



شبكة المعلومات الجامعية

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ





شبكة المعلومات الجامعية



شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



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



يجب أن

تحفظ هذه الأفلام بعيداً عن الغبار

في درجة حرارة من 15 – 20 مئوية ورطوبة نسبية من 20-40 %

To be kept away from dust in dry cool place of
15 – 25c and relative humidity 20-40 %



شبكة المعلومات الجامعية



بعض الوثائق الأصلية تالفة



شبكة المعلومات الجامعية



بالرسالة صفحات

لم ترد بالأصل

صالح بن إبراهيم
عبد الله
17/05

٣٩٧٨٢



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تحليل القدرة التسويقية التنافسية للبنوك التجارية اليمنية في ظل مفهوم إدارة الجودة الشاملة

للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

إعداد

جمال ناصر علي الكميم

المدرس المساعد بقسم إدارة الأعمال بجامعة الحديدة - اليمن

إشرافه

الأستاذ الدكتور

فتحي إبراهيم محمد أحمد

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة أسيوط

الأستاذ الدكتور

عادل ريان محمد ريان

أستاذ إدارة الأعمال

عميد كلية التجارة - جامعة أسيوط

٢٠٠٧م



قال تعالى:

{ وَفِي ذَلِكَ فَلْيَتَنَافَسِ الْمُتَنَافِسُونَ }

سورة المطففين، من الآية (٢٦).

وقال صلى الله عليه وسلم: "إن الله يحب

أحدكم إذا عمل عملاً أن يتقنه"

(رواه أبو يعلى والبيهقي)

الأهداء

إلى والديّ

وأخوتي

وزوجتي

وأبنائي

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

رئيساً الأستاذ الدكتور / محمد محمد إبراهيم

أستاذ إدارة الأعمال ورئيس جامعة المنوفية الأسبق

عضواً الأستاذ الدكتور / محمد نمر علي أحمد

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال، ووكيل كلية التجارة

لشئون التعليم والطلاب ، جامعة سوهاج

مشرفاً وعضواً الأستاذ الدكتور / عادل ريان محمد ريان

أستاذ إدارة الأعمال ، وعميد كلية التجارة

جامعة أسيوط

مشرفاً وعضواً الأستاذ الدكتور / فتحي إبراهيم محمد أحمد

أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة أسيوط

شكر وتقدير

الحمد لله ابتداءً وانتهاءً واسجد له شاكرًا على جميل فضله وتوفيقه لي في إنجاز هذا العمل المتواضع حتى ظهر إلى حيز الوجود.

لك الحمد حمداً طيباً أنت أهله على كل حال يشمل السر والجهر
لك الحمد موصولاً بغير نهايةٍ فأنت إلهي ما أحق وما أحرى^١

ومن تمام شكر العبد لربه شكره لمن أعانه على إتمام هذا العمل لقوله صلى الله عليه وسلم " من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، فقد كان أمامي علماء أجلاء ، ومن حولي زملاء مخلصون ومعهم أهل محبوبون ومقدرون.

ومن باب الوفاء ورد المعروف لأهل المعروف، وعرفانا مني بصنيع جميلهم، فأني أقدم باسمي آيات التقدير والعرفان إلى أستاذي العالم الجليل صاحب المدرسة المتميزة الأستاذ الدكتور عادل ريان محمد ريان أستاذ إدارة الأعمال وعميد كلية التجارة بجامعة أسيوط، والذي كان لي شرف تفضله بقبول الإشراف على الرسالة، والذي يعد مثالا للعالم الجليل الذي يجب أن يحتذى به سلوكا وعلمًا، فقد منحني من وقته الثمين الكثير لتخطي العقبات التي صادفتني في هذه الرسالة.

والجوانب الإيجابية في هذه الرسالة هي ثمرة جهده وتوجيهاته، أما جوانب القصور فتعود إلى الباحث، ومهما قلت فلن استطع أن أوفيه حق إبتسامه واحدة في وجهي، وتشجيع صادق من قلبي، وذكر دائم بين زملائي، ويتمنى الباحث أن يكون عند حسن ضنه به على الدوام جزاءه الله عني خير ما جرى به أستاذ عن تلميذه.

