مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الإسلامي، م٢٨ ع٣، ص ص: ١٥٩-١٨٢ (أكتوبر/تشرين الأول ٢٠١٥م)
DOI: 10.4197 / Islec. 28-3.4

دليل ضمان جودة الأداء للمصارف الإسلامية*

عدنان عبدالله محمد عويضة

المستخلص. يهدف هذا البحث إلى وضع اللبنات الأولى نحو بناء دليل لجودة المنتجات المصرفية الإسلامية؛ يشتمل على معايير الجودة ومؤشرات الأداء لكل معيار، والممارسات الجيدة التي تضمن تحقق تلك المعايير. تمثل هذه الخطوط إضافة آلية جديدة نحو نمذجة أدوات الرقابة المصرفية؛ وتهدف الدراسة إلى تزويد المؤسسات المصرفية الإسلامية بدليل للجودة؛ كي تجري تقويما ذاتيا لمسيرتها. ويعمل هذا الدليل بمثابة خطة عمل، فهو منحى نظامي يسعى للتأكد من أنّ أداء المصارف الإسلامية منطلقة من خطة عمل محددة ومعلنة، يُراجع هذا الأداء ويُحسن بانتظام من قبل العاملين في تلك المؤسسات.

كلمات مفتاحية: معايير ضمان الجودة، مؤشرات الأداء، الممارسات الجيدة، دليل ضمان الجودة في المصارف الإسلامية.

---

* هذا البحث مدعوم من قبل عمادة البحث العلمي – جامعة الزرقاء – الأردن. يشكر الباحث الجهة الداعمة على ذلك، والمحكمين على ملاحظاتهم القيمة.

١. مقدمة

تعد ظاهرة البنوك الإسلامية الحدث الأبرز على صعيد الساحة المصرفية العربية والإسلامية، بل والدولية في الربع الأخير من القرن الماضي وذلك للفرق الجوهري في الأساس الذي تستند إليه والمتمثل في ارتباط التمويل بالنشاط الاقتصادي، وتقديم التمويل على أساس المشاركة في نتائج العملية الاستثمارية كما نصت وثائق التأسيس. (الغريب، ٢٠٠٠م: ٣٠-٤٠)

ومع انتشار المصارف الإسلامية في أماكن مختلفة عبر العالم أصبح من الضروري، وضع دليل للجودة؛ وذلك للنظر في فعالية التخطيط والأداء، وتقييم التجربة المصرفية لمعرفة جوانب الإخفاق وعوامل النجاح فيها. ولكي تتمكن المصارف من إعادة النظر في بعض سياساتها وأساليبها بالسير وفق المعايير المنشودة؛ كانت هذه الدراسة.

وحيث أنّ المصارف الإسلامية مؤسسات ألزمت نفسها بخصوصية الالتزام بالمعايير الشرعية إضافة إلى المعايير الاقتصادية والمالية، فقد وُضِعت في البعد البؤري من الاهتمام والمراقبة من قبل الجمهور؛ لذلك يضطلع المتخصصون والمهتمون بالظاهرة المصرفية الإسلامية بدور الرقابة والتفحص لسلوكها. تأتي هذه الدراسة لتضيف آلية جديدة نحو نمذجة أدوات هذه الرقابة بوضع دليل لمعايير الجودة واختيار مؤشرات كمية ونوعية لقياس مدى تحقق معايير الجودة. وتتلخص أهمية الموضوع في تزويد المؤسسات المصرفية الإسلامية بهذا الدليل كي تجري تقويمًا ذاتيًا لمسيرتها؛ حيث تمثل وثائق التأسيس الأولى للمصرفية الإسلامية مصدرًا من مصادر معايير الجودة التي يحتكم إليها.

٢. أسباب اختيار الموضوع

يعود السبب الرئيس لاختيار الموضوع إلى افتقار الأدبيات المصرفية الخاصة بالظاهرة المصرفية الإسلامية من دليل لضمان الجودة، حيث توجد

أدبيات تناولت عوامل نجاح المصارف الإسلامية والمعايير الشرعية والمحاسبية للمصارف الإسلامية، إلا أنّ دليل الجودة والذي يتضمن مؤشرات أداء تقيس مدى تحقق كل معيار يعد عملاً مبتكرًا تضيفه الدراسة لأدبيات المصرفية الإسلامية.

٣. أهداف الدراسة

يهدف البحث إلى وضع اللبنات الأولى نحو بناء دليل لجودة المنتجات المصرفية الإسلامية؛ حيث يقوم الباحث بإعداد دليل لضمان جودة الأداء في المصارف الإسلامية؛ يشتمل على معايير الجودة ومؤشرات الأداء لكل معيار من تلك المعايير، والممارسات الجيدة التي تضمن تحقق معايير الجودة.

٤. مشكلة الدراسة

تتحدد مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

هل يمكن تحديد معايير لجودة الأداء في البنوك الإسلامية؟

هل يمكن تحديد مؤشرات للأداء في البنوك الإسلامية؟

هل يمكن الخروج بوثيقة لضمان جودة الأداء في المصارف الإسلامية؟

هل ثمة نتائج وتوصيات ذات قيمة علمية وعملية تخص الجانب العملي والمتعلق بتطبيقات الدليل الذي تقترحه الدراسة.

٥. فرضيات الدراسة

استنادًا لما تقدم في مشكلة الدراسة وأهدافها، تمت صياغة فرضيات الدراسة التالية:

– يمكن بناء دليل لجودة الأداء قابلة للقياس تمكن المصارف الإسلامية من تقييم أدائها ذاتيًا.

– يعمل الدليل المنشود كمرجع ذاتي للارتقاء بجودة الأداء للمصارف الإسلامية، ترتبط تلك الجودة بمدى التزام المصرفية الإسلامية بالمعايير المنشودة.

– دليل ضمان جودة الأداء للمصارف الإسلامية المقترح لبنة أولى قابلة للتطوير بإضافة معايير جديدة.

٦. منهج الدراسة

يستخدم البحث المنهج الاستقرائي لأدبيات المصرفية الإسلامية ليجمع معايير الجودة التي توصل لها الباحثون والتي هي محل قدر كبير من الاتفاق وذلك في المبحث الأول، ثم يستعين الباحث بالمنهج الاستنباطي والتحليلي لاستخلاص مؤشرات الأداء المناسبة لقياس مدى تحقق كل معيار في المبحث الثاني، ثمّ بناء الدليل في المبحث الثالث.

٧. الدراسات السابقة

فيما يلي أهم الدراسات السابقة والتي تتصل بشكل مباشر بموضوع البحث:

– **معايير "هيئة المراجعة والمحاسبة للمؤسسات المصرفية الإسلامية" ٢٠١٢م،** هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، تأسست عام ١٩٩٠م، ومقرها مملكة البحرين وتعد منظمة غير ربحية، تعنى بتطوير معايير المحاسبة والمراجعة والأخلاقيات والضوابط والمعايير الشرعية للصناعة المالية والمصرفية الإسلامية. وقد أعلنت حديثا عن انتهائها من إعداد سبعة معايير شرعية جديدة، تضاف لما تم الإعلان عنه مسبقًا الـ (٤١) معيارًا شرعيًا و(٤٠) معيارًا محاسبيا. إلاّ أنّ الهيئة لم تصدر لغاية الآن دليلا للجودة يشتمل على معايير ومؤشرات أداء وممارسات جيدة تفيد منه البنوك الإسلامية.

