

ضمن هذا الاستبيان يوجد عدد من الأسئلة المتعلقة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة من خلال الإجابة عليها تستطيع تحديد مدى التزام الإدارة في المصرف بعناصر مفهوم إدارة الجودة وارضاء العميل

أرجو التكرم بوضع إشارة (X) مقابل كل فقرة من الفقرات وفقا للحكم الذي يعبر عن

رأيك .

الرقم	البيان	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق
أولا	عناصر الجودة الشاملة			
(1-1)	التركيز على العميل			
-1	تقوم إدارة المصرف بإجراء دراسات مسحية للتعرف على حاجات ورغبات العميل.			
-2	تقوم الإدارة بمتابعة شكاوى العملاء وتقديم الحلول لها.			
-3	ينظر العاملون بالمصرف إلى بعضهم البعض كعملاء داخليين .			
(2-1)	التركيز على مقابلة احتياجات العاملين			
(2-1)	المشاركة والتمكين			
-4	إعطاء الفرصة للعاملين بإبداء الرأي بالأعمال والأنشطة المتعلقة بأعمالهم .			
-5	إعطاء صلاحيات للعاملين للتصرف عند حدوث مشكله			
-6	يتم اخذ رأى العاملين قبل تغيير طرق الأداء لاعمالهم			
-7	يوجد فرق عمل تجتمع لمناقشة مشكلات العمل وبشكل جماعي .			
-8	تسعى الإدارة باستمرار لتشكيل حلقات الجودة .			

			تسعى الإدارة إلى حل الصراع بين العاملين	-9
			<b>تدريب وتأهيل العاملين</b>	<b>(1-2ب)</b>
			يوجد وحدة للتدريب مع توفر الوسائل المناسبة (أجهزة وأماكن للتدريب ولجميع المستويات الإدارية .	-10
			يتوفر لدى المصرف موازنة سنوية كافية للتدريب .	-11
			يوجد بالمصرف خطة لتحديد الاحتياجات التدريبية .	-12
			تعتمد الإدارة على نتائج تقييم التدريب في تحديد الاحتياجات التدريبية .	-13
			تقوم الإدارة بمتابعة أداء المتدرب بعد نهاية التدريب .	-14
			تهدف برامج التدريب لأعداد كوادر متخصصة لمنع وقوع الأخطاء	-15
			تهدف برامج التدريب للتأكيد على أهمية الجودة في الخدمات المصرفية .	-16
			<b>تحفيز العاملين</b>	<b>(1-2ج)</b>
			تمنح الإدارة مكافآت مادية للعاملين مقابل الإنجاز المتميز .	-17
			تمنح الإدارة مكافآت معنوية مقابل الإنجاز المتميز .	-18
			تسعى الإدارة لزيادة التنافس بين العاملين من خلال إعلانها عن المكافآت .	-19
			تسعى الإدارة لزيادة روابط الصداقة بين العاملين من خلال إقامة الحفلات والمناسبات الاجتماعية .	-20
			<b>التركيز على تحسين العمليات</b>	<b>(1-3)</b>
			يملك المصرف أساليب تقييم متطورة تمكنه من الحكم على متانة المركز المالي .	-21
			يعتمد المصرف برنامج تبسيط الإجراءات بالعمل	-22

			وتقليل الخطوات لتقديم الخدمة .
			23- تسعى الإدارة لتخفيض أسعار الفائدة على القروض .
			24- تسعى الإدارة إلى زيادة الفائدة المدفوعة على الودائع
			<b>(4-1)</b> التركيز على الاحتياجات الإدارية للمنافسة <b>(1-4أ)</b> التخطيط الاستراتيجي واستمرارية التحسين .
			25 يتبنى المصرف نظاما يهتم بدراسة السوق والمتغيرات الاقتصادية .
			26- تتبنى الإدارة العليا عملية وضع خطط طويلة الأمد المتعلقة بالجودة وفحص هذه الخطط .
			<b>(1-4ب)</b> القدرة على الاتصال الفعال
			27- تتميز التعليمات العامة بالوضوح والدقة وتعريف الموظف بأهداف المنظمة .
			28 يستطيع الموظفون الوصول لأصحاب القرار وشرح مواقفهم بدون صعوبة .
			<b>(1-4ج)</b> القدرة على قياس جودة الأداء في تقديم الخدمة
			29- تعتمد الإدارة على المؤشرات المالية لقياس ومراقبة الجودة .
			30- تعتمد الإدارة على الأساليب الإحصائية لقياس ومراقبة الجودة ومراجعة هذه الإحصائيات للتأكد من فعاليتها .
			<b>ثانيا</b> الثقافة المؤسسية
			31- تمتلك الإدارة خطة شاملة ومكتوبة لتعريف العاملين بمبدأ الجودة الشاملة .
			32- قامت الإدارة بتحديد وتطوير بناء الهيكل التنظيمي بالمصرف بما يتلاءم مع مبدأ الجودة الشاملة .

			قامت الإدارة بتجديد وتطوير نظام الحوافز ليتلاءم مع مبدأ الجودة الشاملة .	-33
			توزع الإدارة دليل (كتيب) للجودة يبين خطوات مشروع تحسين جودة الخدمة .	-34