

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال الله سبحانه وتعالى :

﴿إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ إِنَّا لَا نُضِيعُ أَجْرَ مَنْ

أَحْسَنَ عَمَلًا﴾ صدق الله العظيم

سورة والكهف الآية 30

الإهداء

إلى حكمتيوعلمي

إلى أدبيوحلمي

إلى طريقيالمستقيم

إلى طريقالهداية

إلى ينبوع الصبر والتفاؤل والأمل

إلى كل من في الوجود بعد الله ورسوله "أمي الغالية رحمها الله"

إلى أستاذي في الحياة ومثلي الأعلى إلى من جرع الكأس فارغاً ليسقيني قطرة حب

إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير والدي العزيز "رحمه الله وأسكنه فسيح جنانه"

إلى الروح التي سكنت روحي

إلى دمي الذي يجري في عروقي

إلى حياتي ومماتي

(زوجتي الغالية)

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي أطفالي الأعزاء

إلى سندي وشريان قلبي... "أخواني وأخواتي"

أستاذي وأبي الثاني "معلمي ومشرقي بروفيسور / عبد العزيز عبد الرحيم سليمان " شكرا وألف

شكرا على المساعدة

لك ودي واحترامي

وجميع أساتذة قسم إدارة الأعمال بجامعة الإمام المهدي

و لكل من قدم لي العون

لكم جميعاً أهدي هذا البحث,,,,,,

الشكر والتقدير

الحمد لله حمد الشاكرين، نحمده على عظيم نعمائه نعمة الصحة والعافية والتوفيق و
الصلاة والسلام على نبي الهدى محمد أفضل خلق الله .

وبعد

يقول المولى عز وجل : {وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ۖ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ }

{إبراهيم} - صدق الله العظيم.

أتوجه بالشكر والتقدير إلى أسرة جامعة الإمام المهدي ممثلة في الدراسات العليا / كلية
الاقتصاد والعلوم الإدارية "أسرة المكتبة وقسم إدارة الأعمال"

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف البروفيسور "عبد العزيز عبد الرحيم سليمان
الذي له فضل الإشراف على رسالتي وإرشادي إلى المنهج العلمي، بالتوجيه والصبر والتواضع و
بث روح العزيمة ، حيث لم يرض عليّ بشيء فجزاه الله عني خير الجزاء ورزقه نعمة الصحة و
العافية.

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف الثاني دكتور / حسابو احمد حسابو الذي له
فضل الإشراف على رسالتي وإرشادي إلى المنهج العلمي

وأمد صوت الشكر إلى الأيدي السمحة التي لها الشرف في طباعة البحث وتنسيقه وإخراجه
بالصورة النهائية ممثلة في الزوجة سارة موسى احمد والأخت إيمان عباس

المستخلص

هدفت الدراسة إلى بيان العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف الإسلامية . وقد تمثلت مشكلة البحث في أن المصارف الإسلامية في السودان تعاني من صعوبات في تطبيق إدارة الجودة الشاملة بسبب عدم الإدراك بأهمية التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي ترتب على ذلك ضعف خدمات تلك المصارف وعدم قدرتها على المنافسة القادمة من وراء الحدود .

افترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التخطيط الاستراتيجي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف الإسلامية بأبعدها المختلفة

كما افترضت وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات المبحوثين حول دور التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة يرجع للمتغيرات الشخصية ومن ثم اختيار بنك فيصل الاسلامي كنموذج للمصارف الإسلامية لدراسة هذه العلاقة استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات الأولية من 150 مفردة مثلت عينة البحث التي تم اختيارها عن طرق المسح الشامل لكل العاملين ذوى الاختصاص في بنك فيصل الاسلامي . ثم أخضعت البيانات التي جمعت إلى التحليل احصائي من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) .

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها إثبات ايجابية العلاقة بين التخطيط الاستراتيجي وتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف الإسلامية كما توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسط إجابات المبحوثين حول دور التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة يرجع للمتغيرات الشخصية.

قد أوصت الدراسة بعدة توصيات كان أهمها ضرورة تبني المصارف الإسلامية في السودان خطط إستراتيجية تربط بين إدارة الجودة الشاملة وأهداف تلك الخطط.

Abstract

The study has aimed to clarify the relationship between strategic planning and the total quality

management applying in Islamic banks. The research problem has been represented that the Islamic banks in Sudan suffer from difficulties in applying total quality management for the lack of cognition of the strategic planning importance in applying that management, a thing whose consequence is the lack weakness of those banks services and the beyond boarders lack of competitiveness.

The study has supposed the existence of a statistical significant relation between strategic planning and the total quality management applying, consequently it has chosen Faisal Islamic Bank as a sample for Islamic banks to study this relation. And find statistic differentiation in researchers answering towards cognition of the strategic planning and total quality applicable figures such as " age' social status' experience knowledge.....)

The study has used the questionnaire to collect the preliminary data of (150) individuals as the research sample, chosen through comprehensive survey for all relevant employees in Faisal Islamic Bank, then the data has been subjugated for statistical analysis through SPSS.

The study has reached many results, the most important one is the proving of the relationship positivity between strategic planning and the applying of the total quality management in Islamic banks.

Mean whiling' the study has also reached a difficulties tides through statistic tendency in researchers answers in the applicable of strategic planning towards total quality which flinch to individualistic So, the study recommended many recommendations, the most important one is the necessity that the Islamic banks in Sudan should adopt strategic plans ties the total quality management and the aims of those plans.

