

تأثير الجودة و تحليل الاداء على الخدمات الهاتفية في البنك العربي الوطني

The impact of quality and performance analysis on  
telephone services at the Arab National Bank

Proposal

مشروع التخرج النهائي

إعداد الطالبين

| الاسم                  | الرقم الأكاديمي |
|------------------------|-----------------|
| تركي بن عبدالله اليوسف | 222001184       |
| رائد بن عبدالله الوهيد | 222000972       |

إشراف

|                      |
|----------------------|
| د . الفیصل عبدالحمید |
| د . ولید سلیمان      |
| د . شیماء شعلان      |
| د . رنا عبدالرؤوف    |

1445هـ / 2024م

## تأثير الجودة و تحليل الاداء على الخدمات الهاتفية في البنك العربي الوطني

أولاً : المقدمة

تقوم البنوك بصفة عامة بدور أساسي في توفير الأموال لمتطلبات التنمية الاقتصادية ، وتلعب البنوك التجارية بصفة خاصة دوراً حيوياً في تجميع الودائع وتوظيفها ، وبالتالي يعتبر البنك مؤسسة مالية تقوم بمهامها المعتادة المتمثلة في جمع الأموال وذلك في شكل ودائع أو بأي شكل آخر ثم تقوم بتوظيفها لحسابهم عن طريق قيامها بعمليات مختلفة .

ولما للجودة و تحليل الأداء من أثر إيجابي على الخدمات الهاتفية المقدمة يتم عمل تقييم للمكالمات الواردة من قبل العملاء من ثم تحليلها من قبل موظفين مختصين لمعرفة الاحتياجات اللازمة ومن ثم تطويرها لما ينعكس ذلك على الخدمات المقدمة للعملاء .

علماً ان البنك العربي الوطني يعتمد بشكل كبير على جودة خدمة العملاء من خلال عدة طرق وقنوات مصرفية ومن ضمن تلك الخدمات المقدمة خدمة العملاء عن طريق الهاتف المصرفي والتي هي محل البحث فيما يخص الجودة و تحليل الأداء لما فيها من أثر إيجابي على المنشأة وعلى العملاء فيما يخص جودة الخدمة المقدمة والمحافظة على سرية البيانات .

## ثانياً : مشكلة البحث

هناك العديد من المبررات المنطقية خلف تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة ، منها ما تنطلق من أهمية تحسين مستوى الجودة سواء كان ذلك عبر تقديم السلع والخدمات للعميل ، أو في جودة العمليات داخل المنشأة وتجدر الإشارة هنا الى أن جودة تقديم السلع والخدمات للعميل هو بالضرورة نتاج لجودة العمليات الداخلية للمنشأة ، أذاً فالتركيز لا يكون فقط على توفير المنتجات والخدمات للعميل على أساس تقديم الخدمات فقط ، بل يجب ان تخضع الخدمات والعمليات والانشطة المقدمة داخل المنشأة على أساس و معايير الجودة .

## ثالثاً : أهمية وأهداف البحث

نظراً لما عرفتة البنوك من تغيرات و تطورات كبيرة في معايير الجودة ، ولما تعاني منه بعض البنوك من نقص التكيف في التعامل مع هذه التغيرات ، يأتي هذا البحث ليبين أهم الطرق الواجب اتباعها لتطبيق معايير الجودة و تحليل الأداء في مختلف الخدمات المصرفية الهاتفية .

وتكمن أهمية هذا الموضوع فيما يلي :

- تطبيق معايير الجودة و تحليل الأداء في الخدمات المصرفية الهاتفية .
- وضع السياسات والاجراءات المناسبة لتطبيق المعايير .
- ضمان الحصول على مخرجات تنعكس إيجاباً على المنشأة والعميل .

## رابعاً : فرضية البحث

يفترض في هذا البحث الجواب على عدة تساؤلات ، من ضمنها :

- ماهي أفضل طرق معايير الجودة و تحليل الأداء .
- ماهي السياسات والاجراءات المطلوبة لضبط عملية الجودة .
- الطرق العلمية للرقابة على الموظفين والخدمات المصرفية الهاتفية .

## خامساً : الدراسات السابقة

يتميز هذا الموضوع بقلة الدراسات المتخصصة ، ولكن هناك بعض الابحاث والكتب التي سيتم الاستعانة بها في هذا البحث وسيتم التطرق لها في سياق البحث.

## سادساً : منهجية البحث

سيتم اعتماد مختلف المناهج المستخدمة في البحوث والدراسات المختصة في الجودة و تحليل الأداء كلما دعت الضرورة البحثية الى ذلك ، فنجد المنهج الوصفي عند التعرض لمفاهيم خاصة تلك المتعلقة بالجودة و تحليل الاداء ، والمنهج التحليلي لعرض وتحليل مختلف أبعاد الموضوع والموصلة الى النتائج المأمولة من البحث .

## سابعاً : حدود البحث

سنتناول تحديد أنواع الجودة في الخدمات المصرفية الهاتفية والتي تنقسم الى قسمين :

- الجودة الفنية .
- الجودة الوظيفية .

وسيتناول البحث تحليل الأداء من خلال خطوات الرد على المكالمات ومدى تطبيقها من قبل الموظفين .

## ثامناً : التصور العام لهيكل البحث

سيكون هناك تقسيم للبحث الى ثلاث فصول تسبقهما مقدمة وتعقبهما خاتمة وفي الفصل الأول الوصف الوظيفي لمسؤول الجودة في البنك العربي الوطني والفصل الثاني المشاكل الرئيسية التي تواجه موظف قسم الجودة والفصل الثالث مقترحات للتطوير .

## تاسعاً : المراجع

- سليمان، محمود سليمان . الدليل العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الشركات ومشروعات التشييد . ايتراك للنشر والتوزيع ، 2001 .
  - المصري، محمد حسن . تطبيق مبادئ وأدوات إدارة الجودة الشاملة في البنوك العاملة في فلسطين دراسة تحليلية ونموذج إداري مقترح. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة النجاح الوطنية ، 2003 .
- وسيكون هناك مراجع أخرى سيتم الرجوع لها أثناء إجراء البحث .