

دور الجودة الشاملة في الحد من مخاطر التمويل في المصارف الإسلامية

الباحث شفيق محمد منخي

مدير مصرف الرشيد سابقا / بغداد / طالب دكتوراه في الاقتصاد، جامعة المصطفى العالمية،

الجمهورية الإسلامية الإيرانية

Sh506652@gmail.com

الأستاذ المساعد الدكتور مصطفى كاظمي نجف آبادي (الكاتب المسؤول)

عضو في مركز بحوث الحوزة والجامعة، جمهورية إيران الإسلامية / قم المقدسة

mostafakazemi@rihu.ac.ir

The role of total quality in reducing financing risks in Islamic banks

Shafiq Muhammad Munkhi

Researcher in the Department of Economics, in Mustafa international,
university, federal republic of Iraq

Assistant Prof. Dr. Mostafa Kazemi Najafabadi

Assistant Professor, Research Institute of Howze and university, Islamic
republic of Iran (corresponding author)

Abstract:-

The requirements of Total quality management have attracted the interest of writers and researchers in the field of management in general and production and operations management in particular. This coincided with the radical transformations witnessed by the world during the 1980s and 1990s. From the last century and the beginning of the twenty-first century towards the age of information, knowledge and communication economics. These developments have created challenges for the banking industry, most notably the launch of the liberalization of financial and banking services, which means the opening of the global market to financial and banking organizations, as well as developments and changes in technology, information and the consequent change in the nature of banking performance. These challenges require the banking industry to adopt new approaches, including the requirements of TQM because of their impact on banking performance. This study is an attempt to demonstrate the impact of TQM requirements in reducing the risk of financing in Islamic banks. This issue is of relatively significant importance because of its impact on the general direction of banking organizations. That Islamic banks as part of the banking system in many countries are invited to pay attention to the application and adaptation to the principles of its work, where it is necessary to establish the structures necessary to apply, as well as the adequacy of financial financing and greater than the specified percentage. On the other hand, Islamic banks still suffer from several problems in implementing TQM requirements.

Key Words: Quality, Quality Management, Total Quality Management, Total Quality Management Requirements, Risk, Finance, Financing Risks, Islamic Banks

المخلص:

حظيت متطلبات إدارة الجودة الشاملة، باهتمام الكتاب والباحثين في مجال الإدارة بعامة وإدارة الإنتاج والعمليات بخاصة، ولقد تزامن ذلك مع التحولات الجذرية التي شهدها العالم خلال عقدي الثمانينيات والتسعينات من القرن المنصرم وأوائل القرن الحادي والعشرين نحو عصر اقتصاديات المعلومات والمعرفة والاتصالات. وترتبت على تلك التحولات تحديات أمام صناعة الخدمات المصرفية لعل أبرزها إطلاق اتفاقية تحرير الخدمات المالية المصرفية مما يعني افتتاح السوق العالمية أمام المنظمات المالية والمصرفية، فضلا عن التطورات والتغيرات التقنية، والمعلوماتية وما ترتب عليها من تغيير في طبيعة الأداء المصرفي. وتتطلب تلك التحديات من الصناعة المصرفية تبني أساليب جديدة، منها متطلبات إدارة الجودة الشاملة لما لها من اثر في الأداء المصرفي.

ان المصارف الإسلامية باعتبارها جزء من النظام المصرفي في الكثير من الدول مدعوة للاهتمام بتطبيقها وتطويرها مع مبادئ عملها، حيث لا بد بإنشاء الهياكل اللازمة لتطبيقها، وكذلك تمتعها بكفاية التمويل المالي وبأكبر من النسبة المحددة. ولكن من جهة أخرى فالمصارف الإسلامية ما زالت تعاني من عدة مشاكل في تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

الكلمات الافتتاحية: الجودة، ادارة الجودة، ادارة الجودة الشاملة، متطلبات ادارة الجودة الشاملة، المخاطر، التمويل، مخاطر التمويل، المصارف الاسلامية.

المقدمة:

حظيت متطلبات إدارة الجودة الشاملة، باهتمام الكتاب والباحثين في مجال الإدارة بعامة وإدارة الإنتاج والعمليات بخاصة، ولقد تزامن ذلك مع التحولات الجذرية التي شهدتها العالم خلال عقدي الثمانينيات والتسعينات من القرن المنصرم وأوائل القرن الحادي والعشرين نحو عصر اقتصاديات المعلومات والمعرفة والاتصالات. وترتبت على تلك التحولات تحديات أمام صناعة الخدمات المصرفية لعل أبرزها إطلاق اتفاقية تحرير الخدمات المالية والمصرفية مما يعني افتتاح السوق العالمية أمام المنظمات المالية والمصرفية، فضلا عن التطورات والتغيرات التقنية، والمعلوماتية وما ترتب عليها من تغيير في طبيعة الأداء المصرفي. وتتطلب تلك التحديات من الصناعة المصرفية تبني أساليب جديدة، منها متطلبات إدارة الجودة الشاملة لما لها من اثر في الأداء المصرفي.

وتمثل هذه الدراسة محاولة لبيان أثر متطلبات إدارة الجودة الشاملة في الحد من مخاطر التمويل في المصارف الاسلامية، إذ يكتسب هذا الموضوع بأبعاده أهمية كبيرة نسبيا لما له من تأثيرات في تحديد الاتجاه العام للمنظمات المصرفية.

ان المصارف الإسلامية باعتبارها جزء من النظام المصرفي في الكثير من الدول مدعوة للاهتمام بتطبيقها وتطويعها مع مبادئ عملها، حيث لا بد بإنشاء الهياكل اللازمة لتطبيقها، وكذلك تمتعها بكفاية التمويل المالي وبأكبر من النسبة المحددة. ولكن من جهة أخرى فالمصارف الإسلامية ما زالت تعاني من عدة مشاكل في تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة.

المبحث الاول

منهجية البحث

توطئة:

إن مفهوم إدارة الجودة الشاملة هو من المفاهيم الحديثة التي حاولت الإدارات الاستفادة منه وتحويله إلى منهج عمل متكامل تشترك فيه كل المستويات للارتقاء بمستوى الإنتاج إلى حدوده العليا لضمان البقاء أطول فترة ممكنة في الأسواق، لذلك كان لزاما على

شركاتنا المحلية أن تبني هذا المفهوم وأن تحاول الاستفادة منه. وقد حاول الباحث الاستفادة من هذا المفهوم في الحد من مخاطر التمويل في المصارف الإسلامية كونه يُحقق ضمناً جميع عناصر التقويم المتعارف عليها، وبذلك تستطيع الجهات التي لها مصالح مع المصارف الإسلامية، أن يحصلوا على الثقة العالية على استمرار الشركة أطول فترة ممكنة.

أولاً: مشكلة البحث:

تعمل صناعة الخدمات المصرفية الإسلامية في ظل تحديات تنافسية وبيئية متشابكة وسريعة التغيير، ومن أبرز سماتها تحرير الخدمات المالية والمصرفية في العديد من دول العالم، منها الدول العربية، فضلاً عن معطيات الثورة المعلوماتية والتقنية المتمثلة في ظهور ما يسمى بمصرف الانترنت. إن تلك التحديات تستلزم ضرورة تجاوز الصناعة المصرفية استراتيجية التنافس بمنطق الكلفة إلى استراتيجية التنافس بمنطق التميز والتفوق في جودة الخدمات والعمليات المصرفية والحد من مخاطر اتمويل. في ضوء ذلك تبرز الحاجة إلى استخدام المصارف لأساليب جديدة، منها إدارة الجودة الشاملة بوصفها استراتيجية تنافسية في قطاع الخدمات والعمليات المصرفية.

