

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

إعداد الطالب/

فلاح ضويحي سويري العجمي

طالب ماجستير إدارة اعمال

التخصص: إدارة اعمال

كلية إدارة الاعمال

إشراف/

د.الفیصل عبد الحمید

د.فايز جراد

العام الدراسي:

2025

المستخلص : Abstract

الاهداف: هدف هذا البحث إلى دراسة أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة (TQM) على تحقيق الأرباح في المصارف الإسلامية في دولة الكويت. بهدف سد الفجوة في فهم مدى تأثيرها الفعلي على الاداء المالي لتلك المؤسسات. كما سعى البحث الى دراسة أثر العناصر المحددة للجودة الشاملة (التحسين المستمر. رضا العملاء. تمكين العاملين) على الارباح. **مكان الدراسة:** تم تطبيق الدراسة على عدد من المصارف الاسلامية العاملة في دولة الكويت. **المنهجية:** وقد تم استخدام البحث المنهج الوصفي التحليلي حيث تم جمع البيانات من خلال توزيع استبانة على عينة من الموظفين العاملين في الادارات التشغيلية والمالية 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. وكذلك تبين ان ضعف التطبيق في بعض المصارف يؤثر سلبا على ربحيتها. **وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات** لتفعيل تطبيق الجودة الشاملة في القطاع المصرفي الإسلامي الكويتي أبرزها ضرورة تبني استراتيجية شاملة وممنهجة لإدارة الجودة مع التأكيد على أهمية تدريب العاملين وإشراك العملاء بشكل فعال في تحسين الخدمات المصرفية

الكلمات المفتاحية: دارة الجودة الشاملة. تحقيق الارباح. المصارف الاسلامية. الكويت. رضا العملاء. تمكين العاملين

المقدمة:

تعد جودة الخدمات المصرفية أحد الركائز الأساسية التي تضمن استدامة المؤسسات المالية وقدرتها على المنافسة في الأسواق العالمية. وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، وخاصة في منطقة الخليج العربي. أصبح تطبيق مفاهيم الإدارة الحديثة أمراً حتمياً لضمان كفاءة الأداء المالي وزيادة الربحية. وتبرز في هذا السياق أهمية إدارة الجودة الشاملة (TQM) كفلسفة إدارية تركز على التحسين المستمر والوقاية من الأخطاء مع التركيز العميق على متطلبات العميل وهي المبادئ التي تتوافق مع نظرية (Deming) التي اعتمد عليها هذا البحث. وتكتسب هذه الأهمية بعداً إضافياً في المصارف الإسلامية التي تلتزم بمعايير شرعية وأخلاقية تتطلب أعلى مستويات الشفافية والجودة في التعاملات. وعلى الرغم من الانتشار الواسع لمفهوم الجودة الشاملة وتبني العديد من المؤسسات المصرفية له. إلا أنه لا تزال هناك فجوة واضحة في فهم وتقييم المدى الفعلي لتأثير هذا التطبيق على المؤشرات المالية الرئيسية وتحديداً تحقيق الأرباح في البيئة المصرفية الإسلامية الكويتية وتتمحور مشكلة الدراسة الرئيسية في التساؤل عن مدى تأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة بعناصرها الأساسية مثل: التحسين المستمر ورضا العملاء وتمكين العاملين على تحقيق الأرباح في المصارف الإسلامية بدولة الكويت. لذلك تأتي هذه الدراسة لتقديم مساهمة علمية وعملية عبر تسليط الضوء على هذه العلاقة المحورية بين الجودة والأداء المالي في البيئة المصرفية الإسلامية لتضيف إلى الأدبيات القائمة في هذا المجال. وهي تسعى إلى تحديد مدى التزام المصارف الإسلامية الكويتية لتطبيق الجودة الشاملة وكيف يمكن لعناصرها أن تساهم في تعزيز الفاعلية المالية. وتقدم هذه الدراسة توصيات عملية هامة للمصارف في الكويت لتساعدها في تعزيز ربحيتها من خلال تفعيل الأمثل لمعايير الجودة .

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. تقدم 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.

الادب النظري للدراسة:

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

مفهوم ادارة الجودة الشاملة:

تعرف ادارة الجودة الشاملة بانها فلسفة ادارية شاملة واستراتيجية تنظيمية تهدف الى تحقيق التحسين المستمر للجودة في جميع جوانب العمل والعمليات داخل المنظمة من اجل تحقيق رضا العملاء وتلبية توقعاتهم في الاجل الطويل.

المبادئ الاساسية لإدارة الجودة الشاملة: تستند ادارة الجودة الشاملة على مجموعة من المبادئ المترابطة التي توجه جهود المنظمة نحو التميز ومن أبرزها:

التركيز على العميل: يعد العميل هو محور العملية والهدف النهائي للجودة فجودة المنتج او الخدمة تحددها قدرة المؤسسة على تلبية او تجاوز توقعات العميل.

القيادة والالتزام الاداري: يجب ان تتبنى الادارة العليا فلسفة الجودة الشاملة وان تكون ملتزمة بتقديم الدعم والموارد اللازمة وتحديد الاتجاه والاهداف لضمان تطبيقها على مستوى المنظمة ككل.

مشاركة الموظفين وتمكينهم: الجودة مسؤولية جماعية. ويتطلب تطبيق (TQM) اشراك وتمكين جميع العاملين في عملية التحسين وتزويدهم بالتدريب والمعرفة اللازمة لتحديد المشكلات وحلها

المنهج العملي (نهج العملية): يجب النظر الى كل نشاط داخل المنظمة كعملية متكاملة قابلة للقياس والتحسين. بدلاً من العمل كإدارات معزولة.

