

قال تعالى

{ . . وَكَانَ اللَّهُ عَلَى
كُلِّ شَيْءٍ رَقِيبًا }

سورة الأحزاب، الآية (52)

{ . . إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى
كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا }

سورة النساء، الآية (86)

الإهداء

- ✕ إلى كل من عمل لأُمته بإتقان.
- ✕ وجعل الجودة في عمله عنوان.
- ✕ إليهم جميعا في كل زمان ومكان

أهدي هذا الجهد المتواضع ,,

شكر و تقدير

الحمد لله الأكرم، الذي علم بالقلم، علم الإنسان ما لم يعلم، وأشكره سبحانه وتعالى على نعمه التي لا تعد ولا تحصى، والصلاة والسلام على معلم البشرية سيدنا محمد صلي عليه وآله وسلم، وبعد.

يتقدم الباحث بفائق الاحترام والتقدير وجزيل الشكر والامتنان للبروفيسور علي عبدالله الحاكم بقبول الإشراف علي هذه الأطروحة، وتحمله عناء الإشراف على هذه الرسالة رغم مشاغله العلمية والعملية، وقد كان لتوجيهاته السديدة وصدقه ونصحه أكبر الأثر في إنجاز هذه الدراسة، فلولاً لجهوده ماخرجت هذه الرسالة بهذه الصورة، فجزاه الله عني خير الجزاء، كما أدين بالشكر والعرفان للأستاذ الفاضل الدكتور/ عبد الرحمن المنصور والدكتور/ عبد الوهاب الشامي اللذان كان لدعمهم وتشجيعهم الدائم للباحث ابلغ الأثر في إكمال هذه الدراسة، كما أشكر جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا التي أتاحت لي الفرصة لإكمال دراستي في هذا الصرح العلمي الشامخ. وكذلك أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، ممتناً لكل ما يقدمونه من ملاحظات وآراء قيمة تثري هذه الرسالة. وأتوجه بخالص الشكر والتقدير أيضاً للأخ الدكتور/ عبد اللطيف مصلح نائب عميد كلية العلوم الإدارية بجامعة العلوم والتكنولوجيا – صنعاء، لما بذله من جهد وما قدمه من نصح طوال فترة الدراسة، وكذلك للأخ/ الدكتور محمد عبد الله القباطي اللذين تعاونوا مع الباحث في إنجاز الدراسة الميدانية وبذلاً جهداً كبيراً في التحليل الإحصائي لبياناتها. وأخيراً أشكر كل من قدم لي العون أو أسدى لي نصحاً، وألتمس العذر ممن فأتنتي ذكره شكرهم وتقديرهم، أسأل الله أن يجزيهم عني خير الجزاء.

(اللهم انفعنا بما علمتنا وعلمنا ما ينفعنا وزدنا علماً).

Abstract

The study aims at exploring the availability of requirements for implementation of the total quality management systems in Yemeni banks and the availability of total quality management principles in these banks. This is in addition to exploring the nature of relationship between the availability of total quality management requirements and the materialization of total quality management principles in these banks. The study also aims at exploring the existence of differences of statistical importance at a moral level of 0.05 with regard to the existence of total quality management requirements in Yemeni banks and the existence of total quality management principles in these banks based on the factors of gender, career level, scientific qualification, specialization and age. In order to achieve the results of the study, the researcher used, in his field study, a questionnaire which was distributed to all management leaders (general managers, heads of departments, heads of sections) in Yemeni banks. The researcher used the SPSS program to process data and also used various statistical, methods to achieve the objectives of the study and test its assumptions. The study reached to a number of results, including:

1. There is deficiency in the level of making available total quality management requirements in all dimensions as well as the existence of total quality management principles in all dimensions. The existence of these requirements and principles was rated as above average.

2. The most lacking requirement for total quality management was training and the most lacking principle for total quality management was continuous improvement.
3. There is a strong direct relationship between the existence of requirements for total quality management and the existence of total quality management principles.
4. There are differences of statistical importance regarding the existence of total quality management requirements and the existence of all total quality management principles except above mentioned dimensions.

