



أثر ممارسات إدارة الموارد البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة على التميز المؤسسي في الجهاز المصرفي بمحلية دنقلا بالولاية الشمالية بالسودان

محمود عبد المعطي هاشم عبد الحميد

وزارة البني التحتية والتنمية العمرانية- الولاية الشمالية - السودان

mahmoudmag85@gmail.com

المستخلص

هدفت الدراسة لاختبار الدور الوسيط لإدارة الجودة الشاملة في العلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي في الجهاز المصرفي بمحلية دنقلا، حيث تمحورت مشكلة الدراسة في عدم إدراك العديد من أفرع المصارف لأهمية الدور الذي تلعبه ممارسات إدارة الموارد البشرية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة، مما يؤثر على تحقيقها للتميز المؤسسي، حيث تم وضع خمس فرضيات وتصميم استبانة، وبعد جمع وتحليل البيانات من المبحوثين، توصلت الدراسة لتوسط إدارة الجودة الشاملة للعلاقة بين ممارسات إدارة الموارد البشرية والتميز المؤسسي بتأثير غير مباشر (0.708). وأوصت الدراسة بتفعيل بعض الممارسات التي تؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي في أفرع المصارف محل الدراسة.

كلمات مفتاحية: إدارة الموارد البشرية، إدارة الجودة الشاملة، التميز المؤسسي، الجهاز المصرفي.