ثانياً: أهمية البحث:

تأتي أهمية البحث في إعطاء الصورة الواضحة عن موضوع إدارة الجودة الشاملة وآلية تطبيقه وما الفوائد التي تجنيها في الحد مخاطر التمويل من جراء العمل به وإمكانية وصفه عنصراً رئيسياً من عناصر تقييم المصارف الإسلامية لكي تستطيع من خلاله الإدارة والجهات الأخرى التي تتعامل مع المصارف الإسلامية في الحكم على قدرة المصارف في الاستمرار والبقاء أطول فترة زمنية ممكنة ومنافسة المصارف التي تعمل في نفس المجال في تحقيق رضا الزبون ورغباته؟

ثالثاً: هدف البحث:

تركز أهداف البحث بالنقاط الآتية:

- ١- توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة والمقومات التي يقوم عليها، وعناصره.
- ٢- بيان الجودة الشاملة في المصارف الإسلامية، وماهية الاستفادة منه.

٣- بيان إمكانية الاستفادة من هذا المفهوم في الحد مخاطر التمويل.

رابعاً: فرضية البحث:

يقوم البحث على الفرضية الرئيسية الآتية:

بإمكان المصارف الإسلامية تطبيق إدارة الجودة الشاملة للحد من المخاطر التمويل من خلال توافر مستلزمات رئيسية عدة نفترض تلبيتها في الظروف الاعتيادية. وتتمثل بـ:

- ١- وجود إدارة واعية ذات كفاءة عالية مؤمنة بأهمية هذا المفهوم وتسعى إلى تطبيقه.
- ٢- وجود تفهم واضح من قبل الأفراد العاملين في الشركة لما لهذا المفهوم من دور في تحقيق أهداف الشركة وبالتالي تحقيق أهدافهم الخاصة.
- ٣- توفر القناعة الكاملة لجميع أفراد الشركة بضرورة الحصول على الشهادة العالمية (شهادة المطابقة) التي لها دور في تحقيق أهداف الشركة.
- ٤- وجود بيئة تشريعية مهيأة للعمل تستطيع من خلاله الشركة تطبيق إدارة الجودة الشاملة بدون الحاق الضرر بالبيئة المحيطة التي تعمل بها الشركة.
- ٥- توفر المستلزمات المادية الكافية لأجراء التغيرات الضرورية اللازمة لاستبدال المكنائن القديمة بأخرى حديثة وإقامة الدورات التدريبية اللازمة لتطوير العاملين وإدخال التكنولوجيا الحديثة التي من شأنها أن ترفع من مستوى جودة المنتجات.

المبحث الثاني

مفهوم وأهداف وأهمية متطلبات إدارة الجودة الشاملة

المفاهيم العامة المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة:

يعد مفهوم إدارة الجودة الشاملة من المفاهيم الإدارية الحديثة نسبياً حيث أهتم الكتاب والباحثون بها منذ أكثر من ثلاثة عقود مضت، ولم تعد الجودة مقصورة على جودة السلع المقدمة لهم أيضاً، وبصدد إعطاء تعريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة يستلزم الأمر استعراض بعض آراء الكتاب والباحثين بهذا الصدد، حيث يرى (Crosby & Aquaroo, 2000:36) على إن إدارة الجودة الشاملة " تمثل المنهجية المنظمة لضمان سير

النشاطات التي تم التخطيط لها مسبقاً حيث أنها تعد من الأساليب التي تساعد على تجنب حدوث المشكلات، من خلال العمل على تحفيز وتشجيع السلوك الإداري السليم لتحقيق الأداء المطلوب من خلال استخدام الموارد المادية والبشرية بكفاءة عالية". ويوضح (Aquilano,et.al,2001:260) بأنها "إدارة المنظمة ككل نحو الارتقاء بجميع الأبعاد للسلع والخدمات ذات الأهمية للزبون". ويذهب كل من (Heizer&Render,2001:175) إلى تعريفها على أنها "تأكيد الجودة الذي يشمل جميع أجزاء المنظمة والعمليات في المنظمة كافة، التي تبدأ من مرحلة التعامل مع المجهزين إلى تسليم السلع أو الخدمة إلى الزبون".

ويؤكد (Packand,2002:3) بأن إدارة الجودة الشاملة هي "عملية التغيير للمنظمة في ثقافتها وقيمها ومعتقداتها وأنشطتها الخاصة بأداء الوظائف، بحيث ينسجم مع جعل مسؤولية الجودة تقع على عاتق جميع العاملين بما يتوافق مع تقديم مخرجات من السلع أو خدمات متطابقة مع متطلبات الزبائن".

المفاهيم المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة في المصارف:

ينظر (جودة، ٢٠٠١: ٤٠) إلى إدارة الجودة الشاملة على أنها "ثورة ثقافية، وذلك بسبب التغيير الذي أحدثته في طريقة تفكير الإدارة والعاملين فيما يخص التركيز على الزبون وممارسة صور التحسين المستمر وتشجيع عمل الفريق والاهتمام بمشاركة العاملين في وضع الأهداف واتخاذ القرارات". ويرى (العزاوي، ٢٠٠٢: ١٥) إن إدارة الجودة الشاملة جاءت "كفلسفة لمساعدة الإدارة العليا لإعادة تعريف مسؤولياتهم، وتطبيقاتهم العملية، التي تمكنهم من تحقيق غايات المصرف وأهدافه بصورة أفضل، وتمكنهم من فهم أهمية التحسين المستمر للجودة، لتحقيق التميز في الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف لزبائنهم بما يحقق رضاهم". (مصطفى، ٢٠٠٤: ١٩٥)

ثانياً: أهداف إدارة الجودة الشاملة.

هناك أهداف عديدة يمكن تحقيقها من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة. حيث يرى (ألراشدي، ٢٠٠٠: ٣٣) إلى أن هناك مجموعة من الأهداف تتمثل بالآتي: تحقيق إنتاجية مرتفعة وتحسين الأداء، تحقيق تحسين في الربحية، والتمكن من اكتشاف الخطأ، والاحتفاظ

بالزبائن وجذب زبائن جدد، وبناء الإحساس الفعلي والشعور بالمسؤولية لدى العاملين. ويوضح (عقيلي، ٢٠٠١: ٤١) إن أهداف إدارة الجودة الشاملة تتضمن ما يأتي: توفير السلعة أو الخدمة وفق متطلبات الزبون من حيث الجودة - الكلفة - الوقت - الاستمرارية، والتكيف مع المتغيرات التقنية، والاقتصادية، والاجتماعية بما يخدم في تحقيق الجودة المطلوبة، والتميز في الأداء والخدمة عن طريق التطوير والتحسين المستمرين للسلعة أو الخدمة وتوقع احتياجات ورغبات الزبائن في المستقبل وجعل ذلك عملاً مستمراً. ويرى (عبد الباقي، ٢٠٠١: ٥١) إن أهداف إدارة الجودة الشاملة تتمثل بالآتي: تطوير الجودة للسلع والخدمات مع إحراز تخفيض في التكاليف والإقلال من الوقت والجهد الضائع لتحسين الخدمة المقدمة للزبون وكسب رضاهم، وزيادة الكفاءة بزيادة التعاون بين الإدارات وتشجيع العمل الجماعي. ويتفق (الشماع وآخرون، ٢٠٠١: ٥٨) بأن أهداف إدارة الجودة الشاملة تسهم في تحسين إنتاجية المنظمة وجودة منتجاتها فضلاً عن إنها تزيد من الحصة السوقية للمنظمة وبالتالي زيادة أرباحها في الأمد الطويل، كما إنها أداة فعالة لتحقيق وضع تنافسي أفضل من أجل إرضاء الزبائن وتحقيق البقاء والنمو في تحسين جودة منتجاتها. ويرى (Beer, 2003: 623) إن أهداف إدارة الجودة الشاملة تتضمن: التعرف بشكل واضح على متطلبات الزبائن واختيار الموردين الذين يعتمدون على الجودة. كما وإن هناك أهدافاً أخرى لإدارة الجودة الشاملة وهي التحسين المستمر، ورضا الزبون (www.uhaipudlishing.com). ويوضح (عليما، ٢٠٠٤: ٧٣) إن إدارة الجودة الشاملة تهدف إلى: خلق منظمة يكون التحسين فيها ذاتياً ينبع من الأساليب والإجراءات العادية التي ينجم عن إتباعها تحسين في الأداء في جميع التخصصات، والتركيز على جودة الأداء في جميع جوانب المنظمة، والتركيز على منع حدوث الأخطاء وليس مجرد اكتشافها وإصلاحها.

ثالثاً: أهمية متطلبات إدارة الجودة الشاملة:

تتجسد أهمية متطلبات إدارة الجودة الشاملة كما يشير (الشراح، ٢٠٠٢: ١٨) إن أهمية متطلبات إدارة الجودة الشاملة تتضمن: تحقيق وفورات كبيرة في تكلفة الإنتاج حيث إن نسبة من تكاليف الخدمات تضع هدراً لغياب التركيز على الجودة. ويؤكد (عليما، ٢٠٠٤: ٢٩) بأنها تؤدي إلى تخفيض التكلفة وزيادة الربحية، بالإضافة إلى إرضاء الزبون وتحقيق ميزة تنافسية وعائد مرتفع، وتنمية الشعور بوحدة المجموعة وعمل الفريق والثقة المتبادلة بين

الأفراد والشعور بالانتماء في بيئة العمل. وتوضح (البرزنجي وعلوان، ٢٠٠٤: ١٦٤) إن أهمية متطلبات إدارة الجودة الشاملة تتمثل بكونها: الوسيلة التي بوساطتها تستطيع المنظمة من تحقيق مساهمة العاملين ورضا الزبائن وكذلك القدرة التنافسية التي تعتبر واحدة من الأمور ذات الأهمية القصوى لأي منظمة.

رابعاً: متطلبات إدارة الجودة الشاملة المعتمدة في الدراسة:

تواصلنا مع ما تم تحديده من متطلبات لإدارة الجودة الشاملة في المبحث الثاني، التي سيتم اعتمادها في دراستنا الحالية ولأهمية هذه المتطلبات بوصفها المتغيرات المستقلة لأنموذج الدراسة وجدت الباحثة من المناسب تقديم عرض لأراء بعض الكتاب والباحثين حول كل مطلب من المتطلبات المعتمدة في دراستنا وكالاتي:

١- الزبائن هم محور عمل المنظمة:

يرى (داغر، ٢٠٠١: ٢٦) إن التركيز على الزبون يعد عموداً أساسياً في فلسفة إدارة الجودة الشاملة، فهذه الفلسفة لا تنظر إلى الزبون كمستفيد أو كمستهلك للخدمة أو للسلعة فحسب بل هو قبل ذلك وفوقه هدف العملية الإنتاجية وشريك فيها، إن للزبون في مفهوم إدارة الجودة الشاملة معنى مختلفاً عن السائد تقليدياً، فهناك لكل منظمة سلسلة متصلة من الزبائن لا نوع واحد منهم فقط، فهناك الزبون التقليدي الذي هو المشتري أو المستخدم النهائي للسلعة أو للخدمة وهو ما يسمى بالزبون الخارجي على وفق إدارة الجودة الشاملة، وهذا الزبون هو الوحيد القادر على تحديد مفهوم إدارة الجودة كما تؤمن بذلك إدارة الجودة الشاملة، لذلك فإن البيانات من الزبائن تعد عنصراً حيوياً في إدارة الجودة واتخاذ القرارات الخاصة بها.

٢- التحسين المستمر:

يؤكد (الدرادكة وآخرون، ٢٠٠١: ١٧) إن التحسين المستمر يجب أن يكون محور الاهتمام الأساس للمنظمة كنتيجة للتركيز على الجودة، ويجب أن يكون مستمراً وأن لا تكتفي المنظمة بالتحسين على فترات متباعدة، وكما يقتضي التطوير والتحسين أي أن يتم الأداء بشكل أفضل في كافة أنحاء العمليات التي تقوم بها المنظمة وليس فقط في مراحل تصنيع المنتج. وينظر (البرواري، ٢٠٠١: ٤٨) إلى إن التحسين المستمر يعد مفهوماً "يؤمن بأن أي

شئ في مجال العمل هو موضوع تقويم مستمر، وان الوقاية خير من العلاج، ويركز في إنجاز عمل الأشياء الصحيحة بطريقة صحيحة منذ البداية". ويصف (العزاوي، ٢٠٠١: ١٧) إن التحسين المستمر للأداء الكلي للمنظمة، يجب أن يكون هدفا ثابتا ومستمرًا". ويؤكد (العزاوي، ٢٠٠٢: ١٦) إن مبدأ التحسين المستمر يشكل أساسا" مهما تتميز به فلسفة إدارة الجودة الشاملة، ويقصد به " الأنشطة المعتمدة في المصرف لزيادة كفاءة وفاعلية جودة الخدمة المصرفية لأجل زيادة أرباح المصرف وتقديم خدمات متميزة لزبائنه بما يحقق رضاهم"، لقد أصبح التحسين المستمر حافزا" يدفع العاملين لإنجاز أعمالهم بجودة عالية، فضلا عن تمكين المصرف من الاستفادة من هذا الحافز في تدريب العاملين لتطوير مهاراتهم وزيادة قابليتهم مع التطور التقني والمعلوماتي الذي أصبح ركنا أساسيا" في عمل المصارف العالمية.

٣- القيادة الإدارية:

يشير (عقيلي، ٢٠٠١: ٩٧) إن إدارة الجودة الشاملة تحتاج إلى قيادة إدارية قادرة على تحقيق التفاعل بينها وبين المرؤوسين، وإيجاد التعاون والانسجام والتآخي بينها وبينهم، فالقيادة المطلوبة يجب أن تكون قادرة على تكوين فريق عمل متعاون لديه ولاء وانتماء، ويضع المصلحة العامة قبل الخاصة، وتشجعه على تطبيق إدارة الجودة الشاملة. ويذهب (Foster, 2001: 53) إلى تعريف القيادة الإدارية بأنها "عملية التأثير بالعاملين باتجاه إنجاز الأهداف الموضوعه". ويرى (العزاوي، ٢٠٠٢: ١٧) إن مهمة مدراء المصارف المؤمنين بتطوير جودة العمل المصرفي لم تعد مجرد تدوين حالات الفشل التي تحدث في طريقة عمل العاملين في تقديم الخدمة للزبائن فحسب بل تعدته ليكون همهم كيفية إزالة مصدر المشكلة الرئيس ومساعدة العاملين على إنجاز أعمالهم بشكل جيد دون ضياع جهدهم، وان مسؤولية مدراء المصارف الجديدة هي: تحديد إجراءات عمليات التحسين المستمر لجميع الوظائف، وتوثيق إجراءات الجودة الشاملة بشكل واضح ومفهوم، وتدريب العاملين على أساليب تحسين الجودة، وتأكيد إجراءات التدقيق والفحص لجميع الخدمات المصرفية، والتركيز على كيفية قياس كلف الجودة وتأثيرها في تحقيق الأرباح المطلوبة، وتشكيل فرق العمل وتدريبها بالشكل الذي ينمي مهاراتها، ويضيف إن مدراء المصارف المؤمنين بالجودة الشاملة هم القادة الذين عليهم تطوير إمكانياتهم التخطيطية ليطم وضع خطط الجودة والالتزام بها فضلا عن قيامهم بصياغة رسالة الجودة في المصرف بما يتلاءم وطبيعة العمل المصرفي. وعرفت

بأنها "عملية الإشراف على توزيع مهام العمل على المرؤوسين بحيث يؤدي كل مرؤوس عمله برغبة منه نابعة من داخله (www.jarweal/index.com).

٤- مشاركة العاملين:

يذهب (Barker & Cagwin, 2000: 14) انه يجب تشجيع العاملين على تحمل مسؤولية فردية لعملهم لكي يكونوا أكثر فاعلية في إيجاد الحلول للمشاكل، وهذا يؤدي إلى إنجاز أهداف الجودة وتعرف مشاركة العاملين بأنها "إعطاء العمال التدريب والسلطة التي يحتاجون إليها لمساعدتهم على أداء وظائفهم بشكل جيد". ويؤكد (حمود وفاخوري، ٢٠٠١: ٣٠٨) إن مشاركة الأفراد العاملين وتحفيزهم على المشاركة يعتبر من الركائز الأساسية لمستلزمات إدارة الجودة الشاملة، إذ إن إطلاق الفعاليات وتشجيع الإبداع وخلق البرامج التطويرية والتحفيزية ورفع روح المشاركة الذاتية والفريق الواحد يعد حالة أساسية لترصين البناء المنظمي وتحقيق الأهداف المثلى التي تسعى لتحقيقها المنظمات الإنسانية المختلفة.

٥. التدريب والتعليم على أساليب إدارة الجودة الشاملة:

يشير (Hug & Martin, 2000: 103) إن التدريب والتعليم لعدد من العاملين على قواعد وأساسيات وأدوات إدارة الجودة الشاملة يعتبر عاملاً "مهماً" في نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المنظمة. ويشير (Thomas & Duoglas, 2004: 379) إلى إن أهمية التدريب والتعليم على أساليب إدارة الجودة الشاملة تبرز من خلال مساعدة العاملين على امتلاك تأثيرات معينة على جودة الخدمة وطريقة تقديمها للزبائن، إن العاملين في المنظمة يرغبون ببناء وامتثال الإدارة مقابل جهودهم المبذولة في مواقع العمل وهذا ما تحرص عليه إدارة الجودة الشاملة، التي من سماتها إجراء التدريب المستمر للعاملين في المنظمة من أجل تحقيق التحسين المستمر في جودة سلعها والخدمات التي تقدمها للزبائن.

المبحث الثالث

مخاطر التمويل في المصارف الإسلامية

إن عمل المصارف الإسلامية القائم على الاستثمار الحقيقي وممارسة أنواع معينة من البيوع، يجعلها عرضة لمخاطر متعددة، منها ما هو ناتج عن طبيعة عملها ومنها ما هو انعكاس لعوامل خارجية، وهي تؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على ربحيته، قيمة

استثماراته وقدرته على أداء التزاماته اتجاه الغير.

مفهوم المصارف الإسلامية:

المصارف الإسلامية تجربة معاصرة لا يتعدى عمرها بضع عقود، إلا أنها استطاعت خلق مكان لها على مستوى السوق المصرفية عامة والإسلامية خاصة. وذلك بركائز عملها وغايات نشاطها المتفردة.

تعريف المصارف الإسلامية:

المصرف الإسلامي هو: مؤسسة مالية تلتزم في كافة أعمالها بالشرعية الإسلامية ومنها: حرمة التعامل بالفوائد، الابتعاد عن الغرر، الالتزام بالحلال، الالتزام بالزكاة... الخ. (عبد الحميد، ٢٠٠٥: ٨٦)

مصادر الأموال في المصارف الإسلامية:

تعتمد المصارف الإسلامية في ممارسة مختلف أنشطتها على الأموال التي تعود لملاك المصرف وهي: (فليح حسن، ٢٠٠٦: ١٩١)

أولاً: الموارد الذاتية

١- رأس المال المدفوع: يتمثل في تلك القيم المدفوعة فعلاً من طرف ملاك المصرف، وليس المتعهد بها.

٢- الاحتياطات: وهي مبالغ تقتطع من صافي الربح الذي يعود للمساهمين في المصرف الإسلامي فقط.

٣- الأرباح المحتجزة: اقتطاع نسبة معينة من أرباح المساهمين قبل توزيعها.

٤- المخصصات: وهي مبالغ تقتطع من الأرباح الإجمالية، وذلك لمواجهة خسائر محتملة.

ثانياً: الموارد الخارجية:

المصرف الإسلامي في حاجة إلى موارد خارجية لتغطية نشاطه وتتمثل:

(محمود حسين، ٢٠٠٧: ٧٣)

١- الودائع الجارية: لا تختلف كثيرا عن تلك الموجودة في المصارف التقليدية من حيث شروطها وكيفية استعمالها. أما من ناحية أهميتها فتقل، نظرا لعدم استهداف المصارف الإسلامية لها.

٢- الودائع غير الجارية: يرتبط المصرف بعقد مضاربة شرعي مع المودعين الباحثين عن الربح وهي أنواع:

▪ الودائع الادخارية: يهدف أصحابها إلى تنمية مداخيلهم، وتكون قابلة للسحب في أي لحظة.

▪ الودائع الاستثمارية: ودائع طويلة الأجل، كما أنها قابلة للسحب وهي على عدة أنواع:

٣- حسابات الاستثمار العام: يستقبلها دون قيد فيما يخص توظيفها، وتشارك في النتيجة الكلية للبنك.

٤- حسابات الاستثمار الخاص: يتم الاتفاق على توظيفها في مشروع محدد من طرف العميل. حيث يقسم الربح مع المصرف أما الخسارة فيتحملها العميل وحده لأنه هو المسئول عن اختياره.

أنشطة المصارف الإسلامية:

يمارس المصرف الإسلامي أنشطة متنوعة، يمكن تقسيمها إلى:

أ- أنشطة استثمارية: تختلف عما هو موجود في المصارف التجارية، وهي على نوعين:

- الاستثمار المباشر: حيث يتولى المصرف بنفسه مهمة القيام بمشاريع معينة.

- التمويل: وهو تقديم المال للغير، وذلك إما مقابل حصة في رأس المال، ويتم اقتسام ما ينتج من ربح أو خسارة، من أهمها: المضاربة، المشاركة... الخ. أو مقابل عائد ثابت مثل: بيع المراجحة، الاستصناع،... الخ.

ب- تقديم الخدمات: تتنوع الخدمات المقدمة من طرف المصارف الإسلامية بين:

- خدمات مصرفية: تقدمها لتسهيل التعامل على زبائنها نضير أجر، وتمتنع عن الحصول على الفوائد.

- الخدمات الاجتماعية: مثل: القروض الحسنة، الزكاة، الخدمات التكافلية... الخ.

أنواع المخاطر في المصارف الإسلامية:

أولاً: مخاطر التمويل بالمشاركة:

وتعتبر صيغة المشاركة من افضل ما طرحته المصارف الاسلامية من صيغ التمويل الاسلامية العديد والتي تعني دخول المصرف شريكاً ممولاً - كلياً او جزئياً- في مشروع ذا جدوى اقتصادية، ويقوم التمويل بالمشاركة على مبدأ الغنم بالغرم حيث تتم المشاركة في الارباح والخسائر التي تتحقق طبقاً للحصة المتفق عليها ابتداءً، فهي عملية محفوفة بالمخاطر، مما يستوجب التعرف على مختلف مصادر الخطورة في هذه العملية لإتخاذ الترتيبات اللازمة لمنع المخاطر الممكن التغلب عليها من كلا الجانبين - المصرف والمستثمر.

