

# جامعة عين شمس

## التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

### قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغييرات



## يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



SALWA AKL



بعض الوثائق

الأصلية تالفة



SALWA AKL



بالرسالة صفحات

لم ترد بالأصل



SALWA AKL



B17023



كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة على تحسين  
جودة الخدمات المصرفية  
وراسة تطبيقية على (المصارف الليبية)

**The Impact of Applying Total Quality  
Management Approach on Improving Banking  
Services an Empirical on the Libyan Banks**

رسالة

مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إولارة الأعمال

إعداد الباحث

حمدي زكي مهدي الجبالي

تحت إشراف

أ.د/ بسام الأحمدى

الأستاذ المساعد بقسم إولارة الأعمال

كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ.د/ سيد الخولى

أستاذ بقسم إولارة الأعمال

عمير كلية التجارة (الأسبق)

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠١٧م

1

2

3

4

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ لَوْ

لَسِبْنَا أَنْتَ لَا تَعْلَمُ لَنَا  
إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ  
الْعَلِيمُ الرَّحِيمُ

صدق الله العظيم

سورة البقرة الآية: ٣٢





كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

**أثر تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة على تحسين  
جودة الخدمات المصرفية**  
وراسة تطبيقية على المصارف الليبية

اسم الباحث : حمدي زكي مهدي الجبالي

الدرجة العلمية: ماجستير

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح : ٢٠١٧





كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

## مخوان الرسالة

أثر تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة على تحسين

جودة الخدمات المصرفية

وراسة تطبيقية على (المصارف الليبية)

أسم الباحث: حمدي زكي مهدي الجبالي

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

١. أ.د/ خالد قدرى السيد (رئيساً)

أستاذ (إدارة الأعمال) وعميد كلية التجارة

كلية التجارة - جامعة عين شمس

٢. أ.د/ رانية شمعه (عضواً)

أستاذ بقسم (إدارة الأعمال) وممثل شؤون التعليم والطلاب

كلية اقتصاد وعلوم سياسية - جامعة السويس

٣. د/ بسام الأحمدى (مشرفاً بالاشتراك)

أستاذ المساعد بقسم (إدارة الأعمال)

كلية التجارة - جامعة عين شمس

تاريخ البحث: / / ٢٠١٧

## الدراسات العليا

اجيزت الرسالة بتاريخ

ختم الإجازة

بتاريخ: / / ٢٠١٧

بتاريخ: / / ٢٠١٧

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية



4

7

4



## الإهداء

إلى وطني الجريح الذي أسأل الله أن يرفع عنه البلاء (ليبيا)، وإلى  
بلدي الثاني التي احتضنتني ولم أشعر فيها بغربة الوطن (مصر) حفظها  
الله شعباً وحكومة وجيشاً ...

إلى من يكرمني الله من أجلها من أنارت بصيرتي بدعواتها  
المباركة، إلى ركن محبتي ورفعتي وضميري، إلى نوري في الدنيا وشفاعتي  
في الآخرة، إلى التبع الذي أمدني بالحنان والعطاء، صاحبة كل فضل علي،  
التي ضحت بكل غالي ونفيس فكانت بحق مصدراً ورمزاً للعطف  
والتضحية والفداء ( أمي الغالية حفظها الله ) وأدامها لنا بصحة وعافية  
وبارك الله في عمرها وتقبل الله صالح أعمالها وأحسن الله خاتمتها بفضله  
وكرمه.

إلى من رحل وترك ذكراه عالقة في القلب (والدي رحمه الله) إلى  
روحه الطاهرة الطيبة في منزلته في دار الحق والخلود وفاءً لذكراه.  
إلى الذين أمدوني بالطموح، وأزروني بالكلمة الطيبة، والدعاء  
بالتوفيق والنجاح وشددوا من أذرى (إخوتي الأعمام).

