



جامعة إفريقيا العالمية

عمادة الدراسات العليا

كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والسياسية

قسم الإدارة

بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بعنوان:

دور نظام الرقابة الداخلية في كفاءة أداء المؤسسات

دراسة تطبيقية على شركة التأمين الإسلامية

(2008 - 2014م)

إشراف:

إعداد الطالب:

د. إبراهيم الأمين العشاري

حليمة محمد إسماعيل عبدالرحمن

الخرطوم

1437هـ - 2015م

~أ~

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قَالَ تَعَالَى:

﴿ يَا أَيُّهَا النَّاسُ اتَّقُوا رَبَّكُمُ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَخَلَقَ مِنْهَا

زَوْجَهَا وَبَثَّ مِنْهُمَا رِجَالًا كَثِيرًا وَنِسَاءً ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ الَّذِي تَسَاءَلُونَ بِهِ

وَالْأَرْحَامَ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَيْكُمْ رَقِيبًا ﴿١﴾

سورة النساء ء: الآية (1)

صدق الله العظيم

الإهداء

إلى من وراء التراب عن عيني ولكنها في قلبي

إلى ريحانة حياتي التي غمرتني بعطفها وحنانها

"روح أمي الطاهرة"

إلى من كلله الله بالهبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون إنتظار، إلى من أحمل

أسمه بكل إفتخار إلى القلب الكبير ومثلي الأعلى في الحياة

"أبي الغالي" ... عرفاناً وتقديراً وحرماً

إلى من شاركوني رحم أمي إلى ينابيع الإخلاص والوفاء

"أخواني وأخواتي"

إلى من تحلوا بالإتحاد وتميزوا بالوفاء، إلى من معهم سعادة وبرفقتهم في دروب الحياة

سرت، إلى من سبقني صورهم في عيوني "زملائي وصدقائي"

إلى من تمنى لي التوفيق يوماً

إلى من جاهد لتصبح المعرفة نصراً

إلى كل من يحمل في قلبه اسمي

أهدي جهدي..

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه كما يحب ويرضى والصلاة والسلام
على رسوله الحبيب المصطفى ونبيه المجتبي

قبل أن أمضي لا يسعني إلا أن أشكر الله تعالى الذي أعانني بالقدرة على
إكمال هذا البحث فالله أحمد وأشكر ولا أنسى والشكر أجزله إلى جامعة
افريقيا العالمية واطح بالشكر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية والعاملين
بها، وأتقدم بأرقى عبارات الشكر وأسمى معانيها إلى الدكتور / إبراهيم
الأمين العشاري الذي كان نعم الموجه وخير المرشد لم يبخل عليّ
بنصائحه وإرشاداته فشكراً خاصاً وإمتناناً و عرفاناً والشكر إلى الدكتور/
رضوان الذي كان نعم الموجه جزاءه الله خيراً .. كما أتقدم شكراً وإمتناناً
وتقديرأ إلى أعضاء لجنة المناقشة ... كما أتقدم إلى كل من ساهم في
إخراج هذا العمل من قريب أو بعيد ولو بكلمة طيبة ... بارك الله فيكم
وأعلى بين الصالحين درجاتكم وعند الله وحده جزاؤكم

المستخلص

تناولت الدراسة دور نظام الرقابة الداخلية في رفع كفاءة أداء المؤسسات بالتطبيق على شركة التأمين الإسلامية المحدودة في السودان ليكون موضوع هذا البحث. وتمثلت مشكلة البحث في ما مدى تأثير دور الرقابة الداخلية في رفع كفاءة الأداء بشركة التأمين الإسلامية؟ تأتي أهمية البحث من أهمية الرقابة الداخلية في الشركة كعنصر هام من عناصر الإدارة العلمية الحديثة وهي تتمثل في وضع معايير دقيقة لقياس فعالية وكفاءة الخطط الموضوعية وضمان دقة وصحة البيانات والمعلومات لزيادة درجة الاعتماد عليها. وهدفت هذه الدراسة إلى الدور الذي يلعبه نظام الرقابة الداخلية في رفع كفاءة أداء شركة، وأيضاً توضيح الاختصاصات والمسئوليات التي تم تفويضها، وكذلك التعرف على العلاقة بين الرقابة الداخلية وكفاءة إدارة الشركة. ثم قام البحث على اختبار عدة فرضيات أهمها أن نظام الرقابة الداخلية يؤثر في رفع كفاءة أداء شركة كما يؤدي إلى قرارات إدارية رشيدة، وأيضاً يؤدي إلى ثقة العملاء في التعامل مع الشركة، واستخدام البحث المنهج الوصفي وتوصلت الدراسة إلى النتائج وأهمها إن وجود نظام رقابة داخلية بالشركة يرفع كفاءة الأداء وتقليل الإنحرافات والأخطاء، إن وجود نظام الرقابة الداخلية يؤدي إلى قرارات إدارية رشيدة، كما يؤدي إلى ثقة العملاء في التعامل مع الشركة لذلك يزيد من رفع كفاءة الأداء الرقابة الداخلية تساعد على تنمية وتطوير الموارد الداخلية وتحقيق الأهداف والغايات. تقدم البحث بعدد من التوصيات أهمها لأبد من دعم الأساليب الرقابية الحالية بأدوات غير تقليدية كما هو شائع في الفكر الإداري الحديث، وتحسين بيئة العمل الحالية لتفعيل دور النشاط الرقابي ورفع مستوى أداء العاملين بالشركة. استمرار عملية التحديث والتطوير لهيكل الرقابة الداخلية في شركات التأمين الإسلامية للرفق بكفاءة وأداء تلك الشركة ولتحسين الخصائص النوعية للمعلومات التي تساعد الإدارة على اتخاذ القرارات الرشيدة. الإلتزام بالسياسات والإجراءات التنظيمية والعمل على تحديثها لضمان كفاءة نظام الرقابة الداخلية في الشركة لرفع كفاءة الأداء الإداري للعاملين.

