

اسم الطالب:

أمين بن اسماعيل قوقندي

المشرف:

د. صالح السبعان ، د. هاني العمري

الكلية:

الاقتصاد والإدارة

تاريخ المنح:

-

عنوان الرسالة:

تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في وظائف ادارة الموارد البشرية : دراسة تطبيقية علي قطاع البنوك التجارية بمحافظة جدة

تتركز مشكلة البحث في التساولين التاليين : ما مدى إهتمام الإدارة العليا بالبنوك بتوجهات الجودة الشاملة ؟ وما مدى تطبيق مفاهيم ادارة الجودة الشاملة في أنشطة مفاهيم الجودة الشاملة في ممارسة مختلطة وظائف ادارة الموارد البشرية بالبنوك ، ومدى إدراك الإدارة العليا لأهمية ذلك ، وكذلك أثر ذلك على جودة أداء الموارد البشرية بالبنوك ، ومدى إدراك الإدارة العليا لأهمية ذلك ، وكذلك أثر ذلك على جودة أداء العاملين . وكذلك التعرف على مدى توافر الثقافة والقيم الموازية لإدخال الجودة الشاملة . وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم الحصول على البيانات الأولية من عدد (370) مفردة من العاملين في إنتاج وتقديم الخدمات البنكية بواقع مفردتين لكل فرع من عدد (185) فرعاً للبنوك التجارية العاملة بمحافظة جدة. وقد تم استخدام أسلوب الاستبيان في جمع البيانات وتم بنائه وفقاً لميزان ليكرت القياسي Likert Scale الخماسي الدرجات. وقد أخذت (136) إستمارة للتحليل بعد مراجعتها . وتمت الإستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي في العلوم الإجتماعية (SPSS) في تحليل البيانات الأولية حيث تم استخدام مزيجاً من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي. ومن أهم نتائج التي تم التوصل إليها ثبتت صحة الفرد الأول والذي ينص على أن عدم تبني الإدارة العليا لفكرة الجودة الشاملة وتطبيق مفاهيمها يؤدي على تدني جودة أداء العاملين للخدمة البنكية . وثبتت صحة الفرض الثاني والذي ينص على أن عدم تطبيق البنوك لمفاهيم الجودة الشاملة على ممارسات ووظائف ادارة الموارد البشرية الخاصة بالإختبار والتعيين ، توصيف الوظائف ، تنمية وتدريب العاملين ، وتقويم الأداء يؤثر سلباً على جودة أداء العاملين للخدمة البنكية . كما أثبتت صحة الفرض الثالث للبحث والذي ينص على أن عدم تطبيق البنوك لمفاهيم الجودة الشاملة على ممارسات ووظائف ادارة الموارد البشرية الخاصة بالترقية والنقل ، والحوافز والرواتب ، ورعاية العاملين يؤثر سلباً على جودة أداء العاملين للخدمة البنكية. وقد تم إقتراح بعض التوصيات من أهمها : إهتمام البنوك بوضع إستراتيجية مدروسة بعناية من أجل التحول الى مدخل إدارة الجودة الشاملة . حرص البنوك على تطوير إدارة الموارد بحيث تؤدي مختلف وظائفها بما يتوافق مع متطلبات الجودة الشاملة مع التأكيد على أهمية التحسين المستمر للخدمة المصرفية حتي تتوافق مع توقعاته بل تتعداها . العمل على تمهيد وتهينة بيئة العمل بالبنك لتتوافق مع الجودة الشاملة عن طريق بناء ثقافة تنظيمية وتدعيم القيم وترسيخها ، العمل على الإستفادة من خبرات البنوك القاندة في داخل المملكة وخارجها والعمل على استخدام أسلوب المقارنة benchmarking للتعرف على نقاط التميز والإستفادة منها في التحسين المستمر للجودة ، الإهتمام بوضع معايير لمستويات جودة الخدمات والمنتجات المصرفية وذلك من أجل القياس والتقويم وفقاً لمختلف الأساليب ومن أهمها الأساليب الإحصائية . والأستعانة بتقنيات المعلومات الحديثة وخاصة الحاسبات والإتصالات فهي من أهم دعائم التطبيق الناجح وتحقيق التطوير والتحسين المستمر لجودة الخدمة المصرفية.