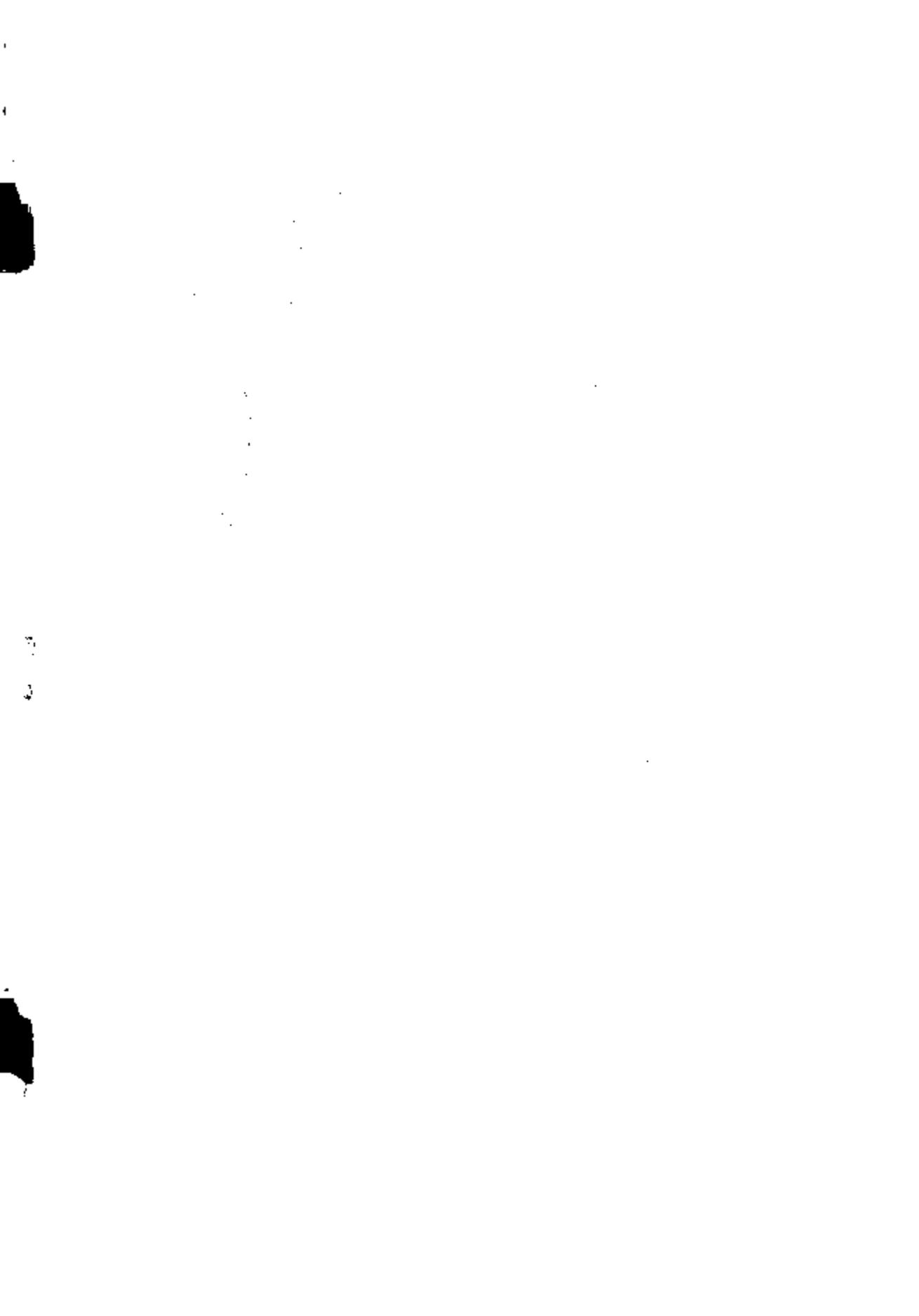
إلى التي أعطت فما بخلت، وصبرت، وأعانت، ثم احتسبت، إلى  
من أضاءت بنبلها وصبرها طريقي، وشدت من أزرى حتى النهاية،  
وكانت حسنة الدنيا التي أنعم الله بها علي (زوجتي).

إلى هبة الرحمن، فلذات كبدي، وقرّة عيني، الذين صبروا،  
وضحوا بمتع كثيرة لكي أصل إلى إنجاز هذا العمل المتواضع حتى  
يكون ذلك نبراساً لهم، ويكون دافعاً، وحافزاً لهم على العلم، والتفوق  
في المستقبل.

إلى كل أصدقائي

إلى كل من عمل فأخلص، وأتقن فأبدع.

إلى هؤلاء جميعاً، أهدى هذا العمل المتواضع وفاءً وتقديراً، جزاهم الله  
عني كل الخير.



## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه وحاشي الاجسانية  
وعلى آله وصحبه ومن تبعهم باحسان يوم الدين

أودت بالشكر الجزيل لكل من ساهم في إخراج هذا البحث إلى حيز

النفيذ

إلى كل من كان سبباً في تعليمي وتوجيهي ومساعدتي إلى السيد

الأستاذ الدكتور/ سيد الخولي - الأستاذ بقسم إدارة الأعمال وعميد كلية

التجارة الأسبق - جامعة عين شمس والسيد الدكتور/ بسام الاحمدى - الأستاذ

المساعد بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس - وللذان

تفصيلاً وقبل الإشراف على هذه الرسائل مما كان لت عظيم الأثر في توجيهي نحو

المصاحبات لإخراج هذا العمل على وجهته الكامل فلهما مني جزيل الشكر

والعرفان.

كما أقدم بالشكر الجزيل إلى استاذتي في بحث المناقشة وناست واعضاء

بمقراتهم على قبول مناقشتهم هذه الرسائل فلهم اهل لسر عائلنا وتقويم

معودتها ونهزيت ثوابها وإبانة عن المواطنين القصور فيها . سائل الله الكريم

أن يريهم على خير الأستاذ الدكتور/ فاك قدير - عميد كلية التجارة -

جامعة عين شمس ، والأستاذة الدكتورة/ رانية شمس - استاذ بقسم إدارة

الأعمال - وكل من سبقوا للتعليم والطلاح - كلية اقتصاد وعلوم سياسيت -

جامعة السويس. فلهم مني عظيم الشكر.

والله كل من جهني ووقف بجانبى لإتمام هذا العمل .

الباحث //



1-2