

الملاّحق

- قائمة بأسماء المحكمين .
- أستاذة الدراسة .
- المنوعات العلمية التي شارك فيها الباحث عن طريق إلقاء الورقات البحثية.
- الورقات المنشورة من واقع البحث في المجالات المحكمة.
- الدورات العلمية التي شارك الباحث فيها
- شهادات المشاركة في المؤتمرات العلمية والنشر والدورات التدريبية.

أسماء الخبراء والمحكمين لفقرات الاستبانة

الجامعة	الاسم	ت
جامعة العلوم الاسلامية الماليزية	د. عادل السوكني	1
جامعة العلوم الاسلامية الماليزية	د. اياد عبدالله	2
جامعة العلوم الاسلامية الماليزية	د. هشام الدين أحمد	3
جامعة العلوم الاسلامية الماليزية	د. ميكائيل ابراهيم	4
الجامعة الإسلامية العالمية / ماليزيا	د. فيصل العطار	5
جامعة الزيتونة/ كلية الاقتصاد/ ليبيا	د. صالح غنايم	6

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 الجامعة الإسلامية العالمية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

استمارة استبيان

أخي الكريم ، أختي الكريمه.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يستهدف البحث من وراء هذه الاستبانة التعرف على ماهو دور و أثر القيادة الإدارية على تدريب الموارد البشرية و رضا الزبائن بالمصارف التجارية الليبية .
عليه نرجو منكم التكرم بالإجابة الصريحة على فقرات هذه الاستبانة ، للوقوف والتعرف علاقة و أثر القيادة الإدارية على تدريب الموارد البشرية و من ثم أثر ذلك على مستوى رضا الزبائن بالمصارف التجارية في ليبيا، منوهاً هنا إلى أنه سوف يتم التعامل مع بياناتكم بالسرية الكاملة ، ولن تستخدم إلا لأغراض هذه الدراسة فقط.

شاكراً خالصاً لتعاونكم.....

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

علي رمضان مساح

رقم هاتف في ليبيا / 00218926565197

رقم الهاتف في ماليزيا / 0060143604248

Alirm1975@yahoo.com

اولاً / البيانات الشخصية

- 1 - الجنس ذكر ائمة
- 2 - العمر أقل من 20 20-30 من 31-40 من 41-50 من 50 فأكثر
- 3 - المؤهل دبلوم متوسط فما دون دبلوم عالي جامعي دراسات عليا اخرى
- 4 - التخصص إدارة تسويق علوم إدارية ومالية محاسبة حاسوب اخرى
- 5 - الخبرة أقل من 5 سنوات 5-10 10-15 15 فأكثر

ثانياً / الفقرات المتعلقة بمحاور الدراسة

غير موافق وبشدة	غير موافق	محايد	موافق وبشدة	موافق	الفقرات
					تقوم إدارة المصرف بتوجيه الموظفين بصيغة الأمر
					القيادة الإدارية هي التي تحدد الأهداف بنفسها
					عدم مشاركة الموظفين عند التخطيط لتحقيق الأهداف المرسومة للمصرف
					يتم تحديد الإجراءات التنفيذية داخل المصرف من قبل القيادة الإدارية
					القيادة الإدارية لا تستقبل مقترحات الموظفين بهدف تحسين جودة الخدمة
					تقوم القيادة الإدارية باستخدام الإتصالات الرسمية فقط داخل المصرف
					القيادة الإدارية تقوم بالنقد في حالة عدم إنجاز العمل بالشكل المطلوب
					تواجد القيادة الإدارية بصورة مستمرة في مواقع العمل
					ترك القيادة الإدارية كيفية اشباع احتياجات الموظفين
					يقوم القائد الإداري بتوضيح ماهو الواجب عمله في المصرف

تقوم القيادة الإدارية باستشارة الموظفين عند صناعة بعض القرارات
 استقبال مقترحات العاملين والتي قد ترفع من مستوى جودة الخدمة
 تقوم الإدارة بالإرشاد في حالة حدوث خطأ عند تقديم الخدمة
 القيادة الإدارية تمنح بعض من صلاحياتها في حالة عدم تواجدها في العمل
 يتم تحديد الإجراءات التنفيذية بالمشاركة بين القيادة الإدارية والموظفين
 يتم توزيع المهام وفقاً لما تقتضيه مصلحة العمل ووجهة نظر الموظفين
 تحديد أهم الإستراتيجيات من قبل الموظفين
 مشاركة القيادة الإدارية تكون عند الضرورة في تحديد إجراءات العمل
 القيادة الإدارية لا تقوم بالنقد إيجاباً أداء الموظفين
 عدم مشاركة القيادة الإدارية في تحديد إجراءات العمل إلا إذا طلب منها ذلك
 لا تقوم القيادة الإدارية بالمشاركة في تحديد المهام
 القيادة الإدارية لا تقوم بالتحيز على الإنجاز
 تكون مشاركة القيادة الإدارية عند الضرورة في تنفيذ الأعمال
 تواجد القيادة الإدارية في مواقع العمل بصورة غير مستمرة
 تطبق القيادة الإدارية القوانين بشكل تام
 تستخدم القيادة الإدارية السلطة الرسمية في حل النزاع داخل المصرف
 تقوم الإدارة العليا بالاعتماد على السلطة المشورة في مراقبة العمل
 في حالة غياب القائد الإداري يصعب تحمل مسؤولية من قبل الآخرين
 قدرة التأثير في الآخرين ناتج عن الموقع الوظيفي للقيادة الإدارية
 تستخدم القيادة الإدارية الخبرة في حل المشاكل التي يواجهها المصرف
 الاعتماد على الخبرة في مجال تشجيع الموظفين بالعمل كفريق
 اعتماد القيادة الإدارية على الخبرة السابقة في حالة مواجهة مشكلة
 خبرة الإدارة العليا تساهم في بناء العلاقات القوية مع العاملين
 استخدم القيادة الإدارية خبرتها السابقة في بناء العلاقات القوية مع الزبائن
 إمتلاك القيادة الإدارية صفات إيجابية عند التعامل مع الزبائن
 تتمتع القيادة الإدارية بمحبة جارفة لجاذبية شخصياتهم
 الإدارة العليا لديها القدرة على قراءة المستقبل
 تتمتع القيادة الإدارية بمهارات قيادية تعزز الثقة بها
 إستماع القيادة الإدارية بشكل جيد لمن يتحدث إليهم
 تقوم إدارة المصرف بمنح وتكريم الموظفين المبدعين وبشكل دوري
 انسجام نظام الحوافز والمكافآت مع توقعات الموظفين

				ربط الترقية والمكافأة بمستوى اداء الموظفين
				تحفيز الموظفين بمكافآت مجزية على الكفاءة في الاداء
				قيام القيادة الإدارية بتكريم الموظفين المتقاعدين بشكل دائم ومستمر
				القدرة على تكليف الاعمال وبصيغة الامر
				استخدام اسلوب العقاب في حالة التقصير
				التعامل بأسلوب التهديد بالمفصل عند الاخطاء في تقديم الخدمة
				الربط بين الاداء والخوف من العقاب من قبل الادارة
				التعامل بالحوافز والمكافأة من قبل الاطارة بحذر جداً
				تنمية معارف الموظفين بالسياسات الإدارية في المنظمة وباستمرار
				تنمية وتحديد معلومات الموظفين بالجراءات ونظم العمل بالمنظمة
				معلومات عن خطط المنظمة واهدافها
				تجديد المعرفة الفنية بالاساليب وادوات انتاج الخدمة
				المعرفة بالوظائف الإدارية المنتهجة داخل المنظمة
				معلومات عن نوع الخدمات التي تقدمها المنظمة واهواها
				تنمية المهارات والقدرات التقنية الحديثة اللازمة لانتاج الخدمة
				تنمية المهارات والقدرات على كيفية اتخاذ العمل المناسب
				القدرة على حل المشاكل التي تواجه مقدم الخدمة اثناء انتاجها للزبون
				تنمية مهارة الموظفين في التعبير والنقاش اثناء تقديم الخدمة للزبون
				القدرة على تنظيم العمل وعدم اهدار الوقت عند انتاج الخدمة
				تنمية المهارات والقدرات القيادية للموظفين
				تنمية الشعور لدى الموظفين بتبادل المنفعة مع المنظمة
				تنمية الشعور بأهمية التفوق و التميز في انتاج الخدمة المطلوبة
				تنمية الشعور الموظفين بالمسئولية داخل المنظمة
				تنمية الشعور بالروح الجماعية بين الموظفين والإدارة داخل المنظمة
				تنمية روح التعاون بين الموظفين و القيادات الإدارية بالمنظمة
				تنمية التأييد لاهداف المنظمة من قبل الموظفين
				التصميم الداخلي للمصرف حديث
				وجود مساحات مناسبة تابعة للمصرف لوقوف سيارات الزبائن
				توفر الأجهزة الحديثة لإنتاج الخدمة المطلوبة
				وجود صالات انتظار مريحة للزبائن
				يمتاز الموظفين بالقيافة وحسن المظهر

					تمتاز معاملة الموظفين بحسن الإستقبال
					لا يوجد تمييز عند التعامل بين الزبائن
					سرعة الرد على إستفسارات الزبائن وتكون مرفقة بإبتسامة
					عامل الموظفين مع الزبائن بأدب وأخلاق رفيعة المستوى
					يتم الحديث مع الزبائن بحسب ثقافتهم ولغاتهم
					الاهتمام بدراسة المقترحات المقبلية من الزبائن بأستمرار
					الحصول على الخدمة في الوقت المناسب للزبون
					إتمام الخدمة المطلوبة حتى في حالة عدم تواجد الزبون بالمصرف
					الإهتمام بالمشاكل التي يواجهها الزبون أثناء طلبه للخدمة
					يتحصل الزبون على الخدمة المطلوبة بدون أخطاء ومن أول مرة
					الحرص على سمعة المصرف
					الحرص على الصدق عند تقديم الخدمة المطلوبة من قبل الزبائن
					خصوصية البيانات والمعلومات الخاصة بالزبائن
					التقليل من نسبة الخطاء عند تقديم الخدمة المطلوبة
					اتباع السلوكيات التي تجعل الزبون لديه ثقة إتجاه المصرف
					وضع مصلحة الزبون دائماً في المقدمة
					الدراسة المستمرة لإحتياجات الزبائن
					مشاركة الزبائن في الجوانب الإجتماعية
					الحرص على أن تكون فترة إنتظار الزبون قصيرة
					فهم إحتياجات الزبائن ومن أول مرة

- المؤتمرات العلمية التي شارك فيها الباحث:
- المؤتمر الدولي في الدعوة والأدارة الإسلامية بتاريخ 20-21/مايو/2014م. جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، كلية القيادة والإدارة.
- المؤتمر السادس للبنوك الإسلامية والمحاسبة بتاريخ 23-24/سبتمبر/2014م. جامعة العلوم الإسلامية الماليزية، كلية الاقتصاد والمعاملات.
- The International Conference On Global Business & Social Entrepreneurship, Langkawi 24-25 NOV 2015 .
- الورقات العلمية التي تم نشرها الباحث:
- القيادة الإدارية وتدريب الموارد البشرية ورضا الزبون: دراسة نموذج تدريب الموارد البشرية كمتغير وسيط بين القيادة الإدارية ورضا الزبائن باستخدام نمذجة المعادلة البنائية.
- Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE), VOL. 2 No (2016) . gbse.com.my . e ISSN 2462-1747.
- Leadership patterns and its relationship with the customer's satisfaction, (Australian Journal of Commerce Study) (vol.1No.2) 2015, Online ISSN:2203-9422, Print ISSN:2203-9430 .
- Human Requirements for the Success of the Islamization of Conventional Banks (Asian Journal of Management Sciences and Education, Online ISSN : 2186-845X, Print ISSN:2186-8441.-Volume 4 Issue 1 January, 2015.
- Sources OF Administrative Leadership Strength and its Relationship with Training of Human Resources (Asian Journal of Management Sciences and Education, Online ISSN : 2186-845X, Print ISSN:2186-8441.-Volume 4 Issue 1 January, 2015.
- Testing the Validity of a Proposed Model for Measuring Customer Satisfaction in Libyan banks Using Confirmatory Factor Analysis, International Journal of Science and Research ISSN (Online): 2319-7064, Print ISSN: 2319-7064, Volume 4 Issue 11, November 2015.
- Testing the model of relationship and impact of administrative leadership on human resource training and customer satisfaction: Structural Equation Modeling (SEM), International Journal of Business and Management. Published by Canadian Center of Science and Education. ISSN (Online): 1833-8119, Print ISSN: 1833-3850, Volume 3 Issue, January 2016.
- الدورات العلمية التي شارك فيها :
- PROPSAL WRITING WORKSHOP, 29th April 2013, Dewan Kulian Utama, FPOS, Universiti Sains Islam Malaysia, Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan.
- COURSE ON "SPSS" (Statistical Package For the Social Sciences) and Structural Equation Modeling using AMOS, conducted at University of Malaya (UM), Kuala Lumpur, Malaysia, on 5th to 7th June, 2015.
- Workshop on Writing Paper and Article using Structural Equation Modeling (SEM) AMOS's Styles and Format, held on 10th October -2015, organized by: Yemeni Club (Y.C.M), International Islamic University Malaysia (IIUM).



UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

Certificate of Appreciation

This certificate is awarded to

Ali Ramadan Mustaf

In recognition of his/her contribution as

Presenter

The 6th Islamic Banking, Accounting & Finance Conference
23 & 24 September 2014

held at

Universiti Sains Islam Malaysia

Organized by

Faculty of Economics and Muamalat
Universiti Sains Islam Malaysia

Prof. Madya Dr. Amir Bin Shaharuddin

Dean

Faculty of Economics and Muamalat

Sponsors:



ISLAMIC FINANCE AND WEALTH MANAGEMENT INSTITUTE (IFWMI)
Institut Pengurusan Harta Dan Kewangan Islam





YAYASAN TAQWA
WILAYAH PERSEKUTUAN
يَاسَان تَقْوَا
بَلَدِيَّة كُوْلَمْبُو
WILAYAH PERSEKUTUAN SELATAN MALAYSIA



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

IC-DAIM 2014

CERTIFICATE OF APPRECIATION

It is hereby certified that

Ali Ramadan Masbahi

in recognition of your valuable contribution as

Presenter

International Conference on Da'wah and Islamic Management (IC-DAIM) 2014
"Da'wah and Islamic Management - A Path for Wasatiyyah Leadership"

20 - 21 May 2014

Faculty of Leadership and Management
Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)

PROF DR. ZULKIPLE ABD. GHANI

Dean

Faculty of Leadership and Management
Universiti Sains Islam Malaysia (USIM)

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

Media Partner

Sinar



Certificate

Awarded to

Ali Radadan Musbah

As presenter

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY
The International Conference on Global Business & Social Entrepreneurship
(ICOGBSE 2015)
"Smart-Partnership Glory"
Langkawi Kedah, Malaysia
November 25-26, 2015

Chairman



UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

Certificate of Participation

This is to certify that

ALI RAMADAN MUSBAH
(032464)

has successfully participated

PROPOSAL WRITING WORKSHOP

29th April 2013

Dewan Kuliah Utama FPQS

Universiti Sains Islam Malaysia, Bandar Baru Nilai, Negeri Sembilan

by the authority of

PROFESSOR DATO' DR. MUHAMAD MUDA

Dean

Centre for Graduate Studies
Universiti Sains Islam Malaysia



الجامعة الإسلامية العالمية ماليزيا
 INTERNATIONAL ISLAMIC UNIVERSITY MALAYSIA
 وَنَبْرَتِي لِلنَّارِ ابْتِغَاءَ بِلَدِينَا



النادي اليمني - الجامعة الإسلامية ماليزيا

CERTIFICATE FOR ATTENDANCE

This is to certify that

ALI RAMADAN MUSBAH ABDULLAH
as Distinguished Participant in

**Workshop on Writing Paper and Article using Structural
 Equation Modeling (SEM) AMOS's Styles and Format**

held on 10th - 14-2015

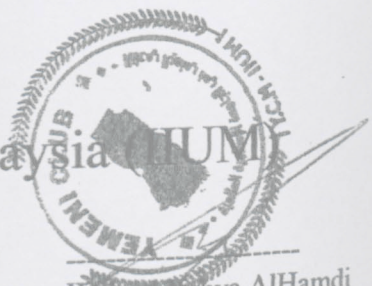
organized by

Yemeni Club (Y.C.M)

International Islamic University Malaysia

Dr. Nasser Habtoor
 Trainer of Workshop

Dr. Nasser Abdul Hafeeth Alareq
 Trainer of Workshop



Walid Fahya AlHamdi
 President of YCM-IIUM

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

UNIVERSITY SAINS ISLAM MALAYSIA

جامعة العلوم الإسلامية - ماليزيا

AMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

تشهد شركة ام اس آسيا للخدمات التعليمية والتدريبية الالكترونية في ماليزيا

قد حضر دورة

بأن الأسناد

AMOS و SPSS ببرامج استخدام

وذلك في ٢٠ فبراير ٢٠١٦م في كوالالمبور - ماليزيا

والله الموفق

المدير التنفيذي

متوكل عبد اللطيف الفادني

MS Asia

for Educational services
and development

Taman Keramat Permai, 54200
Kuala Lumpur T: 0189695323

المدرّب

د. نبيل حسين الفهيم