العـنـــــــــــوان

الصفـحـــــة

شكر و عرفان..... I
إهداء..... II
ملخص باللغة العربية .....III.....
ملخص باللغة الفرنسية .....IV.....
ملخص باللغة الإنجليزية .....V.....
فهرس المحتويات .....IX-VI.....
فهرس الجداول X
فهرس الأشكال ..... XII -XI

مقدمـــة عامـــة [أ – ز]

تمهيد ..... أ
الإشكالية ..... ب
الفرضيات ..... ب
أهمية الدراسة ..... ج
أهداف الدراسة ..... ج
مبررات اختيار الموضوع ..... د
المنهج والأدوات المستخدمة في البحث ..... د
تحديد إطار البحث..... ه
صعوبات البحث ..... ه
موقع البحث من الدراسات السابقة ..... ه
هيكل البحث..... ز

الفصل الأول

منهجـيـــــة (هيكـــــل، سلـــوك، أداء) في الصنـــاعـــــــة المصرفـيـــــة [02-57]

تمهيد 02
المبحث الأول: مدخل إلى الصناعة المصرفية..... 03
المطلب الأول: مفهوم الصناعة المصرفية..... 03

المطلب الثاني: المراحل التي مرت بها الصناعة المصرفية..... 04
المطلب الثالث: الملامح العامة للتطورات الجارية في الصناعة المصرفية..... 06
المطلب الرابع: التعريف بمفاهيم (هيكل، سلوك، أداء) الصناعة وطبيعة العلاقة بينها..... 12
المبحث الثاني: هيكل الصناعة المصرفية 15
المطلب الأول: مفهوم هيكل الصناعة المصرفية وأبعاده..... 15
المطلب الثاني: التركز في الصناعة المصرفية 18
المطلب الثالث: عوائق الدخول والخروج من الصناعة المصرفية..... 21
المطلب الرابع: التمييز في المنتجات في الصناعة المصرفية..... 25
المبحث الثالث: الإستراتيجيات في المؤسسات المصرفية..... 26
المطلب الأول: تعريف الإستراتيجية 26
المطلب الثاني: تحليل البيئة المصرفية..... 27
المطلب الثالث: الأهداف الأساسية للمؤسسة المصرفية..... 33
المطلب الرابع: الإستراتيجيات المصرفية الأساسية 35
المبحث الرابع: الأداء في الصناعة المصرفية 38
المطلب الأول: تقييم الأداء مفاهيم ومنطلقات أساسية 38
المطلب الثاني: مؤشرات تقييم الأداء..... 42
المطلب الثالث: مؤشر الكفاءة المصرفية 43
المطلب الرابع: مؤشر الربحية..... 48
المطلب الخامس: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة 54
خلاصة الفصل 57

الفصل الثاني

إستراتيجية تطويـــر الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المؤسسات المصرفية [59-112]

تمهيد 59
المبحث الأول: الخدمات المصرفية..... 60
المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية 60
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية 63
المطلب الثالث: دورة حياة الخدمات المصرفية 65
المطلب الرابع: جودة الخدمات المصرفية 68
المطلب الخامس: الأهمية الإستراتيجية للمنتجات المصرفية وموقعها التنافسي..... 69
المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية 71

المطلب الأول: ماهية تطوير الخدمات المصرفية..... 71
المطلب الثاني: مبررات ومصادر تطوير الخدمات المصرفية..... 73
المطلب الثالث: آليات تطوير الخدمات المصرفية..... 76
المطلب الرابع: مخاطر تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها..... 85
المطلب الخامس: أمثلة على تطوير الخدمات المصرفية في بعض الدول العربية والأجنبية ... 88
المبحث الثالث: دور التكنولوجيا، العنصر البشري والبحث والتطوير في تطوير الخدمات المصرفية 91
المطلب الأول: دور التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية..... 91
المطلب الثاني: دور العنصر البشري في تطوير الخدمات المصرفية..... 99
المطلب الثالث: دور البحث و التطوير في تطوير الخدمات المصرفية 100
المبحث الرابع: إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية و الأداء المصرفي 102
المطلب الأول: مفهوم إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية 102
المطلب الثاني: إستراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية..... 103
المطلب الثالث: دور إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية..... 104
المطلب الرابع: دور إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية في تحسين الأداء المصرفي 109
خلاصة الفصل 112

الفصل الثالث

إستراتيجيـــــة تطويـــر الخدمـــات المصرفيـــة وأثـــره ـــا على أداء بنـــك الفلاحـة والتنميـة الريفيـــــــة (BADR) [114-170]

تمهيد 114
المبحث الأول: اقتصاديات الصناعة المصرفية في الجزائر 115
المطلب الأول: هيكل الصناعة المصرفية الجزائرية .....115.....
المطلب الثاني: تنافسية المؤسسات المصرفية الجزائرية .....126.....
المطلب الثالث: تقييم الأداء في البنوك الجزائرية .....129.....
المبحث الثاني: تطوير الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) .....132.
المطلب الأول: لمحة عن بنك (BADR) ومكانته ضمن الهيكل المصرفي الجزائري .....132.
المطلب الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة في بنك (BADR) .....135.
المطلب الثالث: إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية في بنك (BADR) .....146.

المطلب الرابع: معوقات عملية تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها في بنك(BADR)148
المبحث الثالث: دور التكنولوجي والعنصر البشري في تطوير الخدمات المصرفية في بنك (BADR) .....152.....
المطلب الأول: دور التكنولوجي في تطوير الخدمات المصرفية في بنك (BADR) .....152.
المطلب الثاني: دور العنصر البشري في تطوير الخدمات المصرفية في بنك (BADR) .155.
المبحث الرابع: دور إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية في تحسين أداء بنك (BADR) .157.
المطلب الأول: أهمية إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية في بنك (BADR) .....157.
المطلب الثاني: تقييم الأداء المصرفي في بنك (BADR) .....158.....
المطلب الثالث: تطوير الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق ميزة تنافسية في بنك(BADR) 164
المطلب الرابع: أثر إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية في أداء بنك (BADR) .....166.
خلاصة الفصل .....170.....

الخـــاتمـــــة العـــامـــــة [172-176]

الخلاصة العامة للبحث .....172.....
نتائج الدراسة .....173.....
نتائج اختبار الفرضيات .....174.....
التوصيات المقترحة .....175.....
آفاق البحث .....176.....

قائمـــــة المـــراجـــــع [178- 190]

المراجع باللغة العربية .....178.....
المراجع باللغة الأجنبية .....188.....
المواقع الإلكترونية .....190.....