

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين فى البنوك الاسلامية

(بالتطبيق على رئاسة بنك فيصل الاسلامى السودانى)

(فى الفترة من 2000-2013)

إعداد الطالبة:- هنادى قسم السيد الحسين طه

إشراف دكتور:- محمد مختار موسى

**بحث تكميلى مقدم لعمادة الدراسات العليا والبحث العلمى لنيل
درجة الماجستير فى إدارة الاعمال**

قسم إدارة الاعمال

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية

جامعة البحر الاحمر

فبراير 2013

المستخلص

تناولت الدراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين في البنوك الإسلامية (بنك فيصل الإسلامي السوداني نموذجاً). وقد هدف البحث الى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالبنوك الإسلامية، والتعرف على مفهوم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة، وتوضيح دور الجودة الشاملة علي أداء وتدريب العاملين، والوقوف على المشاكل والمعوقات التي تحول دون تطبيق الجودة الشاملة في البنك.

استخدم البحث العديد من المناهج اللازمة لدراسة هذا النوع من الظواهر وهي متمثلة في المنهج الوصفي، المنهج التاريخي ودراسة الحالة. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- التحسين المستمر في أداء العاملين يؤدي إلى تطوير الأداء بالبنك.
- أهتمام البنك بتدريب العاملين زاد من كفاءة العاملين وتجويد الخدمات.
- وجود علاقه ايجابية بين تجويد سياسات التمويل وزيادة عملاء البنك.
- استناداً على تلك النتائج يوصي البحث بما يلي:
- ان يكون اهتمام البنك بالسعى المستمر لتحسين الخدمات المصرفية وتجويدها.
- تركيز البنك على تدريب العاملين لانه بذلك سوف يزيد من كفاءة أداء العاملين وتجويد الخدمات المصرفية.
- قيام البنك بدورات تدريبيه مستمره للعاملين لرفع قدراتهم نحو استخدام اسلوب الجوده الشامله.
- على البنك ان يحوز على شهاده الايزو لانه بذلك يزيد من ارباح البنك من خلال تقديم خدمات مصرفيه افضل.

Abstract

The study focuses on the impact of the application of Total Quality Management on the performance of employees in Islamic banks (Faisal Islamic Bank of Sudan for example). The main objectives of the study was identify the impact of the application of total quality management on the performance of employees in the Islamic banks, identify the concept and philosophy of total quality management, clarify the role of the total quality on the performance and the training of personnel, and to discover the problems and obstacles that prevent the application of TQM in the bank.

The research used several approaches to study the phenomena which followed the descriptive, historical approach and case study.

The study revealed the following results:

- Continuous improvement in the performance of workers lead to the development performance in the bank.
- The traning of the employees has increased the efficiency of workers and improve services.
- There is a positive relationship between improving funding policies and the increase of the bank's customers.

Based on these results, the research recommends that:

- There should be acontinuous attention to improve the quality of banking services .
- The bank should focus on capacity building of employees because it will increase the efficiency of the performance and improve banking services
- The bank should carry on continuous training sessions for employees to show the benefits of using TQM.
- The bank should seek to obtain ISO so as to increases the profits of the bank by providing better banking services.

المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإستهلال	أ
الإهداء	ب
الشكر والتقدير	ت
المستخلص	ث
Abstract	ج
فهرسة المحتويات	ح
قائمة الجداول	د
قائمة الأشكال	ر
فهرسة الملاحق	س
المقدمة	
تمهيد	2
مشكلة البحث	3
أهمية البحث	3
أهداف البحث	3
فروض البحث	4
منهجية البحث	4
أسلوب جمع البيانات	4
مجال وحدود البحث	5
الدراسات السابقة	5
هيكل البحث	14
الفصل الأول: إدارة الجودة الشاملة	
المبحث الأول: تعريف ومفاهيم إدارة الجودة الشاملة	16
المبحث الثاني: أهمية ومبادئ إدارة الجودة الشاملة	23
المبحث الثالث: أدوات واساليب تطبيق إدارة الجودة الشاملة	28
المبحث الرابع: تعريف الأيزو والمواصفة الدولية	50
الفصل الثاني: أداء العاملين	
المبحث الأول: تعريف ومفاهيم أداء العاملين	59

77	المبحث الثاني: تدريب العاملين
91	المبحث الثالث: الرضا الوظيفي والروح المعنوية للعاملين
	الفصل الثالث: نشأة وتاريخ بنك فيصل الإسلامي السوداني (الرئاسة)
110	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن البنك
123	المبحث الثاني: مفهوم البنك للجودة الشاملة
125	المبحث الثالث: مشاكل ومعوقات أداء الجودة الشاملة في البنك
	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
127	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
130	المبحث الثاني: عرض وتحليل بيانات عينة الدراسة الميدانية
155	المبحث الثالث: اختبار فروض الدراسة
	الخاتمة
164	نتائج الدراسة
164	توصيات الدراسة
166	المصادر والمراجع
172	الملاحق

أولاً: نتائج الدراسة

قد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

- 1/ اتضح ان التحسين المستمر في أداء العاملين يؤدي إلى تطوير الأداء بالبنك.
- 2/ تبين أن تطبيق البنك للجودة الشاملة يؤثر على تحسين العمليات البنكية المختلفة.
- 3/ أجاه البنك نحو تدريب العاملين اعطى البنك ميزة تنافسيه.
- 4/ أهتمام البنك بتدريب العاملين زاد من كفاءة العاملين وتجويد الخدمات.
- 5/ أهتمام البنك بتدريب العاملين يؤدي الى تحسين الجودة الشاملة ورضاهم الوظيفي.
- 6/ وجود اهتمام من قبل البنك للرضا الوظيفي لانه يؤدي الى تحسين الاداء بالبنك.
- 7/ وجود تحفيز مادي ومهني للعاملين وذلك لرفع الروح المعنوية.
- 8/ وجود علاقه ايجابيه بين تجويد سياسات التمويل وزيادة عملاء البنك.

ثانياً: توصيات الدراسة

توصى الدراسة بالآتى:

فى مجال أداء وتدريب العاملين:

- 1/ تركيز البنك على تدريب العاملين لان ذلك سوف يؤدى الى مزيد من كفاءة أداء العاملين وتجويد الخدمات المصرفيه.
- 2/ العمل على دورات تدريبيه مستمره للعاملين لتوضيح فوائد استخدام اسلوب الجوده الشامله

فى مجال تطوير الخدمات:

- 1/ ان يكون اهتمام البنك بالسعى المستمر لتحسين الخدمات المصرفية وتجويدها.
- 2/ على البنك ان يعمل على تقديم خدمات مصرفيه مستحدثه لاكتساب مزيد من العملاء للبنك.

فى مجال الروح المعنوية والرضا الوظيفى:

- 1/ ان يكون اهتمام البنك بتحديد ساعات عمل مناسبة ومحدده لانه بذلك سوف يزيد من رفع الروح المعنوية للعاملين والرضا الوظيفى.
- 2/ أتباع أسلوب التحفيز المادى والمعنوى للعاملين.

فى مجال التمويل:

- 1/ ان يزيد البنك من اهتمامه بتجويد سياسات التمويل لانه بذلك سوف يزيد من عملاء البنك.

توصية عامه:

- 1/ يجب ان يعمل البنك على التميز عن البنوك الاخرى بخلق ميزة تنافسية تضمن له الريادة.
- 2/ على البنك ان يحوز على شهاده الايزو لانه بذلك يزيد من ارباح البنك من خلال تقديم خدمات مصرفيه افضل، فضلا عن شهره التى يكتسبها البنك.