



جامعة الموصل

كلية الإدارة والإقتصاد

اثر بعض مبادئ ادارة الجودة الشاملة في الخدمة المصرفية في ظل التحسين
المستمر/ دراسة ميدانية في عينة من المصارف الاهلية في مدينة كركوك

احمد نوح محمود الحديدي

الدبلوم العالي التخصصي
في إدارة الأعمال

بإشراف

الأستاذ المساعد الدكتور
عادل محمد عبدالله الطائي

المستخلص

سعت الدراسة الى اختبار اثر مجموعة من مبادئ ادارة الجودة الشاملة في المصارف المبحوثة التي تحقق الجودة العالية في خدماتها التي تقدمها للزبائن فعلى تلك المصارف عدم الاكتفاء بتطبيق تلك المبادئ وانما عليها تحقيق التحسين المستمر لادارة تلك الخدمات على نحو يمكنها من ان تظهر نفسها في الاسواق على انها قادرة على المنافسة ، اذ ان (رضا الزبون ، التقانة العالية ، الادارة بالحقائق ، تمكين العاملين) تعد مبادئ اساسية ومهمة لكن يفترض ان تقوم المصارف المبحوثة بوضع استراتيجيات تحسينية للخدمات المقدمة للزبائن ، لذلك تم التطرق في هذه الدراسة الى اهم الوسائل الفاعلة في قياس جودة الخدمات ولاسيما الخدمة المصرفية والبحث في كيفية تأثير مبادئ الجودة الشاملة من (رضا الزبون ، التقانة العالية ، الادارة بالحقائق ، تمكين العاملين) في الخدمة المصرفية في ظل التحسين المستمر ودوره وتأثيره في الخدمة المصرفية.

كما وسعت الدراسة إلى الاجابة عن عدد من الأسئلة في ضوءها تم بناء الإطار النظري، وصياغة ستة فرضيات رئيسة وفرعية اختبرت العلاقات ارتباطا واختلافا وتأثيرا، واستند البحث على مجموعة مقاييس عالمية جاهزة ، وجمعت البيانات من (105) فردا وهم عينة من زبائن المصارف المبحوثة المكونة من اربعة مصارف (مصرف بغداد ، مصرف جيهان ، مصرف RT ، المصرف العراقي الاسلامي) في محافظة كركوك واعتمدت على أساليب احصائية وصفية واستدلالية متقدمه على النظام (SPSS 20).

وتمثلت نتائج اختبار الفرضيات وتحليلها وتفسيرها وجود علاقات ارتباط معنوية لمبادئ الجودة الشاملة في الخدمة المصرفية في ظل التحسين المستمر. وتباين أهميه تلك المبادئ من حيث تأثيراتها المباشرة وغير المباشرة في الخدمة المصرفية وتحسينها باستخدام اسلوب التحسين المستمر.

وكان الاستنتاج الاكثر اهمية هو ان نتائج الدراسة اظهرت التأثير المعنوي والمهم لمبادئ الجودة الشاملة المعتمدة في الدراسة في الخدمة المصرفية وتحسين خصائصها من خلال اعتماد التحسين المستمر للخدمات المقدمة وتغييرها وتجديدها بين فترة واخرى

في حين كانت التوصيات المهمة هي ضرورة اعتماد اسلوب التحسين المستمر على الخدمات المقدمة وخلق تغيير على الخدمات وتحسينها بين فترة واخرى والاهتمام بالشكاوى والمقترحات المقدمة من قبل الزبائن واخذها بنظر الاعتبار ومن المهم تعزيز مبدأ تمكين العاملين

Abstract

The study sought to test the effect of a set of principles of total quality management in the investigated banks that achieve the high quality in its services provided to customers. These banks should not only apply these principles but also achieve continuous improvement of the management of these services so that they can show themselves in the markets as Competitive, (Customer Satisfaction, High Technology, Fact Management, Empowerment of Employees) are fundamental and important principles, but the investigated banks are expected to develop improved strategies for the services provided to customers. Therefore, the study focused on the most effective means of measuring the quality of services, Research on how the principles of total quality (customer satisfaction, high technology, fact management, employee empowerment) affect the banking service under continuous improvement and its role and impact in the banking service.

The study was designed to answer a number of questions in the theoretical framework was constructed, and the formulation of six hypotheses, the principal and the subsidiary, which tested the relationship in a way that was relevant and varied. The research was based on a set of global standards. The data were collected from 105 individuals, Four banks (Bank of Baghdad, Cihan Bank, RT Bank, the Iraqi Islamic Bank) in the province of Kirkuk and adopted on the methods of descriptive statistical and advanced on the system. (SPSS 20)

The results of the test hypotheses, analysis and interpretation were the existence of significant correlations of the principles of total quality in the banking service under continuous improvement. The importance of these principles in terms of their direct and indirect effects on banking has varied and improved with the method of continuous improvement.

The most important conclusion was that the results of the study showed the moral and important impact of the principles of total quality adopted in the study in the banking service and improve its characteristics through the continuous improvement of the services provided, changed and renewed from time to time

While the important recommendations were the need to adopt the method of continuous improvement on the services provided and the creation of change on services and improve from time to time and attention to complaints and proposals made by customers and taking into account and it is important to strengthen the principle of empowering employees in banks to accelerate the provision of services and the need to adopt high technology and keep up with Developments.

**The Impact of Some Principles of Total Quality
Management in the Banking Service under
Continuous Improvement - Field study in a Sample
of Private Banks in the City of Kirkuk**

**A Thesis Submitted By
Ahmed Noah Mahmood Al Hadidy**

**To
The Council of College of Administration and Economics
Mosul University
In
Partial Fulfillment of the Requirements for The degree
Of Higher Diploma In Business Administration**

**Supervised By
Dr. Adel Mohammed Abdullah**