الشكر موصولاً إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور فتحي إبراهيم محمد أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة أسيوط والذي تكرم بالإشراف على الرسالة في مراحلها الأخيرة، فكان له أياد بيضاء على البحث والباحث، فله من الباحث كل آيات الوفاء ومن الله الجزاء الأوفى.

الشكر موصولاً لمن تكرم بالموافقة على الإشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، ولما تجشماه من عناء السفر، ولما اقتطعاه من وقت ثمين في قراءة هذه الرسالة، سعياً منهما لإهدائي درر ملاحظتهما ولآلئ أفكارهما وخبرتهما البحثية، لأزين بها رسالتي، فلكما أستاذي الجليلين الأستاذ الدكتور/محمد محمد إبراهيم أستاذ إدارة الأعمال ورئيس جامعة المنوفية الأسبق و الأستاذ الدكتور محمد نمر علي أحمد أستاذ إدارة الأعمال ووكيل الكلية لشئون التعليم والطلاب بكلية التجارة بجامعة سوهاج شكري وتقديرى العميق.

^١ عبد الرحيم بن أحمد البرعي، (٢٠٠٣)، "ديوان البرعي"، الطبعة الأولى، صنعاء، مركز عبادي للدراسات والنشر، ص ٥٧.

ولايفوتني في هذا المقام أن انتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى الدكتور/أحمد سيدسباعي مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة أسيوط، والذي شارك في الإشراف على هذه الرسالة في مراحلها الأولى، فله عظيم الشكر جزاءه الله خير مايجزي به أستاذ عن تلميذه.

كما يتوجه الباحث بالشكر والعرفان لكل من قدم له العون والمساعدة من الأساتذة الأجلاء في كلية التجارة بجامعة أسيوط، وأخص بالذكر الأستاذ الدكتور عبدالناصر حموده، والذي لمست منه رفق الوالد عطفاً وعظيم العطاء أستاذاً، من خلال توجيهاته السديدة وملاحظاته الدقيقة التي صاحبت الرسالة خطوة بخطوة فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أثنى على الجهد الذي بذله معي أخ عزيز وصديق وفي هو الدكتور عبدالناصر طه المدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة بجامعة أسيوط لمعاونته الصادقة خلال المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة ولإستخراج النتائج النهائية لها، فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى المديرين والعاملين بالبنوك التجارية اليمنية وفروعها وإلى من ساهم في جمع البيانات الميدانية لهذه الدراسة.

كما أنه لزاماً على الباحث من قبيل الوفاء والعرفان أن يتوجه بكل الشكر والتقدير إلى جميع أفراد أسرته الغالية الممتدة من أسيوط إلى صنعاء إلى الرياض (أمي وأبي وإخوتي وزوجتي وأبنائي وإخوتي)، الذين كانوا ومازالوا خير سند ومعين، وتحملوا من أجلي الكثير، ودعموني مادياً ومعنوياً بكل سخاء، وبدون مقابل فجزاهم الله عني خير الجزاء وحقق فيهم أحلامهم وأمانهم وجعلني عند حسن ظنهم .

و خالص الشكر والتقدير لكل من لم يتسع المقام لذكرهم و أسأل الله لكل يد أمدت إلي بالعون حسن الجزاء.

وفي الختام لله الحمد والمنة على أن أعانني وأمدني بالصحة والعافية لإكمال هذه الرسالة المتواضعة، وأرجو منه سبحانه وتعالى أن يتقبل عملي هذا خالصاً لوجهه الكريم، فإن كنت أصبت فبتوفيق من الله، وإن كنت قصرت فحسبي أنني أجتهدت وأدعوا الله أن يغفر لي، فالكمال لله وحده والقصور طبيعة إنسانية.

الباحث/

جمال ناصر الكميم

أسيوط - مصر