– **دراسة (عبدالستار أبو غدة، ومحمد علي القري) "تصنيف المصارف الإسلامية ومعايير الجودة الشاملة"** بحثان مقدمان للمؤتمر الرابع للهيئات الشرعية٢٠٠٤م، اهتمت الدراسة بالتصنيف الشرعي للمصارف الإسلامية والمتعلق بالانضباط الشرعي للمؤسسة ومخرجاتها، وقد وضعت مجموعة من المؤشرات تتعلق بجانب الالتزام الشرعي، واقتصرت على هذا الجانب فقط.

– **دراسة (Donsyah Yudistira, 2004) بعنوان: "كفاءة البنوك الإسلامية دراسة تطبيقية في ثمانية عشر بنكًا"**. حيث ناقشت الدراسة عدم توفر قاعدة بيانات عريضة تمكن الباحثين من قياس كفاءتها، وافتقارها إلى معايير لقياس كفاءة البنوك الإسلامية. وطرحت تساؤلات تتعلق بماهية المعايير المقترحة لقياس كفاءتها؟ ثمَّ قدمت الدراسة اقتراحات لمواجهة تحديات العولمة، من خلال عنصري: الحجم والاندماج. إلا أن الدراسة لم تخرج لنا دليلا لمعايير الجودة.

– **دراسة (منذر قحف ٢٠٠٢م) بعنوان: "عوامل نجاح المصارف الإسلامية"**

تناول الباحث عدة قضايا تتعلق بالمعايير المحددة لنجاح المصارف الإسلامية. وأخذ عينة دراسته من سبعة مصارف إسلامية، في أربع سنوات، من عام ١٩٩٨–٢٠٠١م، وتوصل إلى مؤشرات كمية للنجاح تمثلت بالمؤشرات الأساسية التي تتعلق بربحية البنك الإسلامي، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج وأوصى بعدة توصيات في نهاية بحثه، دون الخروج بدليل للجودة.

– **رسالة دكتوراه غير منشورة للدكتور إبراهيم عبادة ٢٠٠٨م (معايير نجاح المصارف الإسلامية)**. حيث سارت الدراسة على غرار دراسة قحف، إلاّ أنّها استخدمت مفاهيم إضافية للجودة، واختار الباحث عينة مختلفة من البنوك الإسلامية لمحاكمتها وفقًا لمؤشرات الأداء التي استخدمها قحف في دراسته، ولم يكن من مقصود الباحث الخروج بدليل للجودة.

– **دراسة (عبدالحميد البشير، ٢٠٠٠م) بعنوان: كفاءة أداء البنوك الإسلامية في الشرق الأوسط"**. تناولت الدراسة كفاءة أداء البنوك الإسلامية في الشرق الأوسط من عام ١٩٩٣–١٩٩٨م. وتختبر الدراسة من خلال البيانات مقدار ما تحقق من هذه البنوك من ناتج أو أرباح، وذلك باختيار محددات توضح معالم هذا الأداء، ويُفْترض الباحث في البنوك الإسلامية أن تحقق الكفاءة المطلوبة، ومن النتائج التي

توصل لها أنَّ البنوك الخارجية تحقق ربحًا أكثر من البنوك المحلية مع تساوي الظروف والمعطيات، إلا أن الدراسة لم تتناول معايير الجودة ومؤشرات الأداء.

- دراسة (محمد محمد بلتاجي، ١٩٩٧م) بعنوان: معايير تقويم أداء المصارف الإسلامية دراسة نظرية تطبيقية".

هدفت الدراسة إلى إيجاد معايير لتقويم أداء المصارف الإسلامية للتعرف على مدى تحقيق المصارف الإسلامية لأهدافها التي أُنشئت من أجلها خلال عقدين من الزمان، وذلك عن طريق استخدام نموذج يحتوي على عدد من المعايير وأدوات القياس وتطبيق ذلك على عينة من المصارف الإسلامية، وقد تبين من الدراسة الميدانية التي قام بها أنه لا توجد أية معايير محاسبية لاستخدامها في تقويم الأداء في المصارف الإسلامية مما حدا بالبنك الإسلامي للتنمية إلى الدعوة لتكوين هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية لإيجاد معايير خاصة بالمصارف الإسلامية، وقد صدر عن هذه الهيئة أول معيار وهو معيار العرض والإفصاح العام للمصارف الإسلامية في عام ١٩٩٤م. وقد قسم الباحث - لغاية الدراسة - المصارف الإسلامية إلى مستويات حسب أدائها وخرجت الدراسة بعدة نتائج وتوصيات.

- دراسة المعهد العالمي للفكر الإسلامي، بعنوان: "موسوعة تقويم أداء البنوك الإسلامية" إعداد لجنة من الأساتذة الخبراء الاقتصاديين والشرعيين والمصرفيين" القاهرة، ١٩٩٦م. ناقشت الدراسة مشكلات أداء البنوك الإسلامية، وآليات تقويمها من خلال مجموعة من الأوراق تتكون من ستة أجزاء. تبحث هذه الموسوعة في نقد أداء المصارف الإسلامية وتقويمه، وقد تم تطبيقها على عدد من الدول الإسلامية، وتعد هذه الدراسة إجرائية تقويمية لعدد من المؤسسات المصرفية الإسلامية، ولم تتطرق للمعايير مقتصرة على مؤشرات الأداء، فضلاً عن خروجها بدليل للجودة.

مما سبق يتبين مدى الحاجة لدليل منشود للجودة، يحتوي المعايير ومؤشرات الأداء، والممارسات الجيدة التي تحقق تلك المعايير.

– **دراسة (غسان قلعاوي، ١٩٩٨م)، بعنوان "المصارف الإسلامية ضرورة عصرية لماذا؟ وكيف؟"** – **دار المكتبي**. تناول المؤلف في هذا الكتاب المسوغات الدينية والاقتصادية للمصارف الإسلامية، وما يمكن أن يقدمه الفكر المصرفي الإسلامي لإصلاح الخلل النقدي المعاصر، ثم وضع تصورا لأسلوب أداء النشاط في اقتصاد إسلامي مفترض، وعرض أداء المصارف الإسلامية في الممارسة على النحو القائم فعلا، ثمَ تناول مفاهيم تقويم الأداء ومؤشراته، إلا أنه لم يضع معاييرا للأداء ومؤشرات تعكس مدى تحقق تلك المعايير.

٨. خطة الدراسة

المقدمة: وتتضمن الإطار العام للدراسة ويشمل.

- التمهيد وأهمية الموضوع.
- أهداف الدراسة.
- أسباب اختيار الموضوع.
- فرضيات الدراسة.
- مشكلة الدراسة.
- منهجية الدراسة.
- الدراسات السابقة.
- خطة الدراسة.

٩. المفاهيم الفنية المستخدمة

٩,١: ضمان الجودة.

٩,٢: المعيار.

٩,٣: مؤشر الأداء.

٩,٤ الممارسة الجيدة.