قائمة الموضوعات

البيان	رقم الصفحة
الاستهلال	أ
الإهداء	ب
الشكر والعرفان	ج
المستخلص باللغة العربية	د
Abstract	و
قائمة الموضوعات	ز
قائمة الجداول	ك
قائمة الأشكال	ن
الفصل الأول : الإطار العام و الدراسات السابقة	
المقدمة	1
مشكلة الدراسة	2
أهمية الدراسة	3
أهداف الدراسة	4
فرضيات الدراسة	5
منهج الدراسة	7
حدود الدراسة	7
الدراسات السابقة	8
التعليق على الدراسات السابقة	28
هيكل الدراسة	29

الفصل الثاني : التخطيط الاستراتيجي	
30	المبحث الأول : مفهوم و أهمية التخطيط
62	المبحث الثاني : مراحل عملية التخطيط الإستراتيجي
الفصل الثالث : إدارة الجودة الشاملة	
109	المبحث الأول : مفهوم وأهمية إدارة الجودة الشاملة
140	المبحث الثاني : مبادئ و أساسيات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
الفصل الرابع : البنوك الإسلامية	
185	المبحث الأول : البنوك الإسلامية
198	المبحث الثاني : نبذة عن بنك فيصل الإسلامي
الفصل الخامس : الدراسة الميدانية	
230	المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية
236	المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
243	المبحث الثالث : اختبار فروض البحث
الخاتمة	
267	أولاً : النتائج
271	ثانياً : التوصيات
قائمة المراجع والملاحق	
275	المصادر والمراجع
الملاحق : الاستبانة - السياسة العامة للبنك - استثمار المحكمين	

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1/1/2)	أوجه الاختلاف بين التخطيط التكتيكي والاستراتيجي	47
(1/2/2)	أوجه دراسة البيئية الخارجية	86
(2/2/2)	أوجه دراسة البيئية الداخلية	90
(3/2/2)	العوامل الداخلية في تحديد الفرص والمخاطر الفريدة لمجال الأعمال	95
(1/1/3)	مقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	137
(1/2/3)	مقارنة بين إدارة الجودة الشاملة و الايزو	158
(2/2/3)	مكانة الجودة الشاملة في استراتيجيات التنافس	178
(1/2/4)	تطوير قسمة السهم	209
(2/2/4)	تطور رأس المال المدفوع	209
(3/2/4)	تطوير اجمالي قوة العمل	215
(1/1/5)	معامل كروينا في لغبارات الاستبانة	233
(1/2/5)	توزيع أفراد العينة حسب النوع	236
(2/2/5)	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	237
(3/2/5)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	238
(4/2/5)	توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي	239

240	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	(5/2/5)
241	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	(6/2/5)
242	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	(7/2/5)
243	النسب والتكرارات لإجابات أفراد العينة حول عبارات الفرضية الأولى	(1/3/5)
244	الإحصاءات الوصفية للفرضية الأولى	(2/3/5)
245	اختبار مربع كأي للفرضية الأولى	(3/3/5)
246	النسب والتكرارات للفرضية الثانية	(4/3/5)
247	الإحصاءات الوصفية للفرضية الثانية	(5/3/5)
248	اختبار مربع كأي للفرضية الثانية	(6/3/5)
250	النسب والتكرارات للفرضية الثالثة	(7/3/5)
251	الإحصاءات الوصفية للفرضية الثالثة	(8/3/5)
252	اختبار مربع كأي للفرضية الثالثة	(9/3/5)
253	النسب والتكرارات لفرضية الرابعة	(10/3/5)
254	الإحصاءات الوصفية للفرضية الرابعة	(11/3/5)
255	اختبار مربع كأي للفرضية الرابعة	(12/3/5)
256	النسب والتكرارات للفرضية الخامسة	(13/3/5)
257	الإحصاءات الوصفية للفرضية الخامسة	(14/3/5)

258	اختبار مربع كاي للفرضية الخامسة	(15/35)
260	إجابات المبحوثين حول دور التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (حسب النوع)	(16/35)
261	إجابات المبحوثين حول دور التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (حسب العمر)	(17/35)
262	إجابات المبحوثين حول دور التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (حسب المؤهل العلمي)	(18/35)
263	إجابات المبحوثين حول دور التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (حسب التخصص)	(19/35)
264	إجابات المبحوثين حول دور التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (حسب سنوات الخبرة)	(20/35)
265	إجابات المبحوثين حول دور التخطيط الاستراتيجي في تطبيق إدارة الجودة الشاملة (حسب الوظيفة)	(21/35)

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
(1/1/2)	نموذج السويدان لمراحل التخطيط الاستراتيجي	68
(2/1/2)	نموذج السويدان لاستعراض القيم	70
(3/1/2)	خطوات الرؤية	73
(4/1/2)	صياغة الرسالة	77
(5/1/2)	موقع الأهداف الإستراتيجية بالنسبة للمؤسسة	79
(6/1/2)	تقييم المنافسين	84
(1/1/5)	دورة العلمية الإنتاجية في تحسين النوعية	136
(1/2/5)	العلاقة بين إستراتيجية الجودة والإستراتيجية العامة للمؤسسة	181
(1/2/4)	الهيكل التنظيمي لبنك فيصل الاسلامي	211
(1/2/5)	توزيع أفراد العينة حسب النوع	236
(2/2/5)	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	237
(3/2/5)	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	238
(4/2/5)	توزيع افراد العينة حسب التخصص العلمي	239
(5/2/5)	توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة	240
(6/2/5)	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة	241
(7/2/5)	توزيع افراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	242