The study was concluded with recommendations related to the results of the study and linked to it.

الملخص

هدفت الدراسة الي التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك اليمنية, ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في هذه البنوك, إضافة الى معرفة طبيعة العلاقة بين مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة, ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في هذه البنوك, كما هدفت الى الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 في مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك اليمنية, ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في هذه البنوك, وفقا للعوامل المتمثلة في الجنس- المستوي الوظيفي- المؤهل العلمي- التخصص- العمر, ولتحقيق أهداف الدراسة فقد اعتمد الباحث في دراسته الميدانية على الاستبانة التي تم توزيعها على جميع القيادات الإدارية.

(مدير عام, مدير إدارة, رئيس قسم) في البنوك اليمنية, وقد استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) لمعالجة البيانات, كما استخدمت عدة أساليب إحصائية لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها. وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج أهمها الآتي:-

1- وجود قصور في مستوى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكافة أبعادها, وكذلك في مدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة بكافة أبعادها, حيث كان مستوى توافر المتطلبات ومستوى تحقق المبادئ فوق المتوسط.

2- أن أكثر إبعاد متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة توافرا التدريب, في حين كان أكثر إبعاد المبادئ تحققاً هو التحسين المستمر.

3- وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة, ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

4- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مدى توافر إبعاد متطلبات تطبيق إدارة الجودة, ومدى تحقق إبعاد جميع مبادئ إدارة الجودة الشاملة باستثناء الإبعاد المشار إليها. وختمت الدراسة بتوصيات متعلقة بنتائج الدراسة ومرتبطة بها.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	- الآية
ب	- الإهداء
ج	- الشكر والتقدير
د	- ملخص البحث باللغة الانجليزية
و	- ملخص البحث بالعربية
ز	- المحتويات
ي	- قائمة الجداول
ل	- قائمة الأشكال
ن	- قائمة الملاحق
1	- المقدمة .
2	- مشكلة الدراسة
3	- أهمية الدراسة
4	- أهداف الدراسة
4	- فرضيات الدراسة
5	- مجتمع الدراسة
6	- عينة الدراسة
6	- منهجية الدراسة
6	- حدود الدراسة
6	- هيكل الدراسة
8	- الدراسات السابقة
20	- تحليل الدراسات السابقة في ضوء الدراسة الحالية
21	- علاقات الدراسة السابقة بموضوع الدراسة الحالية
27	- الفصل الأول : فلسفة إدارة الجودة الشاملة
28	- المبحث الأول: مفاهيم الجودة الشاملة
35	- أهمية إدارة الجودة الشاملة
38	- نشأة وتطور ومراحل الجودة الشاملة
43	- مقارنة بين إدارة الجودة الشاملة والإدارة التقليدية
45	- المبحث الثاني: أهداف إدارة الجودة الشاملة
47	- فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة
52	- مبادئ إدارة الجودة الشاملة
62	- الفصل الثاني: متطلبات التطبيق ومراحل ونماذج إدارة الجودة الشاملة
63	- المبحث الأول: متطلبات تطبيق إدارة الجودة
64	- دعم الإدارة العليا وتأييدها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة
66	- وجود نظام لقياس الجود
67	- تهيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة
69	- عميق فكرة العميل يدير المنظمة
70	- الإدارة الفاعلة للموارد البشرية
72	- التدريب
76	- تبني أنماط قيادية ملائمة لإدارة الجودة الشاملة
77	- بناء فرق عمل فعالة
78	- إنشاء نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة
80	- المبحث الثاني: مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
88	- أدوات إدارة الجودة الشاملة
94	- المبحث الثالث: رواد و نماذج إدارة الجودة الشاملة
94	- نموذج شوهارت
96	- نموذج جوران