٩,١ ضمان الجودة: هو منحى نظامي يسعى للتأكد من أنّ أداء المصارف الإسلامية منطلق من خطة محددة ومعلنة، يراجع هذا الأداء ويحسن بانتظام من قبل العاملين بأسلوب تشاركي، من أجل إنجاز أهداف ذات قيمة عالية. وهناك من يعتقد أن نظام الجودة يستخدم من أجل "تصويب الخلل"، فيما يرى آخرون أنّه نظام "لمنع الخلل" (اليونسكو، ٢٠٠٨م: ٢).

وعليه فإنّ الجودة المنشودة بحد ذاتها هدف ومنهج عمل؛ فالجودة هدف لأنّ تحقيق الفعالية في الأداء المصرفي الإسلامي يستلزم بالضرورة أن تستجيب المصارف الإسلامية لاحتياجات جمهورها، وتوقعاتهم. والجودة منهج رباني دعا له القرآن الكريم. ﴿ وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ .... ١٠٥ ﴾ (التوبة: ١٠٥)، وقال تعالى ﴿ إِنَّ ٱللَّهَ يَأۡمُرُ بِٱلۡعَدۡلِ وَٱلۡإِحۡسَٰنِ وَإِيتَآيِٕ ذِي ٱلۡقُرۡبَىٰ..... ٩٠ ﴾ (النحل: ٩٠). ومن السنة المطهرة: من رواية شداد بن أوس "إن الله كتب الإحسان على كل شيء... "(رواه مسلم)[١]، فالجودة منهج لأنها طريقة منظمة ترفع من مستوى مشاركة العاملين في التخطيط للعمل وتنفيذه ومراجعته وتحسينه واتخاذ القرارات المناسبة.

---

(١) **مسلم بن الحجاج:** صحيح *مسلم*، كتاب الصيد الذبائح وما يؤكل من الحيوان، باب الأمر بإحسان الذبح والقتل وتحديد الشفرة، حديث رقم ١٩٥٥.

ولبرامج الجودة أشكال متعددة أشهرها تلك المعتمدة على معايير يجري الالتزام بها لتحقيق الهدف، من ذلك المعايير التي طورتها المنظمة العالمية للمقاييس ((International Organization for Standardization (ISO) وخلاصة القول إن ضمان الجودة هو منحى نظامي يقوم على بناء الجودة في مكونات النظام نفسه؛ أي مدخلاته وعملياته ومخرجاته، لكي يضمن أنّ الموارد توجه وفق الخطط والمعايير ومؤشرات الأداء المتفق عليها، بهدف تحقيق المزيد من التحسين بصورة مستمرة، لإنجاز أهداف ذات قيمة عليا للأفراد وللمؤسسة.

٩,٢ المعيار (Standard): هو مستوى محدد ومتفق عليه من الجميع لجودة الأداء المصرفي، أو هو بمثابة هدف كبير تسعى المؤسسة المصرفية لتحقيقه، ومجموعة المعايير تمثل الهدف العام الكبير الذي تنشده المؤسسة. ولذلك فإنّ معرفة مدى تطبيق المعيار تساعد على ضمان الجودة، كما أنّ مراجعة المعيار تساعد في تحديد خطط التحسين.

٩,٣ مؤشر الأداء: ويقصد به تلك العبارات التي سوف يستخدمها الباحث في توصيف المعيار ورسم حدوده المرغوبة وتفاصيله التي تساعد العاملين في المؤسسات المصرفية على التأكد من تحققه. كما من شأن مؤشرات الأداء أن تساعد العاملين على معرفة ماذا يتوقع منهم، وتجدر الإشارة إلى أنّ بعض مؤشرات الأداء كمي وبعضها نوعي، لكنها بنوعيها تساعد على الإجابة عن المضمون الذي يتضمنه المعيار ومدى تحققه. فهي السمات الأكثر أهمية لتحقيق المعيار المطلوب.

٩,٤ الممارسة الجيدة: ويقصد بها في سياق هذه الدراسة الوصف التفصيلي الدقيق لمؤشر الأداء وكيف يجب أن يكون، وهنا لن يناقش الدليل المنشود جميع السلوكيات الجيدة إزاء كل مؤشر أداء، بل سيكتفي بإرشادات إجمالية، ويترك لإدارة

المصرف الإسلامي والعاملين التحديد التفصيلي للممارسات الجيدة في كل مجال. ومن شأن تحديد الممارسات الجيدة أن توضح ما يلي:

١- كيف أنّ العاملين في سياقات مختلفة يترجمون التوقعات إلى ممارسات جيدة.

٢- طريقة لشرح جودة الأداء القابل للتحقيق.

٣- تساعد العاملين على التشارك في أفكارهم عن الممارسات الجيدة.

٤- تحفز الأمثلة للممارسات الجيدة على التواصل التعاوني بين المصارف الإسلامية.

وخلاصة القول فإنّ ضمان الجودة هو هدف تسعى إليه المصرفية الإسلامية، وهو في ذات الوقت طريقة منظمة لتطوير ثقافة مؤسسية قائمة على تحسين الجودة بشكل متواصل.

١٠. وثيقة دليل الجودة للمصارف الإسلامية. وتتضمن هذه الوثيقة المكونات التالية:

دليل الجودة: وهو بمثابة وثيقة تتضمن مجالات وجوانب العمل المصرفي، ومعايير الجودة ومؤشرات الأداء المقترحة في هذه الدراسة. وقد سبق توضيح المقصود بالمعيار، ومؤشر الأداء، والممارسات الجيدة في المبحث السابق. وفي هذا المبحث يضاف توضيح المقصود بالمجال والجانب. أما المجال فهو مكون رئيس من مكونات العمل المصرفي الإسلامي مثل: شؤون العاملين، والخدمات المصرفية، والتسويق المصرفي.... أمّا الجانب فهو مكون فرعي للمجال؛ بمعنى أن المجال يصنف بدوره إلى عدة جوانب فمثلا لو تناولنا مجال شؤون العاملين لوجدنا أنّه ينقسم إلى عدة جوانب مثل الجانب المعرفي، التدريب، والمهارات الاجتماعية، ... وغير ذلك.

وفيما يلي عرض مجدول لهذا الدليل المنشود، ولعل هذا التصور الأول من نوعه في المؤسسات المصرفية الإسلامية. والمصارف الإسلامية ليست مطالبة

بالعمل على جميع المعايير دفعة واحدة، بل إنها مدعوة لمراجعة خططها السابقة وممارساتها ثمّ محاكمتها إلى الدليل.

ويعكس هذا الدليل الاتجاهات التطويرية الأحدث في تحسين العمل المصرفي الإسلامي من وجهة نظر هذه الدراسة: إذ يشمل الدليل مجالات، وجوانب، ومعايير، ومؤشرات أداء؛ لتشكل في مجموعها أساسًا لقياس وتقويم الأداء. لقد تم تصميم هذا الدليل كمبادرة أولى في الموضوع، ويأمل الباحث أن يتم تطويره وتغذيته بمعايير ومؤشرات أداء تتناغم مع الحاجة والمستجدات، كما يأمل الباحث الدعم اللازم لهذا الدليل من قبل المختصين والمعنيين بالعمل المصرفي الإسلامي.

١٠,١ المكون الأول: المجال: (الموارد البشرية – الربحية الاقتصادية – القيادة المصرفية والتخطيط – الربحية الاجتماعية – الإشراف والرقابة).

