

أثر إدارة الجودة الشاملة في أداء العاملين في البنوك التجارية الأردنية: الدور

المعدّل لاتجاهات العاملين

إعداد

رولا زكي عرار

إشراف

الدكتور عمرو الزغول

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى استكشاف أثر إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، رضا العملاء، التحسين المستمر، والتمكين الوظيفي) على أداء العاملين (الدقة في التنفيذ والانجاز، الإبداع والابتكار، العمل الجماعي، وإتقان العمل)، وإلى معرفة الدور المعدّل لاتجاهات العاملين للعلاقة المذكورة في البنوك التجارية الأردنية، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، تكون مجتمع الدراسة من المدراء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، وكما استخدمت الباحثة الاستبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم (279) استبانة وقد تم استرداد (218) استبانة صالحة للتحليل، وتم استخدام برمجية SPSS لتحليل البيانات والفرضيات.

توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها، وجود أثر ذو دلالة احصائية لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها (دعم الإدارة العليا، رضا العملاء، التحسين المستمر، والتمكين الوظيفي) على أداء العاملين بأبعاده في البنوك التجارية الأردنية. وكذلك أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر لاتجاهات العاملين في العلاقة ما بين إدارة الجودة الشاملة وأداء العاملين. وفي ضوء هذه النتائج أوصت الدراسة البنوك التجارية الأردنية بالاستمرار في تطبيق إدارة الجودة الشاملة كأداة وتقنية لاكتساب والحفاظ على الأولويات التنافسية، بصورة اخرى، استمرار البنوك لتنفيذ سياسات ادارة الجودة الشاملة واستكمال جوانبها المتعددة والذي يقودها الى التنافس والتمايز في ظل العولمة

والمسوق التنافسي الشديد، والتركيز على اتجاهات العاملين لما لها من أهمية في تعزيز أداء العاملين بصورة انتاجية لصالح البنوك، وكما يوصى بإجراء دراسات مماثلة في دول مختلفة خاصة في الدول العربية.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، أداء العاملين، اتجاهات العاملين، البنوك التجارية الأردنية.

The Impact of Total Quality Management on Employee's Performance in Jordanian Commercial Banking Sector: The Moderating Role of Employees' Attitudes

Prepared by

Rola Arar

Supervised by

Dr. Amro Alzghoul

Abstract

This study aimed to investigate the impact of total quality management with its dimensions (top management support, customer satisfaction, continuous improvement, and job empowerment) on the employee's performance (accuracy in execution and achievement, creativity and innovation, teamwork, and workmanship) in Jordanian commercial banks. The moderating role of the attitudes of employees. The researcher adopted quantitative research design by using a questionnaire to collect data, where the questionnaires were distributed to a proportional random sample of (279) questionnaires, and only (218) questionnaires were valid for analysis, and then they were analyzed SPSS. The study found that there is a significant impact of total quality management with its dimensions (top management support, customer satisfaction, continuous improvement, and job empowerment) on the performance of employees in Jordanian commercial banks. The results of the study also showed that there is an effect of employees' attitudes as a moderator on the relationship between the total quality management and the performance of employees in the Jordanian commercial banks sector. In light of these results, the study recommends that Banks should continue to apply total quality management as a tool and technique to acquire and maintain competitive priorities. Also, there should be focus on the application of employees' attitude as it plays

essential role on the employees' performance. It is also recommended to conduct similar studies in different countries, especially in the Arab countries.

Keywords: Total Quality, Employee Performance, Employee Attitudes, Jordanian Commercial Banks.