الصفحة	الموضوع
99	- نموذج كروسيبي
102	- نموذج ديمينج
105	- نموذج ايشيكاوا
107	- نموذج تاجوشي
107	- نموذج اونو
112	الفصل الثالث: : الخدمة المصرفية
113	- المبحث الأول: مفاهيم الخدمة المصرفية، ونشأه وتطور الخدمة المصرفية، والعوامل المؤثرة علي تطوير الخدمة المصرفية.
114	- الخدمات المصرفية
115	- المؤسسات المصرفية
116	--صناعة الخدمات المصرفية
118	- تطور الخدمات المصرفية
119	- خصائص الخدمات المصرفية
123	- العوامل المؤثرة على تطوير الخدمات المصرفية
125	- المبحث الثاني: جودة الخدمات المصرفية
126	- ماهية الجودة
128	- جودة الخدمة المصرفية
130	- تحسين جودة الخدمة المصرفية
136	الفصل الرابع: اجراءات الدراسة الميدانية
137	- مجتمع وعينة الدراسة
140	- وصف أداة الدراسة
141	- اختبار صدق أداة الدراسة
147	- توزيع وجمع قائمة الاستقصاء
148	- خصائص عينة الدراسة
158	الفصل الخامس : نتائج الدراسة الميدانية
159	- قياس مستوى متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في البنوك اليمنية
162	- قياس مستوى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة
211	- الاستنتاجات الخاصة بالعلاقة بين مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة
213	- الفروق بين مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة
215	- الاستنتاجات العامة
217	- التوصيات العامة
217	الدراسات المستقبلية
218	المراجع
231	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	- مدخل أبعاد الجودة	126
(2)	- مجتمع وعينة الدراسة	138
(3)	- مجتمع وعينة الدراسة (عدد البنوك اليمينية)	139
(4)	- المجموعة الدنيا والمجموعة العليا لدرجات إجابات العينة الأساسية لمتطلبات إدارة الجودة الشاملة	142
(5)	- المجموعة الدنيا والمجموعة العليا لدرجات إجابات العينة الأساسية لمبادئ إدارة الجودة الشاملة	143
(6)	- الصدق التكويني لفقرات الاستبانة لمقياس المتطلبات	144
(7)	- الصدق التكويني لفقرات الاستبانة لمقياس المبادئ	145
(8)	- اختبار الثبات لعينة أساسية لمقياس المتطلبات والمبادئ	146
(9)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	149
(10)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	150
(11)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	151
(12)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص	152
(13)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	153
(14)	- المدي والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعمر افراد عينة الدراسة	154
(15)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة	155
(16)	- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعدد سنوات الخدمة	156
(17)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البنوك	156
(18)	- المدي والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	159
(19)	- المدي والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة	162
(20)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	164
(21)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة	167
(22)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات الإدارية العليا وتأييدها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة	170
(23)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات بناء فرق عمل فعالة	173
(24)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات التدريب	175
(25)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات نظام لقياس الجودة	176
(26)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات بيئة مناخ العمل وثقافة المنظمة	178
(27)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات اتخاذ القرارات بناء على حقائق	179
(28)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات التركيز على العميل	181
(29)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات التحسين المستمر	183
(30)	- نتائج الاختبار الثاني حول المتوسط النظري لمدي تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على مستوى الفقرات الوقاية من الأخطاء	185
(31)	- أنموذج الانحدار الخطي البسيط بين مدي توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.	187

