

أثر تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في البنوك  
التجارية الأردنية

**The Impact of Human Resources Training on Financial  
Performance in Jordanian Commercial Banks**

إعداد

فيصل وليد جميعان

إشراف

الدكتور: عبدالله الدعاس

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة

قسم المحاسبة

كلية الأعمال

جامعة الشرق الأوسط

كانون الثاني، 2021

## تفويض

أنا الطالب " فيصل وليد جميعان " أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ من رسالتي ورقياً وإلكترونياً للمكتبات، أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: فيصل وليد جميعان

التاريخ: 2021 / 02 / 06.

التوقيع: 

## قرار لجنة المناقشة

"أثر تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في البنوك التجارية الاردنية".

وأجيزت بتاريخ: 2021 / 01/ 12.

أعضاء لجنة المناقشة	الجامعة	التوقيع
د. عبد الله الدعاس	الشرق الأوسط	مشرفاً
د. أسماء العمارنه	الشرق الأوسط	ممتحناً داخلياً
د. ايمن الخزاعلة	الشرق الأوسط	ممتحناً داخلياً
د. ميشيل سويدان	اليرموك	ممتحناً خارجياً

## الشكر والتقدير

لا يسعني بعد مجهودي البحثي هذا إلا أن أتقدم بوافر الشكر والامتنان للدكتور عبدالله الدعاس الذي تفضل بقبول الإشراف على رسالتي ومنحني من وقته ونصحه وعلمه ما كان له الأثر الأكبر في إغناء هذه الرسالة .

كما أتقدم بشكري وامتناني لأساتذته الكرام أعضاء لجنة المناقشة على تكرمهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وعلى ملاحظاتهم القيمة والسديدة التي ساهمت في إثراء هذا العمل .

كما أتوجه بعظيم الشكر والتقدير إلى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الشرق الأوسط لما قدموه لي من عون ومساعدة ومعلومات لازمة لإتمام هذه الرسالة .

الباحث

فيصل جميعان

## الإهداء

إلى والدي الحبيب .. الذي كان وما زال وسيبقى المثل الأعلى والأعلى في حياتي والذي غرس فيّ

روح العمل والمثابرة.

أطال الله في عمره .

إلى أمي الغالية .. يا من سهرت الليالي لراحتي والتي تعبت من أجلي والتي لن يكفيتها ما كتبت

يديا لشكرها.

إلى أخي وسندي ... الذي وقف معي خطوة بخطوة لإتمام رسالتي.

إلى أصدقائي الذين قدموا لي كل المساعدة والعطاء.

إلى روح المرحوم الدكتور خالد الجعارات.

الباحث

فيصل جميعان

## فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
التفويض	ب
قرار لجنة المناقشة	ج
شكر وتقدير	د
الإهداء	هـ
فهرس المحتويات	و
قائمة الجداول	ي
قائمة الأشكال	ك
قائمة الملاحق	ل
الملخص باللغة العربية	م
الملخص باللغة الإنجليزية	س

### الفصل الأول : خلفية الدراسة وأهميتها

1-1 تمهيد	2
1-2 مشكلة الدراسة وأسئلتها	3
1-3 فرضيات الدراسة	4
1-4 أهداف الدراسة	5
1-5 أهمية الدراسة	5
1-6 أنموذج الدراسة	6

ز

6 ..... 7 - 1 حدود الدراسة

7 ..... 8 - 1 محددات الدراسة

7 ..... 9 - 1 المصطلحات الإجرائية

## الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة

10..... 1-2 الإطار النظري

10 ..... 1-1-2 مفهوم التدريب

11..... 2-1-2 فوائد التدريب

12 ..... 3-1-2 عيوب التدريب

13 ..... 4-1-2 الأداء والتحليل المالي

14..... 5-1-2 مفهوم الأداء والتحليل المالي

16 ..... 6-1-2 أهمية الأداء والتحليل المالي

17 ..... 7-1-2 أهداف الأداء والتحليل المالي

18 ..... 8-1-2 الجهات المستفيدة من التحليل المالي

19 ..... 9-1-2 أنواع التحليل المالي

19..... 10-1-2 أدوات التحليل المالي النوعية

21..... 11-1-2 أدوات التحليل المالي الكمية (النسب المالية)

23..... 12-1-2 رأس المال الفكري

24..... 13-1-2 أنواع رأس المال الفكري

27..... 14-1-2 نبذة عن القطاع المصرفي الأردني

29..... 2-2 الدراسات السابقة

- 29..... 1-2-2 الدراسات باللغة العربية
- 32..... 2-2-2 الدراسات باللغة الأجنبية
- 36 ..... 3-2 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

### الفصل الثالث : الطريقة والإجراءات

- 38 ..... 1 - 3 التمهيدي
- 38 ..... 2 - 3 منهجية الدراسة
- 39 ..... 3 - 3 مجتمع وعينة الدراسة
- 40 ..... 4 - 3 مصادر جمع البيانات
- 40 ..... 5 - 3 قياس متغيرات الدراسة
- 41 ..... 6 - 3 المعالجات الإحصائية

### الفصل الرابع : التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

- 44..... 1- 4 تمهيد
- 44 ..... 2 - 4 التحقق من صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي
- 45 ..... 1-2-4 اختبار التوزيع الطبيعي
- 45 ..... 2-2-4 اختبار التداخل الخطي والارتباط الذاتي
- 47..... 3-2-4 مصفوفة الارتباط بيرسون
- 49..... 3-4 اختبار الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة
- 52..... 4-4 اختبار فرضيات الدراسة

### الفصل الخامس : مناقشة النتائج والتوصيات

- 59 ..... 1 - 5 نتائج الدراسة



63 ..... 2 - 5 توصيات الدراسة

**65..... قائمة المراجع**

65 ..... المراجع باللغة العربية

69..... المراجع باللغة الأجنبية

**73..... الملاحق**

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
26	المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري	(1-2)
46	اختبار التداخل الخطي والارتباط الذاتي	(1-4)
48	نتائج مصفوفة الارتباط بيرسون	(2-4)
49	نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة	(3-4)
53	نتائج اختبار نموذج الدراسة الأول	(4-4)
54	نتائج اختبار نموذج الدراسة الثاني	(5-4)
56	نتائج اختبار نموذج الدراسة الثالث	(6-4)

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
6	أنموذج الدراسة	(1-1)

## قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
73	البيانات المالية للبنوك التجارية الأردنية	1

## "اثر تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في البنوك التجارية الاردنية"

إعداد

فيصل وليد جميعان

إشراف

الدكتور عبدالله الدعاس

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اثر تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في البنوك التجارية الاردنية، وقد تم إعتقاد التدريب كمتغير مستقل وبيان أثره على المتغير التابع المتمثل بالأداء المالي، وقد تم إشراك عمر البنك كمتغير ضابط في الدراسة، حيث تمثل مجتمع الدراسة المستهدف من جميع البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية والبالغ عددها (13) بنكاً تجارياً وفقاً لسوق عمان للأوراق المالية (ASE, 2020)، وقد اعتمد الباحث في استخدام بيانات السلاسل الزمنية المقطعية، حيث يمتاز هذا الأسلوب بأنه يأخذ بعين الاعتبار أثر كل العوامل الفردية وعامل الزمن عند تقديره لمعادلات الانحدار، وذلك من خلال تحليل محتوى التقارير المالية السنوية للبنوك التجارية الأردنية والمفصح عنها عبر موقع سوق عمان للأوراق المالية خلال الفترة الممتدة من (2009-2019).

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أبرزها: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية على تحسين العائد التشغيلي على الأصول في البنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك، ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية على تحسين العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك، ولا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية على العائد على السهم في البنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك،

وتبين عدم وجود تأثير لتدريب الموارد البشرية على كافة مؤشرات الأداء المالي المتمثلة بكل من (العائد التشغيلي على الأصول، والعائد على الأصول، والعائد على السهم) في ظل وجود عمر البنك.

وفي ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، قدّم الباحث مجموعة من التوصيات، من أهمها: توصية إدارات البنوك التجارية بدراسة احتياجات البنوك من الدورات التدريبية لموارده البشرية كعملية منظمة ضمن الموازنات التخطيطية، على أن تخصص البنوك التجارية ميزانية محددة للتدريب في كل عام بحيث تكون مدروسة بشكل جيد لتحقيق منافع تعود عليها في المستقبل من خلال تزويد العاملين بالمعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي تقود إلى رفع كفاءتهم بشكل ينعكس إيجاباً على أداءها المالي المستقبلي دون التأثير على أرباحها التشغيلية بشكل كبير في الوقت الحالي.

**الكلمات المفتاحية: تدريب الموارد البشرية، الأداء المالي، البنوك التجارية، عمر البنك .**

# **“The Impact of Human Resources Training on Jordanian Commercial Banks”**

**By: Faisal Waleed Jumeian**

**Supervisor: Dr. Abdullah Da'as**

## **Abstract**

This study aimed to identify the impact of human resources training on financial performance on Jordanian commercial banks. Training has been adopted as an independent variable and its impact on the dependent variable represented by financial performance. The age of the bank was involved as a controlled variable in the study, as it represents the target population of all Jordanian commercial banks listed in The Amman Stock Exchange (13) commercial banks according to the Amman Stock Exchange website ((ASE, 2020), and the researcher has adopted the use of segmental time series data, as this method is characterized by taking into consideration the effect of all individual factors and the time factor when estimating the regression equations, through Analyzing the content of the annual financial reports of Jordanian commercial banks disclosed on the Amman Stock Exchange website during the period from (2009-2019).

The study reached a number of results, firstly There is no statistically significant effect for training employees on improving operational profit on assets in Jordanian commercial banks In light of the difference in the age of the bank, secondly, There is no statistically significant effect of training human resources on improving return on Assets in Jordanian commercial banks In light of the difference in the age of the bank, finally there is no statistically significant impact of training of human resources on earnings per share in Jordanian commercial banks In light of the difference in the age of the bank, and there is no effect for employees training on all financial indications as (operational profit on

assets, return on assets, earning per share) in light of the difference in the age of the bank.

With the results found, the researcher presented a set of recommendations, the most important of which are: Recommending the management of the commercial banks to Studying the needs of banks for training courses for their human resources as an organized process within the planning budgets, provided that commercial banks allocate a specific budget for training every year so that it is well thought out to achieve benefits that accrue to them in the future by providing employees with new knowledge, skills and experiences that lead to raising their efficiency in a manner. It reflects positively on its future financial performance without affecting its operating profits significantly at the present time.

**Keywords: Human resources training, financial performance, commercial banks, the bank age.**



## الفصل الأول

### خلفية الدراسة وأهميتها

- 1-1 تمهيد
- 2-1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
- 3-1 فرضيات الدراسة
- 4-1 أهداف الدراسة
- 5-1 أهمية الدراسة
- 6-1 أنموذج الدراسة
- 7-1 حدود الدراسة
- 8-1 محددات الدراسة
- 9-1 المصطلحات الإجرائية

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة وأهميتها

#### 1-1 التمهيد

ما زال العنصر البشري من أهم مكونات منظمات الأعمال في العقود القليلة الماضية حيث إنه أصبح المحرك الرئيس لنشاطات المنظمات وأساس فاعليتها، في حين تبرز أهمية وجود الكوادر المدربة والفعالة كأساس تطور الشركات التي تعد استثماراً فعلياً يبني عليه ازدهار الشركات ومنافسيتها في بيئة العمل.

وإن التطور في أداء وكفاءة العنصر البشري أدى إلى التوجه للانفتاح العالمي والاندماج في البيئات الأخرى سواء الحياتية أم الاقتصادية أم الاجتماعية، وجميعهم على حد سواء، في حين أن تدريب العنصر البشري في المنظمات في جميع المجالات أصبح استثماراً هاماً يقوم بتطوير المنظمة كاملة وزيادة كفاءتها وفعاليتها .

ويعد التدريب من وجهة نظر (George & Scott,2012) جهداً يبدأ من قبل المنظمة لتعزيز التعلم بين الموظفين فيها في حين أن التنمية قد عُرُفت من قبل (Enga,2017) على أنها جهد موجه نحو توسيع مهارات الفرد من أجل المسؤولية المستقبلية، ونستنتج من هذين التعريفين أن التدريب هو جهد مستمر مصمم لتحسين كفاءة الموظفين وتنظيم الأداء كهدف لتحسين قدرات الموظفين وأدائهم، ولقد لعبت إدارة الموارد البشرية دوراً مهماً في التنمية الاقتصادية للعديد من الدول.

وقد أشارت العديد من الدراسات منها دراسة (James & Oladele, 2013) الى أن العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وإدارة المنظمات تؤثر بشكل إيجابي في ثلاثة مستويات؛ وهي أداء

المؤسسة والعمليات والأفراد. وقد بدأت المنظمات والشركات بتخصيص مبالغ كبيرة لعملية التدريب للعاملين فيها لإيمانهم المطلق بأن هذه العملية هي السبيل الأساس في تعظيم العوائد وتحسين الأداء المالي لها. حيث إنه من المهم للمنظمة أن تصمم شكل التدريب بحذر, 2000 ( Michael).

لذلك قامت هذه الدراسة من أجل معرفة أثر التدريب على الاداء المالي وقد تم تطبيقها على البنوك الأردنية، لأنها المهتم الأكبر من بين القطاعات على تدريب موظفيها خاصة أن لهم اتصالاً مباشراً مع العملاء الذين يعتبرون المستهدف الرئيس من قبل البنوك عامة، لذلك يظهر جلياً بند المصاريف الادارية والعمومية في القوائم المالية للبنوك والتي يكون جزء لا بأس به على تطوير الموارد البشرية والندوات وورش العمل التي تعمل على تنمية مستوى العاملين لديها لدرجة أكبر.

## 1-2 مشكلة الدراسة

لوحظ في الاونة الاخيرة التوتر في بعض المنظمات ناتج عن ضعف إتقان الموظفين لبعض المسؤوليات، غالباً لا يتم التعامل مع بعض نقاط الضعف لدى هؤلاء الموظفين بشكل جيد، مما يؤدي إلى العقوبات أو خفض الرتبة أو النقل أو الفصل التي تسبب التوتر الاجتماعي في العمل، لذا أصبح من المهم بمكان معرفة أهمية التريب وتأثيره على الاداء المالي للبنوك التجارية الاردنية.

لذا يسعى الباحث من خلال هذه الدراسة الإجابة عن أسئلة الدراسة الآتية:

**السؤال الرئيس الأول:** هل يوجد أثر لتدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في البنوك التجارية

الاردنية؟ ويتفرع من هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

السؤال الفرعي الأول: هل يوجد أثر لتدريب الموارد البشرية في تحسين العائد التشغيلي على الأصول؟

السؤال الفرعي الثاني: هل يوجد أثر لتدريب الموارد البشرية في تحسين العائد على الأصول؟

السؤال الفرعي الثالث: هل يوجد أثر لتدريب الموارد البشرية على العائد على السهم؟

### 1-3 فرضيات الدراسة

في ضوء أسئلة الدراسة تتبثق مجموعة من الفرضيات التي سيتم اختبارها ضمن هذه الدراسة من أهمها:

الفرضية الرئيسية،  $H01$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتدريب

الموارد البشرية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية.

وينبثق من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية الآتية:-

الفرضية الفرعية الأولى ( $H01.1$ ): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

لتدريب الموارد البشرية في تحسين العائد التشغيلي على الأصول.

الفرضية الفرعية الثانية ( $H01.2$ ): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

( $\alpha \leq 0.05$ ) لتدريب الموارد البشرية في تحسين العائد على الأصول.

الفرضية الفرعية الثالثة ( $H01.3$ ): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

( $\alpha \leq 0.05$ ) لتدريب الموارد البشرية على العائد على السهم.

## 4-1 أهداف الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. بيان أهمية تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في البنوك التجارية الاردنية.
2. بيان أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين العائد التشغيلي على الأصول في البنوك التجارية الأردنية.
3. بيان أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية.
4. بيان أثر التدريب للموارد البشرية في تحسين العائد على الأسهم في البنوك التجارية الأردنية.

## 5-1 أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع التي تتناوله، إذ إن فكرة تطبيق التدريب للموارد البشرية في الأردن تعدّ فكرة جديدة من نوعها على حد علم الباحث وأنه إذا تم أخذ موضوع تطبيقها بجدية تامة فإنه سينعكس على العائد الذي سينتج البنوك التجارية الأردنية وتحسين إيراداتها وتظهر أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

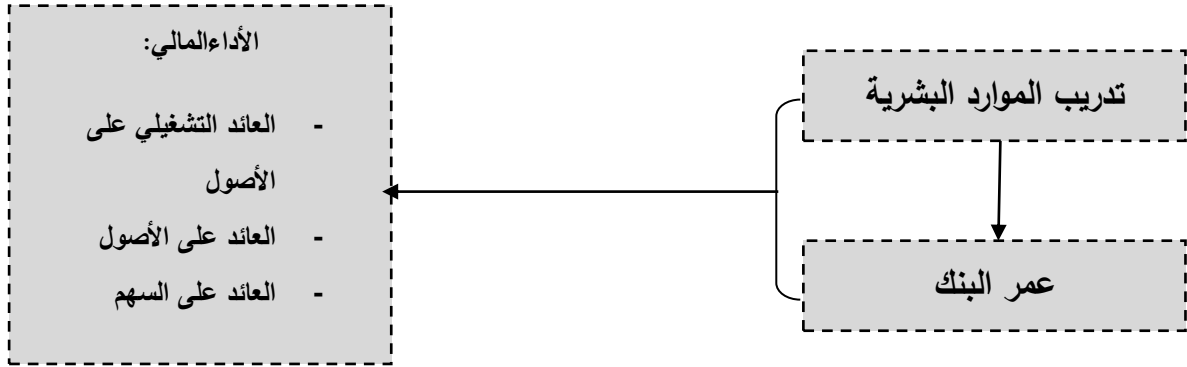
1. تعريف الجهات الرسمية في قطاع البنوك التجارية الأردنية المتمثلة بالبنك المركزي الأردني بالتعرف على مستوى اتباع البنوك التجارية الأردنية بأهمية للتدريب، ومدى تأثيره على أدائها المالي.

2. التوصل إلى معرفة مدى تأثير مصاريف التدريب على الأداء المالي وربحية السهم في البنوك التجارية الأردنية.

3. تحديد تأثير التدريب مقاساً بالأداء المالي لتحسين ربحيتها.

4. الاستفادة من نتائج هذه الدراسة في الدراسات اللاحقة للباحثين في موضوع تدريب الموظفين والأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية.

### 1-6 نموذج الدراسة



الشكل رقم (1) أنموذج الدراسة من إعداد الباحث

### 1-7 حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة بالآتي:

**الحدود المكانية:** تشمل هذه الدراسة البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي.

**الحدود الزمانية:** اقتصرت على القوائم المالية لعشر سنوات من العام (2009-2019) للبنوك التجارية.

## 8-1 محددات الدراسة

1. يقتصر تعميم نتائج هذه الدراسة على البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية.

2. اقتصرت هذه الدراسة على الفترة الزمنية الواقعة بين 2009-2019.

## 9-1 مصطلحات الدراسة

**الأداء المالي (Financial Performance):** هو أي قياس من المقاييس الرياضية والمحاسبية لتقييم كيفية استخدام الشركة لمواردها بهدف خلق الأرباح (Farlex, 2009). وعرفه أيضاً (الخطيب، 2010، ص45)، بأنه أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المؤسسة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء المؤسسة، أو لأداء أسهمها في السوق في يوم محدد وفترة معينة.

**البنوك التجارية (Commercial Banks):** هي تلك البنوك التي رُخص لها بتعاطي تقديم الأعمال المصرفية والتي تشمل تقديم الخدمات المصرفية، لاسيما قبول الودائع بأنواعها المختلفة (تحت الطلب، توفير، ولأجل، وخاضعة لإشعار) واستعمالها مع الموارد الأخرى للبنك في الاستثمار كلياً أو جزئياً (عبدالله والطراد 2006).

**تعريف الموارد البشرية (Human Resources Definition):** تشير الموارد البشرية إلى الأشخاص العاملين في المنظمات والمؤسسات، وتهتم إدارة الموارد البشرية بإدارة هذه الأشخاص من خلال أساليب واستراتيجيات معينة تعمل على رفع أداء الموظفين وحل مشاكل العمل، وتحقيق

المنظمة لأهدافها المنشودة، وتقع مسؤولية هذه الإدارة على عاتق استشاريي الموارد البشرية إلى جانب المديرين التنفيذيين العاملين بالمنظمة (كاظم، 2016).

**عمر البنك (Bank Age):** يعرف عمر البنك بأنه الفترة منذ تأسيس البنك ولغاية تاريخ هذه الدراسة.



## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2 الأدب النظري

2-2 الدراسات السابقة

2-3 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

## الفصل الثاني

### الإطار النظري والدراسات السابقة

#### 2-1 الإطار النظري

في ظل التغيرات والتطورات الاقتصادية والصناعية التي طرأت في الآونة الأخيرة على أنشطة منظمات الأعمال، أدركت العديد من إدارات هذه المنظمات وخاصة البنوك إن إهمال الموظفين غير مُجدٍ ولا تضيف أية ميزة إضافية لهذه القطاعات، وعليه بدأ ظهور أساليب جديدة لتدريب الموارد البشرية تزيد من حدة المنافسة بين الشركات المالية ومحاولة كل من هذه الشركات استغلال مواردها بطريقة عقلانية ودقيقة، لذلك سيستعرض الباحث الأدب النظري المتعلق بهذه الدراسة ومن ثم سيبحث في الدراسات التي تناولتها موضوع هذه الدراسة بإتباع طرق وأساليب حديثة تحقق الميزة التنافسية .

#### 2-1-1 مفهوم التدريب

يعرف التدريب "بأنه عملية نظامية لتغيير سلوك العاملين باتجاه تنمية وتطوير أهداف المنظمة في الوقت الحالي والمستقبلي، وهو أيضاً الجهود الهادفة إلى تزويد الفرد العامل بالمعلومات والمعارف التي تكسبه الخبرة والمهارة في أداء العمل أو تنمية مهارات ومعارف وخبرات باتجاه زيادة كفاءة الفرد الحالية والمستقبلية". (الهييتي، 2003)، وعرفه (السالم وصالح، 2002) بأنه العملية المنظمة التي يتم من خلالها تغيير سلوكيات ومشاعر العاملين من أجل زيادة وتحسين فاعليتهم وأدائهم. كما عرفه (شاويش، 2010) بأنه الجهود الإدارية أو التنظيمية التي تهدف إلى تحسين قدرة الإنسان على أداء عمل معين أو القيام بدور محدد في المنشأة التي يعمل فيها، بالإضافة لكونه إجراء منظم

من شأنه أن يزيد من معلومات ومهارات الإنسان لتحقيق هدف محدد. أما (زويلف، 2003) فقد عرفه بأنه تعديل إيجابي يتناول سلوك الفرد من الناحية المهنية وذلك لاكتساب المعارف والخبرات التي يحتاج إليها الإنسان وتحصيل المعلومات التي تنقصه والاتجاهات الصالحة للعمل والإدارة. أما (جابر، 2001) قد عرفه بأنه عملية تفاعل الشخص مع خبرات تعليمية تهدف إلى بناء وتطوير خصائص وقدرات ذهنية وأدائية ومهارات اتجاهية مرغوبة تجعله قادرًا على أداء مهام وواجبات محددة ضمن ظروف وتسهيلات معينة. واعتبره (شحاده واخرون، 2000) بأنه زيادة المهارات والمعرفة المحددة في مجالات معينة بالإضافة لكونه محاولة إلى زيادة وعي المتدربين بأهداف المؤسسة التي يعملون بها، بمفهوم آخر هو عملية تعلم لمعارف وطرق وسلوكيات جديدة تؤدي إلى تغييرات في قابلية الأفراد لأداء أعمالهم.

## 2-1-2 فوائد التدريب لمنظمات الأعمال والافراد العاملين فيها

يحقق التدريب عدة أهداف لمنظمات الأعمال سواء على مستوى المنظمة نفسها أم على مستوى

العاملين فيها، ونوضحها على النحو الآتي : (الموسوي، 2008)

أولاً: فوائد التدريب لمنظمات الأعمال:

يهدف التدريب في منظمات الأعمال إلى تحقيق الآتي:

1. تحسين ربحية المنظمة.
2. تحسين المعارف والمهارات الخاصة بالعمل في كل مستويات المنظمة.
3. تحسين معنوية العاملين.
4. يساعد العاملين في التعرف على الأهداف التنظيمية.
5. تحسين نوعية الإنتاج وزيادة كميته.

6. تحليل التكاليف في المجالات الفنية والإدارية.
7. تنمية مناخ مناسب للنمو والاتصالات بين العاملين في المنظمة.
8. تخفيض الحوادث وإصابات العمل.
9. الاقتصاد في النفقات.

### ثانيًا: فوائد التدريب للأفراد العاملين في منظمات الأعمال :

1. يساعد الأفراد على اتخاذ القرار الأفضل.
2. زيادة قدرة الأفراد على حل المشاكل.
3. يفتح المجال نحو التقدم والترقية.
4. يقلل من أخطاء العاملين وإصابات العمل.
5. يعمل على تكوين مهارات جديدة في مجالات العمل والحديث والاستماع.
6. يعمق الإحساس بالرضا الوظيفي والإنجاز.
7. يقلل من دوران العمل نتيجة لزيادة الاستمرار والثبات في حياة العاملين.

### 2-1-3 عيوب التدريب

هذا ويوجد للتدريب بعض العيوب نوجز أبرزها في الآتي :

1. عدم وجود علاقة وثيقة بين الدورة التدريبية والعمل.
2. إهمال الجانب العملي من الدورة التدريبية.
3. المحسوبة في اختيار المتدربين.
4. عدم وجود الرغبة لدى المتدربين في التدريب والتعلم.
5. سوء المادة التدريبية.

6. عجز المدرب عن إيصال المعلومات أو تنمية المهارات
7. عدم اهتمام المشرفين والقائمين على التدريب بالمتدربين
8. سوء بيئة العمل.

## 2-1-4 الأداء والتحليل المالي Financial Performance & Analysis

ترجع نشأة التحليل المالي في منظمات الأعمال المصرفية إلى اتجاهين:

الاتجاه الأول مصرفي، إذ إن التوسع في حجم التسهيلات الائتمانية دعا المجلس التنفيذي لجمعية المصرفيين في نيويورك عام 1895 إلى إعداد توصية لأعضاء الجمعية تفيد أن على المقترض أن يقدم بيانات مكتوبة حول الأصول (الموجودات) والخصوم (المطلوبات وحق الملكية) عند طلب الحصول على تسهيلات مصرفية. وفي عام 1906 تمت التوصية باستخدام هذه البيانات لأغراض التحليل الشامل لوضع الشركة المقترضة وبشكل يسمح بمعرفة نقاط القوة والضعف في تلك البيانات، وفي عام 1908 تمت التوصية باعتماد القياس الكمي بوساطة النسب للبيانات المقدمة من قبل المقترضين بهدف تحديد الجدارة الائتمانية.

أما الاتجاه الثاني فقد أكدت أدبيات الإدارة المالية على أهمية التحليل المالي، ويعود فكرته كأداة إلى فترة الكساد العظيم 1929، والتي كانت نتائجه إفلاس العديد من الشركات نتيجة عدم ملاءمتها الفنية والحقيقية لمواجهة الالتزامات المترتبة عليها. أذاً الفشل والإفلاس للعديد من الشركات، أكد الحاجة إلى ضرورة نشر القوائم المالية بهدف قراءة بياناتها وتحليلها للوقوف على المركز الائتماني والمالي للشركات. (النعيمة والتميمي، 2008).

## 2-1-5 مفهوم الأداء المالي

إن تحديد تعاريف ومفاهيم دقيقة للمصطلحات والاتفاق عليها يعد من الأهداف التي يصعب تحقيقها وخاصة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ومن بين المصطلحات التي لم تلق تعريفاً وحيداً وشاملاً مصطلح الأداء المالي (عشي، 2002)، فكل طرف يعرف ويفسر ذلك الأداء بما يخدم مصالحه الخاصة، فالمساهم يسعى لتعظيم ثراهه، والشركة تسعى نحو الاستمرار والبقاء، والموظف يعزف على وتر رفع الأجور والحوافز، والجهاز الحكومي يهدف، إلى إنماء حصيلته الضرائب، والمجتمع يود ويتنظر الرخاء الاقتصادي ورفاهية الأفراد وتحقيق العدالة الاجتماعية، فكل طرف يفسر الأداء المالي بالشكل الذي يروق له (عبدالغني والأمين، 2006)، فقد أشار (الحديثي، 2010) في تعريفه للأداء المالي بأنه تعبير عن أداء الشركة من خلال تحقيق عدد من الأهداف المالية المتمثلة في الربحية وتحقيق معدلات نمو مرتفعة وتحسين القيمة الاقتصادية المتمثلة في العوائد المتحققة بعد طرح تكلفة رأس المال من الأرباح بعد الضرائب، بالإضافة إلى ذلك مواجهة المخاطر المالية الناجمة من استخدام الديون وأموال الغير في تمويل استخدامات الشركات، ويرى (Shahin, 2011) أن ذلك يتم من خلال استخدام العديد من المؤشرات المالية التي تعكس مدى كفاءة الشركة في استخدام الموارد المتاحة لتحقيق تلك الأهداف، بينما يرى (Lynch, 2001) أن الأداء المالي هو المقياس المحدد لمدى نجاح الشركات، وأن عدم تحقيقها للأداء المالي بالمستوى المطلوب يعرض وجود الشركة واستمرارها للخطر، ويذهب بعض الكتاب إلى أبعد من ذلك في التأكيد على أهمية الأداء المالي وذلك إلى حد اعتباره الهدف الأهم للشركة، وعرف (الخطيب، 2010) الأداء المالي بأنه أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المؤسسة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء المؤسسة أو لأداء أسهمها في السوق في يوم محدد وفترة معينة، كما

يعرفه (عبدالغني والأمين، 2006) على أنه الاستغلال الأمثل لمواردها في الاستخدام ذو الأجل الطويل والقصير من أجل تشكيل ثروة، ويعرفه أيضاً (بن ساسي والقريشي، 2006) بأن الأداء المالي هو تعظيم النتائج وذلك من خلال تحسين المردودية، ويتحقق ذلك بتدني التكاليف وتعظيم الثروة بصفة مستمرة تمتد إلى المدى المتوسط والطويل بغية تحقيق التراكم في الثروة والاستقرار لدى مستوى الأداء.

ويرى (الدعاس، 2010) أن تفوق الشركات في ميدان الأداء المالي يضمن لها مركزاً تنافسياً متنوعاً، ويفتح الآفاق أمامها للانطلاق نحو تعزيز ذلك المركز وتطويره، إذ إن تحقيق الأداء المتفوق والمركز المالي المتفوق يُعدّان أفضل الأدلة حول قياس أداء الشركة استراتيجياً، حيث يرى (Dalabeehp,2013) أن تعزيز الأداء المالي للشركة وتطويره ينعكس إيجاباً على عوائدها الاستثمارية وتحسين فرصها الاستثمارية ويخلق لها ميزة تنافسية تميزها عن غيرها من الشركات.

من وجهة نظر الباحث لمفهوم الأداء المالي، هونتا جميع الأنشطة التشغيلية والاستثمارية والمالية التي تمارسها الشركة الذي بدوره يحدد مستوى إنجاز الشركة ومدى استغلالها لمواردها، فالأداء المالي يمثل انعكاساً لقدرة وقابلية الشركة على تحقيق أهدافها.

ويعد الأداء المالي وسيلة الإدارة المالية لتقييم الوضع المالي والأداء التشغيلي للشركة، من خلال معرفة فيما إذا كانت الموجودات (الأصول) تستخدم في مجالات مربحة أم لا، وفيما إذا كانت أيضاً ربحية الموجودات كافية لتغطية التزامات الشركة الطويلة الأجل، وإذا كانت سيولة الموجودات المتداولة كافية لتغطية التزامات الشركة في الأجل القصير (النعيمي والتيمي، 2008)، إن التحليل للأداء المالي يعتبر عملية تحويل الكم الهائل من البيانات المالية التاريخية، المدونة بالقوائم المالية إلى معلومات ذات فائدة لعملية اتخاذ القرار، كما أنه أسلوب قد يستخدم النسب المالية أو الأساليب

الكمية أو الرسوم البيانية في تحليل الظواهر أو النشاطات التي تمارسها المنشآت وإيجاد علاقات بين المتغيرات التي تتحكم في توجيه أنشطة المنشآت واتخاذ القرارات المناسبة لتنظيم فعاليتها وينظر (النعمي وآخرون، 2008).

من التعريفات السابقة يرى الباحث بأن التحليل المالي هو مجموعة الأدوات والأساليب المالية المستخدمة في تحليل القوائم المالية لمعرفة مواطن نقاط القوة والضعف، وتعد النسب المالية من أهم هذه الأدوات للمقارنة بين المتغيرات المماثلة.

## 2-1-6 أهمية الأداء والتحليل المالي

**أهمية الأداء المالي:** إن لعملية تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية أهمية كبيرة لاستمرار نشاط المؤسسة حيث تكمن أهميته في النقاط الآتية: (فاطمة الزهراء، 2011)

1. متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعتها.
2. متابعة ومعرفة الظروف المالية والاقتصادية المحيطة.
3. المساعدة في إجراء عملية التحليل ومقارنة وتقييم البيانات.
4. المساعدة في فهم البيانات المالية.

**أهمية التحليل المالي:** يضيف التحليل المالي قيمة إضافية للعديد من الأطراف لما له من أهمية وفائدة كبيرة يمكن تلخيصها بالنقاط الآتية: (النعمي والتميمي، 2008)

1. معرفة كيفية توظيف الموارد المالية الكبيرة للشركات في ظل تطور تكنولوجيا الإنتاج والتصنيع.



2. يساعد التحليل المالي المؤسسات المالية والمصرفية على تقييم الجدارة الائتمانية للشركات فيما يخص منح الائتمان، لغرض التحقق من قدرة هذه الشركات على خدمة أصل الدين وفوائده.
3. يعد التحليل المالي أداة فاعلة وكفوة لتوسيع الخيارات الاستثمارية أمام المدخرين من جانب، وذلك من خلال تقييم الأدوات المالية التي تصدرها الشركات المدرجة في السوق، وقدرة الشركات على تقوية قاعدة رأس المال من جانب آخر.

## 2-1-7 أهداف الأداء والتحليل المالي

يهدف تقييم الأداء إلى الكشف عن مدى تحقيق القدرة الإيرادية والقدرة الكسبية في المؤسسة، حيث إن الأولى تعني قدرة المؤسسة على توليد الإيرادات سواء من أنشطتها الجارية أو الرأسمالية أو الاستثنائية، بينما تعني الثانية قدرة المؤسسة على تحقيق فائض من أنشطتها الموضحة سابقاً من أجل مكافأة عوامل الإنتاج وفقاً للنظرية الحديثة، ويعرفه البعض الآخر بمدى تمتع وتحقيق المؤسسة لهامش أمان عند حالة الإعسار المالي وظاهرة الإفلاس، أو بتعبير آخر مدى قدرة المؤسسة على التصدي للمخاطر والصعاب المالية (عبدالغني، 2006).

**أهداف التحليل المالي:** توصف نتائج التحليل المالي بأنها من أهم الأسس التي يُستند عليها في اتخاذ القرار، والحكم على مدى كفاءة الإدارة وقدرتها على تحقيق الاستثمار الأفضل للموارد. وعليه فإن التحليل المالي يهدف إلى تحقيق الآتي: (النعيمي والتميمي، 2008)

1. تقييم الوضع المالي والنقدي للشركة.
2. تقييم نتائج قراءات الاستثمار والتمويل.
3. تحديد الانحرافات بالأداء المتحقق عن المخطط وتشخيص أسبابها.

4. الاستفادة من نتائج التحليل لإعداد الموازنات والخطط المستقبلية.
5. تحديد الفرص المتاحة أمام الشركة والتي يمكن استثمارها.
6. التنبؤ باحتمالات الفشل الذي يواجهه الشركة.
7. يعد التحليل المالي مصدرًا للمعلومات الكمية والنوعية لمتخذي القرار.
8. تقييم ملاءة الشركة في الأجل القصير والطويل.

## 2-1-8 الجهات المستفيدة من التحليل المالي

تتعلق أهداف التحليل المالي من الأطراف المستفيدة من التحليل والتي عادة ما تكون من داخل المنشأة أو من خارج المنشأة، وتقسّم الأطراف المستفيدة إلى: (البشير وآخرون، 2017)

1- المستفيدون من داخل المنشأة: وتتمثل بإدارة المنشأة، بحيث تقيم مدى نجاح المنشأة في تحقيق السيولة والربحية، وأيضاً العاملين في المنشأة.

2- المستفيدون من خارج المنشأة:

أ- الدائنون: حيث تستفيد هذه الجهات من التحليل المالي في معرفة الوضع الإئتماني للشركة وهيكل تمويلها ودرجة السيولة لديها ومدى قدرتها على السداد قصير الأجل وطويل الأجل ودرجة ربحية الشركة.

ب- المستثمرون: حيث تستفيد من التحليل المالي في معرفة القوة الإيرادية للشركة ونصيب حملة الأسهم من الأرباح ومدى إستقرار هذه الأرباح من سنة إلى أخرى ونسب النمو والتوسع في الشركة.

ج- بيوت الخبرة المالية: حيث تستفيد من التحليل المالي في معرفة المعلومات عن الشركة ومساهمتها في دعم الإقتصاد المحلي.

## 2-1-9 أنواع التحليل المالي

ينقسم التحليل المالي إلى نوعين رئيسيين، هما:

1- التحليل بأساليب كمية (تحليل النسب المالية): يكون التحليل باستخدام الأساليب الكمية

عبارة عن الأسلوب الكمي في تحليل الظواهر أو النشاطات وإيجاد العلاقات بين المتغيرات

التي تتحكم بتوجيه أنشطتها واتخاذ قرارات خاصة بتنظيم فعاليتها الاستثمارية وغيرها.

2- التحليل النوعي: بموجب هذا المنهج فإنه يتعدى اهتمام ونطاق مهام المحلل المالي نطاق

الكم إلى دراسة جانب الكيف أو النوع للظاهرة محل الدراسة المالية في العمل واتخاذ

القرارات.

## 2-1-10 أدوات التحليل المالي النوعية

يعتمد المحلل المالي وغيره من المستفيدين من التحليل هذه الأدوات توضح نوعية التأثير عند الحكم

على الوضع الحقيقي للشركة والحصول على معلومات نوعية تكشف مدى سلامة وصحة المركز

المالي والنقدي للشركة، ويمكن تمييز الأدوات النوعية للتحليل المالي بالأساليب الآتية: (النعمي

والتيمي، 2008)

أولاً: **تحليل التغير والاتجاه:** ومثل هذا الأسلوب يحدد الأهمية النسبية لمساهمة كل مكون من

مكونات القوائم المالية واتجاهاتها، ويأخذ هذا التحليل اتجاهين:

1- التحليل الرأسي (العمودي): يركز هذا النوع من التحليل على تحويل الأرقام في الميزانية

العمومية وقائمة الأرباح والخسائر إلى أرقام مئوية تبين الأهمية النسبية لكل مكون من

المكونات الخاصة بهاتين القائمتين، وهذا يعني أن إجمالي الأصول (الموجودات) والخصوم

وحقوق الملكية تتحول من أرقام مطلقة إلى رقم مئوي مساوي إلى 100%. فيتم التحليل العمودي في الميزانية العمومية من خلال قسمة أي بند من بنود الميزانية العمومية لسنة ما على إجمالي الأصول لنفس السنة، أما بالنسبة لقائمة الأرباح والخسائر فتتم من خلال قسمة أي بند من بنود قائمة الأرباح والخسائر على صافي المبيعات. أما الفائدة من هذا التحليل فهو تشخيص نوعية النشاط الذي حقق مساهمة في النشاط الإجمالي للشركة من جانب واكتشاف سلوك هذا النشاط وتقييمه من جانب آخر، أما الانتقادات الموجهة لهذا النوع من التحليل أنه تحليل ساكن ولا يمكن أن يعبر عن الصورة الكاملة لأداء الشركة، ويحتاج هذا النوع من التحليل إلى قائمة الميزانية العمومية والأرباح والخسائر لسنة مالية واحدة فقط.

2- التحليل الأفقي: تكمن فاعلية هذا التحليل في جعله أكثر دلالة للمستفيدين من خلال ربطه مع التحليل الرأسي (الأهمية النسبية)، ولا سيما على صعيد بنود رأس المال العامل (الموجودات والمطلوبات المتداولة) كونها البنود الأكثر تغييراً، ويوضح هذا التحليل مدى النمو الحاصل في بنود الميزانية العمومية وقائمة الأرباح والخسائر لفترات زمنية قد تكون لسنوات سابقة أو لسنة أساس، أي بمعنى أن هذا التحليل يحدد نسب النمو أو الانخفاض في المركز المالي للشركة وإيراداتها، ويطلق عليه في بعض الأحيان بالتحليل المتحرك. ويتم التوصل إليه من خلال المعادلة التالية:

$$\text{نسبة النمو أو الانخفاض في البند} = \frac{\text{قيمة البند للسنة الحالية} - \text{قيمة البند للسنة السابقة}}{\text{قيمة البند لسنة الأساس}}$$

ثانياً: تحليل قائمة مصادر الأموال واستخداماتها: هي أدوات مالية تقيس نوعية التغيير في رأس المال العامل وغيرها من فقرات الأصول الخصوم وحقوق الملكية، بمعنى أنها تكشف نوعية المصادر التي ساهمت في تغطية أنشطة وفعاليات الشركة.

ثالثاً: تحليل قائمة التدفقات النقدية: ويوضح مدى كفاية التدفقات النقدية ونوعيتها لتغطية التزامات الشركة من جانب، ومدى قدرة الإدارة على تحقيق التزامن في هذه التدفقات من جانب آخر.

## 2-1-11 أدوات التحليل المالي الكمية (النسب المالية)

تعد النسب المالية من الأدوات التقليدية الكمية في التحليل المالي، حيث يقوم المحلل المالي من خلال هذه النسب بدراسة العلاقات المختلفة بين بنود القوائم المالية وعند نقطة زمنية محددة. والغرض من هذه العلاقات هو توفير نافذة على نتائج أعمال الشركة وظروفها المالية. لذلك فإن هذا النوع من التحليل لا يركز على القيم المحاسبية المطلقة بحد ذاتها، بل يدرس السيولة والربحية والنشاط والهيكل المالي ونتائج التشغيل كمقاييس للأداء (النعيمة والتميمي، 2008)، حيث يعرف النسب المالية بأنها عبارة عن علاقات بين القيم المحاسبية الواردة في الكشوفات المالية مرتبة ومنظمة لتكون دالة لتقييم أداء نشاط معين عند نقطة زمنية معينة. حيث صنفها إلى:

**نسب الربحية (Profitability Ratios):** وهي النسب التي تقيس ربحية المنشأة والكفاءة

التشغيلية المحددة، والتي سوف يكون جل تركيز البحث عليها، وأهم هذه النسب هي:

أ. نسبة (هامش) الربح الإجمالي: يعكس هامش الربح قدرة الشركة على تقديم المنتجات بكلفة

أدنى أو سعر أعلى، لذلك فهو يؤشر على قدرة الدينار الواحد من المبيعات على تحقيق الربح،

وعليه يمكن استخدام مؤشرات هامش الربح لزيادة فاعلية الرقابة الإدارية على الكلف، ويتم

قياسه كالاتي:

$$\text{نسبة الربح الإجمالي} = \frac{\text{الربح الإجمالي}}{\text{المبيعات}} * 100\%$$

$$\text{نسبة الربح التشغيلي} = \frac{\text{الدخل قبل الفوائد والضرائب}}{\text{المبيعات}} * 100\%$$

$$\text{نسبة الربح الصافي} = \frac{\text{الربح}}{\text{المبيعات}} * 100\%$$

ب. نسبة العائد على الأصول (ROA): يعد مقياس شامل لفاعلية الإدارة في تحقيق الربح من الموارد المتاحة، وعليه فهو يقيس إنتاجية الدينار الواحد المستثمر في الموجودات ( قرار استثمار)، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$\text{نسبة العائد على الأصول} = \frac{\text{الربح}}{\text{إجمالي الأصول}} * 100\%$$

وإن هامش صافي الربح ومعدل دوران الموجودات هما المكونات الأساسية لحساب هذا المعدل وفق المعادلة الآتية:

$$\text{نسبة العائد على الأصول} = \text{هامش صافي الربح} \times \text{معدل دوران الأصول}$$

ج. نسبة العائد على حقوق الملكية (ROE): تشير هذه النسبة إلى المدى الذي تساهم به الرافعة المالية في زيادة ثروة المساهمين، أي بمعنى أن هذا المعدل يؤشر ثروة الدينار الواحد المستثمر من أموال المالكين.

$$\text{نسبة العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{الربح}}{\text{حقوق الملكية}} * 100\%$$

$$\text{نسبة العائد إلى رأس المال المستخدم} = \frac{\text{الربح}}{\text{رأس المال المستخدم}} * 100\%$$

$$\text{رأس المال المستخدم} = \text{مطلوبات طويلة الأجل} + \text{حقوق المساهمين}$$

د. القدرة الإيرادية: ويقصد بها قدرة الشركة على تحقيق الربح التشغيلي من نشاطها الأساسي، وهي تعبر عن العلاقة بين قدرة الدينار من المبيعات في توليد الربح معبراً عنه بهامش الربح التشغيلي، وقدرة الدينار من الموجودات المستثمرة في تحقيق المبيعات ومعبراً عنه بدوران إجمالي الموجودات، ويتمثل بالصيغة الرياضية الآتية:

القوة الإيرادية = هامش الربح التشغيلي x معدل دوران إجمالي الأصول

$$= \frac{\text{المبيعات}}{\text{إجمالي الأصول}} \times \frac{\text{الدخل قبل الفوائد والضرائب}}{\text{المبيعات}}$$

$$= \frac{\text{الدخل قبل الفوائد والضرائب}}{\text{الأصول بالمجمل}}$$

هـ. ربحية السهم الواحد (الربح لكل سهم عادي EPS): يوفر هذا المقياس مقدار الأرباح المتاحة لحملة الأسهم، كما أنه مؤشر للنمو المحتمل في حقوق الملكية والذي بدوره ينعكس في الأسعار السوقية للأسهم لتحقيق الأرباح الرأسمالية. ويعبر عنه وفق الصيغة الآتية:

$$\text{الربح لكل سهم عادي} = \frac{\text{الربح} - \text{حصّة الأسهم الممتازة (إن وجدت)}}{\text{عدد الأسهم العادية الصادرة}} = \text{قيمة مطلقة}$$

## 2-1-12 رأس المال الفكري

تم تعريف رأس المال الفكري من قبل منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) رأس المال الفكري بأنه: القيمة الاقتصادية لفئتين من الأصول غير الملموسة هي رأس المال التنظيمي (الهيكلية) ورأس المال البشري. (OECD, 1999)

وعرف (Lynn, 1999) رأس المال البشري على أنه عبارة عن رأس المال الذي يتم الحصول عليه من خلال مكونين هما رأس المال البشري والهيكلية، حيث يمثل الأول خزانة المعرفة ومهارات العاملين في المنظمة، أما الهيكلية يمثل بالقيمة التي تحققها المنظمة من خلال المصادقية والسمعة، ونوعية الموارد الأولية التي يقدمها الموردون والتي تخلق لها قيمة مضافة.

إن رأس المال الفكري يعود للموجودات الفكرية للمنشأة والتي على أساسها تحصل المنشأة على الحماية القانونية (Despres & Chanvel, 2000),

ويمكن القول أنه الأفراد الذين يستخدمون عقولهم أكثر من استخدامهم لأيديهم لأنهم يمتلكون خبرات، قيم، ثقافة، قدرة على الابتكار والإبداع من أجل إيجاد حل متخصص أو خلق قيمة. (دهان, 2012)

وهو الموهبة والمهارات والمعرفة والتقنية والعلاقات والإمكانات الممكن استخدامها لخلق الثروة، ويشير هذا التعريف إلى أن رأس المال الفكري هو المعرفة (المهارات، الخبرات، والتعليم التراكمي لدى العنصر البشري) والذي يمكن تحويله إلى قيمة. (بلوناس، امينة، 2009)

كما يعرف بأنه مجموع كل ما يعرفه الأفراد في المنظمة ويحقق ميزة تنافسية في السوق، ويركز هذا التعريف على أن رأس المال الفكري يعد مصدرًا من مصادر تحقيق الميزة التنافسية التي تمكن المنظمة من مواجهة المنافسة الشديدة في الأسواق. (بلوناس، امينة، 2009)

## 2-1-13 أنواع رأس المال الفكري

تطرق الكتاب والباحثون في هذا المجال وتم تحديد أنواع رأس المال الفكري حسب خلفيتهم العلمية، محاسبية كانت أم إدارية.



