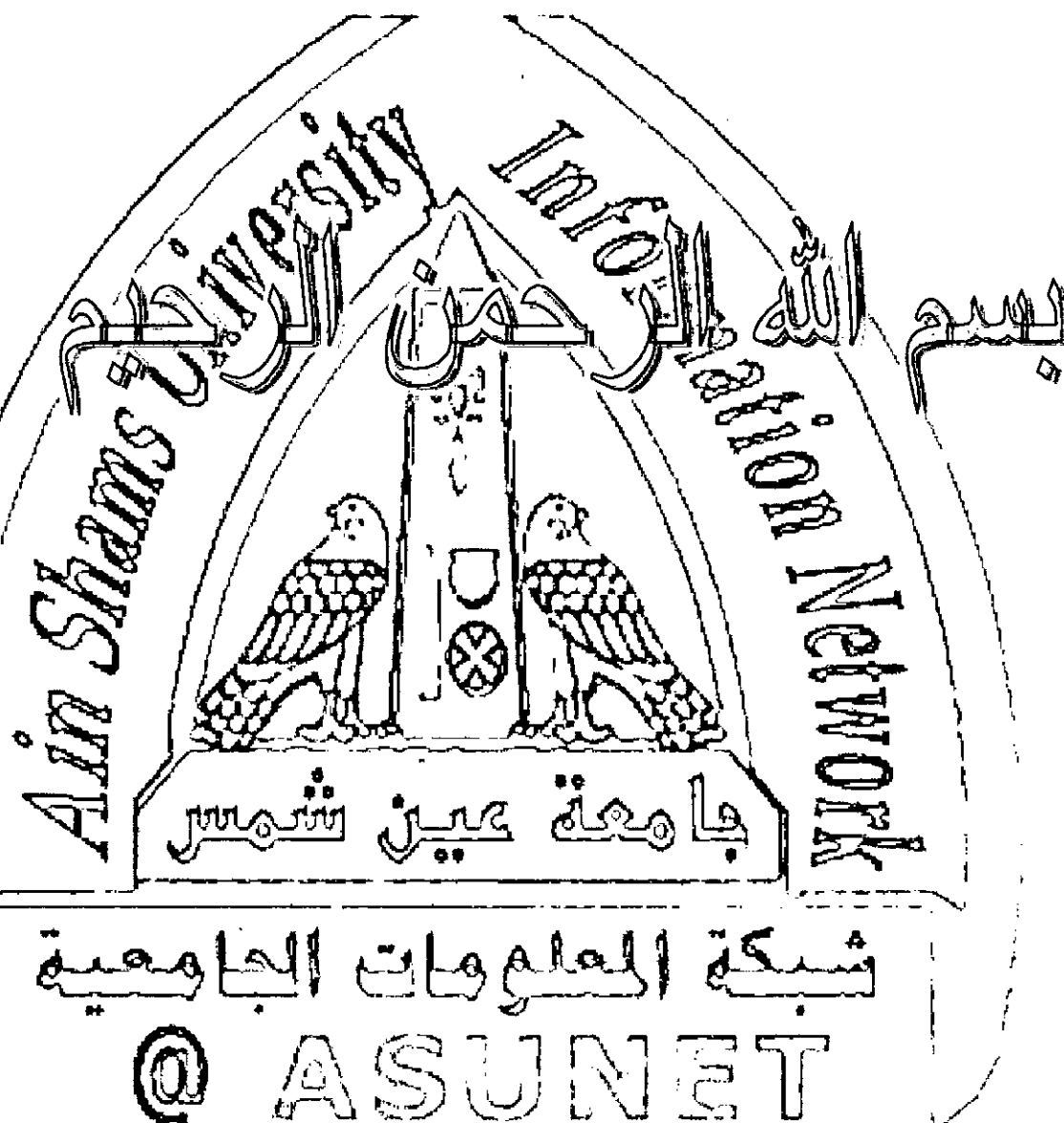




شبكة المعلومات الجامعية





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية

جامعة عين شمس

التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأفلام قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأفلام بعيدا عن الغبار

في درجة حرارة من ١٥-٢٥ مئوية ورطوبة نسبية من ٢٠-٤٠%

To be Kept away from Dust in Dry Cool place of
15-25- c and relative humidity 20-40%

بالرسالة صفحات لح

بالاحل



شبكة المعلومات الجامعية
@ ASUNET

بعض المؤلفات
العلمية
المؤلفة
بواسطة
جامعة عين شمس
Ain Shams University
Information Network

شبكة المعلومات الجامعية
@ ASUNET

الجمهورية العربية السورية

جامعة دمشق

كلية الاقتصاد / قسم إدارة الأعمال

٢٠١٨

نظام عربي إسلامي مقترح في إدارة الجودة

دراسة نظرية وميدانية

مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال

إعداد الباحث

إبراهيم طه محمد العجلوني

المشرف

أ.د. عبد اللطيف عبد اللطيف

دمشق في حزيران ٢٠٠٧ م.

