



شبكة المعلومات الجامعية

بسم الله الرحمن الرحيم



شبكة المعلومات الجامعية

جامعة عين شمس

التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأفلام قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأفلام بعيدا عن الغبار

في درجة حرارة من ١٥-٢٥ مئوية ورطوبة نسبية من ٢٠-٤٠%

To be Kept away from Dust in Dry Cool place of
15-25- c and relative humidity 20-40 %



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم

بعض الوثائق الأصلية تالفة

بالرسالة صفحات لم ترد بالاصل

علاقة الثقافة التنظيمية بجودة الخدمة بالتطبيق على قطاع البنوك التجارية بدولة قطر

بحث مقدم

لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

الطالب / مبارك عيد سلمان السليطي

إشراف

الأستاذ الدكتور / عادل محمد زايد

أستاذ إدارة الأعمال

وعميد كلية التجارة - جامعة القاهرة

٢٠٠٨

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ
عَلَى مَا نَحْنُ بِهِ

وَالْحَمْدُ لِلَّهِ
عَلَى مَا نَحْنُ بِهِ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ
عَلَى مَا نَحْنُ بِهِ
وَالْحَمْدُ لِلَّهِ
عَلَى مَا نَحْنُ بِهِ

وَالْحَمْدُ لِلَّهِ
عَلَى مَا نَحْنُ بِهِ

لجنة المناقشة والإشراف على الرسائل

- الأستاذ الدكتور / أحمد فهمي جلال
رئيساً
أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة - جامعة القاهرة

- الأستاذة الدكتورة / إجلال عبد المنعم حافظ
عضواً
أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة جامعة عين شمس السابق

- الأستاذ الدكتور / عادل محمد زايد
مشرفاً وعضواً
أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة - جامعة القاهرة
والمشرف على الرسالة

تحريراً في ٢٠٠٨ / ١ / ٢٩

ع. زايد

توقيع الأستاذ الدكتور المشرف على الرسالة

شكراً وتقديراً

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ، لك الحمد عدد خلقك وزنة عرشك ومداد كلماتك ، اللهم لا تحصى ثناء عليك أنت كما أثنيت على نفسك والصلاة والسلام على الهادي الأمين المبعوث رحمة للعالمين .. وبعد .

يتوجه الباحث بعظيم الشكر والتقدير وخالص العرفان بالفضل لله ثم لأستاذه الفاضل **الأستاذ الدكتور / عادل محمد زايد أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة – جامعة القاهرة** ، الذي كان نعم المشرف وخير المعلم ومثال الصبر وقد كان لتوجيهاته السديدة ومعاونته العلمية الصادقة وروحه السمحة وما أمدني به من معلومات ومراجع علمية عظيم الأثر في أتمام هذا البحث فجزاه الله عني خير الجزاء .

ويسعد الباحث ويشرفه أن يتقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير إلى **الأستاذ الدكتور / أحمد فهمي جلال أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة القاهرة** ، لتفضله بقبول الرئاسة والمشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذا البحث فجزاه الله عني خير الجزاء .

ويسعد الباحث أيضاً بأن يتقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير أيضاً إلى **الأستاذة الدكتورة / إجلال عبد المنعم حافظ أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة – جامعة عين شمس السابق** لتفضلها بقبول المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على هذا البحث فجزاها الله عني خير الجزاء .

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير لأسرة كلية التجارة – جامعة القاهرة من السادة أعضاء هيئة التدريس والعاملين بها ، كما يتقدم الباحث بالشكر أيضاً إلى السادة الموظفين بالبنوك والمصارف القطرية على الجهود التي قدمت إليه أثناء إعداد البحث ، ولا يفوت الباحث أيضاً بالتقدم بالشكر للسادة العملاء بالبنوك المختلفة بدولة قطر ، على ما قدموه من مساعدات نحو إعداد هذا البحث ، ويتقدم بالشكر والتقدير إلى كل من تفضل بمساعدة الباحث أثناء إعداد البحث ، ومعدرة أن كان فات الباحث ولم يتقدم بالشكر لأي إنسان تقدم له بالعون ، فجزاكم الله عني خير الجزاء ، وأخيراً تحية طيبة بلسان طيب إلى بلدي الحبيب دولة قطر ، وأيضاً بلدي الحبيب الثاني جمهورية مصر العربية حفظهما الله وأدعولهم بمزيد من التقدم والرقى والرخاء .