ونظراً لحساسية هذه الصيغة يشوبها عدة مخاطر يمكن تبويبها على النحو التالي:

أ- مخاطر مرتبطة بالمصرف نفسه الذي يقدم هذا النوع من التمويل وهذه المخاطر تتمثل فيما يلي:

١- مصادر الاموال المستثمرة: فكما هو معروف فإن غالبية اموال المصرف من ودائع العملاء والتي في غالبيتها العظمى ودائع قصيرة الاجل، وهذا بالتالي يحدد مجالات الاستثمار التي لا تتيح للمصرف الاستثمار في مشروعات طويلة الاجل خوفاً من زيادة الطلب على الودائع قصيرة الاجل مما قد يعرض المصرف الى مخاطر كبيرة وبالتالي يؤثر على نسب الربحية للمصرف في مثل هذه المشاريع التي سيقوم بتمويلها وكذلك حجم المشاركات وكذلك تقليل مدد المشاركة وبالتالي الحد من حرية المصرف في اختيار المشاركات الاكثر ربحية.

٢- درجة التنوع في الاستثمارات: فكلما تنوعت استثمارات المصرف وتوزعت على اكثر من مشروع واكثر من مورد من موارد الاقتصاد كلما قلت درجة المخاطر التي تتعرض لها استثمارات المصرف في المشاركة. فالتنوع لا يشتمل فقط على اجال

المشاريع سواء كانت قصيرة ام طويل الاجل بل كذلك لا بد من التنوع في طبيعة المشاريع لتشمل كافة مناحي الاستثمار من صناعة وزراعة وتجارة وتمويل للحرفيين وصغار المستثمرين وما الى ذلك، وذلك من اجل التقليل من المخاطر التي قد يتعرض لها المصرف.

٣- الكوادر الفنية في المصرف: فهناك علاقة عكسية بين المخاطر ودرجة مهارة وخبرة الكوادر العاملة في المصرف، فالكوادر البشرية في المصرف هي التي يعول عليها بالدرجة الاولى في تقليل المخاطر التي قد يتعرض لها عمليات التمويل خاصة في تمويل المشاركة الامر الذي يتطلب كوادر فنية ماهرة بل على درجة عالية من المهارة والخبرة سواء في التعرف على فرص المشاركات او في اختيار المشروعات او في مفاوضات المشاركات او في التعرف على الشركاء وما الى ذلك معلومات وخبرات يمكن توظيفها في خدمة المشاريع وبالتالي في خدمة المؤسسة المصرفية التي يعمل بها، وكذلك لا بد من توفر كوادر ذات كفاءة في تقييم المشروعات ومتابعتها متابعة حثيثة لأن عملية التقييم والمتابعة الدورية تؤدي الى التقليل من المخاطر التي قد تتعرض لها المشروعات الاستثمارية.

ب- المخاطر المتعلقة بالمشروعات الاستثمارية:

من حيث الشكل القانوني لهذه المشاريع ومرحلة نمو المشاريع وحجم هذه المشاريع وامكانيات التقدم والازدهار لهذه المشاريع.

ج- المخاطر المتعلقة بإدارة المشروع:

تشير الدراسات الاقتصادية المعاصرة الى ان المشروع او الشركة او المؤسسة التي يديرها صاحبها ومؤسسها تكون مخاطرها اقل من غيرها لذلك لا بد الاخذ بعين الاعتبار عند دراسة اي مشروع تحري الدقة في ادارة المشروع والقائمين عليه، ومدى جدية القائمين على المشروع في انجاحه وتقديمه، وكذلك لا بد من التعرف على قدرات مدير المشروع واخلاقياته وامكانية الاعتماد عليه بالاضافة الى التعرف على كيفية ادارة المشروع وتكامل خبرات القائمين عليه، سواء كادارة عليا او العاملين في المشروع بشكل عام.

د- مخاطر السوق:

وذلك من حيث طبيعة المنتج فهل سيكون المنتج سلعة كمالية ام سلعة اساسية، وهل المنتج يعتمد على تكنولوجيا العالية اعتماداً كبيراً ام لا، بالإضافة الى التعرف على السلع البديلة للمنتج وهل هناك منافسة عالية ام لا لهذا المنتج.

هـ- المخاطر المرتبطة بطريقة التمويل نفسها:

وهذا يقودنا قبل كل شيء لدراسة الوضع المالي للمستثمر، فكلما كانت التزاماته عالية كلما كانت نسبة المخاطر اعلى، وكذلك مدى التزام المستثمر بتسديد الالتزامات المترتبة عليه وما الى ذلك. وكذلك لا بد من اخذ حجم التمويل المطلوب بعين الاعتبار وذلك من عدة نواحي، فمن ناحية كلما زادت نسبة مساهمة المصرف في المشروع كلما زادت نسبة تأثيره في سياسة المشروع، ومن ناحية اخرى حجم التمويل في المشروع يجب ان يتناسب وامكانيات المصرف الداخلية الحالية والمستقبلية وظروف السوق.

بالإضافة الى ذلك لا بد من اخذ مدة التمويل بعين الاعتبار خاصة في المشاريع الصناعية، حيث ان من المعروف ان هذه المشاريع تبدأ بتحقيق ارباح بعد مدة فكلما زادت مدة التمويل ومشاركة المصرف في المشروع كلما كانت المخاطر اقل.

ثانياً: مخاطر التمويل بالمضاربة:

المضاربة لغة على وزن مفاعلة وهي اسم مشتق من الضرب في الارض بمعنى السفر، ذلك لأن الاتجار يلزم عادة السفر، وذلك كما جاء في قوله تعالى: "وآخرون يضربون في الارض يتبعون من فضل الله" (المزمل ٢٠) واصطلاحاً عرفها الحنفية بأنها (عقد شركة في الربح بمال من جانب وعمل من جانب) وعرفها الحنابلة بأنها (وضع مال الى آخر يتجر به والربح بينهما) وعرفها النووي من فقهاء الشافعية بقوله (القراض والمضاربة: ان يدفع اليه مالا ليتجر فيه والربح مشترك).

ومجمل هذه التعاريف انها تتفق جميعها على (ان ليس للعامل اي نصيب في رأس المال، وانما يحقق نصيبه من هذه الشركة في الربح الناتج عنها بالقدر الذي تم الاتفاق عليه بينه وبين صاحب رأس المال فإذا لم يتحقق من هذه العملية ربح، فإن الذي يخسره العامل

في هذه الحالة هو الجهد الذي بذله فيه، ويتحمل صاحب رأس المال خسارة رأسماله).

واخذت غالبية المصارف الإسلامية المعاصرة بمبدأ المضاربة واخذت تطبيقه في بعض عملياتها بشكل واسع وشامل بحيث لم يعد مقتصرًا على التجارة فقط بل تمارس هذه العملية في نشاطات متعددة وفي مختلف المجالات الصناعية والزراعية واستغلال العقارات وانشائها، ولكن التمويل بالمضاربة يكتنفه العديد من المخاطر التي يمكن تلخيصها على النحو التالي:

١- نسبة توزيع الأرباح سواء في المضاربة العادية أو المضاربة المشتركة: كما سبق الإشارة فإن عملية المضاربة عبارة عن جهد ورأسمال يتم توزيع الأرباح على هذه العناصر بشكل غير متساوٍ في غالب الأحيان، وذلك من خلال تقدير الجهد الذي سيبدل في كل عملية من عمليات المضاربة فيتم تحديد نسبة الأرباح للمضارب حسب الجهد الذي يبذله وهذا أو متروك لحسابات متعددة، فأى خطأ في تقدير هذا الجهد يكون على حساب رأس المال، وبالتالي يعرض رأس المال إلى مخاطر، الأمر الذي يستدعي إجراء دراسة جدوى اقتصادية دقيقة جداً وفيه في نفس الوقت لتحديد نسب توزيع الأرباح حتى لا يظلم أحد أطراف العملية وتعرض مصلحة المصرف للمخاطر بالتالي.

٢- تعرض البضاعة للتلف في ظروف استثنائية، فحسب إجماع الفقهاء عادة ما تكون الخسارة على رأس المال ما لم يكن هنالك إهمال أو تقصير من المضارب، فإذا ما تعرضت بضاعة عملية المضاربة للتلف نتيجة لظروف استثنائية وغير متوقعة فإن الخسارة ستلحق بالمصرف لوحده والمضارب يكون حسر جهده، وبالتالي تعرضت المصرف لمخاطر عديدة.

٣- ماطلة المضارب في تصفية العملية: من المتعارف عليه أن آجال عمليات المضاربة قصيرة الأمد وعليه يجب تصفية العمليات في آجالها لأن عدم تصفية هذه العمليات يعرض رأسمال المصرف لمخاطر عديدة منها مخاطر تعطيل رأس المال عن العمل، فالأصل في عملية المضاربة وضع مالاً تحت تصرف المضارب ليتجر فيه، وله مطلق الحرية للتصرف في هذا المال ضمن هذه العملية دون قيد أو شرط من المصرف في

حالة المضاربة المطلقة، فإذا ما قام المضارب بالمماطلة في تصفية عمليات المضاربة، فإنه بذلك يعطل رأسمال المصرف من العمل ويعود بمخاطر عديدة على المصرف بشكل عام.

ثالثاً: مخاطر التمويل بالمراجحة:

والمقصود بالمراجحة هنا المراجحة للأمر بالشراء والتي يمكن تلخيص هذه الصورة من صور بيع المراجحة على النحو التالي: ان يتقدم العميل الى المصرف طالباً منه شراء سلعة معينة بالمواصفات التي تحددها على اساس الوعد من قبل العميل بشراء تلك السلعة بمراجحة، بنسبة ربح يتفق عليها مسبقاً، يقوم المصرف بعد ذلك بشراء تلك السلعة ويملكها ومن ثم يقوم بعرضها على العميل الذي امر بشرائها، وعلى العميل الالتزام بشرائها بناء على وعد مسبق منه، كما ان له الحق في رفضها والعدول عنها.

ويعد بيع المراجحة للأمر بالشراء من اكثر صيغ الاستثمار الاسلامي شيوعاً لدى جميع المصارف الاسلامية المعاصرة وذلك لإعتقاد هذه المصارف انها - المراجحة - من اسهل الصيغ قابلية للتطبيق كما يعتقد البعض الآخر انها من اكثر الصيغ الاستثمار انخفاضاً في درجة المخاطر من الصيغ الاخرى. الا ان هذه الصيغة لا تخلو من المخاطر التي يمكن تلخيصها كما يلي:

١- تعرض اموال المصرف للخطر في حالة عجز العميل عن السداد وعدم الحصول على ضمانات كافية حتى مع اللجوء الى القضاء ووجود رهن عقاري، اذ ان التنفيذ على هذه الضمانات يحتاج الى مدة طويلة تصل لأكثر من سنة في بعض الاحيان، وهذا يعني ان المصرف يفقد عائد على هذه الاموال طيلة فترة اتخاذ الاجراءات القانونية اللازمة حتى يتم تحصيل حقوق المصرف.

٢- ثبات ارباح المصرف طوال مدة المراجحة، ففي بيوع المراجحة للأمر بالشراء يتم تحديد نسبة المراجحة وتضاف الى رأس المال (التمويل)، ويتم توزيع المبلغ على مدة التسديد المتفق عليها مسبقاً، وكما هو معروف قيمة المبالغ ثابتة لا تتغير سواء تقدم العميل بالتسديد ام تأخر على العكس مما هو مطبق في المصارف التقليدية حيث يمكن تغيير سعر الفائدة اذا دعت الحاجة لذلك، كما انه يمكن احتساب فائدة

تأخير اذا ما حصل.

٣- تحمل ابنك المسؤولية تجاه البضاعة: سواء هلاك السلعة المشتراه او غير ذلك، فمن الناحية الشرعية يجب على المصرف تملك السلعة التي سيشتريها للعميل وحيازتها، ومن ثم التنزل عنها للعميل، فإذا ما حصل ان حدث موانع تحول دون تحويل ملكية السلعة المشتراه للعميل، فبقى ملكيتها للمصرف الذي قد لا يستطيع بيعها ثانية ويتحمل خسارة قيمة هذه البضاعة او في حالة تلفها اثناء هذه العملية.

رابعاً: مخاطر التمويل بالإجارة:

عرف بعض الفقهاء الاجارة على انها "عقد على المنافع بعوض" حيث يقوم المصرف بشراء اجهزة ومعدات وعقارات وما الى ذلك مستلزماً للتنمية الاقتصادية ويقوم بتأجيرها لمدة محدودة سواء كان تأجير تمويلي او تأجير تشغيلي حيث في التأجير التمويلي تؤول ملكية المستأجر في نهاية مدة العقد للمستأجرة. ويعتبر عقد الاجارة من العقود الاسلامية التي لها دور كبير في التنمية الاقتصادية وبشكل خاص في التنمية الصناعية، وتقوم المصارف التقليدية ومؤسسات متخصصة بهذه الاعمال في الوقت الحاضر وذلك لما لها مميزات ودور كبير في التنمية الاقتصادية، وتنهت اوربا في بداية الخمسينات لهذه الصيغة الاستثمارية وذلك على اثر ظهور الثورة الصناعية وما رافقها من احتياجات لآلات ومعدات وخاصة الرافعات والبواخر التي وجد عملية الاستئجار لمثل هذه الاجهزة فائدة كبيرة للطرفين (المؤجر والمستأجر).

ولكن هذه الصيغة لا تخلو من المخاطر التي يمكن ان نوجزها كما يلي:

١- مخاطر تسويقية: وتتمثل في ان شراء هذه الاجهزة والمعدات من قبل المصرف يحتاج الى حملة تسويقية منظمه من قبل المصرف لجذب انتباه العملاء للتعاون مع المصرف في هذا الشأن، لذلك لا بد من الاخذ بعين الاعتبار عند شراء مثل هذه الاجهزة لاحتياجات السوق والطلب على هذه المعدات، والا تعرض المصرف الى مخاطر كبيرة تتمثل في تجميد رأس المال وقد يتسبب بخسائر كبيرة كذلك.

٢- مخاطر عدم انتظام دفع الاجرة، ويعني عدم دفع الاجرة بانتظام تعطيل رأس المال عامل للمصرف سواء من حيث تشغيل رأس المال او من حيث اعادة استثمار

الاموال السائلة لديه.

٣- مخاطر التغير في الاساليب التكنولوجية: وخاصة في العصر الحالي الذي يشهد تسارعاً متزايداً في التقدم التكنولوجي والعلمي، وخاصة ما نشاهده ونلمسه هذه الايام من التقدم التكنولوجي المتسارع في اجهزة الحاسوب الذي تطالعنا الصحف اليومية كل يوم بشيء جديد في هذا المضمار، الامر الذي يستوجب ان يتم اختبار مواد التأجير بعناية فائقة وبحرص شديد خوفاً من تعريض المصرف لمخاطر كبيرة.