٢٧٦٥ ص

إلى جذريّ الذين أدعو الله أن لا يجفّا

أمي وأبي

وإلى التي شاطرتني حلو الحياة ومرّها

زوجتي

وإلى ثمار فؤادي

دانية وصهيب ومحمد

أبنائي

وإلى الذين يكتبون بمدادهم ودمائهم مجد الأمة

أهدي هذا العمل

شكر وعرفان

إلى أستاذي الأعز ، الأستاذ الدكتور عبداللطيف عبداللطيف الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة ، وكان لي خير موجه ومعين ، ولم يمل ولم يضجر رغم لجاحتي وإشغالي للكثير من وقته ، حتى في آن راحته ، وجاد علي بتوجيهاته ونصحه ، فكان لي بعد الله خير معين ، وإلى أساتذة الإدارة في كلية الاقتصاد في جامعة دمشق الغراء ، ولجنة المناقشة لهم مني خالص الشكر والإحترام والتقدير.

وكثيراً ما تعترض المرء في هذه الحياة عقبات ، ويدلهم من حوله الظلام ، فييسّر الله له من وراء ستر الغيب أيادٍ من النور ، تزيل من أمامه الأكدار ، وتنشر في دربه الضياء ، وقد جاد الرحمن علي بكثير من تلك الأيادي البيضاء ، التي أدعو الله أن يجزي أصحابها عني خير الجزاء ، فبالإضافة إلى أساتذتي الذين سبق ذكرهم وفضلهم ، أ.د. عبد الرحمن الجوير ، م. بندر القحطاني ، د. عبدالرحيم الشريف ، د. خالد الخطيب ، أشقائي : د. موسى و د. أحمد ، و د. صالح ، ومحمد ،....، وقافلة طويلة من أولئك الأخيار الذين لم يضنّوا علي بجهودهم وتوجيهاتهم ودعائهم ، مما لا يُنقصهم غيابُ أسمائهم من حضورهم في القلب والوجدان ، إلى كل أولئك الشكر والعرفان .

فهرس المحتويات

<u>رقم الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>
أ	● الإهداء
ب	● شكر وعرافان
ج	● فهرس المحتويات
ز	● فهرس الأشكال
ح	● فهرس الجداول
ص	● ملخص الدراسة
١	● الفصل الأول - التمهيدى -
٢	○ المقدمة
٣	○ أهداف الدراسة
٣	○ أهمية الموضوع
٤	○ أدبيات الدراسة
٩	○ مشكلة الدراسة
٩	○ الفرضيات
١١	○ التعريف الإجرائى للمتغيرات
١٢	○ نطاق الدراسة
١٢	○ منهجية الدراسة
١٦	○ محددات الدراسة
١٦	○ مصطلحات الدراسة
١٧	● الفصل الثانى : مدخل إلى إدارة الجودة
١٨	○ تمهيد.
١٩	○ ما هى الجودة؟
٢٣	○ مراحل تطور الجودة ونظمها ومزايا كل منها
٢٤	■ المرحلة الأولى : مرحلة مسؤولية المشتري
٢٩	■ المرحلة الثانية : مرحلة ضبط الجودة

- ٤٠ ■ المرحلة الثالثة : مرحلة إدارة الجودة الشاملة.
- ٤٨ ○ مستقبل الجودة.
- ٥١ ○ بعض التغيرات والتحسينات المحتملة في إدارة الجودة.
- ٥٤ ○ استنتاجات الفصل

● الفصل الثالث : الإدارة العربية الإسلامية النشأة والخصائص

- ٥٦ ○ تمهيد
- ٥٧ ○ موقف الإسلام من إدارة الأعمال
- ٥٧ ○ لماذا الإدارة الإسلامية
- ٦٠ ○ ما هي الإدارة الإسلامية؟
- ٦٢ ○ مصادر الفكر الإداري في الإسلام
- ٦٣ ○ خصائص الإدارة في الإسلام
- ٧٠ ○ نظريات الإدارة في الإسلام
- ٧٩ ■ نظرية المنهج العقدي
- ٧٩ ■ نظرية القيم
- ٨٠ ■ نظرية النظم
- ٨١ ○ نموذج مقترح للإدارة الإسلامية .
- ٨٦ ○ الوظائف الإدارية في الإسلام
- ٩٠ ■ التخطيط
- ٩٠ ■ التنظيم
- ٩٣ ■ التوجيه :
- ٩٧ - القيادة
- ٩٩ - إتخاذ القرارات
- ١٠١ - التنسيق والاتصال
- ١٠٤ - التحفيز
- ١٠٨ ■ الرقابة
- ١١٥ ○ الأنشطة الإدارية في المنظمات الإسلامية.
- ١١٥ ■ التمويل
- ١١٥ ■ شؤون الأفراد

١١٨	■ التسويق
١١٩	■ الإنتاج
١٢٠	○ استنتاجات الفصل

١٢٢	● الفصل الرابع: أسس ومفاهيم وتطبيقات الجودة في الحضارة العربية الإسلامية
١٢٣	○ تمهيد
١٢٣	○ مفهوم الجودة
١٣٦	○ الإطار العام للجودة في الإسلام
١٣٨	○ أسس الجودة
١٣٨	■ أسس وخصائص أنظمة الجودة آيزو ٩٠٠٠
١٣٩	■ أسس وخصائص إدارة الجودة الشاملة
١٤١	■ أسس وخصائص نظام سيجما ٦
١٤٣	■ مقارنة بين النماذج السابقة.
١٤٨	■ أسس وخصائص النموذج الإسلامي في إدارة الجودة
١٥٧	■ مقارنة بين خصائص نظام الجودة العربي والنظم الأخرى
١٥٨	■ نموذج نظام الجودة العربي الإسلامي:
١٦٣	■ مستويات الجودة في النظام العربي الإسلامي
١٦٦	■ تطبيقات الجودة في الحضارة العربية الإسلامية
١٧٦	■ هل يمكن أن ينجح تطبيق النظام العربي للجودة في عالم اليوم؟
١٧٧	○ استنتاجات الفصل

١٧٩	● الفصل الخامس: الدراسة الميدانية: توجهات المدراء في المنظمات السعودية نحو تطبيق نظام الجودة العربي الإسلامي
١٨٠	○ تمهيد
١٨٠	○ مجتمع الدراسة
١٨١	○ عينة الدراسة
١٨٢	○ أداة الدراسة
١٨٥	■ معيار القياس
١٨٦	■ صدق الاستبانة
١٨٦	■ ثبات الاستبانة

١٨٧	○ الأدوات الإحصائية المستخدمة
١٨٩	○ وصف العينة

٢٠٠	● الفصل السادس : عرض الاختبارات الإحصائية للبيانات وتحليل نتائجها
٢٠١	○ تمهيد
٢٠١	○ اختبارات الوسط الحسابي والانحراف المعياري والدلالة
٢١٥	○ اختبار معامل الارتباط بيرسون
٢٧٣	○ اختبار كروسكال والاس واختبار تحليل التباين

٣٠٣	● الفصل السابع :
٣٠٤	○ تمهيد
٣٠٤	○ ملخص نتائج الاختبارات الإحصائية
٣٠٩	○ اختبار الفرضيات
٣١١	○ الاستنتاجات
٣١٥	○ التوصيات

٣٢٠	● الملاحق :
٣٢١	○ استبانة الدراسة الموزعة على المستجيبين

٣٢٥	● مراجع الدراسة:
٣٢٦	○ المراجع العربية
٣٣٤	○ المراجع الأجنبية
٣٤١	○ الخلاصة بالإنجليزية

فهرس الأشكال

<u>رقم الصفحة</u>	<u>الشكل</u>
١١	● شكل (أ/١) : نموذج الدراسة الميدانية
١٤	● شكل (ب/١) : النموذج العام للدراسة
٢٣	● شكل (أ/٢) : أطراف (بيئة) الجودة
٨٤	● شكل (أ/٣) : نموذج نظرية الإدارة في الإسلام
٨٩	● شكل (ب/٣) : نظام مقترح للإدارة العربية الإسلامية
١٦٠	● شكل (أ/٤) : نظام الجودة العربي الإسلامي المقترح
١٦٦	● شكل (ب/٤) : مستويات الجودة في نظام الجودة العربي الإسلامي.
١٨٠	● شكل (أ/٥) : توزيع المنظمات التي ينتمي إليها المستجيبون حسب النشاط.
١٩٠	● شكل (ب/٥) : توزيع منظمات المستجيبين على النشاطات.
١٩١	● شكل (ج/٥) : توزيع المستجيبين حسب حجم المنظمة (عدد العاملين).
١٩٢	● شكل (د/٥) : توزيع المستجيبين على الفئات العمرية.
١٩٣	● شكل (هـ/٥) : توزيع المستجيبين حسب المؤهل العلمي.
١٩٤	● شكل (و/٥) : توزيع المستجيبين حسب عدد سنوات الخبرة.
١٩٥	● شكل (ز/٥) : توزيع المستجيبين حسب الدائرة الوظيفية.
١٩٦	● شكل (ح/٥) : توزيع المستجيبين حسب المستوى الإداري.
١٩٧	● شكل (ط/٥) : توزيع المستجيبين حسب نظام الجودة المطبق في المنظمة.
١٩٨	● شكل (ي/٥) : توزيع المستجيبين حسب مدة تطبيق نظام الجودة في المنظمة.

