

دور الثقافة الإسلامية في كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل وزارة  
النفط واللبية

أيمن إمحمد محمد البوسيفي  
الرقم الجامعي (4110156)

بمقدم لنيل درجة الدكتوراه في الدعوة والإدارة الإسلامية

كلية القيادة والإدارة  
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية  
نيلاي

إبريل 2017

بسم الله الرحمن الرحيم

## إقرار

إنني أقر واعترف، أن هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي، أما المقتطفات والاقتباسات فقد أشرت إلى مصادرها في هامش البحث.

التوقيع:

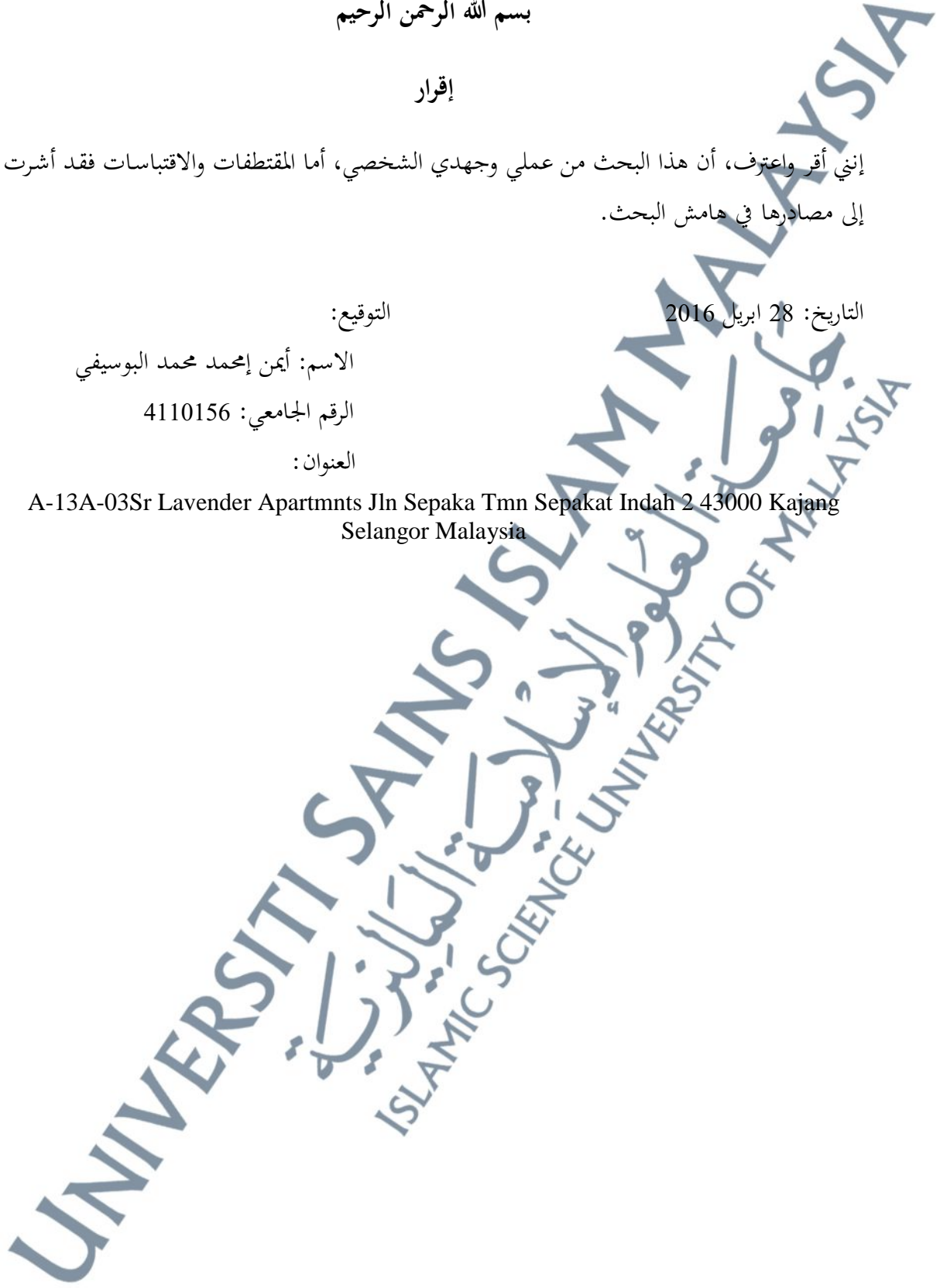
التاريخ: 28 ابريل 2016

الاسم: أيمن إمام محمد البوسيفي

الرقم الجامعي: 4110156

العنوان:

A-13A-03Sr Lavender Apartmnts Jln Sepaka Tmn Sepakat Indah 2 43000 Kajang  
Selangor Malaysia



## خلفية الباحث

الباحث أيمن إمام محمد البوسيفي مواليد سنة 1974م ، لبي الجنسية درس المرحلة الإعدادية بمدرسة أبو عيسى الابتدائية ودرس المرحلة الثانوية بمدرسة جيل الغضب بمدينة الزاوية، ثم انتقل بعد ذلك إلى جامعة قاريونس بينغازي وتحصل على البكالوريوس، وعمل في قطاع النفط حتى عام 2008 م ، وانتقل إلى ماليزيا حيث درس اللغة الإنجليزية وتحصل على الماجستير في إدارة الأعمال سنة 2011 م، من جامعة كوالا لمبور للإلهامات (kliuc). شارك الباحث في العديد من المؤتمرات بورقات بحثية في ماليزيا، ولدى الباحث أوراق منشورة في مجلات محكمة.

## الشكر والتقدير

إنه لمن دواعي الجميل والعرفان ، أن أتوجه بالشكر إلى الله سبحانه وتعالى الذي وفقني لاختيار هذا الموضوع ثم أنعم علي بأجزائه ، فبنعمته وحده تتم الصالحات .

وأيضاً أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى جامعة العلوم الإسلامية الماليزية التي أتاحت لي فرصة التعلم والحصول على المعرفة من خلال الالتحاق بكلية الإدارة والقيادة. فجزاهم الله عنا خير الجزاء.

كما يسرني التقدم بخالص الشكر والعرفان إلى أستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور كمال الدين نور الدين مرجوني الذي تكرم بقبول الإشراف على هذا البحث ومتابعته ، والذي كان لتوجيهاته الصائبة، وملاحظاته السديدة الأثر الطيب في إتمام هذا البحث على هذه الصورة ، سائلاً الله تعالى أن يثبتته على الحق ويجزيه عنا خير الجزاء.

وأشكر الدكتور نجيب عبد الصمد لتفضله كأستاذ مشارك علي هذا البحث داعياً الله أن ينعم عليه بالصحة والعافية.

وأخص بالذكر أيضاً السادة الأساتذة الكرام الذين تفضلوا بتحكيم أداة الدراسة ، كما أتوجه بالشكر إلى وزارة النفط الليبية، والإخوة العاملين بها الذين قاموا بتسهيل مهمتي في تطبيق أداة الدراسة .

ولا يفوتني توجيه الشكر إلي كل من ساهم، وساعد، وعاون في أن ترى هذه الدراسة النور، خاصة زوجتي التي تحملت معي مشاق الغربة وعناء السفر فلها مني كل العبارات التي تحمل معاني الشكر.

