

# أثر ممارسات إدارة الجودة على تحقيق التميز في الخدمة: دراسة تطبيقية في البنوك التجارية الأردنية

إعداد

أحمد علي محمد اسعيد

المشرف

د. محمود بدر رضا العبيدي

المشرف المساعد

د. عباس الرواشده

جامعة الزيتونة الأردنية، 2020

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر ممارسات إدارة الجودة (التزام الادارة العليا، التركيز على الزبون، التحسين المستمر، تمكين الموارد البشرية) على تحقيق التميز في الخدمة بأبعادها (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الامان، التعاطف) في البنوك التجارية الأردنية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم إستبانة لغرض جمع البيانات من مجتمع الدراسة، الذي تكون من العاملين، والبالغ عددهم (3890) في سبعة من البنوك التجارية الأردنية . تم توزيع الاستبانات على عينة الدراسة والبالغ عددها 450، وقد تم استرداد (402) استبانة بنسبة استرداد (89%). كما تم إجراء المعالجات الإحصائية بإستخدام برنامج "الرزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (SPSS)" لاختبار فرضيات الدراسة.

اظهرت نتائج الدراسة الى أثر ذو دلالة احصائية لممارسات إدارة الجودة بأبعادهما (التزام الادارة العليا، التركيز على الزبون، التحسين المستمر، تمكين الموارد البشرية) على تحقيق التميز في الخدمة بأبعاده (الملموسية، الموثوقية، الاستجابة، الامان، التعاطف) في البنوك التجارية الأردنية. كما اكدت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية للتركيز على الزبون والتحسين المستمر وتمكين الموارد البشرية على الملموسية في البنوك التجارية الاردنية بينما لم يكن لالتزام الادارة العليا أثرا دالا احصائيا على الملموسية في البنوك التجارية الاردنية.

توصي الدراسة بدعم العلاقة بين الادارة العليا والعاملين في البنوك من خلال عقد اجتماعات دورية وزيادة الشفافية في تقييم الاداء وتبني سياسة الباب المفتوح وعقد الاجتماعات الغير رسمية بين العاملين وهذه الادارات، وضع خطط إستراتيجية لتمكين العاملين وإكسابهم المهارات الادارية والتقنية التي تؤدي الى شعورهم بالامان عند تعاملهم مع الزبائن واتخاذ القرارات المناسبة دون خوف او تردد.

**الكلمات المفتاحية:** ممارسات ادارة الجودة، التميز في الخدمة، جودة الخدمة، البنوك التجارية الأردنية.