|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة اعمال**  | Department |
| **حسين علي عبد الرسول الجنابي** | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| **رأس المال الزبائني بتماثل الزبون و المنظمة في إطار فلسفة التسويق الشمولي****دراسة تحليلية لآراء عينة من المدراء والزبائن بمصرفي الرافدين والرشيد** | Thesis Title  |
| 1433 هـ 2012 م | Year |
|  **يهدف البحث الحالي الى توظيف إطار فلسفة التسويق الشمولي لتعزيز رأس المال الزبائني بوجود تماثل الزبون مع المنظمة كمتغيروسيط . وتتجسد مشكلة الدراسة الرئيسة بتساؤل أساسي مفاده كيف يستطيع المصرف أن يعزز رأس ماله الزبائني من خلال تبني فلسفة التسويق الشمولي . وتتمثل عينة الدراسة المستهدفة بالمديرين في مصرفي الرافدين والرشيد ، فضلاً عن زبائنه ، وقد عينة شملت الدراسة (120)فرد من رؤساء الأقسام والفروع . يقابلها (120) زبون من المصرفين .** **ولغرض جمع البيانات فقد أعتمد البحث على الإستبانة كأداة رئيسية تم إعدادها في ضوء أراء وأفكار باحثين ومختصين في مجال المتغيرات الخاصة بالدراسة . وبعد تفريغ الإستمارة من البيانات ، أخضعت للتحليل الإحصائي بإستخدام معادلة النمذجة الهيكلية وإختبار المتغير الوسيط .وبإعتماد البرامج (Spss ,LISRAL,AMOS ) أستخدمت مجموعة من الأدوات الإحصائية . وفي ضوء نتائج التحليل الإحصائي ، إستنبط البحث مجموعة من الإستنتاجات كان من أهمها : يمكن للمصرف تعزيز رأس مالها الزبائني من خلال إعتماد فلسفة تسويقة شمولية تحقق للزبون حاجات الإجتماعية في التماثل .**  **وبناءا على الإستناجات التي توصلت اليها الدراسة ، تم إشتقاق مجموعة من التوصيات ، يمكن لمجتمع البحث الإهتداء بها لتذليل بعض المعوقات الحالية أو المستقبلية ، خصوصاً وأن الصناعة المصرفية في العراق تشهد تحولات دراماتيكية. ولعل أهم تلك التوصيات كانت ما ضرورة تبني إدارة المصارف المبحوثة لفلسفة التسويق الشمولي والعمل على تجسيدها، من خلال تضمينها لرؤية المصرف ورسالته ، وكذلك لا بد من التوجه نحو القطاعات السوقية المختلفة كي تستطيع إختراق أكبر قدر ممكن من الأسواق .**  |  Abstract  |