١٠,٢ المكون الثاني: الجانب: (الجانب الفني– المعتقدات والمهارات الفردية – جودة التفاعل والعلاقات – الانضباط – الاتجاهات نحو التدريب – المواد التدريبية – المؤسسة المصرفية كمنظمة للتدريب – صيغ التمويل والاستثمارات – عمليات تحسين المؤسسة المصرفية – التسويق المصرفي والهندسة المالية – كفاءة الأداء المصرفي – التمويل الإنتاجي – الزكاة والصدقات والقرض الحسن وتنمية المجتمع المحلي – الدعم الفني من قبل جهات الرقابة – الرقابة الشرعية – صيغ التمويل والاستثمار – علاقات المصرف).

١٠,٣ المكون الثالث: معايير ضمان الجودة:

١– معايير تتعلق بالموارد البشرية.

٢– معايير تتعلق بالربحية الاقتصادية.

٣– معايير تتعلق بالربحية الاجتماعية.

٤- معايير تتعلق بالانضباط الشرعي (المعايير الشرعية للهيئة، دراسة أبو غدة).

١٠,٤ المكون الرابع: مؤشرات الأداء، والسلوكيات الجيدة المتضمنة في دليل الجودة:

١٠,٤,١- مؤشرات الودائع

- مؤشرات حجم الودائع الاستثمارية المطلقة "غير المخصصة".
- مؤشرات حجم الودائع الاستثمارية المقيدة وصناديق الاستثمار.
- مؤشرات حجم الودائع الجارية.

١٠,٤,٢- مؤشرات الموجودات

- مؤشرات حجم الموجودات المستثمرة.
- مؤشرات الموجودات الإجمالية.
- مؤشرات استثمارات الودائع المقيدة وصناديق الاستثمار.
- مؤشرات الموجودات النقدية والمصرفية.

١٠,٤,٣- مؤشرات الأرباح الموزعة على حقوق الملكية

- مؤشرات كفاءة النفقة في تحصيل الإيرادات.
- مؤشرات كفاءة الإيراد.
- مؤشرات الربح الصافي إلى حقوق الملكية.
- تأثير التغير في حقوق الملكية على تطور ربحيتها.
- فروق ربحية حقوق الملكية بين الأجل القصير والأجل الطويل وتفسيرها.
- تأثير الودائع الجارية على ربحية حقوق الملكية.

١٠,٤,٤- مؤشرات الأرباح الموزعة على المودعين

- مؤشرات الربح الصافي إلى الودائع الاستثمارية المطلقة وتطورها.
- تأثير التغير في الودائع الاستثمارية المطلقة على تطور ربحيتها.

- الفروق بين ربحية حقوق الملكية وربحية الودائع الاستثمارية المطلقة.
- مؤشرات الربح الصافي إلى الودائع الاستثمارية المقيدة وصناديق الاستثمار ومؤثراتها.

١٠,٤,٥ مؤشرات الربحية الاجتماعية

- نسبة التمويل الإنتاجي إلى مجموع التمويل.
- نسبة تمويل المشروعات الصغيرة إلى مجموع التمويل.
- نسبة تمويل السلع الاستهلاكية المعمرة (بما فيها السكن).
- مؤشر الزكاة والصدقات.
- مؤشر القروض الحسنة.

المجال	الجانب	المعيار	مؤشرات الأداء – السلوكيات الجيدة
الموارد البشرية	الجانب الفني	يقوم على العمل المصرفي الإسلامي متخصصون في مجال العمل.	✓ يؤدي العاملون في المصارف الإسلامية على مختلف مواقعهم عملهم المصرفي بنفس الجودة التي يؤديها العاملون في المؤسسات المصرفية العالمية.
	المعتقدات والمهارات الفردية –جودة التفاعل والعلاقات	– ينتمي العاملون إلى المؤسسة المصرفية. – يوظف العاملون مهاراتهم في الاتصال والتواصل.	✓ يفضل العاملون العمل مع المؤسسة المصرفية الإسلامية على المؤسسة المصرفية التقليدية. ✓ يحل العاملون المشكلات بشكل صحيح. ✓ يستطيع العاملون اتخاذ قرارات صائبة. ✓ يستطيع العاملون في المؤسسة القيام بعمليات تقويم، مستخدمين معايير محددة. ✓ يتواصل العاملون فيما بينهم بإيجابية. ✓ يتواصل العاملون مع الجمهور بفاعلية. ✓ يحوز تصرف العاملين على رضا الجمهور. ✓ يستطيع العاملون التعبير عن تطلعاتهم بحرية. ✓ يرصد العاملون ملاحظات الجمهور ويتدارسوها.

المجال	الجانب	المعيار	مؤشرات الأداء – السلوكيات الجيدة
الموارد البشرية	جودة التفاعل والعلاقات	يوظف العاملون مهاراتهم في الاتصال والتواصل.	✓ يشارك العاملون في اتخاذ قرارات تتعلق بمؤسستهم وتدريبهم. ✓ يشارك العاملون المؤسسة في التخطيط والتقويم. ✓ يشارك العاملون في رفع المستوى المهني لزملائهم. ✓ يساهم العاملون في حل النزاعات المكتبية. ✓ يشعر العاملون بأنهم يكافؤون على إنجازاتهم.
	الانضباط	يحرص العاملون على الحضور للمؤسسة في الوقت المحدد ويقدروا قيمة الوقت.	✓ يؤمن العاملون برسالتهم ولا يغادرون منصاتهم إلا للضرورة. ✓ لا يحاول العاملون إضاعة الوقت المكتبي ولا يترددون في خدمة الزبائن كل في مجاله.
	الاتجاهات نحو التدريب	يقدر العاملون مدى مساهمة المؤسسة في حياتهم المهنية.	✓ يشعر العاملون بأنّ المؤسسة تساعدهم في الحصول على فرص أفضل. ✓ يشعر العاملون بأنّ المؤسسة تساعدهم ليكونوا مهنيين محترفين. ✓ يشارك العاملون بفاعلية في التدريب.
الموارد البشرية	المواد التدريبية	– تتصف المواد التدريبية بالوضوح والجاذبية وتغليب الجانب العملي. – يحقق التدريب أهدافه.	✓ يوجد في المؤسسة مكتبة متخصصة ومواد تدريبية حديثة ومنظمة. ✓ تلبي المواد التدريبية حاجة العاملين وحاجة السوق المصرفي. ✓ يقوم على التدريب مدربون محترفون ويستخدمون أساليب عرض متنوعة. ✓ يتميز التدريب بالتفاعل والمشاركة المكثفة من المتدربين. ✓ تظهر نتائج التدريب في العمل اليومي.
	المؤسسة المصرفية كمنظمة للتدريب	– يعرف العاملون أحدث المعلومات في موضوعات تخصصاتهم. – يراقب المدراء تقدم العاملين المهني بانتظام. – يشعر العاملون بمعنى الإنجاز ويدركون تقدمهم	✓ يعي العاملون آخر المستجدات المصرفية. ✓ يؤمن العاملون بالقيم الإسلامية ويظهر تأثيرها في الممارسات اليومية. ✓ يشارك العاملون في رفع المستوى المهني لزملائهم. ✓ يواظب المدراء على مراقبة تقدم العاملين. ✓ يحتفظ المدراء بسجلات تحتوي أدوات رصد لتقدم العاملين وتحسن أدائهم. ✓ يحتفل العاملون بإنجازاتهم. ✓ تتوفر لدى العاملين الفرص المناسبة لمعرفة تقدمهم. ✓ يملك العاملون القدرة على تحديد المهارات التي تحتاج إلى تحسين.

المجال	الجانب	المعيار	مؤشرات الأداء – السلوكيات الجيدة
الربحية الاقتصادية(٣)	صيغ التمويل والاستثمارات	– تحقق المؤسسة المصرفية تطورًا في الموجودات. – تحقق المؤسسة المصرفية تطورًا في نسبة الموجودات الاستثمارية إلى مجموع الموجودات. – تتصف إدارة النقدية لدى المؤسسة المصرفية بالجودة. – تحقق المؤسسة تطورا في الودائع في المصرف الإسلامي. – المصرف قادر على اجتذاب عملاء جدد وعلى زيادة تعاملاته مع زبائنه القدامى. – يأخذ المصرف في الاعتبار الاهتمام بتطور موجودات الودائع. – تلحظ المؤسسة المصرفية لارتباط بين حصة المودع من الربح وبين رغبته في الاستمرار بالإيداع في حسابات الاستثمار لدى المصرف.	✓ تعمل المؤسسة على الاحتفاظ بمعدل سنوي عال ومستقر من النمو في مجموع الموجودات. ✓ تعمل المؤسسة على المحافظة على عملاء المصرف وزيادتهم باجتذاب عملاء جدد. ✓ تعمل المؤسسة على رفع مؤشر نسبة الموجودات الاستثمارية إلى مجموع الموجودات. ✓ يعمل المصرف على تطوير صيغ استثمارية بحيث تكون مؤهلة لاستيعاب الفوائض النقدية لدى المصرف. ✓ يعمل المصرف على خفض مؤشر النقدية دائما. ✓ إدارة النقدية في المصرف الإسلامي قادرة دوما على أن تجد استعمالا مدرا للربح لأي تدفق نقدي يصل إلى المصرف. ✓ تتوفر لدى المؤسسة نوافذ للاستثمار القصير الأجل. ✓ توفر المؤسسة أدوات مالية جديدة. ✓ يعمل المصرف على ألا تزيد الأعباء المالية التي يتحملها في خدمة الحسابات الجارية على ما يُتوقعه من عائدات استثمارها. ✓ يعمل المصرف على تحسين مؤشر ربحية الودائع الاستثمارية باضطراد. ✓ تقيس المؤسسة دوما رغبة المودعين في الاستمرار في حسابات الاستثمار لدى المصرف. ✓ تقيس المؤسسة دوما مؤشر ولاء العملاء للمصرف الإسلامي. ✓ يعمل المصرف الإسلامي على تقصير المسافة بين نفقته على الخدمة وبين أقل نفقة ينفقها مصرف آخر، إذا قدم كلاهما نفس الخدمة في ظل نفس الظروف الاقتصادية والبيئة الاجتماعية ✓ يعمل المصرف الإسلامي على تخفيض مؤشر المصروفات إلى الموجودات الاستثمارية. ✓ يعمل المصرف الإسلامي على تحقيق عائد مرتفع من خلال تحسين مؤشر نسبة الإيرادات إلى الموجودات. ✓ يعمل المصرف الإسلامي على الزيادة في مؤشر الإيرادات (الإجمالية) من خلال كفاءة تسعير الخدمات المصرفية، وزيادة عائدات الاستثمار. ✓ يعمل المصرف الإسلامي على تحقيق معدلات نمو في مؤشر نسبة الربح الصافي إلى الموجودات الاستثمارية. ✓ يحقق المصرف نسب متناغمة بين المؤشرات الثلاثة (الإيرادات الإجمالية\ المصروفات\ الربحية الصافية). ✓ يحافظ المصرف على مستوى عال لمؤشر نسبة الربح الصافي إلى حقوق الملكية، مقارنة بالبنوك العالمية.

(٣) انظر: **قحف، منذر**: *عوامل نجاح المصارف الإسلامية*، بحث على الموقع الإلكتروني الخاص بالمؤلف: www.kahf.net.

المجال	الجانب	المعيار	مؤشرات الأداء – السلوكيات الجيدة
القيادة المصرفية والتخطيط	عمليات تحسين المؤسسة المصرفية التسويق المصرفي والهندسة المالية. (كفاءة الأداء المصرفي)	– تحظى المؤسسة المصرفية بإدارة جيدة للهندسة المالية والتسويق. – تتمتع الإدارة بقدرة على ابتكار وتسويق أدوات وخدمات مصرفية خاصة بها. – تحسن الإدارة اختيار نوعية الموجودات الاستثمارية ذات العائد العالي. – تحسن الإدارة انتهاج سياسة فعالة في تسعير الخدمات المصرفية (حصة المصرف كمضارب أو كوكيل في الحسابات الاستثمارية). – تنمية الموجودات وتعظيم الأرباح في الأمدين البعيد والقصير. – تتعاون الإدارة مع المصارف المشابهة لها.	✓ يستخدم المصرف نظاما حديثا لمحاسبة التكاليف يمكِّن من تحليل ربحية كل عملية قبل إجرائها، بصورة تكاد تقارب جدا النتيجة الفعلية وكأن التحليل قد أجري بعد انتهاء العملية. معتمدا على متوسط الكلفة التاريخية، والمتوسط المرجح المستمر الذي يقوم على أخذ متوسط عدة فترات محاسبية متتالية. ✓ تتوفر معلومات عن ربحية البدائل المتاحة لاستعمالات رأس المال في نفس البيئة الاقتصادية والاجتماعية للمصرف نفسه. ✓ تعمل الإدارة باستمرار على رفع مؤشر الاستثمار الذي هو عبارة عن معدل الموجودات المستثمرة إلى مجموع الموجودات. ✓ تعمل الإدارة باستمرار على رفع مؤشر الإيرادات إلى الموجودات. ✓ تعمل الإدارة على تغيير بنية التمويل من المرابحات إلى المشاركات التمويلية التي هي بديل عن المرابحة. ✓ تحسن الإدارة من الإفادة من دوران الموجودات المتوفرة لديها. ✓ تعمل الإدارة على اجتذاب عملاء جدد وعلى تقديم خدمات جديدة لعملائه الحاليين. ✓ تحقق الإدارة نُقلات نوعية وتقدم مستمر في عدد العملاء وأحجام وأنواع حساباتهم ومعاملاتهم بشكل قابل للقياس. ✓ تحسن مؤشر حصة المودعين من الأرباح إلى حصة المساهمين (حقوق الملكية). ✓ تستوعب صيغ التمويل الفوائض النقدية لدى الجمهور. ✓ تستطيع الإدارة أن تقدم للمصرف فيضا مستمرا من الأدوات والمنافذ والعقود الاستثمارية. ✓ تعمل إدارة المصرف على تعظيم أرباح المساهمين والمودعين معا؛ حيث العلاقة بين الطرفين علاقة مشاركة لا علاقة مفاوضة. ✓ تحقيق أكبر فارق إيجابي بين معدل الأرباح في المصرف الإسلامي عنه في المصارف الأخرى التي تعمل في نفس البيئة. ✓ هناك فصل بين المدير العام ورئيس مجلس الإدارة. ✓ تأسس المصرف كشركة مساهمة يتداول أسهمه في البورصات العالمية. ✓ تهتم الإدارة بقيمة السهم السوقية وتعمل على استمرار التوسع والنمو. ✓ تهتم الإدارة بالاستثمارات الخاصة والمقيدة والصناديق الاستثمارية المتعددة التي تشكلها المصارف وتقوم بتسويقها ثم تديرها أو تعهد بإدارتها إلى شركات متخصصة[٤]. ✓ تهتم الإدارة بتناغم أسعار أسهما مع أسعار أسهم المصارف المشابهة؛ حيث أثبتت الدراسات[٥] تأثر سعر السهم بأسعار أسهم المصارف المشابهة، كما تتعرض لضغط المودعين إذا تعرض أحدها لمثل ذلك. ✓ تعمل الإدارة على تخفيض المصروفات، وزيادة الإيرادات، وزيادة معدل دوران الموجودات المستثمرة، وتحسين نوعية الاستثمارات، وتخفيض مقدار ونسبة الأموال المعطلة عن الاستثمار. ✓ تعمل الإدارة على المقاربة بين حصة المودعين من الأرباح إلى حصة المساهمين (حقوق الملكية)، طالما كانت المساهمة في رأس المال متساوية. ✓ يقاس الإنجاز الكلي للإدارة ضمن بعدين: ما تقدمه للمساهمين من أرباح وما تقدمه للمودعين من حصص في الربح. ✓ تقوم المؤسسة بإجراء دراسة مستمرة لمتتابعة التكلفة وربحية كل عملية. ✓ تعمد الإدارة إلى توزيع السلطة والبعد عن المركزية في اتخاذ القرار. ✓ تسجيل أسهم المصرف في أسواق البورصة المحلية والعالمية. ✓ تعمل الإدارة على ارتفاع نسبة الاستثمارات خارج الميزانية إلى مجموع الاستثمارات.

(4) **Ihsan Isik** and **M. Kabir Hassan**, "Cost and Profit Efficiency of the Turkish Banking Industry" *Financial Review*, Vol. **37**, No. 2, May 2002, pp. 257-280.

(5) **Robert Schweitzer, Samuel H. Szewizyk** and **Raj Varma**, "The Effect of Bank Debt Downgrades on Stock Prices of other Banks," *Financial Review*, Vol. **36**, No. 4, Nov. 2001, pp. 139-156.

المجال	الجانب	المعيار	مؤشرات الأداء – السلوكيات الجيدة
الربحية الاجتماعية	التمويل الإنتاجي	– تعمل المؤسسة المصرفية على توجيه مواردها التمويلية نحو المشاريع الإنتاجية. – تحظى المشاريع الصغيرة بأولوية التمويل.	✓ تحسن المؤسسة من مؤشر نسبة التمويل الإنتاجي إلى مجموع التمويل. ✓ ترفع المؤسسة من نسبة التمويل الموجهة نحو المشاريع الإنتاجية الصغيرة. ✓ تجري المؤسسة مراجعة دورية لكفاءة المشاريع الصغيرة التي مولتها.
الربحية الاجتماعية	الزكاة والصدقات والقرض الحسن وتنمية المجتمع المحلي	– تتولى المؤسسة المصرفية مسؤولية توزيع الزكاة نيابة عن المساهمين. – تقدم المؤسسة المصرفية قروضًا حسنة. – تسهم المؤسسة المصرفية في التنمية. – تسهم المؤسسة المصرفية في الأنشطة الإنسانية والخدمات الاجتماعية.	✓ تتراوح نسبة الزكاة والصدقات إلى حقوق الملكية ما بين (٢,٥٪) إلى (٧,٥٪) لمن يأخذ بالرأي بتزكية الأرباح مثل زكاة الزروع. ✓ ترفع المؤسسة من نسبة القرض الحسن إلى موجوداتها النقدية. ✓ تتنوع القروض الحسنة لتشمل مجالات التعليم والعلاج والزواج وأهداف اجتماعية عديدة أخرى. ✓ يقوم المصرف بفتح صندوق القرض الحسن للمتبرعين من خارج المصرف. ✓ لا تقل نسبة الإسهامات في الأنشطة الإنسانية والخدمات الاجتماعية عنها في المؤسسات العالمية المماثلة.
الإشراف والرقابة	الدعم الفني من قبل جهات الرقابة	– يثق الجمهور بالمؤسسة المصرفية ثقة عالية. – كفاية في رأسمال المؤسسة المصرفية	✓ تشتق المؤسسة المصرفية ثقة المودعين من قوة رأسمالها والتي توحي للمودعين بروح الأمن على ودائعهم الاستثمارية والجارية؛ لوجود كفاية في رأسمالها يمكنها أن تغطي جميع الاحتمالات المستقبلية. ✓ تتمتع المؤسسة المصرفية بكفاية رأسمالية عالية لا يقل مؤشر رأس المال إلى جميع الموجودات بحال عن (١/١٢)[٦] وهو أمر مهم للحفاظ على سلامة المصرف ولاجتذاب الودائع بأنواعها المتعددة.

(٦) **قحف، منذر**، *عوامل نجاح المصارف الإسلامية*، ص ٣٤.

المجال	الجانب	المعيار	مؤشرات الأداء – السلوكيات الجيدة
الإشراف والرقابة	الرقابة الشرعية	– تتولى مهمة الرقابة الشرعية هيئة مستقلة عن المصرف في شكلها المؤسسي وفي قراراتها وفي مكافآتها المالية. – تتبع الهيئة الشرعية مؤسسيا إلى جهة الرقابة المركزية. – تمارس الهيئة الشرعية رقابة حقيقية فعالة على تنفيذ المعايير الشرعية والفتاوى الجماعية في جميع عقود المؤسسة المصرفية ومعاملاتها. – تمارس الهيئة الشرعية رقابة على ابتكارات إدارة الهندسة المالية. – تمارس الهيئة الشرعية رقابة مستقلة في قراراتها، وشفافة في تقاريرها وتوصياتها.	✓ تؤدي ثقة الجمهور في الهيئة الشرعية إلى تسويق خدمات المؤسسة المصرفية ومنتجاته المالية. ✓ تحوز الهيئة الشرعية المشرفة على المؤسسة المصرفية سمعة حسنة وتقدير وثقة من الجمهور. ✓ تخضع ابتكارات إدارة الهندسة المالية في المؤسسة المصرفية إلى رقابة شرعية فاحصة. ✓ الشكل المؤسسي للرقابة الشرعية يمكّنها من الجمع بين الفعالية والسمعة معا، بحيث تستطيع أن تكسب ثقة حقيقية تستفيد منها المؤسسة في تسويق خدماتها ومنتجاتها المالية. ✓ تتقاضى الهيئة الشرعية مكافآتها المالية من جهة مركزية تتولى مهمة الرقابة على جميع المؤسسات المصرفية الإسلامية. ✓ تتمتع الهيئة الشرعية باستقلالية القرار فيما يتعلق بإقرار أو رفض صيغ تمويلية أو إجراءات تنفيذية معينة. ✓ عدد أفراد هيئة الرقابة الشرعية مناسب ومن أصحاب التخصص المباشر في مجال المصرفية الإسلامية. ✓ أعضاء الهيئة الشرعية متفرغين وعلى تواصل دائم بيوميات العمل من حيث التخطيط والتنفيذ والتقويم والمراجعة. ✓ تتصف تقارير الهيئات الشرعية بالتفاصيل المبينة لمدى سلامة التنفيذ والإجراءات.

المجال	الجانب	المعيار	مؤشرات الأداء – السلوكيات الجيدة
الضوابط الشرعية	صيغ التمويل والاستثمار العلاقة بين المصرف والمودعين – العلاقة بين المصرف وطالبي التمويل – العلاقة بين المصرف والعاملين	– تلتزم المؤسسة بالمعايير الشرعية التي اعتمدها المجلس الشرعي لهيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية(٧). – تلتزم المؤسسة بالفتاوى المجمعية المقررة. – تتصف الفتوى بالوضوح وتفهم على الوجه الصحيح(٨). – تتجنب المؤسسة التعاملات المالية موضع الشبهة والتحفظ من قبل الهيئات الشرعية. – تقدم المؤسسة التمويل النقدي على أساس المشاركة في نتائج الاستثمار ربحا أو خسارة. – تبيع المؤسسة سلعة أو خدمة تمتلكها ملكية حقيقة. – تقدم المؤسسة التمويل النقدي للمقترض على أساس القرض الحسن. – تلتزم المؤسسة في عملياتها بقاعدة الغنم بالغرم. – تحرص المؤسسة على الشفافية الكاملة في الالتزام بالشريعة – تلتزم المؤسسة بالمقررات الشرعية فيما يتعلق بالتوزيع العادل للأرباح بين المودعين والمساهمين. وتلتزم المؤسسة بالأحكام الشرعية لعقد المضاربة.	✓ تفصح المؤسسة في تقاريرها عن الأوعية الاستثمارية والادخارية وصيغ الاستثمار التي وظفت فيها الأموال وعن نتائج عملياتها بكل شفافية، وبشكل دوري، وتنشرها. ✓ تفتح المؤسسة صناديقها للاقتراحات والشكاوى للجمهور. ✓ تتيح المؤسسة جميع تقاريرها للهيئة الشرعية المراقبة والمختصين. ✓ تضع المؤسسة إجراءات تضمن سلامة التنفيذ الشرعي والفني ✓ تعدل المؤسسة من إجراءاتها مستفيدة من توصيات الهيئة الشرعية المراقبة وملاحظات المختصين واقتراحاتهم. ✓ تنأى المؤسسة بعملياتها عن التورق المنظم ✓ تتحمل المؤسسة مغانم ومغارم الملك في عملياتها التجارية ولا تحمل المغارم للآمر بالشراء في المرابحات. ✓ تنأى المؤسسة عن الأخذ بالوعد الملزم في المرابحات. ✓ تتجنب المؤسسة مخاطرة نكول الأمر بالشراء باستخدام الخيارات في الفقه الإسلامي. ✓ تمتلك المؤسسة سلع وخدمات عن طريق المساهمة في شركات منتجة لتلك السلع والخدمات؛ مما يخولها التصرف بالبيع تصرف المالكين. ✓ تتقبل المؤسسة المصرفية الودائع الجارية على أساس القرض الحسن وتكون يدها على تلك الحسابات يد ضمان. ✓ تتقبل المؤسسة المصرفية الودائع الاستثمارية على أساس عقد المضاربة وتكون يدها على تلك الحسابات يد أمانة. ✓ تعمل المؤسسة على توظيف مواردها المالية في عمليات استثمارية حقيقية وذات قيمة مضافة. ✓ تقلل المؤسسة المصرفية من تمويل المرابحات لصالح تمويل المشاركات في مشاريع منتجة. ✓ تسعى المؤسسة إلى توفير الاحتياطيات اللازمة لاستقرار معدلات التوزيع على أرباب المال في حسابات المضاربة وعلى الساهمين. ✓ يشارك المودعون في الأرباح حسب نسبة الربح المتفق عليها وعلى جميع مبالغهم المشغلة وليس على نسبة منها. ✓ تراعي المؤسسة القبض الشرعي للعملات في معاملات الصرف بعيدًا عن المضاربات (المجازفات) المحرمة.

(٧) **النجدي، عبدالرحمن** (٢٠١٠م) المعايير الشرعية النص الكامل، من المعيار رقم (١) إلى المعيار رقم (٤١) *هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية*، المنامة البحرين، رقم الناشر الدولي: ISBN 99901-23-06-3

(٨) **آل محمود، عبدالناصر** (٢٠١٥م) استعراض معايير ضمان الجودة النوعية في الرقابة الشرعية، *مؤتمر المؤسسات المالية الإسلامية*، ٢٢–٨–٢٠١٥م، اقتصاد– *صحيفة الوسط البحرينية* – مملكة البحرين.

١١. النتائج والتوصيات

النتائج

توصل الباحث إلى تقديم إطار لضمان جودة المصارف الإسلامية في مجالات تتعلق بالموارد البشرية، والربحية الاقتصادية، والقيادة المصرفية والتخطيط، والربحية الاجتماعية، وكذلك في مجال الإشراف والرقابة. وقد أضافت الدراسة معايير للجودة المصرفية في المجالات آنفة الذكر، كما وظفت المؤشرات المالية كأدلة على تحقق معايير الجودة، وأخيرًا أضافت السلوكات الجيدة التي ينبغي على المؤسسة المصرفية أن تحرص عليها من أجل تحقيق الجودة المنشودة. وأخيرًا أطلق الباحث على هذا الإطار "دليل جودة المصارف الإسلامية".

التوصيات

– توصي الدراسة الباحثين المختصين في هذا المجال بتطوير هذا الدليل؛ بإضافة معايير جديدة ومؤشرات أداء إضافية ترتقي بهذا الدليل إلى مستوى دليل للجودة يتناسب مع المصرفية الإسلامية الشاملة المأمولة.

– في مجال التطبيق توصي الدراسة المصارف الإسلامية العمل على تطوير أدائها بالجودة المطلوبة والإسهام في تطوير هذا النموذج المقترح.

– من المفيد أن تتخذ المصارف الإسلامية المهتمة بتقويم أدائها ذاتيا، من هذا الدليل (بعد تطويره) خطة عمل لمديرها، ويمكن أن يستهدف المديرون بعض المعايير في كل فترة زمنية؛ حيث يقوم المدير المعني بتقويم الأداء باختيار المعيار الذي سيعمل عليه، ويرصد مؤشرات الأداء والسلوكات الجيدة التي تحققت خلال الفترة الزمنية، ثم ينتقل إلى معيار جديد يضيفه إلى المعيار السابق... وهكذا، على أن تبقى المعايير السابقة مستهدفة كمشروع دائم للجودة.

– يمكن إضافة معايير أخرى تستهدف جميع جوانب العمل المصرفي من قبل الممارسين للصيرفة الإسلامية، حيث اقتصرت الدراسة على المجالات الرئيسة.

وأخيرًا يمكن تطوير هذا الدليل من قبل الممارسين للصيرفة الإسلامية، وذلك بإعطاء أوزان ترجيحية لمؤشرات الأداء؛ بحيث يكون التقويم الذاتي كميًا.

مراجع

أولا: باللغة العربية

أبو غدة، عبدالستار، والقري، محمد على (٢٠٠٤م) "تصنيف المصارف الإسلامية ومعايير الجودة الشاملة" *بحثان مقدمان للمؤتمر الرابع للهيئات الشرعية*.