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(32)	- تحليل درجة العلاقة بين مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة	189
(33)	- مصفوفة الارتباط بين أبعاد متطلبات تطبيق إدارة الجودة وأبعاد مبادئ إدارة الجودة الشاملة	190
(34)	- نتائج تحليل التباين لمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة, ومدى تحقق مبادئها تبعاً لعامل الجنس	195
(35)	- نتائج تحليل التباين لمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة, ومدى تحقق مبادئها تبعاً لعامل المستوي الوظيفي	198
(36)	- نتائج تحليل التباين لمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة, ومدى تحقق مبادئها تبعاً لعامل المؤهل العلمي	200
(37)	- نتائج تحليل (Duncan) لتحديد مصادر الفروق تبعاً للمؤهل العلمي.	201
(38)	- نتائج تحليل التباين لمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة, ومدى تحقق مبادئها تبعاً لعامل التخصص	204
(39)	- نتائج تحليل (Duncan) لتحديد مصادر الفروق تبعاً لعامل التخصص.	205
(40)	- نتائج تحليل (Duncan) لتحديد مصادر الفروق تبعاً لعامل التخصص.	205
(41)	- نتائج تحليل التباين لمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة, ومدى تحقق مبادئها تبعاً لعامل العمر	207
(42)	- نتائج تحليل (Duncan) لتحديد مصادر الفروق تبعاً لعامل العمر	208

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1)	- علاقة الدراسات السابقة بموضوع الدراسات الحالية	21
(2)	- مفهوم إدارة الجودة الشاملة	37
(3)	- أهمية إدارة الجودة الشاملة	37
(4)	- نظام الجودة القائم علي المنع أو الوقاية.	41
(5)	- مراحل تطوير إدارة الجودة الشاملة	43
(6)	- أهداف إدارة الجودة الشاملة	46
(7)	- فوائد إدارة الجودة الشاملة	50
(8)	- عجلة الجودة الشاملة المرتكزة علي رضا العميل	54
(9)	- شبكة العميل/المورد	56
(10)	- مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	81
(11)	- مخطط السبب والنتيجة	89
(12)	- خريطة بار تو توضح أنواع الأخطاء المسجلة لفترة زمنية قدرها أسبوع.	91
(13)	- خريطة الرقابة	91
(14)	- تخطيط التدفق	93
(15)	- دائرة شوهارت لتحسين الجودة	95
(16)	- ثلاثية جورأن للجودة	97
(17)	- منحي جورأن لتكاليف الجودة	99
(18)	- تفسير كروسي لتكاليف الجودة	101
(19)	- دالة تاجوشي للخسارة	107
(20)	- التطوير المصرفي	123
(21)	- نموذج جودة الخدمة	134
(22)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	150
(23)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفي	151
(24)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	152
(25)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص	153
(26)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	154
(27)	- توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخدمة	156
(28)	- التوزيع التكراري العددي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	161
(29)	- التوزيع التكراري العددي لإجابات أفراد عينة الدراسة عن فقرات مبادئ إدارة الجودة الشاملة	163
(30)	- المتوسطات الحسابية لمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة	166
(31)	- المتوسطات الحسابية لمدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة	169
(32)	- انتشار العلاقة بين مدى توافر المتطلبات ومدى تحقق المبادئ وأنموذجها الخطي	188
(33)	- المتوسطات الحسابية لمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعا لعامل الجنس	196
(34)	- المتوسطات الحسابية لمدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تبعا لعامل الجنس	197
(35)	- المتوسطات الحسابية لمدى توافر متطلبات التطبيق ومدى تحقق المبادئ تبعا لعامل المستوى الوظيفي	199
(36)	- المتوسطات الحسابية لمدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة تبعا لعامل المؤهل العلمي	202
(37)	- المتوسطات الحسابية لمدى تحقق مبادئ إدارة الجودة الشاملة تبعا لعامل المؤهل العلمي	203
(38)	- المتوسطات الحسابية لمدى توافر متطلبات التطبيق ومدى تحقق المبادئ تبعا لعامل التخصص	206

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
209	- المتوسطات الحسابية لمدى توافر متطلبات التطبيق ومدى تحقق المبادئ تبعا لعامل العمر.	(39)

قائمة الملاحق

عنوان الملحق
قائمة الاستقصاء
أسماء الأساتذة المحكمين وتخصصاتهم
- المدي والمنوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
- المدي والمنوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة