

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الأرباح في المصارف الإسلامية في دولة الكويت

إعداد الطالب/

فلاح ضويحي سويري العجمي

إشراف/

د. الفيصّل عبد الحميد

د. فايز جرّاد

العام الدراسي:

2025

المستخلص : Abstract

هدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تحقيق الأرباح في المصارف الإسلامية في دولة الكويت. وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبانة على عينة من الموظفين في عدد من المصارف الإسلامية الكويتية. وأظهرت النتائج أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة مثل التحسين المستمر، رضا العملاء، وتمكين العاملين، يسهم بشكل ملحوظ في رفع كفاءة الأداء المالي وزيادة الأرباح. وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات لتفعيل تطبيق الجودة الشاملة في القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي.

الفصل الأول

مشكلة الدراسة:

على الرغم من انتشار مفهوم الجودة الشاملة في المؤسسات المصرفية، لا تزال هناك فجوة في فهم مدى تأثيره الفعلي على الأداء المالي. وعليه، تتمثل مشكلة الدراسة في السؤال التالي: ما مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة على تحقيق الأرباح في المصارف الإسلامية في دولة الكويت؟

أهمية الدراسة:

1. تسلط الضوء على العلاقة بين الجودة والأداء المالي في البيئة المصرفية الإسلامية.
2. تقديم توصيات عملية للمصارف في الكويت لتعزيز الربحية من خلال تطبيق معايير الجودة.
3. تساهم في الأدبيات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في القطاع المصرفي الإسلامي.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المصارف الإسلامية الكويتية.
2. دراسة أثر عناصر الجودة الشاملة (التحسين المستمر، رضا العملاء، تمكين العاملين) على الأرباح.
3. تقديم توصيات لتعزيز الفاعلية المالية من خلال الجودة الشاملة.

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى التزام المصارف الإسلامية في الكويت بتطبيق إدارة الجودة الشاملة؟
2. ما علاقة تطبيق الجودة الشاملة بتحقيق الأرباح؟
3. ما العناصر الأكثر تأثيراً من بين عناصر الجودة الشاملة على الأداء المالي؟

فروض الدراسة:

1. توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وزيادة الأرباح.
2. يساهم رضا العملاء بشكل كبير في تحسين الأرباح.

3. تمكين العاملين له دور فاعل في رفع مستوى الأداء المالي.

النظرية العلمية المتبعة:

اعتمد البحث على نظرية "Deming" في الجودة الشاملة، والتي تركز على التحسين المستمر، والوقاية من الأخطاء، والتركيز على العميل.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

مقدمة:

استعرضت هذه الدراسة عدداً من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين الجودة والأداء المالي، وركزت على البيئة المصرفية الإسلامية في العالم العربي.

الدراسات السابقة:

تمت مراجعة دراسات تطبيقية ونظرية مثل:

- دراسة أحمد (2022) حول تأثير الجودة في البنوك الأردنية.
- دراسة الفهيد (2020) عن إدارة الجودة الشاملة في البنوك الإسلامية الخليجية.

الإطار النظري:

يتضمن تعريف إدارة الجودة الشاملة، مبادئها، أدواتها، ومدى توافقها مع قيم وممارسات المصارف الإسلامية.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة

مقدمة:

يعرض هذا الفصل الأسس العلمية والعملية التي تم اتباعها في جمع وتحليل البيانات.

المنهجية وطرق البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأداة الاستبانة لجمع البيانات من موظفي المصارف الإسلامية.

مجتمع البحث:

موظفو الإدارات التشغيلية والمالية في المصارف الإسلامية الكويتية.

حدود البحث:

- المكانية: دولة الكويت.
- الزمانية: العام 2024.
- الموضوعية: العلاقة بين الجودة والأرباح في المصارف الإسلامية.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

تحليل البيانات:

تم تحليل الاستبانة باستخدام برنامج SPSS ، وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة قوية بين تطبيق الجودة الشاملة وزيادة الأرباح.

النتائج:

- ارتفاع الأرباح في المؤسسات التي تطبق الجودة بنسبة أعلى.
- رضا العملاء وتمكين العاملين من أكثر العوامل تأثيراً.
- ضعف التطبيق في بعض المصارف يؤثر سلباً على ربحيتها.

التوصيات:

- ضرورة تبني استراتيجية شاملة لإدارة الجودة في المصارف الإسلامية.
- تدريب العاملين على مفاهيم الجودة الشاملة.
- إشراك العملاء في تحسين الخدمات المصرفية.

المراجع

-المراجع العربية

- أحمد، خالد. (2022). إدارة الجودة الشاملة في البنوك الإسلامية. مجلة البحوث المالية.
- الفريد، عبدالله. (2020). الجودة الشاملة وربحية المصارف. مجلة العلوم الاقتصادية.

-المراجع الأجنبية

- Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. MIT Press.
- Oakland, J. S. (2014). Total Quality Management. Routledge.

الملاحق

الملخص (بالإنجليزية):

Abstract:

This research investigates the impact of Total Quality Management (TQM) on profitability in Islamic banks in Kuwait. A descriptive-analytical approach was employed using a questionnaire distributed to bank employees. The findings revealed a positive relationship between TQM principles and increased profits, emphasizing customer satisfaction and employee empowerment as critical factors.