## أولاً: حسب رأي العالم (Stewart) إلى:

1- العاملون:الذين يقدمون معرفة أو ابتكاراً أو حلولاً لمشاكل العملاء وتؤدي إلى تحقيق الأرباح للمنظمة.

2- نظام العمل فيقصد به الهيكل أو بناء التنظيمي للمنظمة والقواعد والمبادئ الإدارية التي تعتمد عليها المنظمة في تعاملها الداخلي مع العاملين أو تعاملها مع العملاء في البيئة الخارجية، ويمكن التعبير عنه بهيكل العمل الفعال الذي يساهم في نقل وتبادل ونشر المعرفة مع مواقع إنتاجها إلى مواقع الحاجة إليها من خلال نظام ملائم لتدفق المعلومات.

3- العملاء : يعد العملاء مصدرًا للمعلومات والمعرفة التي هي شيء مهم في تطوير الإنتاج فملاحظات العملاء التي يتم الحصول عليها من قبل مندوبي المبيعات هي بالتأكيد رأس مال فكري، لأنها ترشد المنظمة في وضع خططها وأهدافها.

## ثانياً: حسب رأي العالم (Skandia)

فقد أشار إلى أنرأس المال الفكري يتألف من عنصرين فقط، وهما :

1- رأس المال الهيكلية : ويمثل البرمجيات والمعدات والعلامة التجارية والهيكل التنظيمي أي بمعنى آخر القدرات التنظيمية.

2- رأس المال البشري : ويمثل معرفة ومهارات وقدرات العاملين التي تساهم في تقديم حلول لمشاكل العملاء.

كما أوضح أن هذين العنصرين يمثلان رأس مال الشركة الفكري لمنظمات الأعمال واللذان يقودان إلى النمو والتطوير والاستقرار ويعدان الوجه الأساسي لمستقبل المنظمة.

ثالثاً : حسب رأي العالم (Lynn) :

1- رأس المال البشري : الذي عبر عنه بالمهارات والمعرفة التي يمتلكها العاملون في المنظمة ويعد هذا العنصر من أكثر العناصر إشكالية في عملية القياس بالنسبة للمحاسبين، حيث تلائم مع نماذج الكلفة الجارية والتاريخية.

2- رأس المال العقلاني : هو ما يحقق قيمة للمنظمة والتي تكون مصدرها من المصادقية أو السمعة، أو نوعية الخدمات التي يقدمها الموردون أو من ولاء وقناعة العملاء ويكون كاملاً في أي جزء أو مكون في البيئة الخارجية للمنظمة والتي تساهم في خلق قيمة مضافة للمنظمة.

4- رأس المال الهيكلي : يمثل مجموعة من الأنظمة الفرعية والتي تمثل إشكالات أخرى لرأس المال الفكري مثل العمليات التشغيلية للمنظمة وعمليات التصنيع ونظام المنظمة، وجميع أشكال الملكية الفكرية التي تملكها الشركة.

إن رأس المال الفكري يقابل رأس المال المادي أي أن الأصول الفكرية تقابلها الأصول المادية

ويمكننا التفريق بين الاثنين كما يبين الجدول التالي : (بيصار، 2017)

الجدول رقم ( 1 ) : المقارنة بين رأس المال المادي ورأس المال الفكري

البيان	رأس المال المادي	رأس المال الفكري
الميزة الأساسية	مادي ملموس	غير مادي غير ملموس
موقع التواجد	ضمن البيئة الداخلية للشركة	في عقول الأفراد العاملين في الشركة
التمثيل النموذجي	الألة، المعدات، المباني	الأفراد ذوي المعارف والخبرات
القيمة	متناقصة بالاندثار	متزايدة بالابتكار

نمط خلق الثروة	بالاستخدام المادي	بالتركيز والانتباه والخيال الواسع
المستخدمون له	العمل العضلي	العمل المعرفي
الواقع التشغيلي	يتوقف عند حدوث المشاكل	يتوقد عند حدوث المشاكل
الزمن	له عمر إنتاجي ويتناقص بالطاقة	ليس له عمر مع تزايد في القدرات الإبداعية

## 2-1-14 نبذة عن القطاع المصرفي الأردني

بلغ عدد البنوك العاملة في الأردن 24 بنكاً مع نهاية عام 2019، تتوزع بواقع 16 بنكاً أردنياً (ثلاث منها بنوك إسلامية)، وثمانية بنوك أجنبية (منها بنك واحد إسلامي). وتغطي خدمات هذه البنوك معظم أرجاء المملكة من خلال شبكة فروعها المكونة من 862 فرعاً و76 مكتباً. وبلغ مؤشر الكثافة المصرفية (عدد السكان إلى العدد الأجمالي لفروع البنوك العاملة في المملكة) في نهاية عام 2019 نحو 12244 نسمة لكل فرع.

وفيما يتعلق بتوزيع العاملين في البنوك حسب الجنس فقد سجل عدد العاملين الذكور 13671 ما نسبته 64.5% لعام 2019 ليتبقى ما نسبته 35.5% للعاملين الإناث. وتدل هذه الإحصائيات على التطور المستمر في نسبة المشاركة بن الجنسين في القطاع المصرفي الأردني لتكون من أعلى النسب في القطاعات الإقتصادية الأردنية.

سجل القطاع المصرفي الأردني ربح قبل الضريبة ما يقارب 875 مليون ديناراً لسنة 2019 فيما سجل ما يقارب 844 مليوناً لسنة 2018 اي بنسبة نمو مقدارها 3.64%، في حين ان هذا القطاع يرفد خزينة الدولة بضرريبة قارية لسنة 2019 مبلغ مقداره 285 مليون دينار أردني.

## 2-2 الدراسات السابقة

يعرض هذا الجزء من الفصل الثاني أهم الدراسات التي تناولت عنوان الدراسة الحالية سواءً أكان ذلك باللغة العربية أم اللغة الانجليزية، وقد تم ترتيبها من الأقدم إلى الاحدث، كما سيتم التطرق لما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

### 2-2-1 الدراسات باللغة العربية

دراسة أبو سليمان (2007)، بعنوان " مدى فاعلية التدريب في تطوير الموارد البشرية "

هدفت الدراسة الى دراسة ماهية التدريب وما يتعلق بالعملية التدريبية بمختلف جوانبها والوقوف على واقع التدريب في مكتب الأنروا بقطاع غزة، ومحاولة الخروج بتوصيات على تطوير برامج التدريب في المنظمة والتعرف على المعوقات التي تواجه عملية التدريب. في حين استنتج الباحث أن عملية التدريب في مكتب الأنروا بقطاع غزة تعد وسيلة لتطوير الذات وتنمية المهارات وأنه فرصة للتواصل وتبادل الخبرات مع العاملين وأنه وسيلة للترقية إلى مستوى أعلى.

دراسة الأعر (2012)، بعنوان "أثر التدريب والتنمية في أداء المتدربين في شركة الاتصالات الأردنية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب والتنمية على أداء المتدربين في شركة الاتصالات الأردنية (أورانج) وعلى تحديد مستوى أداء التدريب والتنمية ودورها في تحسين أداء المتدربين في الشركة وقد كانت عينة الدراسة مكونة من جميع العاملين في الشركة والبالغ عددهم (2668) موظفًا، وقد كانت عينة الدراسة عشوائية مكونة من 400 موظف .

وقد كانت توصيات الباحث ضرورة مراجعة المناهج التدريبية والتنموية الحالية بصفة مستمرة وأن يكون المعيار الأهم في تصميم البرامج التدريبية هو مواكبتها للأساليب العصرية للتدريب، بالإضافة إلى إعطاء أهمية لمتابعة تقارير الأداء للمتدربين بعد تلقيهم الدورات التدريبية.

دراسة منصور (2014)، بعنوان "دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية (حالة بنك فلسطين بقطاع غزة وبنك البركة السوداني بولاية الخرطوم)".

تكمن أهمية هذا البحث في أنه يتناول مكونات نظام التدريب كوسيلة فاعلة لتحقيق جودة الخدمة المصرفية، كونه يركز على الموظف نفسه (العميل الداخلي) بإعتباره المحور الرئيس في النظام المصرفي ومصدر لتقديم الخدمة في ظل تعاضم حدة المنافسة في الأسواق. وبالتالي تسعى إدارة البنوك إلى تحسين أداء موظفيها من خلال التدريب الإداري سعياً منها لتحقيق جودة الخدمة المصرفية وتعظيم حصتها السوقية وكذلك بقائها في دائرة المنافسة.

ولإستقصاء آراء العينة المبحوثة تم توزيع (197) إستمارة على العملاء الداخليين في كل من البنوك محل الدراسة، وتم إسترداد منها (186) إستمارة بالإضافة إلى إستقصاء العاملين في إدارات التدريب والبالغ عددهم (12) موظفاً. وخلص البحث إلى نتائج أهمها غياب مشاركة العاملين في تحديد إحتياجاتهم التدريبية وكذلك وجود إرتباط قوي بين عوامل الكفاءة التنظيمية وأبعاد الجودة مما عزز قدرة البنوك على تحسين جودة الخدمة المصرفية فيها.

دراسة أبو كرش (2015)، بعنوان " البرامج التدريبية في القطاع المصرفي الفلسطيني: واقع وطموح".

هدفت الدراسة إلى بيان واقع وطموح العملية التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين بأبعادها المختلفة، وتقديم توصيات ملائمة لتطوير العملية التدريبية، لتساعد القائمين على التدريب في معهد

فلسطين للدراسات المالية والمصرفية وفي إدارات القطاع المصرفي في فلسطين، وتم الإستفادة من برنامج (SPSS) للمعالجة الإحصائية، كما تم إستخدام المنهج الوصفي في هذه الدراسة وتكونت عينة الدراسة من جميع موظفي القطاع المصرفي وعددهم (4684) موظفاً وموظفة يعملون في (18) مصرفاً ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة:

1- واقع العملة التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين من وجهة نظر الموظفين فيها كانت مرتفعة.

2- طموح العملية التدريبية في القطاع المصرفي في فلسطين من وجهة نظر إدارات الموارد البشرية كانت بدرجة مرتفعة.

كما خرجت الدراسة بتوصيات أهمها، ضرورة إعتداد معايير علمية عند تحديد الإحتياجات التدريبية ووضع خطة سنوية بمختلف أنواع البرامج التدريبية التي يجب تنفيذها.

دراسة خلف (2018)، بعنوان "أثر التدريب على أداء العاملين في بلديات إقليم الشمال في الأردن".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر التدريب المتمثلة في (تحديد الإحتياجات التدريبية، التخطيط للتدريب، تنفيذ التدريب، تقييم التدريب) على أداء العاملين المتمثلة بمجالات (دقة الأداء، سرعة الأداء، حجم الأداء، سرعة الأداء) في بلديات إقليم الشمال، في حين أن مجتمع الدراسة مكون من (657) مبحوثاً.

في حين أن نتائج الدراسة بينت وبشكل كبير أهمية التدريب ونسبته المرتفعة لتحسين أداء الموظفين بما له من أهمية كبيرة من عدة نواحٍ من رفع مستوى أداء الموظفين وزيادة دافعيتهم لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم بسرعه ودقة.

## 2-2-2 الدراسات باللغة الأجنبية

دراسة (Muhammad And Raja 2011) بعنوان :

### “Impact of Training and Development on Organizational Performance”

ركزت الدراسة على فهم أثر التدريب أثناء العمل وتصميم التدريب وأسلوب التسليم في الأداء التنظيمي، في حين أن الهدف الرئيس للدراسة معرفة كيف أن التدريب للعنصر البشري يساعد في زيادة أداء ومهارات الأفراد.

وقد استنتج الباحث أن التدريب يساعد على تشجيع المهارات والقدرات الذاتية الموظف، ويخفض التكاليف التشغيلية للمنشأة، ويقلل الالتزامات في تحقيق غايات المنشأة وأهدافها، وأظهرت نتائج دراسة الباحث أن التدريب له أثر إيجابي على أداء المنشأة.

دراسة (Tsado Ajayi And Oni Gunu 2013) بعنوان :

### “Empirical study of training and development as tool for organizational performance: Case study of selected banks in Nigeria”

هدفت الدراسة لاختبار فيما إذا كان لتدريب الموارد البشرية وتطوير دورهم في تحسين كفاءة العمل في قطاع البنوك في نيجيريا. في حين أن عينة الدراسة كانت (395) مجيباً للاستبانة من خمسة بنوك، وقد استنتج الباحث أن هناك علاقة إيجابية بين متغيرات الدراسة وأن هنالك ثلاثة عوامل



مهمة ومؤثره، وهي: الالتزام التنظيمي بالتدريب ودورية التدريب وأخيرًا المكافأة لأفضل أداء، في حين أن الدراسة أكدت أن التدريب لهم تأثير مهم على أداء المنشأة، وأن الموظفين يجب أن يكونوا متحفزين للعملية التدريبية.

دراسة (2013) Oladele And James بعنوان:

### "The effects of human resources development on financial performance of organizations "

هدفت الدراسة إلى إظهار الرابط بين تطوير الموارد البشرية والأداء المالي للمنشأة، وقد بينت الدراسة وجود ثلاثة عوامل تتوسط الموارد البشرية والأداء المالي للشركة ألا وهي المعرفة والمهارات والقدرة. أظهرت هذه الدراسة أن الالتزام التنظيمي وكفاءة الموظفين يتم تحديدها بشكل كبير من خلال مشاركة الموظف في تنمية الموارد البشرية والفوائد المتصورة من تنمية الموارد البشرية، أظهر هذا البحث أن الأداء المالي للمنظمات يعتمد على عدة عوامل بعضها يشمل راحة العمال في المنظمة وامتثال الموظفين. وبالتالي من أجل تحسين الأداء المالي، ويجب أن تشارك المنظمات في مبادرات تنمية الموارد البشرية على أساس منتظم ومتسق، والتي يجب أن تركز جميعها على جعل الموظفين أكثر فاعلية وكفاءة في أداء واجباتهم.

دراسة (2015) Felipe Hernández بعنوان:

**" Linking Training to Organizational Performance: An Absorptive Capacity-Based View. Case Study Method in Spanish Family Businesses"**

على الرغم من وجود عدد كبير من الدراسات التي تحلل الآثار التدريبية على الأداء التنظيمي، ليس من الواضح كيف يتم ذلك، حيث تتم عملية نقل التدريب إلى النتائج. القدرة الديناميكية يمكن أن تكون المفهوم الأساسي، والتي يمكن أن تساعد في شرح عملية نقل التدريب وترجمتها إلى نتائج. إن الغرض من هذه الورقة هو تطوير نهج لتحديد ما إذا كانت القدرة الاستيعابية تتوسط العلاقة بين التدريب والأداء في الشركات العائلية الإسبانية. حيث كان مجتمع الدراسة مكون من ست شركات عائلية إسبانية واعتبرت الدراسة دراسة حالة.

وكانت عينة الدراسة في الشركات الستة هي : الشركة الأولى من 80000 موظف، الشركة الثانية يعمل بها أكثر من 70000، شركة الثالثة ويعمل بها أكثر من 800 موظف، الشركة الرابعة يعمل بها 550 موظف، الشركة الخامسة ويعمل بها 1200 موظف، والشركة السادسة يعمل بها 3800 موظف.

وكانت أهم النتائج أن عوامل التدريب هي أكثر إستجابة وأثرت بشكل إيجابي على برنامج ACAP للشركات الست. وبالمثل، فإن التدريب يحسن كلاً من الموظف ونسبة كفاءة العمل.

دراسة (2017) Enga بعنوان:

**"The impact of training and development on organizational performance Case study: National Financial Credit Bank Kumba"**

هدفت الدراسة إلى معرفة كيف يزيد التدريب من أداء الموظفين، وإنتاجية المنظمة، وأيضًا معرفة ما إذا كانت المنظمات لديها برنامج تدريب، وما إذا كانت البرامج تُنفذ لجميع الموظفين، وكذلك دراسة معوقات تنفيذ مثل هذه البرامج ومعرفة التأثيرات العملية للتدريب على أداء الموظفين وأخيرًا لتحديد المجالات الضعيفة للموظف ليعطى التدريب المناسب.

وقد استنتج الباحث من الدراسة أنه في حال تم تحديد احتياجات التدريب وتنظيم البرامج وأن البرامج التدريبية قد أجريت لتلبية الاحتياجات، سوف تقطع المنشأة شوطًا طويلًا ليس لتحسين أداء الفرد فقط بل للمنظمة ككل وأن على المنشآت أن تبقى موظفيها مواكبين للعصر دائمًا، لما في ذلك مصلحة المنشأة على المدى الطويل.

دراسة (2018) Sekantsi And Monyoloc بعنوان:

**"The impact of training on employees' performance: The case of banking sector in Lesotho"**

هدفت الدراسة لأخذ عينات طبقية مكونة من 171 موظفًا من أصل 300 موظف في قطاع ليسوتو المصرفي، وقد استخدم الاستبيان الذاتي لفحص أثر التدريب على أداء الموظفين وعلى مدى تحفيزه لهم وعلى مدى رضاهم.

فيما استنتج الباحث أن التدريب يؤثر بثلاث محاور رئيسة قد بنى عليها فرضياته ألا وهي أن التدريب يؤثر بشكل إيجابي في أداء الموظفين وأيضًا مدى الحافز الذي يقدمه التدريب على

الموظفين وعلى مدى رضا الموظفين. في حين أن الدراسة بينت نتيجة 61% من المجيبين أنه يوجد علاقة بين التدريب وأداء الموظفين في حين أن 39% من المجيبين أجابوا بعدم وجود رابط علاقة بين التدريب وتأثيره على أداء الموظفين. وأيضاً أن ما نسبته 96% من المجيبين أكدوا بوجود علاقة إيجابية بين التدريب ومدى تحفيزه للموظفين. وما نسبته 91% من المجيبين أكدوا بوجود علاقة بين التدريب ورضا الموظفين.

## 2-2-3 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أتت هذه الدراسة لتبين أثر تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، حيث بينت الدراسات السابقة موضوع التدريب والتطوير من جهات مختلفة فبعضها قد تناول موضوع التدريب على حدا والبعض الآخر تطرق لموضوع التطوير لأداء العاملين في المنشآت المالية، فأنتت هذه الدراسة لتسليط الضوء على موضوع التدريب والتطوير في المنشآت المالية (البنوك التجارية الأردنية) ومدى تأثيره على الأداء المالي لهذه المنشآت وإضافة إلى ذلك قام الباحث في تناول متغير ضابط ألا وهو عمر البنك مقاساً بالسنوات منذ التأسيس.

تميزت هذه الدراسة عن غيرها بما يأتي :

اختلفت مع دراسة أبو سليمة (2007) حيث تناولت هذه الدراسة جانب التدريب لتطوير الذات والمهارات في حين أتت هذه الدراسة الحالية للبحث في أثر التدريب على الأداء المالي للشركات.

واختلفت أيضاً هذه الدراسة مع دراسة الأعرم (2012) التي تناولت موضوع التدريب في قطاع شركات الاتصالات الأردنية في حين أتت هذه الدراسة لإلقاء الضوء على موضوع التدريب في قطاع البنوك التجارية العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية.

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

1-3 تمهيد

2-3 منهجية الدراسة

3-3 مجتمع وعينة الدراسة

4-3 مصادر جمع البيانات

5-3 قياس متغيرات الدراسة

6-3 المعالجة الإحصائية

## الفصل الثالث

### الطريقة والإجراءات

#### 3-1 تمهيد

تعد منهجية الدراسة والإجراءات المتبعة في هذه الدراسة فيها إحدى أهم المحاور الرئيسة التي يتم الاستناد إليها لإنجاز الجانب العملي للدراسة، حيث تم من خلالها الحصول على البيانات اللازمة لإجراء التحليل الإحصائي، وذلك من أجل التوصل لنتائج تمكن الباحث من تفسيرها، وبالتالي يتم تحقيق الأهداف التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها، حيث يتناول هذا الفصل المنهجية المتبعة وأسباب اختيارها، ومجتمع الدراسة وعينتها، ومصادر جمع البيانات، وكيفية تطوير نموذج الدراسة، ومتغيرات الدراسة وطرق قياسها، بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية المتبعة لهذه الدراسة.

#### 3-2 منهجية الدراسة

بناءً على طبيعة الدراسة وأهدافها التي تسعى إلى تحقيقها، ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم بدراسة الظاهرة كما هي على أرض الواقع دون تدخل الباحث بها، بالإضافة إلى كونها من المناهج التي تقوم بوصف دقيق وكمي، حيث لا يتوقف هذا المنهج عند جمع المعلومات المتعلقة بالظاهرة، بل يتعداه إلى تحليل واستخراج العلاقات والتأثيرات المرتبطة بالظاهرة، من أجل الوصول إلى التفسيرات والاستنتاجات التي يبنيها الباحث عليها التصور المقترح للدراسة، بالإضافة إلى زيادة رصيد المعرفة حول الموضوع. وبناءً على الهدف الرئيس لهذه الدراسة والذي يتمحور حول بيان أثر تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في الشركات المساهمة

العامة الأردنية (البنوك التجارية الأردنية)، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل محتوى القوائم المالية للبنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية خلال الفترة (2009-2019).

وذلك من خلال الاطلاع على التقارير المالية لاستخراج المتغير المستقل والمتمثل في (التدريب) ومن ثم استخراج عناصر المتغير التابع وهو الأداء المالي والمتمثلة في كل من (الربح التشغيلي، والربح، وريحية السهم)، بالإضافة إلى استخراج المتغير الضابط وهو (عمر البنك) ليتم بعد ذلك التوصل إلى العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع في ظل وجود المتغير الضابط، في حين أن اخذ حجم الاصول كمتغير ضابط لم يظهر بالتحليل أي أثر، لذلك تم الاعتماد على عمر البنك كمتغير ضابط بالتحليل.

### 3-3 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع مفردات الظاهرة قيد الدراسة، وبناءً على أهداف ومشكلة الدراسة فإن المجتمع المستهدف لهذه الدراسة يتكون من جميع البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية والبالغ عددها (13) بنكاً تجارياً وفقاً لموقع سوق عمان للأوراق المالية، وعلى الرغم من العدد الصغير للبنوك التجارية، إلا أن الانتشار الكبير لأعمال وفروع أغلب هذه البنوك جعلها تمثل أكثر فئات القطاع المالي أهمية في سوق عمان للأوراق المالية، حيث بلغت إجمالي موجوداتها في نهاية عام 2019 حوالي 60 مليار دينار أردني وكان عدد أسهمها المدرجة في البورصة حوالي 2.5 مليار سهم، كما حققت صافي أرباح خلال عام 2019 حوالي 729 مليون دينار أردني (ASE, 2020).

ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة تم اتباع منهج المسح الشامل، لذلك قام الباحث باختيار كافة البنوك التجارية المدرجة كعينة لهذه الدراسة، وذلك خلال الفترة الزمنية الممتدة ما بين عامي (2009 - 2019)، بسبب توفر جميع البيانات اللازمة لاحتساب كافة المتغيرات ضمن نموذج الدراسة خلال الفترة الزمنية المطلوبة.

### 3-4 مصادر جمع البيانات

ستعتمد هذه الدراسة في الحصول على كافة المعلومات والبيانات اللازمة لمتغيرات الدراسة على المصادر الثانوية باستخدام بيانات السلاسل الزمنية المقطعية، حيث يمتاز هذا الأسلوب الأخذ بعين الاعتبار أثر كل العوامل الفردية وعامل الزمن عند تقديره لمعادلات الانحدار، وذلك من خلال تحليل محتوى التقارير المالية السنوية للبنوك التجارية الأردنية والمفصح عنها عبر موقع سوق عمان للأوراق المالية ([www.ase.com](http://www.ase.com)) خلال الفترة الممتدة ما بين 2009-2019، بالإضافة إلى البيانات الثانوية لإثراء الجانب النظري، وذلك بالاعتماد على الكتب والمؤلفات ذات العلاقة بتدريب الموارد البشرية والأداء المالي الموجودة بالمجلات العلمية والبحوث المنشورة والدراسات الجامعية والمصادر المختلفة.

### 3-5 قياس متغيرات الدراسة

**المتغير المستقل:** وهو متغير التدريب، حيث تم قياس حجم تدريب الموظفين من خلال المبلغ الذي تقوم البنوك بصرفه على تدريب موظفيها خلال السنة والذي يتم الإفصاح عنه في ملحقات القوائم المالية منسوبة إلى إجمالي الأصول.

**المتغير التابع:** الأداء المالي: وتم قياسه من خلال مجموعة من القيم على النحو الآتي:



1\_ العائد التشغيلي على الأصول: وتم قياسه في هذه الدراسة من خلال احتساب نسبة الربح التشغيلي إلى إجمالي الأصول.

2\_ العائد على الأصول: وتم قياسه في هذه الدراسة من خلال احتساب نسبة صافي الربح إلى إجمالي الأصول.

3\_ نصيب السهم من الأرباح = صافي الدخل بعد الضريبة - أرباح الأسهم الممتازة

المتوسط المرجح لعدد الأسهم المتداولة

**المتغير الضابط: والمتمثل بما يلي:**

عمر البنك: وتم قياسه في هذه الدراسة من خلال احتساب عدد السنوات منذ تأسيس البنك، والجدول التالي يبين أعمار البنوك خلال فترة الدراسة الممتدة من (2009-2019).

### 3-6 المعالجات الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وذلك لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها، وتم اعتماد المعالجات الإحصائية الآتية:

(1) الإحصاء الوصفي (Descriptive Analysis): وذلك من أجل استخراج مقاييس النزعة المركزية (الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وأدنى قيمة، وأعلى قيمة لمتغيرات الدراسة) لوصف بيانات عينة الدراسة.

(2) اختبار (smirnov- kolmogorov)، وذلك من أجل التحقق من التوزيع الطبيعي.

(3) تحليل اختبار عدم وجود التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة.

4) تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple liner Regression)، وذلك من أجل اختبار

تأثير المتغير المستقل على المتغيرات التابعة في ظل وجود المتغير الضابط، حسب فرضيات

الدراسة.

## الفصل الرابع

### التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

1-4 تمهيد

2-4 التحقق من صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي

3-4 اختبار الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

4-4 اختبار نماذج وفرضيات الدراسة

## الفصل الرابع

### التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

#### 4-1 تمهيد

يقدم هذا الفصل الجانب العملي من هذه الدراسة وذلك من خلال بيان أثر تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي للبنوك التجارية المدرجة في سوق عمان للأوراق المالية، وذلك بعد أن تم جمع كافة البيانات الخاصة بنموذج الدراسة من خلال تحليل محتوى القوائم المالية للبنوك التجارية الأردنية بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS من أجل الوصول إلى النتائج ومناقشتها.

#### 4-2 التحقق من صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي

وفقاً لدراسة كل من (Field, 2013; Cox, 2018) لا بد من اتباع بيانات الدراسة لمجموعة من السمات قبل البدء من عملية تحليل الانحدار المتعدد، حيث يجب أن تتسم متغيرات الدراسة بصفة الاعتدالية وذلك من خلال اتباعها للتوزيع الطبيعي، وفقاً لدراسة كل من (Lison et al., 2019; Silverman, 2018) فإن فقدان متغيرات الدراسة لصفة التوزيع الطبيعي يجبر استبدال الاختبارات المعلمية باختبارات لامعلمية في قياس فرضيات الدراسة.

كما يجب أن تخلو متغيرات الدراسة المستقلة والضابطة من التداخل الخطي لتمكين الباحث من تعميم النتائج، بالإضافة إلى التأكد من عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي في نموذج الدراسة (  $H_0$  )

صلاحيّة بيانات نموذج الدراسة للتحليل الإحصائي: (2013; Garson, 2012). وعليه سيقوم الباحث بإجراء مجموعة من الاختبارات للتأكد من

#### 4-2-1 اختبار التوزيع الطبيعي

تشير العديد من الدراسات مثل دراسة (Cox, 2018) إلى عدم الحاجة إلى اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة في حال تمت الدراسة على المجتمع بشكل كامل، كما أشارت دراسات أخرى مثل (Dinov et al., 2008) إلى أن الحاجة إلى إجراء اختبار التوزيع الطبيعي تكون عند انخفاض عدد مفردات المتغير عن (30) مفردة وذلك استناداً لنظرية النهاية المركزية.

وبالإضافة على عدد مفردات متغيرات الدراسة التي بلغت (143) مفردة لكل متغير وهي تزيد عن (30) مفردة، بالإضافة إلى قيام هذه الدراسة على أسلوب المسح الشامل من خلال أخذ كافة البنوك مجتمع الدراسة وعددها (13) بنكاً تجارياً مدرجاً في سوق عمان للأوراق المالية، فإن ذلك يغني الباحث عن الحاجة إلى إجراء اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة، واعتبار كافة بيانات المتغيرات تحمل صفة التوزيع الطبيعي، الأمر الذي يمكن الباحث من استخدام الانحدار المتعدد في بيان أثر تدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في ظل وجود عمر البنك كمتغير ضابط.

#### 4-2-2 اختبار التداخل الخطي والارتباط الذاتي

وفقاً لدراسة كل من (Alin, 2010; Garson, 2012; Thompson et al., 2017) لا يمكن تعميم نتائج الدراسة إلا في حال خلو النموذج المبحوث من مشكلة التداخل الخطي والارتباط الذاتي، ففي حال وجود إحدى هاتين المشكلتين فإنه يجب معالجة النموذج المبحوث للتمكن من تعميم نتائجه. حيث تكون المتغير المستقل من مصروف البحث والتطوير للموارد البشرية منسوباً

إلى إجمالي الأصول، وتكونت المتغيرات التابعة من مجموعة من المؤشرات التي تمثل الأداء المالي وهي (نسبة الربح التشغيلي إلى إجمالي الأصول، نسبة صافي الربح إلى إجمالي الأصول، والعائد على السهم)، بالإضافة إلى المتغير الضابط الذي تكون من عمر البنك مقاساً بعدد السنوات. وفيما يلي عرض نتائج اختبار التداخل الخطي والارتباط الذاتي:

الجدول رقم (1) اختبار التداخل الخطي والارتباط الذاتي

المتغير/الصفة	معامل تضخم التباين VIF	معامل التحمل Tolerance
تدريب الموارد البشرية/ متغير مستقل	1.001	0.999
عمر البنك/ متغير الضابط	1.021	0.979
Durbin-Watson= 2.360		

تشير القيم المعروضة في الجدول رقم (1) إلى نتائج اختبار الارتباط الذاتي والتداخل الخطي، حيث تدل قيمة معامل تضخم التباين إلى مدى تداخل متغير تدريب الموارد البشرية المنسوب إلى إجمالي الأصول مع متغير عمر البنك، حيث يشير ارتفاع قيمة هذا المؤشر عن 10 إلى وجود مشكلة تداخل خطي بين هذين المتغيرين بشكل يؤثر على تعميم نتائج نموذج الدراسة، كما تدل قيمة معامل التحمل إلى قدرة بقاء المتغير داخل النموذج المبحوث في حال ارتفاع قيمته عن 10%.

ولا بد من التنويه إلى أنه في حال وجود خلل في هذين المؤشرين فإنه لا بد من قيام الباحث بإزالة إحدى هذه المتغيرات (Thompson et al., 2017).

وباستعراض البيانات المعروضة في الجدول أعلاه يتبين اجتياز قيم هذين المؤشرين عن القيم الموصى بها مما يشير إلى عدم وجود مشكلة تداخل خطي بين متغيرات الدراسة في النماذج

المبحوثة. حيث بلغت قيم معامل تضخم التباين لمتغير تدريب الموارد البشرية ومتغير عمر البنك (1.001) و(1.021) على التوالي وهي ضمن المدى المقبول، كما بلغت قيم معامل التحمل لمتغير تدريب الموارد البشرية ومتغير عمر البنك (0.999) و(0.979) على التوالي، وهي أيضاً ضمن المدى المقبول.

أما فيما يتعلق باختبار الارتباط الذاتي فقد بينت دراسة كل من (Alin, 2010; Garson, 2012) أن انخفاض قيمة اختبار Durbin-Watson عن (1.5) لتصل إلى قيمة (صفر) فإن ذلك يشير إلى وجود ارتباط ذاتي إيجابي لنموذج الدراسة المبحوث، وفي حال ازادت قيمة هذا الاختبار عن 2.5 لتصل إلى 4، فإن ذلك يشير إلى وجود ارتباط ذاتي سلبي، وفي الحالتين السابقتين تعد النتيجة مؤشراً على وجود مشكلة في تعميم نتائج نموذج الدراسة المبحوث، أما في حال ازادت قيمة هذا الاختبار عن 1.5 لتصل إلى 2.5، فإن ذلك يشير إلى خلو نموذج الدراسة من هذه المشكلة، وبالنظر إلى قيمة الاختبار ( $Durbin-Watson = 2.360$ ) فإنه يتبين عدم وجود مشكلة ارتباط ذاتي في نموذج الدراسة المبحوث. وبالاستناد إلى الاختبارات السابقة يستطيع الباحث إجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة وتعميم النتائج الصادرة عنها بشكل دقيق.

#### 4-2-3 مصفوفة الارتباط بيرسون

لمعرفة وتحديد نوع العلاقات والتأكد من عدم وجود مشكلة ارتباط خطي بين تدريب الموارد البشرية وعمر البنك قام الباحث بإجراء اختبار ارتباط بيرسون الخطي على النحو الآتي:

جدول (2): نتائج مصفوفة الارتباط بيرسون

المتغير	الربح التشغيلي	صافي الربح	العائد على السهم	تدريب الموارد البشرية	عمر البنك
العائد التشغيلي على الأصول	1				
العائد على الأصول	0.982**	1			
العائد على السهم	0.574**	0.590**	1		
تدريب الموارد البشرية	0.024	0.025	-0.081	1	
عمر البنك	0.050	0.078	0.543**	0.032	1

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

تظهر نتائج مصفوفة الارتباط بيرسون الخطي المعروضة في الجدول رقم (2) وجود علاقات ارتباط بين كافة المتغيرات والتي سيتم إيضاحها على النحو الآتي:

1. يتبين وجود علاقات ارتباط إيجابية قوية بين كافة مؤشرات الأداء المالي، حيث كانت أعلى قوة ارتباط بين صافي الربح التشغيلي إلى إجمالي الأصول وصافي الربح إلى إجمالي الأصول إذ بلغت (0.982)، تلتها علاقة الارتباط البالغة (0.590) ما بين صافي الربح إلى إجمالي الأصول والعائد على السهم، في حين كانت أدنى علاقة ما بين الربح التشغيلي إلى إجمالي الأصول والعائد على السهم بمقدار (0.574). وعلى الرغم من ارتفاع هذه العلاقات عن 80% إلا أنها لا تؤثر على تحليل الانحدار لكون هذه العلاقات هي بين متغيرات تابعة.
2. تظهر نتائج الدراسة عدم وجود علاقات ما بين تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول مع كافة مؤشرات الأداء المالي.



3. تظهر نتائج الدراسة وجود علاقات إيجابية وحيدة ما بين عمر البنك ومؤشر العائد على السهم، مما يوضح أن ازدياد استمرارية البنك وازدياد عمره يؤدي إلى زيادة قدرته على توفير عوائد على أسهم المستثمرين، حيث بلغت قوة الارتباط (0.543).
4. كما وأظهرت نتائج تحليل اختبار مصفوفة ارتباط بيرسون الخطي عدم وجود علاقة ارتباط بين كل من تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول مع عمر البنك. وتساند هذه النتيجة ما تم التوصل إليه مسبقاً من خلال اختبار التداخل الخطي بين المتغير المستقل والمتغير الضابط وذلك لانخفاض قيمة الارتباط عن (80%) وذلك حسب دراسة كل من (Cohen et al., 2012; Garson, 2012; Thompson et al., 2017).

#### 3-4 اختبار الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

استناداً إلى البيانات التي تم استخلاصها في القوائم المالية للبنوك التجارية الأردنية والمكونة لنموذج الدراسة، قام الباحث بإجراء اختبارات للإحصاء الوصفي لهذه المتغيرات كما يأتي:

الجدول رقم (3) نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أعلى قيمة	أدنى قيمة	المتغير
99464079	65266380	556220000	-987803	الربح التشغيلي
0.006470	0.01694	0.036	-0.001	العائد التشغيلي على الأصول
72750320	45478576	433514000	-1329749	صافي الربح
0.004806	0.01173	0.025	-0.002	العائد على الأصول
0.14365	0.2069	0.68	-0.02	العائد على السهم
730222	431396	3943000	3923	تدريب الموارد البشرية
0.00006824	0.0001129	0.00036	0.00000	تدريب الموارد البشرية إلى إجمالي الأصول
17.366	41.62	89	14	عمر البنك

يعرض الجدول رقم (3) نتائج الاختبارات الوصفية للمتغيرات الدراسة، ويلاحظ من الجدول أن الوسط الحسابي للربح التشغيلي لجميع البنوك وخلال العشر سنوات قد بلغ (65266380) دينار أي ما نسبته 1.69% من اجمالي الاصول، وهو مؤشر على أن البنوك التجارية تحقق أرباحاً تكتسبها من عملياتها التشغيلية، وبلغت أدنى قيمة للربح التشغيلي (-987803) دينار التي تعود للبنك التجاري الأردني في عام 2011 حيث تشير القيمة السالبة إلى تحقيق البنك للخسائر في ذلك العام، أما أعلى قيمة فبلغت (556220000) دينار أي ما نسبته 3.6% من اجمالي الاصول، وتعود للبنك العربي في عام 2019، وتدل إلى قدرة البنك على توليد أرباح مرتفعة من عملياته التشغيلية، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (99464079) حيث أن السبب في ارتفاع هذه القيمة هو الاختلافات الحاصلة بين الأرباح التي تحققها البنوك التجارية من عملياتها التشغيلية. كما يلاحظ أن الوسط الحسابي لصافي الربح هو (45478576) دينار أي ما نسبته 1.12% من اجمالي الاصول، ويعد مؤشراً على أن البنوك التجارية تحقق صافي أرباح بعد المصروفات والاستهلاكات والفوائد والضرائب، وبلغت أدنى قيمة لصافي الربح (-1329749) دينار التي تعود للبنك التجاري الأردني في عام 2011 حيث تشير القيمة السالبة إلى تحقيق البنك للخسائر في ذلك العام، أما أعلى قيمة فبلغت (433514000) دينار اي ما نسبته 2.5% من اجمالي الاصول، وتعود للبنك العربي في عام 2018، وتشير قيمة الانحراف المعياري (72750320) إلى وجود تشتت واضح في صافي الأرباح التي تحققها البنوك التجارية الأردنية. كما يتضح أن الوسط الحسابي لنسبة العائد على السهم (0.2069) وهي تدل على أن أسهم البنوك التجارية تحقق بالمتوسط عوائد إيجابية تعود على أسهم المستثمرين بالنفع والفائدة، وبلغت أدنى قيمة لنسبة العائد على السهم (-0.02) التي حققها البنك التجاري الأردني في عام 2011، وهي تدل على تحقيق

خسائر عادت على أسهم البنك في ذلك العام، أما أعلى قيمة فبلغت (0.68) والتي تعود للبنك العربي في عام 2018 مما يشير إلى تحقيق البنك لعوائد مرتفعة تعود على أسهم مستثمريه، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (0.14365).

كما يلاحظ أن الوسط الحسابي لتدريب الموارد البشرية قد بلغ (431396) دينارًا أي ما نسبته 0.011% من إجمالي الأصول، مما يشير إلى قيام البنوك التجارية بتخصيص مبالغ للاستثمار في تدريب موظفيها، وبلغت أدنى قيمة لتدريب الموارد البشرية (3923) دينار وتعود لبنك الاستثمار العربي الأردني في عام 2012، كما بلغت أعلى قيمة (3943000) دينار أي ما نسبته 0.036% والتي تعود للبنك العربي في عام 2009، وتبرر القيمة المرتفعة للانحراف المعياري البالغة (730222) في اختلاف حجم النفقات التي يتم تخصيصها في كل من البنوك التجارية الأردنية لتدريب موظفيها على مدار سنوات الدراسة.

كما يلاحظ من الجدول السابق أن متوسط أعمار البنوك التجارية الأردنية هو (41.62) سنة مما يدل على قدرة البنوك التجارية على تحقيق الاستمرارية في البيئة الأردنية رغم التحديات الاقتصادية التي تواجهها الشركات في الدول النامية، وقد كان عمر أحد البنوك (89) عامًا، وهو البنك العربي حيث تم رصد هذا العمر في عام 2019.

#### 4-4 اختبار فرضيات الدراسة

من أجل اختبار الفرضيات التي تم تطويرها من قبل الباحث بالاستناد إلى نموذج الدراسة، تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد من أجل بيان أثر تدريب الموارد البشرية الذي تم قياسه من خلال مصاريف تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على كافة مؤشرات الأداء المالي التي تم اختيارها في هذه الدراسة والتي تم قياسها من خلال (نسبة الربح التشغيلي إلى إجمالي الأصول، نسبة صافي الربح إلى إجمالي الأصول، والعائد على السهم) في ظل وجود عمر البنك الذي تم قياسه من خلال احتساب (عدد السنوات) في البنوك التجارية الأردنية، وذلك على النحو الآتي:

**اختبار الفرضية الأولى -  $H_{01}$ :** والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتدريب الموارد البشرية في تحسين العائد التشغيلي على الأصول، وتم تطوير هذا النموذج لبيان أثر تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على مؤشر الربح التشغيلي منسوباً إلى إجمالي الأصول للبنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك كمتغير ضابط، وفيما يلي عرضاً لنتائج اختبار نموذج الدراسة الأول:

جدول (4) نتائج اختبار نموذج الدراسة الأول

Variable	Coefficient ( $\beta$ )	Sig.T	Std. Error	T- Statistic
<b>Constant</b>	-----	0.000	0.002	9.610
Training	0.023	0.787	8.004	0.271
Age	0.049	0.561	0.000	0.582
Adjusted R <sup>2</sup>	0.011			
R <sup>2</sup>	0.003			
R	0.055			
F-Statistic	0.211			
Sig. F-Statistic	0.810			

توضح نتائج الاختبار المعروضة أعلاه ارتفاع قيمة الاحتمال (Sig F) عن مستوى معنوية (0.05) الأمر الذي يدل على عدم تمتع نموذج الدراسة الأول بالملاءمة، حيث بلغت قيمته (Sig F=0.810)، كما تظهر نتائج الدراسة عدم وجود تأثير حيث بلغت قوة التأثير (Coefficient= 0.023) لتدريب الموارد البشرية منسوبةً إلى إجمالي الأصول على مؤشر الريح التشغيلي منسوبةً إلى إجمالي الأصول، وتعد هذه القيمة غير دالة معنوياً عند مستوى (0.05) حيث ارتفعت قيمة الاحتمال (Sig T) عن 0.05، فكانت قيمتها (0.787)، الأمر الذي يشير إلى قبول الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتدريب الموارد البشرية في تحسين الريح التشغيلي في ظل تباين عمر البنك.

كما وتشير النتائج أيضاً إلى أن عمر البنك لا يؤثر على مؤشر العائد التشغيلي على الأصول حيث بلغت قوة التأثير (Coefficient= 0.382)، وتعد قيمة هذا التأثير غير دالة إحصائياً لارتفاع قيمة (Sig T) عن 0.05 حيث بلغت (0.561).

كما أظهرت النتائج أن مؤشر العائد التشغيلي على الأصول لا يمكن تفسيره من خلال التباين في حجم الاستثمار في تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول بالاستناد إلى قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R-square) البالغة (0.011) في ظل وجود عمر البنك، وتعد هذه القيمة ضعيفة، ولا يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ والتفسير لمؤشر الربح التشغيلي إلى إجمالي الأصول في السنوات اللاحقة من خلال حجم الاستثمار في تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول وعمر البنك.

اختبار الفرضية الثانية -  $H_{02}$ : والتي تنص على انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية (0.05)  $(\alpha \leq)$  لتدريب الموارد البشرية في العائد على الأصول.

تم تطوير هذا النموذج لبيان أثر تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على مؤشر العائد على الأصول للبنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك كمتغير ضابط، وفيما يلي عرض لنتائج اختبار نموذج الدراسة الثاني:

جدول (5) نتائج اختبار نموذج الدراسة الثاني

Variable	Coefficient ( $\beta$ )	Sig. T	Std. Error	T- Statistic
<b>Constant</b>	-----	0.000	0.001	8.668
Training	0.022	0.792	5.935	0.264
Age	0.078	0.358	0.000	0.923
Adjusted R <sup>2</sup>	0.006			
R <sup>2</sup>	0.007			
R	0.082			
F-Statistic	0.469			
Sig. F-Statistic	0.627			

توضح نتائج الاختبار المعروضة أعلاه ارتفاع قيمة الاحتمال (Sig F) عن مستوى معنوية (0.05) الأمر الذي يدل على عدم تمتع نموذج الدراسة الأول بالملاءمة، حيث بلغت قيمته (Sig F=0.627)، كما تظهر نتائج الدراسة عدم وجود تأثير حيث بلغت قوة التأثير (Coefficient= 0.022) لتدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على مؤشر العائد على الأصول، وتعد هذه القيمة غير دالة معنوياً عند مستوى (0.05) حيث ارتفعت قيمة الاحتمال (Sig T) عن 0.05، فكانت قيمتها (0.792)، الأمر الذي يشير إلى قبول الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتدريب الموارد البشرية في تحسين الربح في ظل تباين عمر البنك.

كما وتشير النتائج أيضاً إلى أن عمر البنك لا يؤثر على مؤشر العائد على الأصول حيث بلغت قوة التأثير (Coefficient= 0.078)، وتعد قيمة هذا التأثير غير دالة إحصائياً لارتفاع قيمة (Sig T) عن 0.05 حيث بلغت (0.358).

كما أظهرت النتائج أن مؤشر الربح إلى إجمالي الأصول لا يمكن تفسيره من خلال التباين في حجم الاستثمار في تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول بالاستناد إلى قيمة معامل التحديد المعدل (Adjusted R-square) البالغة (0.006) في ظل وجود عمر البنك، وتعد هذه القيمة ضعيفة، ولا يمكن الاعتماد عليها في عملية التنبؤ والتفسير لمؤشر العائد على الأصول في السنوات اللاحقة من خلال حجم الاستثمار في تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول وعمر البنك.

اختبار الفرضية الثالثة -  $H_03$ : والتي تنص على أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ( $\leq 0.05$ )

( $\alpha$ ) لتدريب الموارد البشرية على العائد على السهم .

تم تطوير هذا النموذج لبيان أثر تدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على مؤشر العائد على السهم للبنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك كمتغير ضابط، وفيما يلي

عرض لنتائج اختبار نموذج الدراسة الثالث

جدول (6) نتائج اختبار نموذج الدراسة الثالث

Variable	Coefficient ( $\beta$ )	Sig. T	Std. Error	T- Statistic
<b>Constant</b>	-----	0.172	0.031	1.373
Training	-0.098	0.167	148.435	-1.39
Age	0.546	0.000	0.001	7.745
Adjusted R <sup>2</sup>	0.295			
R <sup>2</sup>	0.305			
R	0.552			
F-Statistic	30.648			
Sig. F-Statistic	0.000			

توضح نتائج الاختبار المعروضة أعلاه انخفاض قيمة الاحتمال (Sig F) عن مستوى معنوية (0.05) الأمر الذي يدل على تمتع نموذج الدراسة الثالث بالملاءمة، حيث بلغت قيمته (Sig F=0.000)، في حين تظهر نتائج الدراسة عدم وجود تأثير لتدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على مؤشر العائد على السهم (Coefficient= -0.098)، وتعد هذه القيمة غير دالة معنوياً عند مستوى (0.05) حيث ارتفعت قيمة الاحتمال (Sig T) عن 0.05، فكانت قيمتها (0.167)، وعلى الرغم من ملائمة النموذج الحالي إلا أن الأثر الأكبر كان للمتغير الضابط، حيث لم يكن هناك أي أثر للمتغير المستقل داخل نموذج الدراسة، الأمر الذي يدعو إلى قبول



الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود أثر ذي دلالة احصائية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لتدريب الموارد البشرية على العائد على السهم في ظل تباين عمر البنك.

كما وتشير النتائج أيضاً إلى أن عمر البنك يؤثر بشكل إيجابي على مؤشر العائد على السهم بمقدار (Coefficient= 0.546)، وتعد قيمة هذا التأثير دالة إحصائية لانخفاض قيمة (Sig T) عن 0.05 حيث بلغت (0.000).