Abstract

The research study the advancement of the Sudanese insurance companies and developed in order to improve the level of performance in all its activities to keep pace with modern developments and to identify the most important obstacles and constraints that limit their internal control systems to achieve the goals and try to find solutions to them, has been chosen the role of the internal control system in raising the performance efficiency Islamic Insurance Company Ltd. in Sudan to be the subject of this research.

The most problem of the research in what the impact of the role of internal control in raising the performance efficiency of the Islamic insurance company? The importance of research of the importance of internal controls in the company as an important element of modern scientific management elements of which was to develop precise criteria to measure the effectiveness and efficiency of the plans and ensure the accuracy and validity of the data and information to increase the degree of dependence. This study aimed at the role that the internal control system plays in raising the efficiency of the performance of the company, and also clarify the terms of reference and responsibilities that have been delegated, as well as to identify the relationship between the internal control and efficiency of the company's management. Then search on several hypotheses test the most important of the internal control system affect in raising the efficiency of the performance of the company, also lead to management decisions rationally, and also leads to customer confidence in dealing with the company, and use the Find descriptive analytical method, it contains research on the four first chapter chapters on methodological framework in two sections, the second chapter on censorship in three sections, the third quarter of performance efficiency in three sections, and finally the fourth chapter consists of a case study, the analysis of hypotheses, findings, recommendations, supplements.

The study results, the most important that the presence of internal control system, the company raises performance and reduce distortions and errors efficiency, the presence of the internal control system leads to administrative decisions rationally, also leads to customer confidence in dealing with the company to add to the increased performance efficiency, internal control helps to development and the development of internal resources and the achievement of goals and objectives.

Search offers a number of recommendations to be the most important support of the current regulatory tools unconventional methods as is common in the modern management thought, and improve the current working environment for activating the role of the regulatory activity and raise the level of performance of the employees of the company. The continuation of the process of modernization and development of the structure of the internal control in the Islamic insurance companies to raise the efficiency and performance of the company and to improve the qualitative characteristics of information that help management make informed decisions. Compliance with policies, procedures and regulatory work on updated to ensure the efficiency of the internal control system in the company to raise the performance of the administrative staff efficiency.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
	الفصل الأول
	الإطار المنهجي والدراسات السابقة
2	المبحث الأول: الإطار المنهجي
6	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
	الفصل الثاني
	الرقابة
13	المبحث الأول: مفهوم وأهمية وأهداف الرقابة
20	المبحث الثاني: أنواع وأساليب ومجالات الرقابة
34	المبحث الثالث: ماهية وأنواع ومقومات نظام الرقابة الداخلية
	الفصل الثالث
	كفاءة الأداء
47	المبحث الأول: مفهوم وأهمية كفاءة الأداء

53	المبحث الثاني: طرق تقييم الأداء
64	المبحث الثالث: العلاقة بين الرقابة وكفاءة الأداء
	الفصل الرابع الدراسة الميدانية
71	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن شركة التأمين الإسلامية المحدودة
79	المبحث الثاني: إجراءات وتحليل بيانات الدراسة
87	المبحث الثالث: مناقشة نتائج واختبار الفروض
100	النتائج
102	التوصيات
103	المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
80	معامل ألفاكرونباخ	1/4
83	النوع	2/4
84	العمر	3/4
85	المستوى التعليمي	4/4
86	الخبرة	5/4
87	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الأول (يؤثر نظام الرقابة الداخلية في رفع كفاءة أداء شركة التأمين الإسلامية).	6/4
89	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كأي والاتجاه لفقرات المحور الأول.	7/4
90	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الأول	8/4
91	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الثاني (يؤدي نظام الرقابة الداخلية إلى قرارات إدارية رشيدة)	9/4
93	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كأي والاتجاه لفقرات المحور الثاني.	10/4
94	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثاني	11/4
95	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الثالث (يؤدي نظام الرقابة الداخلية إلى ثقة العملاء في التعامل مع الشركة)	12/4
97	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كأي والاتجاه لفقرات المحور الثالث.	13/4
98	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثالث.	14/4

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	العناصر الرئيسية للنشاط الإداري	1/2
83	النوع	1/4
84	العمر	2/4
85	المؤهل العلمي	3/4
86	الخبرة	4/4