## ABSTRAK

Dunia menyaksikan perubahan yang pesat dan perkembangan dalam semua sektor. Kesannya, pihak pentadbir mendapati dari semasa ke semasa mereka berhadapan dengan cabaran dan pada masa yang sama mengikuti dan menerapkan perkara-perkara yang baru. Berdasarkan penyelidikan di Kementerian Minyak Libya, realitinya tidak mengamalkan Pengurusan Kualiti dalam pentadbiran dan tidak mempunyai keinginan untuk meningkatkan tahap pengurusan kualiti kementerian tersebut. Idea kajian ini bertujuan untuk menyediakan satu visi tentang hakikat amalan pengurusan kualiti menyeluruh dalam kementerian tersebut selaras dengan budaya-agama masyarakat. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti bagaimana peranan budaya-agama dilaksanakan dalam pengurusan kualiti dalam kementerian, untuk mengetahui kelebihan budaya-agama dalam amalan pengurusan kualiti menyeluruh dan untuk mengenal pasti masalah dan cabaran yang dihadapi oleh amalan berdasarkan kualiti menyeluruh mengikut budaya-agama kementerian berkenaan. Kajian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan analisis selari dengan objektif kajian untuk mengetahui sejauh mana kesahihan amalan kualiti menyeluruh dalam kementerian atau keperluan untuk membuat sebahagian perubahan atau asas dalam pentadbiran. Sampel kajian ini terdiri daripada 200 responden dalam kalangan pekerja di kementerian berkenaan pada 2014. Soal selidik telah digunakan untuk mengumpul data yang diperlukan mengikut gradient quintet. Berdasarkan sudut pandangan dan sampel kajian, penyelidik mendapati kehadiran ijazah sederhana memainkan peranan agama-budaya dalam usaha untuk mengimplementasikan pengurusan kualiti menyeluruh dalam kementerian tersebut. Terdapat perbezaan yang signifikan antara jawapan dalam kalangan responden mengenai peranan budaya-agama dan bagaimana untuk melaksanakan pengurusan kualiti dalam kementerian dari sudut pandangan individu yang bergantung kepada pembolehubah iaitu kerja semasa, kelayakan saintifik, tempoh pengalaman dan jumlah program latihan yang dihadiri. Keperluan untuk memberi perhatian bagi mencapai tahap yang seimbang dalam pengamalan pengurusan kualiti menyeluruh oleh pihak pengurusan tertinggi di kementerian berkenaan berdasarkan budaya-agama kerana peranannya dalam proses pentadbiran menyediakan mekanisme yang sesuai yang menyokong latihan dan pendidikan berterusan dalam kementerian dan membuat keputusan yang bijak, berusaha untuk mencapai matlamat untuk menyediakan program latihan kepada pekerja untuk perancangan masa hadapan.

## ABSTRACT

The aim of this study is to measure the role of Islamic culture in the application of total quality management within the Oil Libyan Ministry of Oil, in order to know the advantages of Islamic culture in relation to TQM, and to identify the problems and challenges facing of implementing it. On the other hand, the study aimed to identify the personal and functional differences in both Islamic culture and the possibility of implementing Total Quality Management, which is attributed to personal and functional characteristics within the ministry (job, experience, educational level, training). The researcher used a descriptive analytical method in conducting this study as the most appropriate research method. The questionnaire was used as a main tool for collecting data. He had also used the simple and multiple regression tests that were applied to statistically understand the relationship of the sample. The size of the sample (200 individuals) of the employees in the Oil Libyan Ministry of which was selected from an purposive sample approach and to conclude the most important results in this study and the presence of an inverse relationship between the role of Islamic culture and the problems associated in applying total quality management such as (administrative problems, technical problems and human resource problems) and in what sense it would be approachable to take this direction to apply Islamic management and how it would reduce the occurrence of problems associated in applying total quality, the study showed that there are no differences in Islamic culture due to the personal and functional variables.

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة لقياس دور الثقافة الإسلامية في كيفية تطبيق إدارة الجودة الشاملة داخل وزارة النفط الليبية، ومعرفة مزايا الثقافة الإسلامية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، وتحديد المشكلات والتحديات التي تواجه تطبيقها. ومن جهة أخرى هدفت الدراسة للتعرف على الفروق الشخصية والوظيفية في كل من الثقافة الإسلامية وإمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، والتي تُعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الوظيفة، الخبرة، المستوى التعليمي، التدريب). ولقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي باعتباره أنسب المناهج البحثية لطبيعة الدراسة، واستخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ومن أهم الأساليب والاختبارات الإحصائية التي استخدمها الباحث لدراسة العلاقات اختبار الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وكذلك اختبار التباين متعدد المتغيرات التابعة لدراسة الفروق الشخصية والوظيفية في متغيرات الدراسة، وقد بلغ حجم العينة (200 مفردة) من العاملين بوزارة النفط الليبية، تم اختيارها بطريقة العينة القصدية الشاملة ومن أهم نتائج الدراسة ووجود علاقة عكسية بين دور الثقافة الإسلامية وبين المشاكل المصاحبة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة (المشاكل الإدارية، والمشاكل الفنية، والمشاكل البشرية) بمعنى الاتجاه إلى تطبيق الإدارة الإسلامية يقلل من حدوث المشاكل المصاحبة لتطبيق الجودة الشاملة، بينما أثبتت الدراسة أنه لا توجد فروق في الثقافة الإسلامية تُعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