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة والتوصيات

تمهيد

1-5 نتائج الدراسة

2-5 توصيات الدراسة

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة والتوصيات

#### 1-5 نتائج الدراسة

بعد إجراء اختبارات التحليل الإحصائي اللازمة في الفصل السابق؛ تمكن الباحث من الوصول إلى مجموعة من النتائج التي من أهمها:

##### أولاً: نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لتدريب الموارد البشرية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية". وبناءً على اختبار الفرضية تبين أنه لا يوجد تأثير لتدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على كافة مؤشرات الأداء المالي المتمثلة بكل من (العائد التشغيلي على الأصول، العائد على الأصول، والعائد على السهم) في ظل وجود عمر البنك.

##### ثانياً: إختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  لتدريب الموارد البشرية في تحسين العائد التشغيلي على الأصول". وبناءً على اختبار الفرضية تبين أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على تحسين العائد التشغيلي على الأصول في البنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك. وعلى الرغم من أهمية أداء العنصر البشري في البنوك لتحسين الأداء العام للمنظمة، إلا أن الباحث يعزي السبب في هذه النتيجة إلى عملية الاستثمار في تدريب الموظفين هو بمثابة مصروف يقوم على

تخفيض صافي أرباح البنك التشغيلية لكن يحصد البنك النفع من هذا التدريب في المستقبل، مما يجعل الاستثمار في تدريب الموارد البشرية ليس له أثر في تحسين الربح التشغيلي في البنوك.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (Khan et al., 2011) التي أظهرت أن التدريب يخفض التكاليف التشغيلية للمنشأة ويقلل من التزاماتها، ويقود إلى تحقيق غاياتها وأهدافها، ودراسة (Gunu et al., 2013) التي أكدت أن تدريب الموارد البشرية له دور في تحسين كفاءة العمل وتأثير هام على أداء البنك، ودراسة (Odumeru&Llesanmi, 2013) التي توصلت إلى أنه من أجل تحسين الأداء المالي يجب أن تشارك المنظمات في مبادرات تنمية الموارد البشرية على أساس منظم ومتسق، والتي يجب أن تركز جميعها على جعل الموظفين أكثر فاعلية وكفاءة في أداء واجباتهم، ودراسة (Enga, 2017) التي توصلت إلى أن البرامج التدريبية سوف تمكن المنشأة من أن تقطع شوطاً طويلاً ليس لتحسين أداء الفرد فقط بل للمنظمة ككل.

### ثالثاً: نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على "لايوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \geq 0.05)$  لتدريب الموارد البشرية في تحسين العائد على الأصول". وبناءً على اختبار الفرضية تبين أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب وتطوير الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على تحسين العائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك. ويرى الباحث أن السبب في ذلك يرجع إلى أن الاستثمار الذي تتفقه البنوك في تدريب موظفيها قد يظهر لديها في قائمة الدخل على شكل مصروف، حيث أن مثل هذه المصروفات تجلب الكثير من النفع على شكل زيادة في الأرباح وزيادة في المبيعات وتخفيض في المصاريف الأخرى وذلك بسبب مساهمتها في تحسين أداء الموظفين الذين يعدون أحد أهم العناصر الفعالة في البنك لكن ليس في نفس الفترة

وإنما على المدى القريب، لذا فإن ذلك يبرر عدم وجود أثر للاستثمار في تدريب الموظفين على الأداء المالي للبنك من خلال تحسين العائد على الأصول للبنك.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (Khan et al., 2011) التي أظهرت أن التدريب له أثر إيجابي على أداء المنشأة يقلل من التزامات المنشأة ويقود إلى تحقيق غاياتها وأهدافها، ودراسة (Gunu et al., 2013) التي أكدت أن تدريب الموارد البشرية له دور في تحسين كفاءة العمل وتأثير هام على أداء البنك، ودراسة (Odumeru&Llesanmi, 2013) التي توصلت إلى أنه من أجل تحسين الأداء المالي يجب أن تشارك المنظمات في مبادرات تنمية الموارد البشرية على أساس منتظم ومتسق، والتي يجب أن تركز جميعها على جعل الموظفين أكثر فاعلية وكفاءة في أداء واجباتهم، ودراسة (Enga, 2017) التي توصلت إلى أن البرامج التدريبية سوف تمكن المنشأة من أن تقطع شوطاً طويلاً ليس لتحسين أداء الفرد فقط بل للمنظمة ككل.

#### رابعاً: نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $\geq 0.05$ ) ( $\alpha$ ) لتدريب الموارد البشرية على العائد على السهم". وبناءً على إختبار الفرضية تبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتدريب الموارد البشرية منسوباً إلى إجمالي الأصول على العائد على السهم في البنوك التجارية الأردنية في ظل تباين عمر البنك. ويعزي الباحث السبب في هذه النتيجة في ضعف قدرة المستثمرين على تحليل كافة الجوانب التي من شأنها الارتقاء بالكادر المشكل للبنك من خلال ربطه للمصاريف التي يتم انفاقها على تدريب الموظفين مع العوائد التي تتحقق على أسهم تلك البنوك، حيث أن المنافع التي تتحصل عليها البنوك من الاستثمار في تدريب الموارد البشرية من خلال تحسين أداء الموظفين تكون منافع مستقبلية وفي الوقت الحالي تظهر كمصاريف

تخضع من قيمة الأرباح الحالية، كما يتضح أن عمر البنك يمثل مؤشراً إيجابياً على كفاءته في استثمار المبالغ المخصصة لتطوير موظفيه بشكل ينعكس إيجاباً على أدائه المالي.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (Khan et al., 2011) التي أظهرت أن التدريب له أثر إيجابي على أداء المنشأة يقلل من التزامات المنشأة، ويقود إلى تحقيق غاياتها وأهدافها، ودراسة (Gunu et al., 2013) التي أكدت أن تدريب الموارد البشرية له دور في تحسين كفاءة العمل وتأثير هام على أداء البنك، ودراسة (Odumeru&Llesanmi, 2013) التي توصلت إلى أنه من أجل تحسين الأداء المالي يجب أن تشارك المنظمات في مبادرات تنمية الموارد البشرية على أساس منتظم ومتسق، والتي يجب أن تركز جميعها على جعل الموظفين أكثر فاعلية وكفاءة في أداء واجباتهم، ودراسة (Enga, 2017) التي توصلت إلى أن البرامج التدريبية سوف تمكن المنشأة من أن تقطع شوطاً طويلاً ليس لتحسين أداء الفرد فقط بل للمنظمة ككل.

## 5-2 توصيات الدراسة

بناءً على ما تم التوصل له من نتائج خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات على النحو الآتي:

1. توصي الدراسة إدارات البنوك التجارية الأردنية بدراسة احتياجات البنوك من الدورات التدريبية لمواردها البشرية كعملية منظمة ضمن الموازنات التخطيطية، على أن تخصص البنوك التجارية ميزانية محددة للتدريب في كل عام بحيث تكون مدروسة بشكل جيد لتحقيق منافع تعود عليها في المستقبل من خلال تزويد العاملين بالمعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي تقود إلى رفع كفاءتهم بشكل ينعكس إيجاباً على أداءها المالي المستقبلي دون التأثير على أرباحها التشغيلية بشكل كبير في الوقت الحالي.
2. يوصي الباحث إدارات البنوك التجارية أن تقوم باختيار موظفيها الجدد وتعيينهم اعتماداً على مستويات أداء يتم تحديدها بشكل دقيق، بالإضافة إلى تقييم أداء موظفيها الحاليين حسب الفئات الوظيفية المختلفة في نهاية كل عام بهدف التقليل من مصاريف تدريب الموارد البشرية والحفاظ على مستويات الأرباح الحالية، وذلك للحرص على رفع كفاءة موظفيها بشكل يقود إلى زيادة صافي أرباح البنك الحالية والمستقبلية.
3. يوصي الباحث حملة الأسهم والمستثمرين والمحللين الماليين في سوق عمان للأوراق المالية بضرورة العمل على تحليل القوائم المالية بما فيها المصاريف التي يتم دفعها على تدريب وتطوير الموظفين بشكل علمي من أجل اتخاذ قراراتهم الاستثمارية الحكيمة، لما لهذه المصاريف من منافع مستقبلية قد لا تظهر في الوقت الحالي.
4. يوصي الباحث إدارات البنوك التجارية إدارة عملية الاستثمار في تدريب الموارد البشرية على أفضل وجه بهدف الوصول إلى أفضل نسب مثلى للأداء المالي من خلال الموازنة بين العوائد

المراد تحقيقها مع المخاطر المحتملة من تلك المصاريف بشكل يقود إلى ضمان الأثر الإيجابي لتدريب الموارد البشرية على تحسين مستوى الأداء المالي لتلك البنوك في الوقت الحالي واللاحق.

5. بناءً على الدور الهام لعمر البنك وتأثيره بشكل إيجابي على تحسين مستوى مؤشر العائد على السهم لتلك البنوك، يوصي الباحث بضرورة اهتمام المستثمرين والمستخدمين للقوائم المالية بعمر البنوك التجارية عند اتخاذ قراراتهم الاستثمارية المتعلقة بعوائد الأسهم في البنوك التجارية الأردنية.

6. القيام بالمزيد من الدراسات حول مؤشرات أخرى قد يكون لها علاقة مع تدريب الموارد البشرية في البنوك التجارية الأردنية، مثل القيمة السوقية ونسب السيولة النقدية وتوزيعات الأرباح وغيرها من المؤشرات، وتأثيرها على السنوات اللاحقة.



## قائمة المراجع:

### أولاً: المراجع باللغة العربية

- (1) البشير، آلاء، ورقيه، محمد، وعلي، ملاذ، ونهال مراد، وسالم، هديل (2017). **التحليل المالي ودوره في تقويم الأداء المالي للشركات التجارية، بحث تكميلي في المحاسبة والتمويل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، قسم المحاسبة والتمويل، الخرطوم، السودان.**
- (2) بلوناس، عبد الله، وأميه، قذيفة (2009). **دور رأس المال الفكري في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، المؤتمر العلمي الثالث، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، 27-29/ أبريل 2009، عمان-الأردن.**
- (3) بن ساسي، إلياس، والقريشي، يوسف (2006). **التسيير المالي (الإدارة المالية): دروس وتطبيقات. الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.**
- (4) بيسار، عبد المطلب (2017). **دور الإستثمار في رأس المال الفكري في تحقيق الأداء المتميز لمنظمات الاعمال، رسالة دكتوراة غير منشورة، جامعة محمد بوضياف المسيله، المسيله، الجزائر.**
- (5) جابر، سميح (2001). **تدريب وإعداد مدربي التدريب المهني، المركز العربي للتدريب المهني وإعداد المدربين.**
- (6) الجندي، نهال (2011). **نموذج مقترح لتقييم التوازن لأداء رأس المال الفكري لدعم القدرة التنافسية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد والمحاسبة والتمويل، جامعة الأزهر، مصر.**

- (7) الحديثي، سرى كريم (2010). دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- (8) الخطيب، محمد (2010). الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الاردن.
- (9) الدعاس، عبدالله (2010). إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحسين الأداء المالي: دراسة تطبيقية في عينة المصارف التجارية الأردنية، *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، المجلد 37، ص 97.
- (10) الدهان، محمد (2012). رأس رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قسنطينة، الجزائر.
- (11) الروسان، محمود، والعجلوني، محمود (2010). أثر رأس المال الفكري في المصارف الأردنية، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، المجلد 26، العدد 2.
- (12) زغلول، جودة (2002). إطار مقترح للأصول الفكرية والتعزيز عنها في بيئة الاقتصاد (المصرفي)، *المجلة العلمية للتجارة والتمويل*، العدد 2.
- (13) زويلف، مهدي (2003). إدارة الأفراد، دار الصفاء، عمان، الأردن.
- (14) السالم، مؤيد، وصالح، عادل (2002). إدارة الموارد البشرية: المدخل الاستراتيجي، الطبعة الأولى، عالم الكتب الحديثة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (15) السيد، عماد (2008). المحاسبة عن رأس المال الفكري من منظور استراتيجي مع التركيز على مدخل القيمة الشاملة، *المجلة العلمية لقطاع كلية التجارة*، العدد 2.

- (16) شاهين، عبد الحميد (2003). مدخل مقترح للقياس المحاسبي لأصول الملكية الفكرية مع دراسة تطبيقية على صناعة الأدوية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، المجلد 1، العدد 3، ص 273-325.
- (17) شاويش، مصطفى (2010). تقييم منشآت التدريب الاهلية، دار الشروق، عمان، الأردن.
- (18) شحادة، نظمي (2000). إدارة الموارد البشرية، دار الصفاء، عمان، الأردن.
- (19) عبد الغني، دادن، والأمين، محمد (2006). قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية. *مجلة الباحث*، العدد 4.
- (20) عبد الله، خالد، والطراد، إسماعيل (2006). إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن.
- (21) عشي، عادل (2002). الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- (22) فاطمة الزهراء، مفاتيح (2011). تسيير مخاطر الاستغلال وأثرها على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية حالة ليند غاز 2009-2005، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- (23) كاظم، رحاب حسين (2016). كتابتعريف الموارد البشرية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بابل، بغداد، العراق.
- (24) الموسوي، سنان (2008). ادارة الموارد البشرية وتأثيرات العولمة عليها، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- (25) نجم، عبود (2008). إدارة المعرفة المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات، الطبعة الثانية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

26) النعيمي، عدنان، والتميمي، أرشد (2008). **التحليل والتخطيط المالي**، الطبعة الأولى، دار

اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن.

27) النعيمي، عدنان، والساقي، سعدون، وسلام، أسامة، وموسى، شقيري (2008). **الإدارة**

**المالية: النظرية والتطبيق**، الطبعة الثانية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،

الأردن.

28) الهيتي، خالد (2003). **إدارة الموارد البشرية**، دار وائل، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

29) يوسف، عبد الستار (2005). **دراسة وتقييم رأس المال الفكري في شركات الأعمال**، رسالة

ماجستير غير منشورة، جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Alin, A. (2010). Multicollinearity. *Wiley Interdisciplinary Reviews: Computational Statistics*, Vol. 2, No. 3, Pp. 370-374.
- 2- Cohen, P., West, S., & Aiken, L. (2014). **Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences**. Psychology Press.
- 3- Cox, D. (2018). **Analysis of Binary Data**. 2<sup>nd</sup> Edition, Routledge, New York.
- 4- Daft, R. (2003). **Management**. 6<sup>th</sup> Edition. United States: South-Western.
- 5- Daladeeh, A. (2013). The Role Of Financial Analysis Ratio In Evaluating Performance (Case Study: National Chlorine Industry), *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol 5, No 2, P 13.
- 6- Despres, C., & Chauvel, D. (2000). **Butterworth Heinemann**, Boston.
- 7- Dinov, I., Christou, N., & Sanchez, J. (2008). Central Limit Theorem: New SOCR Applet and Demonstration Activity. *Journal of Statistics Education*, Vol. 16, No. 2.
- 8- Enga, E. (2017). **The Impact of Training and Development on Organizational Performance. Case Study: National Financial**

**Credit Bank Kumba**, Centria University of Applied Sciences, Page 2-31.

- 9- Farlex, (2009). **Business and Investing Terms Explained**, International Financial Dictionary. USA.
- 10- Field, A. (2013), **Discovering Statistics Using SPSS**, 13<sup>th</sup> Ed, Sage.
- 11- Garson, G. (2012). **Testing Statistical Assumptions**. Asheboro, NC- Statistical Associates Publishing, New York, USA.
- 12- George, S. & Scott, B. (2012), **Managing Human Resources**, 16<sup>th</sup> Edition, Cengage Learning, USA.
- 13- Ho, R. (2013). **Handbook of Univariate and Multivariate Data Analysis with IBM SPSS**. 2<sup>nd</sup> Edition, Chapman and Hall/CRC, New York, USA.
- 14- James, A., & Oladele A. (2013). The Effects of Human Resources Development on Financial Performance of Organizations, *Asian Business Review*, Vol. 2, No.1, Pp 1-5.
- 15- Lison, P., Tiedemann, J., & Kouylekov, M. (2019). **Statistical Rescoring of Sentence Alignments in Large, Noisy Parallel Corpora**. Eleventh International Conference on Language Resources and Evaluation. European Language Resources Association (ELRA).
- 16- Lynch, B. (2001). **Rethinking Assessment from a Critical Perspective**, Unpublished Master thesis, Portland State University.

