

المزيج النسوبي لخدمات البنوك التجارية

الدكتور أحمد فايز عباس مكي

أستاذ إدارة الأعمال المشارك

الدكتور محمد عبد الله أبو ركة

أستاذ إدارة الأعمال

الدكتور أحمد سعيد مصطفى

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

كلية الاقتصاد والإدارة - جامعة الملك عبد العزيز

جدة - المملكة العربية السعودية

مركز النشر العلمي - جامعة الملك عبد العزيز

ص.ب. ١٥٤٠ جدة ٢١٤٤١

المملكة العربية السعودية

• « برنامج البحث العلمي بجامعة الملك عبد العزيز » •

تشجع جامعة الملك عبد العزيز البحث العلمي في مختلف مجالات فروع المعرفة . وفي سبيل تحقيق ذلك ، تقوم الجامعة بتمويل بعض هذه البحوث وفق « القواعد التنظيمية للبحوث العلمية بجامعة الملك عبد العزيز » ، الصادرة بموجب قرار المجلس الأعلى للجامعة رقم (٢٠) بتاريخ ١٤٠٥/٥/٩ هـ (١٩٨٥/١/٣٠ م) .

والبحث المنشور بعد هو واحد من سلسلة البحوث الاقتصادية التي مؤلتها الجامعة وأجراها مركز البحوث والتنمية بكلية الاقتصاد والإدارة .

© ١٤٠٧ هـ (١٩٨٧ م) جامعة الملك عبد العزيز .

جميع حقوق طبع هذا البحث محفوظة وملك الجامعة . مسموح بنقله في أي بنك للمعلومات والاقباس منه دون إذن من صاحب الحق . غير مسموح بطبعه كاملاً . أو نقله على أية هيئة أو بأية وسيلة . سواء كانت إلكترونية . أو شرائط ممغنطة . أو ميكانيكية . أو استنساخاً . أو تسجيلاً . أو غير ذلك من الوسائل إلا بإذن كتابي من صاحب حق الطبع .

الطبعة الأولى ١٤٠٧ هـ (١٩٨٧ م)

تقديم

تشهد المملكة العربية السعودية نموا واضحا في كافة قطاعات النشاط الاقتصادي ، وتعد البنوك التجارية أحد أهم ركائز هذا التقدم فهي تسهم في تمويل المشروعات الاستثمارية وإشباع الحاجات المتعددة للعملاء (أفراد ومنظمات) . كما تساهم في توسيع حجم السوق من خلال تيسير وتنشيط المعاملات المالية والتجارية .

وقد اقترنت التطورات المصرفية الحديثة في المملكة بعدد من الاتجاهات الحديثة من أهمها سعودة البنوك والدمج وإصدار التشريعات المنظمة للعمل المصرفي . تلك الاتجاهات ساهمت في الحد بدرجة معينة من قدرة البنوك على تحقيق أهدافها في الربح والنمو بسهولة ويسر . كما أوجدت بيئة تنافسية تجتهد فيها البنوك لتقديم أفضل الخدمات والتسهيلات لتنمية أرباحها والإستمرار في رسالتها . وتتناول هذه الدراسة المزيج التسويقي لخدمات البنوك التجارية في المملكة العربية السعودية لما له من تأثير واضح على تقديم الخدمات المصرفية والاستفادة منها .

ويتوجه الباحثون بالشكر لكل من ساهم في هذه الدراسة . . وبصفة خاصة الأستاذ طلال المشهدي المحاضر بكلية الاقتصاد والإدارة والأستاذ فهد العيتاني المعيد بالكلية . ويأمل فريق البحث أن تحقق هذه الدراسة أهدافها المرجوة في تطوير خدمات البنوك التجارية . والله الموفق ..

الباحثون

رجب ١٤٠٣ هـ

المحتويات

الصفحة	الموضوع
هـ	تقديم
١	الفصل الأول : البنوك التجارية والتنمية الاقتصادية بالمملكة
٣	مجالات الائتمان المصرفي
٤	تطور ودائع البنوك التجارية
٥	تطور القروض والاستثمارات المصرفية
٦	تطور الانتشار الجغرافي للبنوك وفروعها
٩	الفصل الثاني : طبيعة وأهداف وأسلوب الدراسة
١١	أهداف الدراسة
١٢	أسلوب الدراسة
١٣	حدود الدراسة
١٥	الفصل الثالث : تحليل الدراسة
١٧	المزيج التسويقي لخدمات البنوك التجارية
١٩	- العملاء
٣٠	- الخدمة
٤٧	- السعر
٥١	- المكان
٥٣	- الترويج
٦٥	الفصل الرابع : النتائج والتوصيات
٦٩	نتائج الدراسة الميدانية
٧١	التوصيات
٧٥	المراجع
٧٧	المراجع العربية
٧٨	المراجع الأجنبية
٧٩	ملاحق الدراسة
٨١	قائمة استقصاء العملاء
٨٧	قائمة استقصاء الإدارة العليا بالبنوك السعودية
٩٧	المستخلص العربي
٩٨	المستخلص الإنجليزي