

الجودة الشاملة و تحقيق الرقابة في البنوك التجارية

الدكتور
محمد سمير أحمد



المحتويات

11	مقدمة.....
13	الباب الأول: الرقابة الداخلية في البنوك التجارية.....
15	-مقدمة.....
16	- تطور مفهوم وأهداف نظام الرقابة الداخلية.....
16	-المفاهيم الأساسية للرقابة الداخلية.....
17	أولاً: عوامل تطوير الرقابة الداخلية.....
18	ثانياً: مراحل تطور الرقابة الداخلية.....
25	-أهداف الرقابة الداخلية والأطراف المستفيدة منها.....
26	أولاً: أهداف الرقابة الداخلية.....
30	ثانياً: الأطراف المستفيدة من الرقابة الداخلية.....
33	الباب الثاني: مقومات وفاعلية الرقابة الداخلية.....
35	-مقدمة.....
35	-مقومات ومكونات الرقابة الداخلية.....
36	أولاً: المقومات الأساسية للرقابة الداخلية.....
38	ثانياً: مكونات الرقابة الداخلية.....
47	- فاعلية الرقابة الداخلية.....
47	أولاً: مسئولية تحقيق فاعلية الرقابة الداخلية.....
55	ثانياً: القيود على فاعلية الرقابة الداخلية.....
57	الباب الثالث: العلاقة بين الجودة الشاملة والرقابة الداخلية.....
59	-مقدمة.....
59	-نظام الجودة الشاملة وأهمية في المنشآت الخدمية.....

60.....	- مفهوم وأهداف نظام الجودة الشاملة
60.....	أولاً: تطور مفهوم الجودة الشاملة
61.....	ثانياً: مفهوم الجودة الشاملة
65.....	ثالثاً: أهداف نظام الجودة الشاملة
67.....	- خصائص نظام الجودة الشاملة في المنشآت الخدمية
67.....	أولاً: تعريف جودة الخدمة
68.....	ثانياً: أبعاد جودة الخدمة
	ثالثاً: المعوقات والمتطلبات اللازمة لتطبيق نظام الجودة الشاملة في المنشآت
70.....	الخدمية
73.....	الباب الرابع: مسئولية الرقابة الداخلية في تحقيق نظام الجودة الشاملة
75.....	- مقدمة
75.....	- مقومات تحقيق الرقابة الداخلية لنظام الجودة الشاملة
76.....	أولاً: ارتباط نظام الجودة بالرقابة
77.....	ثانياً: متطلبات تطوير الرقابة الداخلية لتحقيق نظام الجودة الشاملة
96.....	- أساليب الرقابة الحديثة في ظل نظام الجودة الشاملة
97.....	أولاً: أسلوب التقييم المقارن
99.....	ثانياً: أسلوب القياس المتوازن
101.....	ثالثاً: أسلوب تأكيد الجودة
104.....	رابعاً: أسلوب التقييم الذاتي
107.....	الباب الخامس: تقييم الرقابة الداخلية والقدرة التنافسية في البنوك التجارية
109.....	مقدمة
110.....	أهمية البنوك التجارية في البيئة الاقتصادية
110.....	- تطور وأهمية الجهاز المصرفي

أولاً: النظام المصرفي.....	110
ثانياً: تطور القطاع المصرفي.....	113
ثالثاً: أهداف البنك التجاري ودور الرقابة الداخلية في تحقيقها.....	120
- تقييم الرقابة الداخلية للجودة الشاملة للخدمات المصرفية.....	124
أولاً: الإرشادات والإصدارات الخاصة بالرقابة الداخلية في البنوك التجارية...124	124
ثانياً: الضوابط الرقابية لتقييم الجودة الشاملة للخدمات المصرفية.....	129
الباب السادس: القدرة التنافسية في البنوك التجارية.....	137
-تعريف القدرة التنافسية.....	139
-أسباب التنافسية.....	140
-التحليل الهيكلي للصناعة.....	141
-الاستراتيجيات التنافسية العامة.....	147
-متطلبات تطبيق الاستراتيجية التنافسية العامة.....	151
-سلسلة القيمة.....	152
-نموذج مجموعة بوسطن.....	154
الباب السابع: دراسة تحليلية لتطبيق المشتقات.....	157
المبحث الأول: دوافع القطاع المصرفي.....	159
مقدمة.....	159
-تقييم أهمية استخدام عقود المشتقات المالية في تغطية المخاطر.....	159
-مبررات استخدام المشتقات المالية في تغطية المخاطر.....	160
- أسباب التطور في أسواق المشتقات.....	160
-أسباب التطور في استخدام المشتقات بالقطاع المصرفي.....	162
مبررات استخدام عقود المشتقات في تغطية المخاطر.....	163

مبررات استخدام عقود المشتقات في تغطية بالقطاع المصرفي.....	165
مبررات عدم استخدام عقود المشتقات في تغطية المخاطر.....	167
التعقيب على مبررات عدم استخدام المشتقات كأدوات لتغطية المخاطر.....	169
الخلاصة.....	173
المبحث الثاني: المقومات الرئيسية لتطبيق المشتقات وواقع القطاع المصرفي.....	174
-العنصر البشري ونجاح تطبيق عقود المشتقات.....	174
-متطلبات الرقابة الداخلية ونجاح تطبيق عقود المشتقات.....	176
-متطلبات الإفصاح ونجاح تطبيق المشتقات.....	180
-قياس فعالية تطبيق عقود المشتقات.....	183
-المشتقات المالية ومعايير لجنة بازل بشأن كفاية رأس المال.....	183
-ملخص موجز لواقع القطاع المصرفي ومتطلبات الرقابة الخارجية.....	189
-ملائمة المشتقات المالية لبيئة الأعمال.....	193
خلاصة.....	195
المراجع.....	197

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
1-	مراحل تطور نظام الرقابة الداخلية وأهم ملامح كل مرحلة.....	24
2-	مكونات الرقابة الداخلية وفقاً للجنة (CoCo).....	46
3-	التعريفات المختلفة للجودة	63
4-	إطار نظام الرقابة الداخلية وفقاً لمراحل مراحل تنفيذ نظام الجودة الشاملة.....	80
5-	نظام الرقابة وفقاً لأسلوب تأكيد الجودة.....	103
6-	إطار نظام الرقابة الداخلية لتحقيق الجودة الشاملة للخدمات المصرفية	135
7-	نموذج بورتر للعناصر التنافسية المؤثرة على هيكل الصناعة	
8-	سلسلة القيمة.....	153
9-	نموذج مجموعة بوسطن الحصة النسبية من السوق.....	154