فهرس الجداول

<u>الجدول</u>	<u>رقم الصفحة</u>
● جدول (٤/١): خصائص نماذج الجودة.	١٤٧
● جدول (٥/١): عدد الاستبانات المستردة من المنظمات حسب طبيعة النشاط.	١٨٢
● جدول (٥/٢): أهم مصادر أسئلة الإستبانة	١٨٣
● جدول (٥/٣): توزيع أسئلة الإستبانة حسب المتغيرات.	١٨٣
● جدول (٥/٤): توزيع أسئلة الإستبانة على خصائص النظام المقترح.	١٨٥
● جدول (٥/٥): قيمة ألفا لمتغيرات الدراسة.	١٨٧
● جدول (٥/٦): توزيع منظمات المستجيبين على النشاطات.	١٩٠
● جدول (٥/٧): توزيع منظمات المستجيبين حسب الحجم (عدد العاملين).	١٩١
● جدول (٥/٨): توزيع المستجيبين على الفئات العمرية.	١٩٢
● جدول (٥/٩): توزيع المستجيبين حسب المؤهل العلمي.	١٩٣
● جدول (٥/١٠): توزيع المستجيبين حسب سنوات الخبرة.	١٩٤
● جدول (٥/١١): توزيع المستجيبين حسب الدائرة الوظيفية.	١٩٥
● جدول (٥/١٢): توزيع المستجيبين حسب المستوى الإداري.	١٩٦
● جدول (٥/١٣): توزيع منظمات المستجيبين حسب نظام الجودة المطبق.	١٩٧
● جدول (٥/١٤): توزيع منظمات المستجيبين حسب مدة تطبيق نظام الجودة.	١٩٨
● جدول (٦/١): الوسيط الحسابي ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو النظام المقترح وخصائصه.	٢٠٢
● جدول (٦/٢): الوسيط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو الرقابة الذاتية.	٢٠٣
● جدول (٦/٣): الوسيط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو ضبط النفقات.	٢٠٥
● جدول (٦/٤): الوسيط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو التحسين المستمر.	٢٠٥
● جدول (٦/٥): الوسيط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو التناصح.	٢٠٦
● جدول (٦/٦): الوسيط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات	٢٠٧

المستجيبين نحو الاحتساب.

- ٢٠٨ • جدول (٦/٧): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو الشمول.
- ٢٠٩ • جدول (٦/٨): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو المشروعية.
- ٢١٠ • جدول (٦/٩): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو المسؤولية الجماعية.
- ٢١١ • جدول (٦/١٠): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة للتوجهات نحو "اتخاذ القرارات اعتماداً على الحقائق".
- ٢١٢ • جدول (٦/١١): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو "التوثيق".
- ٢١٢ • جدول (٦/١٢): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو "رضا العملاء".
- ٢١٣ • جدول (٦/١٣): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات المستجيبين نحو "الاهتمام بالعاملين".
- ٢١٤ • جدول (٦/١٤): الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الدلالة لتوجهات نحو "التأكيد على تحقيق النتائج".
- ٢١٥ • جدول (٦/١٥): معدل توجهات المستجيبين نحو ثقافة المنظمة.
- ٢١٦ • جدول (٦/١٦): العلاقة بين ثقافة المنظمة والتوجهات نحو خصائص النظام المقترح.
- ٢١٧ • جدول (٦/١٧): العلاقة بين ثقافة المنظمة و " الرقابة الذاتية " .
- ٢١٨ • جدول (٦/١٨): العلاقة بين ثقافة المنظمة و "ضبط النفقات " .
- ٢١٨ • جدول (٦/١٩): العلاقة بين ثقافة المنظمة و " التجسين المستمر " .
- ٢١٩ • جدول (٦/٢٠): العلاقة بين ثقافة المنظمة و " التناصح " .
- ٢١٩ • جدول (٦/٢١): العلاقة بين ثقافة المنظمة و " الإحتساب " .
- ٢٢٠ • جدول (٦/٢٢): العلاقة بين ثقافة المنظمة و " الشمول " .
- ٢٢١ • جدول (٦/٢٣): العلاقة بين ثقافة المنظمة و "المشروعية " .
- ٢٢١ • جدول (٦/٢٤): العلاقة بين ثقافة المنظمة و " المسؤولية الجماعية " .
- ٢٢٢ • جدول (٦/٢٥): العلاقة بين ثقافة المنظمة و " اتخاذ القرارات اعتماداً على الحقائق " .