارية	جدول(3-8)	11
226	مصفوفة الارتباط المضاد لاستبانة أنماط القيادة الإدارية	جدول(3-9)	12
227	الشيوع أو الاشتراكات لاستبانة أنماط القيادة الإدارية	جدول(3-10)	13
229	التباين الكلي المشروح لاستبانة أنماط القيادة الإدارية	جدول(3-11)	14
231	عدد المكونات الأساسية وتشبع كل فقرة من فقرات استبانة أنماط القيادة	جدول(3-12)	15
233	المتوسط والانحراف المعياري والتفريط والالتواء والثبات لفقرات استبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	جدول(3-13)	16
234	مصفوفة الارتباط لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	جدول(3-14)	17
235	كمو واختبار بارتلليت لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	جدول(3-15)	18
236	مصفوفة الارتباط المضاد لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	جدول(3-16)	19
237	الشيوع أو الاشتراكات لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	جدول(3-17)	20
239	التباين الكلي المشروح لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	جدول(3-18)	21
241	عدد المكونات الأساسية وتشبع لفقرات استبانة مصادر قوة القيادة	جدول(3-19)	22
243	المتوسط والانحراف المعياري والتفريط والالتواء والثبات لاستبانة التدريب	جدول(3-20)	23
244	مصفوفة الارتباط لاستبانة تدريب الموارد البشرية	جدول(3-21)	24

245	جدول(22-3) كمو واختبار بارتلليت لاستبانة تدريب الموارد البشرية	25
245	جدول(23-3) مصفوفة الارتباط المضاد لاستبانة تدريب الموارد البشرية	26
246	جدول(24-3) الشيع أو الاشتراكات لاستبانة تدريب الموارد البشرية	27
247	جدول(25-3) التباين الكلي المشروح لاستبانة تدريب الموارد البشرية	28
249	جدول(26-3) عدد المكونات الاساسية وتشيع فقرات استبانة تدريب الموارد البشرية	29
251	جدول(27-3) المتوسط والانحراف المعياري والتفليطح والالتواء والثبات لفقرات استبانة رضا الزبائن	30
252	جدول(28-3) مصفوفة الارتباط لاستبانة رضا الزبائن	31
253	جدول(29-3) كمو واختبار بارتلليت لاستبانة رضا الزبائن	32
254	جدول(30-3) مصفوفة الارتباط المضادة لاستبانة رضا الزبائن	33
255	جدول(31-3) الشيع أو الاشتراكات لاستبانة رضا الزبائن	34
257	جدول(32-3) التباين الكلي المشروح لاستبانة رضا الزبائن	35
259	جدول(33-3) عدد المكونات الاساسية وتشيع كل فقرة من فقرات استبانة رضا الزبائن	36
262	جدول(1-4) الخصائص الديمغرافية لعينة البحث	37
264	جدول(2-4) الخصائص الأكاديمية لعينة البحث	38
266	جدول(3-4) القيم المتطرفة لاستبانة انماط القيادة الادارية	39
267	جدول(4-4) قيم ومؤشرات التطابق لنموذج انماط القيادة الادارية قبل التعديل	40
269	جدول(5-4) مستوى الدلالة بين العوامل الكامنة وقيمة الارتباط لاستبانة انماط القيادة	41
270	جدول(6-4) التقديرات غير مقننة وقيمة (تي) ومستوى الدلالة ونسبة التشيع والارتباط المتعدد التريعي ومتوسط التباين المستخلص لنموذج انماط القيادة	42
272	جدول(7-4) مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الكامنة لاستبانة انماط القيادة الادارية	43
273	جدول(8-4) مصفوفة التباين المشترك والتباين المستخلص لنموذج انماط القيادة الادارية	44