والله أسأل التوفيق والسداد .

عادل محمد زايد

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
١	الفصل الأول : الإطار العام للبحث
٢	١ - مقدمة البحث
٣	٢ - مشكلة البحث
٤	٣ - أهداف البحث
٥	٤ - أهمية البحث
٦	٥ - فروض البحث
٧	٦ - متغيرات البحث
٩	٧ - أسلوب البحث
١٠	٨ - حدود البحث
١٠	٩ - محتويات البحث
١٣	الفصل الثاني : الدراسات السابقة
١٤	- مقدمة
١٥	- الدراسات السابقة
٤٠	- التعليق على الدراسات السابقة
٤٣	الفصل الثالث : مفهوم الثقافة التنظيمية وأهم الخصائص وأبعاد الثقافة التنظيمية
٤٤	١ - مفهوم الثقافة التنظيمية
٤٩	٢ - أهمية دراسة الثقافة التنظيمية
٥٢	٣ - وظائف الثقافة التنظيمية
٥٥	٤ - أنواع الثقافة التنظيمية ومستوياتها
٥٩	٥ - خصائص الثقافة التنظيمية أبعادها
٦٩	٦ - أنماط الثقافة التنظيمية
٨٠	٧ - التأصيل النظري والفلسفي لضغوط العمل وتأثيرها على ثقافة المنظمة
٩٣	٨ - أهم ملامح الثقافة التنظيمية في المجتمع العربي

المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
٩٨	الفصل الرابع : قياس جودة الخدمة
٩٩	١ - مفهوم الجودة وطبيعتها
١٠٧	٢ - الأبعاد المرتبطة بجودة الخدمة
١١٨	٣ - مداخل إدارة الجودة
١٢٢	٤ - مستوى أداء الخدمة المقدمة
١٣٣	٥ - قياس جودة الخدمة المقدمة للعملاء
١٤٣	٦ - مقومات نجاح العميل في تحسين جودة الخدمات
	الفصل الخامس : الدراسة الميدانية
١٥١	١ - البيانات الثانوية
١٥٢	٢ - البيانات الأولية
١٦٤	أولاً : استخدام التحليل الوظيفي لعينة الموظفين في البنوك القطرية
	١ - مدى توافر السمات في نظام قياس جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين
١٦٥	٢ - مجموعة السمات الأساسية للثقافة التنظيمية من قيم ومبادئ وسلوك مشترك بين الموظفين في البنوك التجارية القطرية
١٨٣	٣ - مدى توافر السمات في نظام قياس جودة الخدمة من وجهة نظر العملاء
١٩١	٤ - دراسة السمات المرغوبة في قياس الخدمة والثقافة التنظيمية لكل من الموظفين والعملاء في البنوك
٢١١	ثانياً : أدلة صحة الفروض البحثية (التحليل الإحصائي)
٢١٩	١ - الفرض الأول : هل هناك علاقة ارتباط قوية ذات دلالة إحصائية بين خصائص الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة المقدمة للعملاء
٢٢١	٢ - الفرض الثاني : هل هناك علاقة بين خصائص الثقافة التنظيمية في علاقاتها بجودة الخدمة المقدمة للعملاء
٢٢٥	

المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
٣ - الفرض الثالث : هل تؤثر نوع الخدمة المقدمة على قوة العلاقة بين خصائص الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة المقدمة للعملاء	٢٢٨
٤ - الفرض الرابع : هل تؤثر خصائص العميل على قوة العلاقة عن خصائص الثقافة التنظيمية وجودة الخدمة من قبل العملاء	٢٠٣
الفصل السادس : النتائج والتوصيات	٢٣٢
١ - النتائج	٢٣٣
٢ - التوصيات	٢٣٩
قائمة المراجع	٢٤٥
أولاً : المراجعة باللغة العربية	٢٤٦
ثانياً المراجعة باللغة الأجنبية	٢٥٣
الملاحق	٢٥٧