## المحتويات

أ.....	إقرار
ب.....	خلفية الباحث
ج.....	الشكر والتقدير
د.....	ABSTRAK
ه.....	ABSTRACT
و.....	ملخص الدراسة
ز.....	فهرس المحتويات
ي.....	قائمة الجداول
ك.....	قائمة الرسومات البيانية
ك.....	قائمة الملاحق
1.....	الفصل الأول: مقدمة
1.....	1.1 تمهيد
7.....	1.2 مشكلة الدراسة:
9.....	1.3 أسئلة الدراسة:
9.....	1.4 أهداف الدراسة:
10.....	1.5 أهمية الدراسة
11.....	1.6 فرضيات الدراسة
13.....	1.7 حدود الدراسة:
13.....	1.8 مصطلحات الدراسة:
15.....	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
15.....	2.1 تمهيد
15.....	2.2 إدارة الجودة الشاملة
15.....	2.2.1 مقدمة:
16.....	2.2.2 نشأة مفهوم إدارة الجودة الشاملة وتطوره:
18.....	2.2.3 مفهوم الجودة:
20.....	2.2.4 عناصر الجودة:
21.....	2.2.5 مراحل تطور مفهوم الجودة:

25	2.2.6 الجودة في المنهج الإسلامي:
28	2.2.7 الجودة الشاملة في المنظور الإسلامي:
47	2.2.8 المبادئ الأساسية لنظام إدارة الجودة في الإدارة الإسلامية:
49	2.2.9 المظاهر المعاصرة للاهتمام بالجودة:
51	2.2.10 مفهوم إدارة الجودة الشاملة:
53	2.2.11 أهمية إدارة الجودة الشاملة وأهدافها:
55	2.2.12 مبادئ إدارة الجودة الشاملة:
57	2.2.13 متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
61	2.2.14 البنية التحتية للإدارة الاستراتيجية للجودة الشاملة:
61	2.2.15 تقنيات إدارة الجودة الشاملة:
62	2.2.16 رواد إدارة الجودة الشاملة وأهم إسهاماتهم:
79	2.2.17 نماذج إدارة الجودة الشاملة:
84	2.2.18 المفاهيم والمصطلحات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة:
86	2.2.19 معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة:
88	2.3 وزارة النفط الليبية:
88	2.3.1 النشأة والأهداف:
90	2.3.2 تطور دور شركات النفط الوطنية في صناعة النفط المحلية باليبييا:
95	2.3.3 فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في وزارة النفط الليبية:
95	2.4 الدراسات السابقة:
95	2.4.1 مقدمة:
96	2.4.2 الدراسات العربية:
134	2.4.3 الدراسات الأجنبية:
162	2.4.4 التعقيب على الدراسات السابقة وأهميتها للدراسة الحالية:
166	الفصل الثالث: منهجية الدراسة:
166	3.1 تمهيد:
166	3.2 طريقة البحث والتصميم:
168	3.3 مجال الدراسة:
169	3.4 مجتمَع الدّراسة والعينة:

170	3.5 أدوات البحث والقياس
172	3.6 جمع البيانات والإجراءات
173	3.7 الدراسة التجريبية
177	3.8 مرحلة تحليل البيانات
181	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
181	4.1 تمهيد
181	4.2 المواصفات الديمغرافية لعينة الدراسة:
184	4.3 التحقق من جودة البيانات
189	4.4 اختبار الفرضيات
202	4.5 الخلاصة
204	الفصل الخامس: مناقشة النتائج
204	5.1 تمهيد
204	5.2 تلخيص ومناقشة النتائج
209	5.3 التوصيات
212	5.4 دراسات مستقبلية:
213	5.5 المساهمات العملية:
213	5-6 الخلاصة
215	قائمة المصادر المراجع