- 17- Lynn, R. (1999) **Culture And Intellectual Capital Management: A Key Factor In Successful ICM Implementation.**
- 18- MchenZie, J, & Winkelen. C. (2004). **Understanding the Knowledgeable Organization**, International, Padstow, Cornwall.
- 19- Michael, A. (2000). **Understanding Training: Human Resource Management Practice**, 8<sup>th</sup> Edition, Kogan Page Limited, UK.
- 20- OECD, (1999) **The Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) Measuring and Reporting Intellectual Capital: Experience**, Issues and Prospect Programme Notes and Background to Technical Meeting and policy and Strategy Forum, Paris.
- 21- Shahin, A, Samea, M. (2010). **Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion**, 8<sup>th</sup> Edition, Kogan Page Limited, UK.
- 22- Silverman, B. (2018). **Density Estimation for Statistics and Data Analysis**. 1<sup>st</sup> Edition, Routledge, New York.
- 23- Skandia, J. (2000). **Information Technology Management**, CRC Press, Boca Raton.
- 24- Stewart, T. (1997). **Intellectual Capital the New Wealth of Organization Business Quarterly**, Doubleday, New York, USA.

- 25- Sveiby, K. (1997). **Measuring Intangible Assets**, March 1997 and Oct 2001(on-line). Available at: <http://www.sveiby.com>.
- 26- Thompson, C., Kim, R., Aloe, A., & Becker, B. (2017). Extracting the Variance Inflation Factor and Other Multicollinearity Diagnostics from Typical Regression Results. *Basic and Applied Social Psychology*, Vol. 39, No. 2, Pp. 81-90.



## الملاحق

## ملحق رقم (1)

## البيانات المالية للبنوك التجارية الأردنية

Banks	Year	Training	Training/T.A	Operating Income	Operating income/ T.A	Net Income	N.I/T.A	EPS	Bank age
البنك الاردني الكويتي	2009	300,914	0.014%	61,810,941	2.90%	43,850,663	2.10%	0.44	33
	2010	251,478	0.012%	74,561,938	3.60%	51,941,593	2.50%	0.52	34
	2011	172,614	0.008%	55,675,068	2.40%	39,930,150	1.80%	0.4	35
	2012	142,377	0.006%	63,434,837	2.60%	46,355,615	1.90%	0.46	36
	2013	129,095	0.005%	66,099,509	2.60%	47,496,368	1.90%	0.47	37
	2014	132,254	0.005%	62,959,797	2.40%	46,545,475	1.80%	0.47	38
	2015	149,433	0.005%	56,558,936	2.00%	38,558,054	1.40%	0.39	39
	2016	268,946	0.010%	43,600,633	1.60%	29,747,029	1.10%	0.3	40
	2017	198,261	0.007%	41,174,065	1.50%	26,955,793	1.00%	0.27	41
	2018	167,340	0.006%	56,201,328	2.10%	42,143,508	1.50%	0.42	42
	2019	225,392	0.008%	46,942,144	1.70%	29,937,620	1.10%	0.3	43
البنك التجاري الأردني	2009	74,052	0.012%	7,410,023	1.20%	5,560,865	0.90%	0.08	32
	2010	92,989	0.012%	7,263,130	1.00%	4,376,426	0.60%	0.05	33
	2011	121,090	0.015%	-987,803	-0.10%	-1,329,749	-0.20%	-0.02	34
	2012	68,005	0.008%	3,071,278	0.40%	2,062,878	0.20%	0.02	35
	2013	144,081	0.014%	4,184,256	0.40%	3,199,256	0.30%	0.03	36
	2014	126,820	0.011%	15,601,781	1.30%	11,728,020	1.00%	0.12	37
	2015	185,437	0.012%	24,152,220	1.60%	15,756,877	1.10%	0.15	38
	2016	272,444	0.022%	12,033,279	1.00%	9,325,406	0.70%	0.08	39
	2017	178,008	0.013%	6,392,928	0.50%	3,788,813	0.30%	0.03	40
	2018	229,075	0.017%	6,379,044	0.50%	5,029,366	0.40%	0.04	41
	2019	138,378	0.010%	7,538,539	0.50%	5,313,066	0.40%	0.04	42
بنك الاسكان للتجارة والتمويل	2009	413,501	0.007%	99,323,756	1.60%	59,896,310	1.00%	0.24	36
	2010	735,985	0.011%	117,216,198	1.80%	78,976,269	1.20%	0.31	37
	2011	404,548	0.006%	135,764,959	2.00%	87,848,233	1.30%	0.35	38
	2012	436,400	0.006%	142,303,304	2.00%	94,064,334	1.30%	0.37	39
	2013	473,032	0.007%	150,127,003	2.10%	99,781,477	1.40%	0.4	40
	2014	436,408	0.006%	162,103,022	2.10%	120,238,415	1.60%	0.48	41
	2015	782,587	0.010%	177,020,116	2.20%	121,768,520	1.50%	0.48	42
	2016	757,913	0.010%	190,336,131	2.40%	123,787,093	1.60%	0.49	43
	2017	853,286	0.010%	180,012,696	2.20%	121,868,089	1.50%	0.39	44
	2018	542,619	0.007%	132,000,598	1.60%	90,316,409	1.10%	0.29	45
	2019	577,841	0.007%	132,174,952	1.60%	80,866,565	1.00%	0.26	46
بنك الاستثمار العربي الاردني	2009	12,612	0.002%	15,262,765	1.90%	10,500,143	1.30%	0.11	31
	2010	44,322	0.005%	16,001,068	1.80%	11,683,728	1.30%	0.12	32
	2011	27,780	0.003%	16,478,086	1.80%	11,763,278	1.30%	0.12	33

	2012	3,923	0.000%	20,382,050	2.00%	13,723,485	1.30%	0.14	34
	2013	37,609	0.003%	22,223,911	1.90%	15,159,504	1.30%	0.15	35
	2014	61,146	0.003%	33,695,196	1.90%	22,871,285	1.30%	0.15	36
	2015	61,173	0.003%	33,529,649	1.90%	21,314,142	1.20%	0.14	37
	2016	45,765	0.003%	33,529,065	1.90%	21,006,184	1.20%	0.14	38
	2017	55,559	0.003%	25,829,257	1.40%	15,984,051	0.90%	0.11	39
	2018	45,805	0.002%	24,451,422	1.20%	15,506,052	0.80%	0.1	40
	2019	46,433	0.002%	23,720,970	1.10%	14,871,803	0.70%	0.1	41
بنك الإتحاد	2009	71,065	0.005%	20,228,318	1.40%	16,313,890	1.10%	0.16	31
	2010	137,435	0.009%	30,674,496	2.00%	21,332,951	1.40%	0.21	32
	2011	83,558	0.006%	13,856,217	0.90%	10,336,736	0.70%	0.1	33
	2012	148,266	0.008%	20,394,885	1.20%	14,747,085	0.80%	0.15	34
	2013	212,471	0.011%	32,194,480	1.70%	22,522,015	1.20%	0.2	35
	2014	218,132	0.010%	35,156,509	1.60%	26,473,189	1.20%	0.24	36
	2015	392,970	0.016%	44,305,540	1.90%	28,833,141	1.20%	0.23	37
	2016	480,567	0.019%	41,783,185	1.60%	29,235,822	1.10%	0.23	38
	2017	812,160	0.023%	52,254,544	1.50%	31,364,269	0.90%	0.2	39
	2018	736,691	0.019%	62,638,646	1.60%	35,736,582	0.90%	0.22	40
2019	857,885	0.019%	61,462,338	1.30%	31,613,674	0.70%	0.2	41	
بنك المؤسسة العربية المصرفية/الأردن	2009	65,629	0.011%	13,539,503	2.20%	9,236,879	1.50%	0.13	19
	2010	50,033	0.007%	14,519,799	2.10%	10,358,382	1.50%	0.13	20
	2011	74,741	0.010%	16,629,338	2.20%	11,300,733	1.50%	0.13	21
	2012	39,601	0.005%	16,019,135	1.90%	11,031,333	1.30%	0.11	22
	2013	299,720	0.031%	17,175,341	1.80%	11,695,674	1.20%	0.12	23
	2014	374,994	0.034%	19,391,919	1.80%	13,441,467	1.20%	0.12	24
	2015	108,346	0.011%	23,968,991	2.30%	15,644,384	1.50%	0.14	25
	2016	101,815	0.009%	21,511,515	1.90%	14,065,727	1.30%	0.13	26
	2017	99,306	0.009%	19,512,719	1.70%	12,964,911	1.10%	0.12	27
	2018	78,818	0.007%	14,291,341	1.20%	9,716,214	0.80%	0.09	28
2019	89,027	0.008%	3,535,618	0.30%	1,935,274	0.20%	0.02	29	
البنك الاستثماري	2009	10,664	0.002%	10,949,539	1.60%	7,238,285	1.10%	0.1	33
	2010	46,980	0.007%	16,075,771	2.40%	10,893,192	1.60%	0.14	34
	2011	30,685	0.004%	13,701,634	2.00%	9,594,044	1.40%	0.11	35
	2012	36,421	0.005%	13,588,965	1.90%	11,218,390	1.60%	0.11	36
	2013	65,897	0.008%	16,263,525	2.10%	11,880,711	1.50%	0.12	37
	2014	114,782	0.014%	15,958,120	2.00%	12,308,606	1.50%	0.12	38
	2015	137,639	0.016%	20,604,844	2.40%	14,254,168	1.70%	0.14	39
	2016	115,792	0.012%	22,378,226	2.40%	15,297,799	1.60%	0.15	40
	2017	119,995	0.011%	19,738,346	1.80%	15,073,707	1.40%	0.15	41
	2018	109,996	0.010%	21,198,446	1.80%	15,479,714	1.30%	0.15	42
2019	71,479	0.006%	22,910,535	1.90%	15,683,801	1.30%	0.16	43	
بنك المال الأردني	2009	296,108	0.028%	4,458,918	0.40%	2,008,766	0.20%	0.02	14
	2010	271,649	0.023%	7,523,921	0.60%	4,853,976	0.40%	0.03	15
	2011	95,712	0.007%	2,053,598	0.10%	1,049,840	0.10%	0.01	16
	2012	82,116	0.005%	29,766,591	1.90%	19,792,458	1.20%	0.13	17
	2013	280,456	0.015%	48,786,707	2.60%	35,182,995	1.90%	0.21	18
2014	181,720	0.009%	50,157,286	2.40%	33,521,823	1.60%	0.18	19	

	2015	403,509	0.020%	11,118,595	0.60%	4,932,352	0.20%	0.02	20
	2016	491,108	0.024%	27,175,398	1.40%	12,442,588	0.60%	0.06	21
	2017	603,197	0.030%	31,975,342	1.60%	24,356,884	1.20%	0.12	22
	2018	425,063	0.022%	37,617,307	1.90%	30,798,175	1.60%	0.15	23
	2019	456,390	0.021%	37,261,857	1.70%	25,100,836	1.10%	0.13	24
بنك سوسيتيه جنرال - الأردن	2009	81,218	0.027%	6,363,964	2.10%	4,284,388	1.40%	0.11	16
	2010	44,750	0.013%	6,674,439	1.90%	4,603,493	1.30%	0.11	17
	2011	41,604	0.012%	4,859,743	1.30%	3,259,854	0.90%	0.07	18
	2012	43,763	0.009%	6,605,274	1.40%	4,734,560	1.00%	0.05	19
	2013	22,540	0.004%	10,104,389	1.60%	7,001,620	1.10%	0.07	20
	2014	44,936	0.005%	12,962,231	1.50%	9,200,992	1.10%	0.09	21
	2015	52,121	0.004%	15,488,438	1.30%	10,009,226	0.80%	0.1	22
	2016	57,230	0.004%	16,650,363	1.30%	10,908,035	0.80%	0.11	23
	2017	62,721	0.005%	12,123,495	0.90%	7,810,209	0.60%	0.08	24
	2018	40,151	0.002%	12,526,555	0.70%	8,284,945	0.50%	0.08	25
	2019	50,588	0.003%	16,212,261	0.90%	10,060,197	0.60%	0.1	26
بنك القاهرة عمان	2009	267,087	0.015%	35,208,845	2.00%	25,549,038	1.50%	0.29	49
	2010	215,473	0.012%	47,631,101	2.60%	34,748,836	1.90%	0.35	50
	2011	244,177	0.013%	50,984,595	2.60%	36,596,414	1.90%	0.37	51
	2012	308,009	0.015%	50,552,670	2.50%	35,286,174	1.70%	0.35	52
	2013	276,359	0.012%	58,733,574	2.70%	40,795,896	1.80%	0.41	53
	2014	264,334	0.011%	62,464,378	2.70%	44,533,367	1.90%	0.36	54
	2015	336,392	0.013%	60,287,399	2.40%	41,168,254	1.60%	0.26	55
	2016	313,656	0.013%	49,923,557	2.00%	35,056,003	1.40%	0.19	56
	2017	379,936	0.014%	41,895,204	1.50%	30,336,470	1.10%	0.17	57
	2018	272,711	0.009%	41,984,474	1.40%	30,126,670	1.00%	0.17	58
	2019	238,520	0.008%	44,208,357	1.40%	28,095,485	0.90%	0.15	59
بنك الاردن	2009	353,085	0.019%	37,852,955	2.00%	26,733,627	1.40%	0.27	49
	2010	184,938	0.009%	45,891,304	2.30%	31,692,585	1.60%	0.32	50
	2011	168,605	0.008%	49,728,963	2.40%	36,043,069	1.80%	0.23	51
	2012	400,333	0.020%	46,277,214	2.30%	36,289,465	1.80%	0.23	52
	2013	426,423	0.021%	50,259,089	2.40%	40,739,214	2.00%	0.26	53
	2014	479,564	0.022%	60,054,897	2.70%	47,127,403	2.20%	0.3	54
	2015	295,605	0.013%	62,021,178	2.80%	40,835,470	1.90%	0.26	55
	2016	281,195	0.012%	62,370,408	2.70%	41,396,285	1.80%	0.21	56
	2017	619,331	0.024%	67,638,363	2.60%	46,795,537	1.80%	0.23	57
	2018	948,498	0.036%	63,013,932	2.40%	41,527,540	1.60%	0.21	58
	2019	365,630	0.014%	61,185,161	2.30%	40,163,256	1.50%	0.2	59
البنك الاهلي الاردني	2009	272,188	0.012%	27,862,829	1.20%	18,654,232	0.80%	0.17	54
	2010	253,004	0.010%	34,728,119	1.40%	22,896,724	0.90%	0.21	55
	2011	490,563	0.019%	33,696,018	1.30%	23,195,332	0.90%	0.18	56
	2012	315,090	0.012%	33,339,884	1.30%	23,791,624	0.90%	0.16	57
	2013	291,693	0.011%	23,409,707	0.90%	16,003,889	0.60%	0.1	58
	2014	369,700	0.016%	40,190,192	1.70%	34,160,812	1.50%	0.2	59
	2015	424,182	0.017%	32,559,140	1.30%	22,832,724	0.90%	0.13	60
	2016	324,398	0.012%	8,245,948	0.30%	6,274,933	0.20%	0.04	61
	2017	205,873	0.008%	20,143,927	0.70%	13,318,885	0.50%	0.07	62

	2018	236,550	0.008%	33,275,755	1.20%	21,277,280	0.80%	0.11	63
	2019	523,608	0.019%	36,248,140	1.30%	22,236,385	0.80%	0.11	64
البنك العربي	2009	3,943,000	0.017%	324,663,000	1.40%	250,039,000	1.10%	0.47	79
	2010	3,323,000	0.014%	218,759,000	0.90%	145,085,000	0.60%	0.27	80
	2011	635,000	0.003%	334,084,000	1.40%	263,001,000	1.10%	0.49	81
	2012	640,000	0.003%	351,413,000	1.50%	261,341,000	1.10%	0.49	82
	2013	2,519,000	0.010%	458,563,000	1.90%	346,226,000	1.40%	0.65	83
	2014	2,866,000	0.011%	346,535,000	1.30%	217,844,000	0.80%	0.38	84
	2015	3,144,000	0.012%	286,116,000	1.10%	154,019,000	0.60%	0.24	85
	2016	3,053,000	0.013%	321,834,000	1.30%	212,414,000	0.90%	0.33	86
	2017	3,050,000	0.013%	304,376,000	1.20%	195,025,000	0.80%	0.3	87
	2018	2,918,000	0.011%	554,239,000	2.20%	433,514,000	1.70%	0.68	88
	2019	3,105,000	0.012%	556,220,000	2.10%	423,560,000	1.60%	0.66	89