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول
١٥٣	جدول : توزيع مفردات العينة على مجتمع البحث من الموظفين والعملاء
	جدول : خصائص وسمات عينة البحث والتوزيع النسبي لها حسب توصيف
١٥٦	الموظفين بالبنوك القطرية المختارة.....
	جدول : خصائص وسمات عينة البحث والتوزيع النسبي لها حسب توصيف
١٦٠	العملاء المتعاملين مع البنوك القطرية المختارة
	جدول : الأفكار والمقترحات الجديدة التي تعبر عن اتجاهات الموظفين في البنوك
١٦٦	القطرية
١٦٧	جدول : درجة وضوح أهداف الإدارة للموظفين
١٦٨	جدول : مدى تكيف الموظفين مع تغيرات سياسات الإدارة
١٦٩	جدول : مدى الاعتقاد بأن البنك يساير التطور التكنولوجي
١٧٠	جدول : مدى درجة اهتمام البنك بتكريم المبدعين والمبتكرين
١٧١	جدول : درجة الاعتقاد بأن التعامل في البنك بروح الأسرة الواحدة
١٧٢	جدول : درجة الاعتقاد بأن التعامل في البنك بروح الفريق الواحد.....
١٧٣	جدول : مدى تشجيع الموظفين على الأفكار الجديدة
١٧٤	جدول : درجة الاهتمام بالترفيه والترويح بين الموظفين
١٧٥	جدول : درجة التعبير عن عدم الانسجام بين الرؤوسين
	جدول : المدى الزمني الذي يحتاجه البنك للتكيف مع التغيرات في البيئة
١٧٦	الخارجية
	جدول : مدى مساهمة وجود جماعات عمل متنافسة داخل الإدارة لتحقيق
١٧٧	مصلحة العمل.....
١٧٨	جدول : مدى تقبل التعديلات والتغيرات في نظام العمل
١٧٩	جدول : مدى قيام البنك بتنظيم الندوات والمؤتمرات
١٨٠	جدول : قيام البنك بعقد الاجتماعات الدورية لتبادل الأفكار والمعرفة
١٨١	جدول : مدى وضوح الرسالة المرسلة من الإدارة إلى أي إدارة أخرى في البنك
١٨٢	جدول : مدى أهمية مشاركة الرؤوسين في صنع القرار

تابع فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول
١٨٣	جدول :مدى توافر العمل بروح الفريق والتعاون بين المستويات الإدارية
١٨٤	جدول :مدى التعاون لانجاز المهام المطلوبة دون فرضها عليهم
١٨٥	جدول :مدى المسؤولية عن الخطأ ومن يتحمل مسؤوليته
١٨٦	جدول : العمل الجماعي هو أساس نجاح البنك
١٨٧	جدول :تشجيع الإدارة للموظفين على التفكير والإبداع والأداء المبتكر
١٨٨	جدول :الابتكار مطلب عام وأساسي لنجاح البنك
	جدول : تشجيع الإدارة للموظفين على التغيير أفكارهم وآراءهم حتى لو خالفت
١٨٩	آراء وأفكار الإدارة
١٩٠	جدول :هل يوجد نظام مكافأة لتحفيز الموظفين المبتكرين في البنك
١٩١	جدول :الضيافة والاستقبال للعملاء في البنك
١٩٢	جدول :الضيافة والاستقبال للعملاء في البنك
١٩٣	جدول : الإرشاد السليم للعميل من جانب البنك
١٩٤	جدول : فورية الرد على الهاتف من جانب البنك
١٩٥	جدول : فورية الرد على الهاتف من جانب البنك
١٩٦	جدول : المبادرة بالاتصال بالعميل من قبل البنك
١٩٧	جدول : مصداقية الوعود مع العملاء من قبل البنك
١٩٨	جدول : عدم إعادة العمل مرة ثانية
١٩٩	جدول :النظام والمظهر العام للبنك
٢٠٠	جدول : التعاون مع الإدارات الأخرى بالبنك
٢٠١	جدول :التعاون مع الإدارات الأخرى بالبنك
٢٠٢	جدول : خطابات الشكر للبنك
٢٠٣	جدول : توافر الخدمة للعملاء
٢٠٤	جدول :مستوى تقديم الخدمة بصورة متميزة
٢٠٥	جدول : مستوى أداء مقدمي الخدمة في البنك