274	جدول(9-4) القيم المتطرفة لاستبانة مصادر قوة القيادة الادارية	45
276	جدول(10-4) قيم ومؤشرات التطابق لنموذج مصادر قوة القيادة الادارية قبل التعديل	46
278	جدول(11-4) مستوى الدلالة بين العوامل الكامنة وقيمة الارتباط لاستبانة مصادر القوة	47
280	جدول(12-4) التقديرات غير مقننة وقيمة (تي) ومستوى الدلالة ونسبة التشيع والارتباط المتعدد التريعي ومتوسط التباين المستخلص لاستبانة مصادر قوة القيادة	48
282	جدول(13-4) مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الكامنة لاستبانة مصادر قوة القيادة الادارية	49

283	جدول(4-14)	مصفوفة التباين المشترك والتباين المستخلص لنموذج مصادر قوة القيادة	50
284	جدول(4-15)	القيم المتطرفة لاستبانة تدريب الموارد البشرية	51
286	جدول(4-16)	قيم ومؤشرات التطابق لنموذج تدريب الموارد البشرية	52
288	جدول(4-17)	مستوى الدلالة بين العوامل الكامنة وقيمة الارتباط لاستبانة التدريب	53
289	جدول(4-18)	التقديرات غير مقننة وقيمة (تي) ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريعي ومتوسط التباين المستخلص لاستبانة تدريب الموارد البشرية	54
291	جدول(4-19)	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الكامنة لاستبانة تدريب الموارد البشرية	55
292	جدول(4-20)	مصفوفة التباين المشترك والتباين المستخلص لنموذج تدريب الموارد البشرية	56
293	جدول(4-21)	القيم المتطرفة لاستبانة رضا الزبائن	57
295	جدول(4-22)	قيم ومؤشرات التطابق لنموذج رضا الزبائن قبل التعديل	58
297	جدول(4-23)	مستوى الدلالة بين العوامل الثلاثة الكامنة وقيمة الارتباط لاستبانة رضا الزبائن	59
299	جدول(4-24)	التقديرات غير مقننة وقيمة (تي) ومستوى الدلالة ونسبة التشبع والارتباط المتعدد التريعي ومتوسط التباين المستخلص لاستبانة رضا الزبائن	60
302	جدول(4-25)	مصفوفة الارتباط بين المتغيرات الكامنة لاستبانة رضا الزبائن	61
302	جدول(4-26)	مصفوفة التباين المشترك والتباين المستخلص لنموذج رضا الزبائن	62
303	جدول(4-27)	الحد الادنى والاعلى والاحصاء الوصفي والتفريط والالتواء لمتغيرات النموذج	63
304	جدول(4-28)	المشاهدات ونتائج معادلة القيم المتطرفة واحتمالاتها الاول والثاني	64
306	جدول(4-29)	مصفوفة الارتباط لجميع عوامل النموذج النظري	65
309	جدول(4-30)	قيم مؤشرات التطابق لجميع عوامل النموذج	66
312	جدول(4-31)	المعالم والمعاملات اللامعيارية والمعيارية لعوامل النموذج النظري القياسي	67
313	جدول(4-32)	مستوى الدلالة بين العوامل الكامنة الرئيسية بنموذج الدراسة	68
315	جدول(4-33)	المعالم والمعاملات اللامعيارية والمعيارية لجميع عوامل النموذج النظري	69
317	جدول(4-34)	قيم التأثير الغير مباشر ومجموع التأثير ومستوى الدلالة للعلاقة غير المباشرة	70

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل	ت
62	عناصر القيادة	الشكل (2-1)	1
67	عناصر القيادة الإدارية	الشكل (2-2)	2
74	المهارات القيادية	الشكل (2-3)	3
83	سلوك القائد الإداري داخل التنظيم حسب دراسة ميشيغان	الشكل (2-4)	4
84	السلوك القيادي ودرجة الاهتمام حسب دراسات هايو (نظرية البعدين)	الشكل (2-5)	5
85	سلوكيات القيادة الإدارية حسب نظرية الشبكة الإدارية	الشكل (2-6)	6
87	المواقف التي تؤثر في السلوك القيادي حسب النظريات الموقفية	الشكل (2-7)	7
89	السلوك القيادي حسب نظرية فيدلر	الشكل (2-8)	8
90	السلوكيات القيادية حسب نموذج هيرسي وبلاتشارد	الشكل (2-9)	9
91	السلوكيات القيادية حسب نموذج تاننوم وشميدت	الشكل (2-10)	10
93	السلوكيات القيادية حسب نموذج هاوس (نظرية المسار والهدف)	الشكل (2-11)	11
95	السلوك القيادي وفقاً لنظرية فروم - جاغو	الشكل (2-12)	12
96	العملية التفاعلية بين النمط القيادي السائد والمؤثر حسب النظرية التفاعلية	الشكل (2-13)	13
99	ادوار القيادة العادية	الشكل (2-14)	14
101	خصائص القيادة التحويلية	الشكل (2-15)	15
102	خصائص القائد حسب المستوى الخامس للقيادة	الشكل (2-16)	16
123	قوة الوحدات التنظيمية	الشكل (2-17)	17
139	الفجوات التي يقلل من حدودها التدريب	الشكل (2-18)	18
141	مراحل استراتيجية التدريب	الشكل (2-19)	19
158	العناصر التي يتكون منها تقييم التدريب حسب نموذج كيركباتريك	الشكل (2-20)	20
164	مستويات رضا الزبائن	الشكل (2-21)	21
166	محددات الرضا	الشكل (2-22)	22
170	النموذج الأمريكي (ACSI) لقياس رضا الزبائن	الشكل (2-23)	23
186	نموذج فجوات جودة الخدمة	الشكل (2-24)	24
203	نموذج علاقة القيادة الإدارية بتدريب الموارد البشرية ورضا الزبون	الشكل (3-1)	28

206	التوزيع الجغرافي للمصارف حسب المناطق الجغرافية على الخريطة الليبية	الشكل (2-3)	29
217	المفاهيم المتعلقة بالتحليل العاملي التوكيدي على نموذج الانمات القيادية	الشكل (3-3)	30
221	المفاهيم المتعلقة بالمتغير الوسطي (تدريب الموارد البشرية)	الشكل (3-4)	31
230	جذاتر أو قيمة أيجن لاستبانة انمات القيادة الإدارية	الشكل (3-5)	32
240	جذاتر أو قيمة أيجن لاستبانة مصادر قوة القيادة الإدارية	الشكل (3-6)	33
248	جذاتر أو قيمة أيجن لاستبانة تدريب الموارد البشرية	الشكل (3-7)	34
258	جذاتر أو قيمة أيجن لاستبانة رضا الزبائن	الشكل (3-8)	35
266	التحليل العاملي التوكيدي لنموذج انمات القيادة الإدارية (قبل التعديل)	الشكل (4-1)	36
269	التحليل العاملي التوكيدي لنموذج انمات القيادة الإدارية (المعدل)	الشكل (4-2)	37
275	التحليل العاملي التوكيدي لنموذج مصادر قوة القيادة (قبل التعديل)	الشكل (4-3)	38
279	التحليل العاملي التوكيدي لنموذج مصادر قوة القيادة الإدارية (المعدل)	الشكل (4-4)	39
285	التحليل العاملي التوكيدي لنموذج تدريب الموارد البشرية (قبل التعديل)	الشكل (4-5)	40
288	التحليل العاملي التوكيدي لنموذج تدريب الموارد البشرية (المعدل)	الشكل (4-6)	41
294	التحليل العاملي التوكيدي لنموذج رضا الزبائن (قبل التعديل)	الشكل (4-7)	42
298	التحليل العاملي التوكيدي لنموذج رضا الزبائن (النموذج المعدل)	الشكل (4-8)	43
308	مخطط النموذج القيادي التوكيدي والمكون من متغيرات نموذج البحث	الشكل (4-9)	44
310	مخطط النموذج القيادي المعدل والمكون من جميع متغيرات نموذج البحث	الشكل (4-10)	45
314	مخطط النموذج البنيوي (التركيب) والمكون من متغيرات نموذج البحث	الشكل (4-11)	46
318	اختبار (تي) الاحصائي لاختبار دلالة التأثير الغير مباشر اختبار سوبل (Sobel Test)	الشكل (4-12)	47
319	قيمة تأثير الغير مباشر حسب اختبار سوبل (Sobel Test) لاختبار دلالة التأثير غير المباشر	الشكل (4-13)	48