## قائمة الجداول

63	جدول 1 أبرز رواد الجودة الشاملة .....
72	جدول 2: ثلاثية الجودة للعالم جوزيف جوران .....
170	جدول 3: عدد عينة الدراسة الموزع والمفقود والمستبعد والصالح للاستخدام .....
172	جدول 4: متغيرات الدراسة ونوعها وعدد فقرات الاستبانة التي تقيسها .....
175	جدول 5: معاملات الثبات لمحاور أداة الدراسة.....
176	جدول 6: الاتساق الداخلي لفقراتمحاور أداة الدراسة.....
183	جدول 7: المتغيرات الديمغرافية لعينة الدراسة .....
185	جدول 8: المتوسط والانحراف المعياري والتفطح والالتواء والثبات لفقرات مقياس الدراسة .....
189	جدول 9: اختبار ANOVA الادارة الاسلامية وتطبيق الجودة الشاملة.....
190	جدول 10: ملخص النموذج لدور الادارة الاسلامية والجودة الشاملة .....
190	جدول 11: المعاملات الإدارة الاسلامية وتطبيق الجودة الشاملة.....
191	جدول 12: اختبار ANOVA عناصر الادارة الاسلامية ( الدور والمهام) والمشاكل الإدارية .....
192	جدول 13: ملخص النموذج لعناصر الإدارة الإسلامية(الدور والمهام) والمشاكل الإدارية.....
193	جدول 14: المعاملات لعناصر الإدارة الإسلامية ( الدور والمهام ) والمشاكل الإدارية.....
194	جدول 15: اختبار ANOVA عناصر الإدارة الإسلامية( الدور والمهام) والمشاكل الفنية .....
194	جدول 16: ملخص النموذج لعناصر الإدارة الإسلامية(الدور والمهام) والمشاكل الفنية .....
195	جدول 17: المعاملات لعناصر الإدارة الإسلامية( الدور والمهام) والمشاكل الفنية .....
196	جدول 18: اختبار ANOVA عناصر الإدارة الإسلامية( الدور والمهام) والمشاكل البشرية.....
197	جدول 19: ملخص النموذج لعناصر الإدارة الإسلامية( الدور والمهام) والمشاكل البشرية .....
198	جدول 20: المعاملات لعناصر الإدارة الإسلامية( الدور والمهام) والمشاكل البشرية.....
199	جدول 21: اختبار Levne'sTest لعناصر الإدارة الإسلامية.....
200	جدول 22: تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة الإدارة الإسلامية.....
200	جدول 23: تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة لعناصر الـدارة الإسلامية .....
202	جدول 24: تحليل التباين لمتغير تطبيق إدارة الجودة الشاملة .....
203	جدول 25: نتائج فرضيات الدراسة.....

## قائمة الرسومات البيانية

- 70.....الرسم البياني 1: نموذج لأفكار ديمينج حول نظام المعرفة
- 73.....الرسم البياني 2: ضبط الجودة للعالم أرماند فيجينيوم
- 74.....الرسم البياني 3: تصنيف التكاليف للعالم أرماند فيجينيوم
- 80.....الرسم البياني 4: نموذج إرفن لتطبيق لإدارة الجودة الشاملة
- 81.....الرسم البياني 5: نموذج الخطيب لإدارة الجودة الشاملة
- 82.....الرسم البياني 6: نموذج السعود لإدارة الجودة الشاملة في المدرسة الأردنية
- 177 .....الرسم البياني 7: أتمودج الدراسة

## قائمة الملاحق

- 224 .....الملحق 1: أسماء السادة المحكمين
- 225 .....الملحق 2: الاستبانة
- 230 .....الملحق 3: كتاب تسهيل المهمة