



Contents lists available at ScienceDirect

ScienceDirect



journal homepage: www.elsevier.com/locate/aebj

Conference Title

تقييم مدى إدراك القيادات الإدارية الوسطى لمفهوم تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية العاملة في الأردن

Assessment of the Middle Administrative Leadership's Awareness of the Implementation of the Concept of Total Quality Management (TQM) in Commercial Banks operating in Jordan

د. فراس محمد الرواشدة*

أستاذ مشارك، عميد كلية الإدارة والتمويل، الجامعة الأردنية، العقبة، الأردن

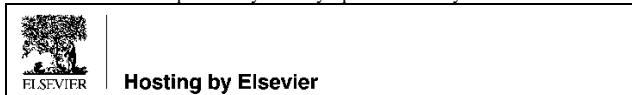
Dr. Firas Mohammed Al Rawashdeh*

Associate Professor, Dean of the Faculty of Management and Finance, The University of Jordan, Aqaba, Jordan

* Corresponding author. Tel.: 00962795613256

E-mail address: mfiras18@hotmail.com

Peer review under responsibility of Holy Spirit University of Kaslik.



ARTICLE INFO

Article history:

Received 09 March 2011

Received in revised form 26 June 2012

Accepted 11 July 2012

Keywords:

Concept of TQM

Importance of TQM

Application of TQM

Middle Management

Commercial Banks

ABSTRACT

This study aims to identify the role of the modern concept of total quality management (TQM) and how it is applied by the middle management that links between senior management and clients in the most important service sector: banks. It also aims to identify the middle management's awareness and understanding of the concept and importance of applying total quality management in commercial banks operating in Jordan. In general, the study found that there is a high awareness and understanding of the concept of total quality management. Middle management is also fully aware of the meaning and importance of total quality, but the role of middle management in the application of total quality management in commercial banks was very low. There are obstacles hindering the application of Total Quality Management. Therefore, the study recommended that middle management should be given the opportunity to apply Total Quality Management, because the role of this management is executive and has an important role in this area. There should be therefore a training plan with a timetable for all levels of management in the bank, and the banks should provide effective communication channels to identify customers' needs, and create distinguished human relations among the staff. The workers should also be involved in the formulation of the vision and message of the bank. The researcher also recommended that there should be specialized administrative units interested in total quality management.

© 2014 Holy Spirit University of Kaslik. Hosting by Elsevier B.V. Open access under [CC BY-NC-ND license](#).

ملخص

الكلمات المفتاحية:
مفهوم الجودة الشاملة
أهمية الجودة الشاملة
تطبيق الجودة الشاملة
الإدارة الوسطى
البنوك التجارية

هدفت هذه الدراسة بشكل عام إلى معرفة الدور الحديث لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقه من قبل الإدارة الوسطى التي تربط بين الإدارة العليا والمتعاملين معها في أهم قطاع خدمي كقطاع البنوك، ومدى إدراك القيادة الإدارية الوسطى لمفهوم وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية العاملة في الأردن. وقد توصلت الدراسة بشكل عام إلى أن هناك نسبة واعي وإدراك عالية لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، وتذكر تماماً معنى وأهمية الجودة الشاملة، ولكن دور الإدارة الوسطى في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك التجارية جاء متدنياً جداً. ويوجد معوقات تعيق تطبيق إدارة الجودة الشاملة. وأوصت الدراسة بأن يتم إعطاء الإدارة الوسطى الفرصة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، لأن موقع هذه الإدارة تنفيذي ولها دور مهم في هذا المجال. ويجب وضع خطة تدريبية ضمن جدول زمني لكافة المستويات الإدارية في البنك، وأن توفر البنوك قنوات اتصال فعالة للتعرف على احتياجات العملاء وأن تهتم الإدارة الوسطى بخلق علاقات إنسانية متميزة بين الموظفين وأن يكون هناك مشاركة للعاملين واندماجهم في صياغة الرؤيا والرسالة الخاصة في البنك مع وحدات إدارية متخصصة تعنى بإدارة الجودة الشاملة.

متن کامل مقاله

دریافت فوری ←

ISIArticles

مرجع مقالات تخصصی ایران

- ✓ امکان دانلود نسخه تمام متن مقالات انگلیسی
- ✓ امکان دانلود نسخه ترجمه شده مقالات
- ✓ پذیرش سفارش ترجمه تخصصی
- ✓ امکان جستجو در آرشیو جامعی از صدها موضوع و هزاران مقاله
- ✓ امکان دانلود رایگان ۲ صفحه اول هر مقاله
- ✓ امکان پرداخت اینترنتی با کلیه کارت های عضو شتاب
- ✓ دانلود فوری مقاله پس از پرداخت آنلاین
- ✓ پشتیبانی کامل خرید با بهره مندی از سیستم هوشمند رهگیری سفارشات