

The Impact of Human Resource Management Practices on the Application of Total Quality Management on Organizational Excellence in the Banking System at Dongola Locality in the Northern State in Sudan

Mahmoud Ebdelmutti Hashim Abdelhameed

Ministry of Infra Structure, Northern State, Sudan

mahmoudmag85@gmail.com

Abstract

The study aimed to examine the mediating role of TQM in the relationship between human resource management practices and institutional excellence in the banking system in Dongola locality, as the problem of the study focuses on the lack of awareness of many bank branches of the importance of the role that human resource management practices play in implementing TQM, which affects on achieving institutional excellence. Five hypotheses were developed and a questionnaire was designed. After data collection and analysis from the respondents, the study reached up to a mediating overall quality management relationship between human resource management practices and institutional excellence with an indirect effect (0.708). The study recommended activating some practices that lead to achieving institutional excellence in the branches of the banks under study.

Keywords: Human Resources Management Practices, Total Quality Management; Organizational Excellence. Banking System

مقدمة

يُعد السعي للتميز المؤسسي من أكثر الموضوعات أهمية وحداثة، حيث أضحت معايير التميز في مقدمة الأهداف التي تسعى المنظمات إلى تحقيقها لدعم المزيد من التميز والتفرد في أدائها المؤسسي، وتعتبر الموارد البشرية من أهم الأصول التي تمتلكها المنظمات وعنصراً مهماً من مواردها، بل أثمن مورد والأكثر تأثيراً في الإنتاجية على الإطلاق، والتي بتوافرها يمكن تحقيق أهداف المنظمة، وتواجه المصارف كغيرها من المنظمات تحديات كبيرة في عصر العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة في مجال ممارسات إدارة مواردها البشرية، ولذلك فإن هذه المصارف تحتاج إلى تطبيق إدارة الجودة الشاملة استناداً إلى ممارسات إدارة مواردها البشرية بما يتناسب ومستجدات العمل، من أجل تحقيق رضا العاملين والعملاء والتحسين المستمر في الخدمات وتحقيق التميز المؤسسي.

أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من الدور المتعاظم الذي يمكن أن تلعبه ممارسات إدارة الموارد البشرية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق التميز المؤسسي لأفرع المصارف العاملة بمحلية دنقلا.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. التعرف على واقع ممارسات إدارة الموارد البشرية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي في أفرع المصارف العاملة بمحلية دنقلا.
2. التعرف على علاقة الارتباط والتأثير بين ممارسات إدارة الموارد البشرية وتطبيق إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي.