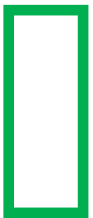




**﴿يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين
أوتوا العلم درجات والله بما تعملون
خبير﴾**

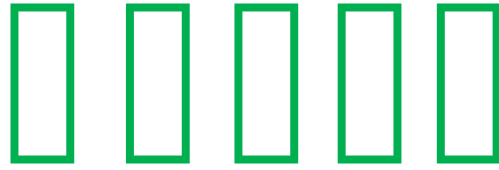


سورة المجادلة الآية " 11 "



الاهداء:

إلى والدتي و والدي حفظهما الله
إلى شقيقتاي و شقيقي الأعزاء
إلى كل قريب بعيد رسى
على شواطئ حياتي
أهدى ما اكتب



شكر وتقدير

لا يسعني في هذاالمقام إلا أن أتقدم بخالص
الشكروعظيم

الامتنان الى إله العزيز..الذي لولاهدايته وفضله لما
استطعت أن أمضي في طريقي نحوالعلم
والمعرفة كماأتقدم بالشكرالجزيل إلى صاحبة
العطاء الوفير جامعتناالحيبة

(السودان للعلوم و التكنولوجيا)،

وأخص بالذكر الدكتور الفاضل /

ابراهيم فضل المولى البشير

المشرف على هذه الرسالة ،والذي لم يبخل بجهده ووقته في إرشادي وتوجيهي في إعداد هذه الرسالة كما أتقدم بالشكر إلى كل من ساهم ومدي العون لإخراج هذه الرسالة إلى حيز الوجود

مستخلص الدراسة

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة على تحقيق الميزة التنافسية فى المصارف الاسلامية ,وقد أجريت الدراسة التطبيقية على بنك التضامن الاسلامى السودانى .واتبعت الدراسة المنهج الوصفى التحليلى من خلال البيانات و المعلومات المنشورة "التقارير السنوية للاعوام "2009- 2010-2011م" لتحقيق اهداف الدراسة التى تلخصت فرضياتها فى ان عنصرى ادارة الجودة الشاملة "التركيز على التحسين المستمر والاحتياجات الادارية و التكنولوجيا "فى المصارف الاسلامية يساهمان فى تحقيق التميز فى الاداء و الذى يؤثر على نمو الحصة السوقية والاداء المالى للبنك "تحقيق ميزة تنافسية للمصرف" وهو ما يؤدى الى زيادة شهرة المصرف. وقد توصلت الدراسة الى نتائج اهمها ان التدريب المستمر للكوادر البشرية يؤدى لزيادة الانتاج "تحسين مهارة الاعمال " وتنفيذ الاعمال بصورة صحيحة وكذلك يؤدى الى ضمان سلامة العامل لان التدريب على الآلة يمكنه من تقليل الاخطاء وتفادى مخاطر الآلة وبالرغم من ذلك تعكس القصور فى بعض اجهزة الاختصاص و بعض الثغرات وبعض نقاط الضعف لتطبيق مجمل عناصر ادارة الجودة الشاملة و مطلوباتها وعدم وضوح السياسات التى تشجع على ارتياد مضمارها .

ومن توصيات البحث يجب ان تتبنى الدولة سياسات واضحة و قوية لتنظيم عمليات ادارة الجودة الشاملة مع الاهتمام بالكادر البشرى وربط مخرجات

التعليم بسوق العمل الوطنى , و التركيز على التعليم التقنى وحث المجتمع على لعب الدور المنوط به فى عملية اتقان العمل وجعل الجودة اسلوب حياة .

Abstract

This study aimed to investigate the effect of applying total quality management to achieve competitive advantage in Islamic banks, the applied study was conducted in Tadamon Islamic Bank in Sudan. The study Followed descriptive analytical method through data and information published "annual reports for the years" 2009 - 2010-2011 AD "to achieve the goals of the study, which summarized their hypotheses that the two element of total quality management " focus on continuous improvement and administrative needs, technological needs "in Islamic banks contributive excellency in performance which affects the growth of market share and financial performance of the bank" achieve a competitive advantage" for the bank, Which leads to increased fame bank.

Study has reached to important finding that continuous training of employees leads to increase production "improve skill business" and implementation of the business properly, also leads to ensure the safety factor because training on the machine can reduce errors and avoid the risk of the machine. In spite of it reflects deficiencies in some devices jurisdictions, some gaps and some of the weaknesses of the application of all elements of total quality management, liabilities and the lack of clarity of policies that encourage attend its field.

The study recommendations that the state must adopts policies , clear and strong regulation of total quality management with interest employees and linking education output to labour National market , and focus on technical education, while urged the community to play its role in the process of mastering the work and make quality lifestyle.

قائمة الموضوعات

الصفحة	الموضوع	
أ	الاية	
ب	الاهداء	
ج	الشكر و التقدير	
د	مستلخص البحث	
هـ	Abstract	
و	قائمة الموضوعات	
ك	قائمة الجداول	
م	قائمة الاشكال	
	الاطار العام للدراسة و الدراسات السابقة	
1	المقدمة	
2	مشكلة البحث	
3	اهمية البحث	
3	اهداف البحث	
4	فرضيات البحث	
4	منهجية البحث	
4	الحيز المكاني و الزماني	
4	هيكل البحث	
6	الدراسات السابقة	
	الجودة الشاملة	الفصل

		الاول
	المبحث الاول:المفهوم والاطار الفكرى و النظرى للجودة الشاملة	
11	المعنى اللغوى للجودة الشاملة	1/1/1
12	المعنى المصطلحى للجودة	2/1/1
14	المفهوم العام الادارة الجودة الشاملة	3/1/1
16	ابعاد ادارة الجودة الشاملة	4/1/1
17	مبادئ ادارة الجودة الشاملة	5/1/1
19	تاصيل الجودة فى الاسلام	6/1/1
21	الاطار الفكرى و النظرى للجودة الشاملة	7/1/1
	المبحث الثانى:اهمية وادوات قياس الجودة	
28	اهمية الجودة	1/2/1
30	انواع الجودة	2/2/1
31	اهداف الجودة	3/2/1
33	الخصائص الحاسمة للجودة	4/2/1
34	ادوات قياس الجودة الشاملة	5/2/1
44	المنظمة الدولية للمقاييس	6/2/1
	ادارة الجودة الشاملة كمدخل للميزة التنافسية	الفصل الثانى
	المبحث الاول :جودة الخدمة المصرفية	
49	مفهوم وخصائص الخدمة المصرفية	1/1/2
50	1/1/2/ أ مفهوم الخدمات المصرفية	
51	1/1/2/ ب خصائص ومميزات الخدمات المصرفية	
52	ادارة الجودة الشاملة بالنسبة للخدمات المصرفية	2/1/2

53	جودة الخدمة المصرفية	3/1/2
53	3/1/2/ أ ابعاد جودة الخدمة المصرفية	
56	3/1/2/ ب انواع جودة الخدمات المصرفية	
	المبحث الثانى :علاقة ادارة الجودة الشاملة بتحقيق الميزة التنافسية	
58	علاقة ادارة الجودة الشاملة بالاداء المتميز	1/2/2
59	الميزة التنافسية	2/2/2
61	2/2/21/ مبادئ الميزة التنافسية	
62	2/2/22/ انواع الميزة التنافسية	
63	2/2/23/ ظهور الميزة التنافسية	
64	2/2/24/ استراتيجيات المنافسة	
66	2/2/25/ مصادر اكتساب الميزة التنافسية	
67	جودة الخدمة المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية	3/2/2
70	3/2/2/ أ سبل التميز بجودة الخدمة المصرفية	
71	ادارة الجودة الشاملة كمدخل لبناء الميزة التنافسية	4/2/2
	نشأة المصارف الاسلامية والمصارف الاسلامية السودانية	الفصل الثالث
	المبحث الاول :نشأة المصارف الاسلامية	
75	نشأة المصارف الاسلامية	1/1/3
76	تعريف المصرف الاسلامى	2/1/3
77	فلسفة المصرف الاسلامى	3/1/3
78	خصائص المصارف الاسلامية	4/1/3
79	اهداف المصرف الاسلامى	5/1/3
81	الخدمات التى يقدمها المصرف الاسلامى	6/1/3