آل محمود، عبدالناصر (٢٠١٥م) استعراض معايير ضمان الجودة النوعية في الرقابة الشرعية، *مؤتمر المؤسسات المالية الإسلامية*، ٢٢-٨-٢٠١٥م، اقتصاد-*صحيفة الوسط البحرينية* – مملكة البحرين.

بلتاجي، محمد محمد (١٩٩٧م) معايير تقويم أداء المصارف الإسلامية دراسة نظرية تطبيقية، *رسالة دكتوراه غير منشورة*، جامعة الأزهر كلية التجارة.

حنفي، عبدالغفار (٢٠٠٢م) *إدارة المصارف*، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.

الزرقا، محمد أنس (١٩٩٥م) *"القيم والمعايير الإسلامية في تقويم المشروعات"*، *مجلة جامعة الملك عبدالعزيز: الاقتصاد الإسلامي*، عدد ٧.

عبادة، إبراهيم (٢٠٠٨م) معايير نجاح المصارف الإسلامية، *رسالة دكتوراه غير منشورة*.

عبدالجليل، توفيق حسن، والذنيبات، علي عبدالقادر (٢٠٠٤م) "عوامل تكوين الائتمان المصرفي من وجهة نظر المودع: دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك غير الإسلامية الأردنية،" *مجلة أبحاث اليرموك: سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، عدد ٢٠.

الغريب، ناصر (٢٠٠١م) *أصول المصرفية الإسلامية وقضايا التشغيل*، ط٢.

قحف، منذر: *"عوامل نجاح المصارف الإسلامية"*، الموقع الإلكتروني www.kahf.net

القرة داغي، علي محيي الدين (٢٠٠٢م) "الأسس الشرعية لتوزيع الأرباح والخسائر في البنوك الإسلامية،" *مجلة الاقتصاد الإسلامي*، مجلد **٢٢**، العدد ٢٥٣-٢٥٥.

المالقي، عائشة الشرقاوي (٢٠٠٠م) *البنوك الإسلامية: التجربة بين الفقه والقانون والتطبيق*، المركز الثقافي العربي، بيروت.

المعهد العالمي للفكر الإسلامي (١٩٩٦م) *موسوعة تقويم أداء البنوك الإسلامية*، إعداد لجنة من الخبراء الاقتصاديين والشرعيين والمصرفيين، المعهد العالمي للفكر الإسلامي، القاهرة.

هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية (AAOIFI)، (٢٠١٢م) *معايير "هيئة المراجعة والمحاسبة للمؤسسات المصرفية الإسلامية"*، البحرين.

يونسكو، دائرة التربية والتعليم (٢٠٠٨م) *إطار ضمان الجودة*، الرئاسة العامة – عمان.

ثانيا: باللغة الإنجليزية

Bashir, **Abedl_Hameed M.** Assessing the Performance of Islamic Banks: Some Evidence from the Middle East, Bashirah@alphao.gram.edu

Beitman, Artford (1990) *Financial Services Marketing Proven Techniques for Advertising, Direct Mail and Telemarketing*, Liberty Hall Press, Ridge Summit, PA.

Berry, Leonard L. David R. Bennett and **Carter W. Brown** (1989) *A Profit Strategy for Financial Institutions,* Dow Jones-Irwin, Homewood, Ill.

Gackle, Merlin (1994) *Bankers as Brokers: The complete guide to selling mutual funds and other fee-based investment products,* Probus Publication Co., Chicago, Ill.

Graddy, Duane B. and **Austin H. Spencer** (1990) Managing Commercial Banks: Community, Regional, and Global, Prentice Hall, Englewood Cliffs, N.J.

Gray, Janet L. and **Thomas W. Harvey** (1992) Quality *Value Banking Effective Management Systems*, J. Wiley, New York.

Grubbs, Ray M. and **Reienbach, R.E.** (1991) *Customer Service Renaissance*, Bankers Publishing Co, Chicago, Ill.

Hendershott, Robert J. Darrell E. Lee and **James G. Tompkins** (2002) "Winners and losers as Financial Service Providers Converge," in the *Financial Review*, **37**(1), Feb.

Iqbal, Munawar (2001) *Islamic and conventional banking in the nineties, Islamic economic studies*, **8**(2).

Isik, Ihsan and **M. Kabir Hassan** (2002) "Cost and Profit Efficiency of the Turkish Banking Industry" in *Financial Review*, **37**(2), May, pp. 257-280.

Prindl, Andreas R. and **Bimal Prodhan, ed**., (1994) *Ethical Conflicts in Finance*, Blackwell Finance, Oxford, UK and Cambridge, Mass.

Reidenbach, Eric and **M. Ray Grubbs** (1987) Developing New Banking Products: A Manager's Guide, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J.

Schweitzer, **Robert Samuel H. Szewizyk** and **Raj Varma** (2001) "The Effect of Bank Debt Downgrades on Stock Prices of other Banks" *Financial Review*, **36**(4), Nov.

Stanic, Vlad and **Denis Boyle,** ed., (1999) *Developing People and the corporate culture in financial services*, CRC Press, Boca Raton, Fla.

Taylor, Jeremy F. (1994) *The Prudent Management of Modern US Banks*, Quorum Books Publishing Co., London & Connecticut.

Thornhill, William T. *Risk Management for Financial Institutions: Applying Cost-Effective Controls and Procedures*, Bankers Publishing, Rolling Meadows, Il.

Yudistira, Donsyah (2004) Efficiency in Islamic Banking, an Empirical Analysis of Eighteen Banks, *Islamic economic studies*, **12**(1).

Quality Assurance Performance Guide for Islamic Banking

Adnan A.M. Oweida
Researcher at ZAYED University, IIWS
Adnan.Oweida@ZU.ac.ae

Abstract. This research explores the development a quality assurance guide for Islamic banking performance. The researcher has prepared the quality assurance index for Islamic banking. The guide consists of many parameters like quality standards and performance indicators. The study aims to provide Islamic banks with the quality assurance guide as a self-correction and assessment of the business that these institutions carry out. Thus, the guide works like as a work's plan or a systematic domain seeking for making sure that, Islamic banks performance go throw a specified and well-designed plan to help them satisfy the stakeholders of their business and industry. It has to be stressed that the guide is still in its preliminary stages; therefore any feedback is more than welcomed to improve its shape and substance.

Keywords: Standards of quality assurance, Performance indicators, the Good practices, Quality assurance index for Islamic Banking

د. عدنان عويضة

أستاذ مساعد في الاقتصاد والمصارف الإسلامية، عمل خبيرًا تربويًا في البرنامج التعليمي للأمم المتحدة، وعمل عضو هيئة تدريس في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية في قسم الاقتصاد جامعة الزرقاء، ويعمل حاليًا في جامعة زايد، نشر كتابا بعنوان نظرية المخاطرة، ونشر أبحاثًا آخرها دليل ضمان الجودة للمصارف الإسلامية في مجلة الاقتصاد الإسلامي، جامعة الملك عبدالعزيز، اعتاد تدريس المصارف الإسلامية، والتمويل الإسلامي، والاقتصاد الجزئي والكلي، والمالية العامة.

البريد الإلكتروني: Adnan.Oweida@ZU.ac.ae