خامساً: مخاطر التمويل بعقد الاستصناع:

عقد الاستصناع عبارة عن عقد يقوم المصرف بموجبه وبناء على تكليف من عميله باستصناع سلعة او ما شابهها بتكلفة معينة على ان يتم بيعها لطالب الصنعة بسعر مختلف عن سعر التصنيع، اي التكلفة الحقيقية مضاف اليها ربح المصرف بحيث تسدد قيمة هذا المستصنع بالاضافة الى ربح المصرف بموجب مدة محددة متفق عليها وبمواعيد محددة، وان اهم المخاطر التي يشتمل عليها عقد الاستصناع هي:

١- مخاطر اختلاف المواصفات: من اهم عناصر العقد ان يقوم المصرف باستصناع المستصنع وبمواصفات محددة بدقة جداً لأن المستصنع يصبح عديم الفائدة اذا لم يكن بنفس المواصفات الواردة، حيث ان من حق عميل المصرف - حسب احكام العقد ان يرفض المستصنع اذا لم يكن بنفس المواصفات.

٢- مخاطر عدم تسليم المستصنع في الوقت المحدد: يلي المواصفات اهمية في عقد الاستصناع، تاريخ التسديد الذي لا يقل اهمية عن سابقة، فإذا لم يتم تسليم المصنوع في الوقت المحدد من حق العميل فسخ العقد وعدم قبول المستصنع، وهذا الامر من الخطورة بمكان ويشكل عبء كبيراً على المصرف في حالة رفض المستثمر استلام المستصنع اذا تأخر موعد التسليم عن الوقت المقرر والمتفق عليه مسبقاً.

٣- مخاطر عدم انتظام التسديد حيث ان عدم انتظام التسديد يعطل عملية دوران رأس المال واعادة استثمار رأس المال بالشكل المناسب، وبالتالي تحقيق عائد مجز من هذه العملية الا ان عدم الانتظام في التسديد يعطل كل هذه الخطط المرسومة وسياسات الاستثمار المخطط لها مسبقاً.

المبحث الرابع

تطبيق الجودة الشاملة للحد من مخاطر التمويل في المصارف الإسلامية

إن وجود المخاطر في المصارف الإسلامية أمر لا مفر منه. لأنها لا يمكنها أخذ العائد إلا إذا كانت مستعدة لتحمل الخسارة وتأتي دور الجودة الشاملة تخفيف انعكاساتها السلبية عليه من خلال:

١- تؤدي الجودة الشاملة إتباع سياسة التنويع: وتعني التنويع في نشاط المصرف من النواحي التالية: تغطية مناطق جغرافية مختلفة، التعامل مع قطاعات اقتصادية عدة، استخدام صيغ مختلفة و تنويع العملاء... الخ.

٢- تؤدي الجودة الشاملة الى إشاعة ثقافة إدارة المخاطر على مستوى المصارف الإسلامية: وذلك عن طريق توعية كل الأطراف الفاعلة في المصرف بأهمية إدارة المخاطر في استمرارية المصرف. ومن متطلبات هذه الإدارة نذكر: تكوين نظام معلومات فعال لإدارة المخاطر، تشكيل إدارة متخصصة في الجانب القانوني. تشكيل إدارة فنية للمخاطر. (محمد محمود، ٢٠٠٠: ٤٤١).

٣- تفرض الجودة الشاملة على تكوين مخصصات كافية لمواجهة الأخطار المحتملة: وذلك باقتطاع نسب كافية من الأرباح لتدعيم المركز المالي للبنك، ولكن يجب التفريق ما بين الحصة من الربح العائدة للبنك وللمودعين.

٤- الضمانات والرهنون: تلجأ المصارف الإسلامية من خلال الجودة الشاملة إلى طلب الضمانات حماية لأموالها، ولكن وجود موانع شرعية يجعل استخدامها محصوراً في مجالات معينة. ولهذا فهي ملزمة بحسن اختيار الضمانات من حيث قيمتها ومدى إمكانية تسيلها، بما يكفل الحفاظ على أموالها.

٥- تفرض الجودة الشاملة التأمين التكافلي: التأمين التكافلي وسيلة لتخفيف الخطر، رغم الجدل حول مشروعيتها. (Abdul Rahim, 2006:22)

٦- ان تطبيق الجودة الشاملة توجب الالتزام بمعايير الرقابة الدولية: لا يوجد ما يمنع المصارف الإسلامية من الخضوع لمعايير الرقابة ذات الصبغة العالمية والمتجسدة في اتفاقية بازل II

وتتعرض المصارف الإسلامية لمخاطر متعددة، وتستعمل وسائل متنوعة للتخفيف منها، و تصادفها مشاكل وعوائق، خاصة عند تطبيق معايير الرقابة الدولية، سواء ما تعلق باتفاقية بازل I أو بازل II.

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات:

- ١- تواجه الاستثمارات في المصارف الإسلامية العديد من المخاطر سواء ما كان منها يتعلق بالعملاء المستثمرين وبالإمكانات الاستثمارية وكذلك في نظم واساليب العمل نفسه.
- ٢- نظراً للطبيعة الخاصة للعمل المصرفي الإسلامي فإن ما تتعرض له الاستثمارات في المصارف الإسلامية يختلف اختلافاً كبيراً عن تلك المخاطر التي تواجهها المؤسسات المصرفية التقليدية.
- ٣- وبسبب عدم توفر الإمكانات والمتطلبات اللازمة ارتفعت نسبة المخاطر التي تواجهها المؤسسات المالية والمصرفية الإسلامية.
- ٤- ونتيجة لارتفاع مستوى المخاطر التي تواجهها المؤسسات المالية المصرفية الإسلامية، أدت إلى العديد من الآثار والنتائج السلبية لمسيرة العمل الاستثماري الإسلامي.
- ٥- أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة يتوفر لدى المصارف الإسلامية دائرة مختصة بإدارة المخاطر تتمتع بالاستقلالية، منبثقة عن مجلس الإدارة.
- ٦- خضوع أنشطة إدارة المخاطر من خلال تطبيق إدارة الجودة الشاملة لوظيفة تدقيق فعالة ومستقلة في المصارف الإسلامية، مما يزيد من فعاليتها.
- ٧- أن المصارف تتعرض لمخاطر التمويل المالي، مما يؤدي إلى تحميل المساهمين لأعباء إضافية مما يؤثر على ربحيتهم، مقابل التزامهما بدفع عائد للمودعين وهو ما قد يعرضهما كذلك إلى مخاطر السمعة.

التوصيات:

من أجل تحسين وتعزيز الوضع الحالي لكفاية رأس المال على مستوى البنكين خاصة، والمصارف الإسلامية عامة بما ينسجم مع الممارسات السليمة لا بد من اتخاذ العديد من الخطوات:

١- اهتمام أكبر من قبل المصارف المركزية بالمصارف الإسلامية والأخذ بعين الاعتبار لخصائصها.

٢- تطوير إستراتيجية إدارة المخاطر بما يتلاءم مع درجة تطور عمليات البنك ومستوى مخاطره من خلال تطبيق ادارة الجودة الشاملة.

٣- تعزيز الكوادر البشرية وتأهيلها للإشراف على مختلف المخاطر، وتطوير قدراتهم في هذا المجال.

٤- تطوير أدوات وأنظمة لقياس المخاطر وفقا لطرق التقييم الداخلي، للاستفادة من مزاياها.

٥- توحيد الجهود ما بين المصارف الإسلامية للالتزام بصيغ مجلس الخدمات المالية الإسلامية بما يتناسب مع ادارة الجودة الشاملة.

٦- التعاون وتوحيد الجهود لإنشاء مؤسسات تقييم مختصة في المصارف الإسلامية.

٧- يجب على المصارف أن تهتم أكثر بالإفصاح عن الإستراتيجية العامة لإدارة المخاطر بأسلوب يسمح للمستثمرين والأطراف ذات العلاقة تحديد كفاءتها.