81	الخدمات المصرفية 6/1/3/ أ	
82	التمويل البديل للاقراض بالفائدة 6/1/3/ ب	
84	الفروق الجوهرية بين طبيعة العمل فى البنوك الاسلامية و التقليدية	7/1/3
	المبحث الثانى :نشأة البنوك الاسلامية فى السودان	
86	فترة ما قبل المصارف الاسلامية	1/2/3
87	نشأة وتطور المصارف الاسلامية فى السودان	2/2/3
	دراسة التطبيقية :بنك التضامن الاسلامى السودانى	الفصل الرابع
	المبحث الاول :نبذة تعريفية عن البنك	
89	النشأة و التعريف	1/1/4
90	اغراض البنك	2/1/4
91	فروع وشركات البنك ومساهماته الراسمالية	3/1/4
	المنشآت	4/1/4
92	أ برج التضامن 4/1/4/ أ	
92	ب الفروع 4/1/4/ ب	
92	الاطر و الهياكل الادارية	5/1/4
99	الانشطة التى يقوم بها البنك	6/1/4
102	الخدمات المقدمة	7/1/4
	المبحث الثانى :تحليل البيانات المالية للبنك	
104	الاداء المالى للبنك	1/2/4
112	مؤشرات اداء البنك	2/2/4
114	اختبار الفرضيات	3/2/4
123	الخاتمة	
126	قائمة المراجع	
135	الملاحق	

قائمة الاشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	رقم الصفحة
1	ابعاد ادارة الجودة الشاملة	19
2	تطورات الجودة	27
3	دورة الجودة	32
4	مخطط السبب و الاثر	37
5	مخطط بارتو	38
6	قائمة التحقق	40
7	خرائط التحكم	41
8	المدرج التكرارى	42
9	اسلوب العصف الذهنى	43
10	ادوات ادارة الجودة الشاملة	44
11	مفهوم ادارة الجودة الشاملة للخدمات المصرفية	52
12	مفهوم جودة الخدمة	57
13	انواع الميزة التنافسية	62
14	ظهور الميزة التنافسية	64
15	استراتيجيات المنافسة	65
16	مزايا تحسين الجودة	69
17	علاقة ابعاد الجودة بالميزة التنافسية	73
18	ارتباط ((TQM بالميزة التنافسية	74
19	الهيكل الادارى الحالى لبنك التضامن الاسلامى	99

104	الارباح المحققة	20
105	الايرادات	21
106	المصرفوات	22
107	عائد الاستثمار المحلى	23
107	عائد الاستثمار الاجنبى	24
108	عائد العمليات المصرفية	25
109	نمو الودائع المحلية	26
109	نمو الودائع الاجنبية	27
110	حقوق المساهمين	28
111	اجمالى الموجودات	29
112	الزيادة فى الاصول الثابتة	30
113	حصة البنك من ودائع الجهاز المصرفى	31
114	حصة البنك من التمويل فى الجهاز المصرفى	32

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
29	الاثار التى تتركها تطبيق (TQM)	1
104	الارباح المحققة	2
105	الايرادات	3
105	المصرفوات	4
106	عائد الاستثمار المحلى	5
107	عائد الاستثمار الاجنبى	6
107	عائد العمليات المصرفية	7
108	نمو الودائع المحلية	8

109	نمو الودائع الاجنبية	9
110	الزيادة فى حقوق المساهمين	10
110	معدل النمو	11
111	الزيادة فى الاصول الثابتة	12
112	نسبة الودائع الموجودة لدى البنك من ودائع الجهاز المصرفى	13
113	نسبة تمويل البنك من اجمالى تمويل الجهاز المصرفى	14