التحسين المستمر: هي الركيزة الأساسية وتتضمن السعي الدائم لتطوير الأداء والعمليات والخدمات بشكل تصاعدي وهو مبدا لا يقبل الرضا بالوضع الحالي

اتخاذ القرارات بناء على الحقائق: يجب ان تكون القرارات الإدارية المتعلقة بالجودة والتحسين قائمة على تحليل دقيق للبيانات والأدلة

الكمية وليس على الحدس او الآراء.

توافق إدارة الجودة الشاملة مع قيم وممارسات المصارف الإسلامية: يظهر تطبيق إدارة الجودة الشاملة توافقاً قوياً مع المبادئ والقيم الجوهرية للعمل المصرفي الإسلامي حيث ان الأهداف المشتركة لكليهما تتجاوز مجرد الربح لتشمل البعد الأخلاقي والاجتماعي.

مراجعة الدراسات السابقة:

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

- دراسة أحمد، خالد (2022) (ادارة الجودة الشاملة في البنوك الأردنية. وقد هدفت الى تحديد مدى تأثير تطبيق ابعاد ادارة الجودة الشاملة على الاداء المصرفي في البنوك المصرفية الاردنية مع التركيز على العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واعتمد على استبانة لجمع البيانات من عينة من موظفي البنوك العاملة في المملكة الاردنية الهاشمية. وقد توصلت الدراسة الى وجود علاقة ايجابية وذات دلالة احصائية بين مستوى تطبيق الجودة الشاملة واداء البنوك واكدت ان التركيز على العملاء والتحسين المستمر يؤدي الى رفع كفاءة العمليات المصرفية. **ومكمن القصور:** هو تركيز الدراسة على الاداء المصرفي بشكل عام ولا تفرد العلاقة المباشرة بين الجودة وتحقيق الارباح كمتغير تابع محدد. كما ان نطاقها الجغرافي هو الاردن الذي يختلف في بيئته الرقابية والتنافسية عن الكويت.

- دراسة الفهيد، عبدالله (2020): (الجودة الشاملة وربحية المصارف في البنوك الاسلامية الخليجية) وقد هدفت الى تقييم مستوى تطبيق ادارة الجودة الشاملة في المصارف الاسلامية بدول مجلس التعاون الخليجي وتحديد العلاقة بين هذا التطبيق وربحية المصارف (كمؤشر مالي) وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال مراجعة الادبيات والمؤشرات المالية وبيانات المقارنة مع تقارير المصارف الخليجية. وقد خلصت الى ان هناك تفاوت في مستويات تطبيق الجودة الشاملة بين المصارف الخليجية وان المصارف التي تتبنى استراتيجية واضحة للجودة تحقق معدلات ربحية اعلى. **ومكمن قصور هذه الدراسة** وعلى الرغم من تركيزها على القطاع المصرفي الاسلامي وربطها بالربحية. الا ان لدراسة شملت دول الخليج بشكل عام مما جعل نتائجها اقل عمقا وتفصيلا. كما انها لم تتناول العلاقة السببية بين عناصر محددة من (TQM) وتأثيرها الكمي على الربحية في بيئة الكويت المصرفية.

الثغرة البحثية:

على ضوء مراجعة الدراسات السابقة يتضح ان الدراسات ربطت بين ادارة الجودة الشاملة والنتائج المالية وتحديداً الارباح وكانت اما:

- **عامّة في المتغير التابع:** كدراسة احمد التي ركزت على الاداء المصرفي العام بدلاً من تحقيق الارباح كمتغير مالي كمي ومباشر.
- **عامّة في النطاق الجغرافي:** كدراسة الفهيد التي شملت دول الخليج مجتمعة مما يترك فجوة حول خصوصية وتفاصيل التأثير في دولة الكويت تحديداً.
- **محدودة في التركيز القطاعي او الجغرافي:** اغلب الدراسات الاجنبية والمحلية لا تركز بشكل خاص على المصارف الاسلامية التي تخضع الى ضوابط شرعية تفرض مستوى جودة خاص بها وهي الجودة الشرعية

الهدف من الدراسة الحالية:

تسعى هذه الدراسة لسد الثغرة من خلال توفير تحليل متعمق ومخصص للعلاقة بين تطبيق مبادئ محددة لإدارة الجودة الشاملة (التحسين المستمر. رضا العملاء. تمكين العاملين) وبين تحقيق الارباح المباشرة في المصارف الاسلامية بدولة الكويت. وهذا التركيز المزدوج على القطاع الاسلامي والبيئة الكويتية المحددة والاثّر على الربحية يمثل الاضافة العلمية والعملية لهذه الدراسة مقارنة بمن سبقها من دراسات.

المنهجية:

نوع الدراسة والمنهج المستخدم: تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.

مجتمع وعينة الدراسة: موظفو الادارات التشغيلية والمالية في المصارف الاسلامية الكويتية

اداة الدراسة والاجراءات: اداة الاستبانة

حدود الدراسة:

المكانية: دولة الكويت

الزمانية: 2024

تحليل البيانات:

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

النتائج:

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

التوصيات:

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

المراجع

-المراجع العربية-

- أحمد، خالد. (2022) إدارة الجودة الشاملة في البنوك الإسلامية. مجلة البحوث المالية.
- الفهيد، 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.

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.