قائمة المصادر

المصادر العربية:

- ١- آمال البرزنجي، ونوفل علوان، (٢٠٠٤)، بناء وتطبيق نموذج لإدارة الجودة الشاملة للنهوض بالمؤسسات التعليمية في العراق، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، العدد (٥١)، أيار
- ٢- تيسير محمد شحادة العقيشات، (٢٠٠١)، "الجودة ورضا الزبون وأثرهما في تحديد الاستراتيجيات التسويقية للخدمة المصرفية"، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، (غير منشورة).
- ٣- حبيب يوسف داوود، المصارف الإسلامية والتنمية الصناعية. بدون طبعة، دار الفكر، ١٩٩٨م، ص. ٢٤٠.
- ٤- رمضان الشراح، (٢٠٠٣)، الأداء الاقتصادي والمالي للجهاز المصرفي الكويتي وفقا لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، مجلة الإداري، العدد (٩٥).
- ٥- سعد الشماع، وأكرم الطويل، وحكمت رشيد، ونوفل الشهباني، (٢٠٠١)، دراسة موقفية لإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في قطاع بحثي، مجلة تنمية الراقدين، جامعة الموصل، العدد (٦٦)، المجلد ٢٣/٤.
- ٦- صالح ناصر العليمات، (٢٠٠٤)، "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات التربوية"، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
- ٧- صلاح الدين عبد الباقي، (٢٠٠١)، "قضايا إدارية معاصرة"، الدار الجامعية للطبع والنشر، الإسكندرية - مصر.
- ٨- طارق الله خان، حبيب أحمد، إدارة المخاطر: تحليل قضايا في الصناعة المالية الإسلامية. ترجمة: بابر أحمد، مراجعة: رضا سعد الله. ورقة مناسبات رقم ٥٥، الطبعة الأولى، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، ١٤٢٤هـ/٢٠٠٣م، ص ٤٥-٤٦.
- ٩- طارق الله خان، حبيب أحمد، مرجع سابق، ص ٧٩-٨١.
- ١٠- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، الإدارة الاستراتيجية في المصارف الإسلامية. الطبعة الأولى، بحث رقم ٦٦، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة: المملكة العربية السعودية، ١٤٢٥هـ/٢٠٠٥م. ص ٨٦.

١١- عزمي الراشدي، (٢٠٠٢)، "أهمية الجودة الشاملة في المصارف"، دورة في مركز التدريب الإعلامي، المتعقدة في يوم الأربعاء ١٠/ شعبان / ١٤٢٣ هـ، الموافق ١٦ / أكتوبر / ٢٠٠٢، دبي - دولة الإمارات العربية المتحدة.

١٢- عمر وصفي عقيلي، (٢٠٠٠)، "مدخل إلى المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.

١٣- فضل محمد إبراهيم المحمودي، (١٩٩٨)، "تجزئة السوق وأثرها في سياسة تسويق الخدمة المصرفية"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، (غير منشورة).

١٤- فليح حسن خلف، المصارف الإسلامية. الطبعة الأولى، جدارا للكتاب العالمي، عالم الكتب الحديث، ٢٠٠٦م، ص. ١٩١-١٩٤.

١٥- المبادئ الإرشادية لإدارة المخاطر للمؤسسات (عدا المؤسسات التأمينية) التي تقتصر على تقديم خدمات مالية إسلامية، مرجع سابق، ص ص ٤٦٠-٤٧.

١٦- المبادئ الإرشادية لإدارة المخاطر للمؤسسات (عدا المؤسسات التأمينية) التي تقتصر على تقديم خدمات مالية إسلامية. مجلس الخدمات المالية الإسلامية، ديسمبر ٢٠٠٥م، ص ص ٢١-٢٤.

١٧- محمد احمد مصطفى، (٢٠٠٣)، "دراسة هيكل السوق المصرفية وأداء البنوك في الأردن"، اقتصاديات الأعمال في ظل عالم متغير، كلية الإدارة والاقتصاد والعلوم الإدارية، المؤتمر العلمي الأول، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة.

١٨- محمد عبد الوهاب العزاوي، (٢٠٠٢)، تحدي الجودة الشاملة في العمل المصرفي، مجلة الرشيد المصرفي، العدد (٧)، السنة الثالثة.

١٩- محمد عمر شاير، طارق الله خان، الرقابة والإشراف على المصارف الإسلامية. الطبعة الأولى، ورقة مناسبات رقم ٠٣، المعهد الإسلامي للبحوث والتدريب، جدة، المملكة العربية السعودية، ٢٠٠٠، ص ٨١.

٢٠- محمد محمود العجلوني، المصارف الإسلامية، أحكامها ومبادئها وتطبيقاتها المصرفية. الطبعة الأولى، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ٢٠٠٨م، ص ص ٤٤١-٤٤٦.

٢١- محمد منقذ داغر، (٢٠٠١)، "استراتيجية إدارة الجودة الشاملة ومدخل لتطوير التعليم العالي في الوطن العربي"، المؤتمر المنتدى الفكري الأول، كلية الحداثة الجامعة، الموصل-العراق.

٢٢- محمود حسين الوادي، محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، المصارف الإسلامية: الأسس النظرية والتطبيقات العملية. الأردن، دار المسيرة، ٢٠٠٧. ص ٧٣.

٢٣-نزار عبد المجيد البرواري، (٢٠٠٠)، مستلزمات إدارة الجودة الشاملة وامكانات تطبيقها في الشركات العراقية: رؤية مستقبلية، مجلة المنصور، كلية المنصور الجامعة، العدد (١)، المجلد (١).

المصادر الاجنبية:

- 1- Abdul Rahim Abdul Wahab, Takaful Business Models based on WAQF: Shariah and Actuarial concerns and Proposed Solutions. Presented at the second International Symposium on Takaful, Malaysia, 21-22 February 2006.
- 2- Aly Khorshid, Islamic insurance: A modern approach to Islamic banking. First published, London: Routledgecurzon, 2004.
- 3- Aquilano,Nicholas J.,&Chase,Richard B., & David,M. M., (1995) , “Fundamental of Operation Management” , (2th ed) , U.S.A: Irwin Inc.
- 4- Barker J.Kathreine and Cagwin Douglas , (2000) , “ New Evidence Rrlating TQM To Financial Performance”: An Empirical Study of Management Firms.\
- 5- Beer Michael , (2003) , “Why Total Quality Management Programs Do Not Persist: The Role of Management Quality and Implications for Leading a TQM Transformation” , journal decision , No.4 , Vol.34 , printed in the U.S.A. www.blackwell/pdf
- 6- Crosby.R.B., & Aquilaroo N.J., (2000), “Production & Operation Management: manufacturing” , New Jeresy.
- 7- Foster,Thomas,JR., (2001), “Managing Quality: An Integrative Approach ” ,printice-Hall,Inc., New Jersey.
- 8- Hezir,& Render, Barry.,(2001), “ Operation Management ” U.S.A., preintice-Hill,New Jersey.
- 9- Hug , Z., & Martin ,T., (2000) , “Workforce Cultural Factors in TQM/CQI Implementation in Hospital ”, Health Care Management Review, Vol.23. www.blackwell.com
- 10-Mohamed Ali Elgari , Credit Risk in Islamic Banking and Finance. ISLAMIC ECONOMIC STUDIES, Vol. 10, No. 2,Muharram 1424H (March 2003), PP. 1-25.
- 11-Monser Kahf, Basel II: Implications for Islamic Banking. 6th International Conference on Islamic Economics and Finance. (Islamic Economics and Banking in the 21st sentry), November: 21-24. 2005, Jakarta: Indonesia, PP. 306- 310.
- 12-Packand , Thomas,(2002) , “ TQM and Organization-change and Development ” ,McGraw-Hill,U.S.A.
- 13-Thomas J.Douglas and William Q.Judge, JR., (2001) , “Total Quality Management implementation and Competitive Adantage: the role of Strauctural Control and Exploration” , Academy of Management , journal , No.1 , Vol.44.. www.blackwell.com/pdf

