

جامعة 08 ماي 1945 قالمة



الجودة ميزة تنافسية في البنوك التجارية

الدكتورة حمداوي وسيلة



مديرية النشر لجامعة قالمة 2009
من ج ق

محتويات الكتاب

<u>الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>
01	محتويات
04	تمهيد
05	مقدمة الكتاب
63-09	الفصل الأول: الجودة في البنوك التجارية
10	المبحث الأول: المبادئ والمفاهيم
11	1- لمحة تاريخية عن الجودة
14	2- تعريف الجودة
15	3- العناصر المسؤولة عن الجودة
17	4- الجودة والإدارة
18	المبحث الثاني: الجودة والخدمات المصرفية
19	1- تعريف الخدمة
21	2- أنواع الخدمات
22	3- الخدمات في البنوك التجارية
25	4- جودة الخدمات البنكية
27	5- العملاء في البنوك التجارية
29	6- خصائص الخدمات المصرفية
31	المبحث الثالث: إدارة الجودة الشاملة
32	1- مبادئ إدارة الجودة الشاملة
33	2- متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
34	3- نظام الجودة الشاملة
34	4- أهداف نظام الجودة
36	5- عناصر نظام الجودة

45	المبحث الرابع: إستراتيجية الجودة في ظل الإدارة الحديثة
46	1- تعريف الإستراتيجية
49	2- عمليات الإدارة الإستراتيجية في البنوك التجارية
50	3- تأثير المتغيرات الخارجية والداخلية
54	4- تحديد الأهداف الأساسية للبنك
57	5- الاستراتيجيات المصرفية الأساسية
60	6- إستراتيجية تطوير المنتجات والخدمات المصرفية
63	خاتمة
109-65	الفصل الثاني: تخطيط وتطبيق أسلوب الجودة الشاملة
	في البنوك التجارية
66	المبحث الأول: إدارة الجودة
67	1- الإدارات المسؤولة عن الجودة
74	2- تخطيط الجودة
77	3- تنفيذ وتطبيق الجودة
82	4- مراقبة الجودة
86	المبحث الثاني: تأثير إدخال الجودة على وظيفة الموارد البشرية
87	1- العوامل المؤثرة على الموارد البشرية
88	2- تنمية مخطط الموارد البشرية
88	3- التغيرات في إدارة الموارد البشرية
97	4- طرق تقييم الأداء
100	5- تقييم الأداء في ظل الإدارة بالأهداف
101	المبحث الثالث: حلقات الجودة
102	1- تعريف حلقات الجودة
103	2- أهداف حلقات الجودة

104	3- المتطلبات الأساسية لحلقات الجودة
105	4- تنظيم حلقات الجودة
106	5- أساليب عمل حلقات الجودة
109	خاتمة
147-111	فصل الثالث: إدخال التغيير في البنوك التجارية
112	المبحث الأول: تأهيل المؤسسات المصرفية
113	1- المهام الأساسية في المؤسسات المصرفية
113	2- مجالات اتخاذ القرار في البنوك التجارية
116	3- ضرورة وأهمية إدخال الجودة في البنوك
118	4- الوعي بضرورة التغيير في البنوك
118	5- مضمون وكيفية التغيير
119	6- تطبيق التغيير
120	المبحث الثاني: التطور التكنولوجي والخدمات البنكية
121	1- التطور التكنولوجي
124	2- تطوير التكنولوجيا في البنوك
129	3- تخطيط إدخال التغيير التكنولوجي
134	4- تأثير التطور التكنولوجي على النشاط البنكي
136	المبحث الثالث: الميزة التنافسية في البنوك التجارية
137	1- مصادر الميزة التنافسية في البنوك التجارية
140	2- طرق إدخال الجودة
144	3- تطوير العلاقة عامل - عميل
145	4 - تطوير القدرة على الإبداع
147	خاتمة
148	الخاتمة العامة
155-149	المراجع