



جامعة إفريقيا العالمية
عمادة الدراسات العليا
كلية العلوم الادارية
قسم ادارة اعمال



بحث تكميلي مقدم لنيل درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

بعنوان:

أثر الجودة الشاملة على تطوير الأداء

دراسة حالة (شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة)

من الفترة من (2011 - 2016م)

إشراف:

د: أحمد موسى إسماعيل محمد

إعداد الطالبة:

منى أبو عاقله أحمد الجيلاني

الخرطوم

1439هـ - 2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

استهلال

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم :

(إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ)

رواه البيهقي في الأحاديث الصحيحة (1113)

إهداء

ياداخل داري إليك تحيتي محفوفة بالعطر الشذى عند الدخول إذا أردت

سعادتي صلي علي خير الأنام محمد

يسرني أن أهدي هذا البحث

إلى:

من هما سبب وجودي ..إلى من ربياني صغيراً

أمي ..

أبي متعه الله بالصحة والعافية...

إلىمن أشدد بهم أزري وأشركهم في أمري ..إخواني و أخواتي

إلى :

رفقاء الدرب و صحبة الدرس ... زميلاتي

إلىحملة مشعل النور ..أساتذتي الأجلاء

شكر وتقدير

الحمد لله العلي القدير الذي أنعم علي ووفقني لإنجاز هذه الدراسة والصلاة والسلام على رسوله الكريم وعلى آله وصحبه أجمعين .
والشكر أولاً وأخيراً لله رب العالمين. الشكر لجامعة افريقيا العالمية التي وهبتني
علماً غزيراً....

والشكر أجزله والتقدير أتمه إلى الإنسان النبيل د. أحمد موسى إسماعيل محمد
الذي كانت لتوجيهاته وإرشاداته الأثر العظيم في إنجاز هذا البحث..
والشكر أيضاً موصول إلي عميد كلية العلوم الإدارية الدكتور أسامه عبد الكريم
محمد عبدالكريم ...

كما أشكر الأستاذ. عبد الوهاب السر بله ، الذي قدم لي يد العون من داخل شركة
شيكان للتأمين وإعادة التأمين ، والشكر موصول إلي كل من سألهم وشارك و ساند
حتى خرج البحث بهذه الصورة...

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير أيضاً إلي السادة مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام
والأخوة والأخوات جميعاً بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة (إدارة
خدمات العملاء ، إدارة التدريب ، إدارة الشؤون المالية ، إدارة العلاقات العامة
والإعلام) لما قدموه لي لتسهيل مهمتي في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لهذا
البحث.

مستخلص البحث

يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر تطبيق نظام الجودة على الأداء لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة وتتمثل مشكلة البحث في، هل تطبيق الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الأداء الإداري للشركة هل تطبيق الشركة لنظام الجودة أدى إلى الرضي الوظيفي داخل الشركة كما ترجع أهمية البحث في دراسة مدى أثر تطبيق نظام الجودة الشاملة على تحسين الأداء الإداري للمؤسسات المطبقة للنظم و الجودة الشاملة ومدى الإلتقان وإرضاء الزبائن والعملاء في تطبيقها ، وذلك من خلال التخطيط السليم والتداخل والعمل الجماعي والتأهيل وعمليات المراقبة والقياس والتقييم إلى التحسين والتطوير المستمر ، تم إستخدام المنهج الوصفي و التحليلي حيث يتكون مجتمع البحث من العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة والمتمثل في مدراء إدارات الجودة الشاملة والموارد البشرية والموظفين من الإدارتين والبالغ عددهم 200 شخص، تم إختيار عينة قدرها 50 شخص أي بنسبة 25% من مجتمع البحث تم تحليلها وإختبار فرضياتها، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها يوجد تحسين في الأداء من خلال إعتقاد برامج الجودة الشاملة بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية للعمليات الإدارية بغرض التحسين والتطوير المستمر، هنالك درجة عالية من الرضا لدي الموظفين من خلال الأجور والمرتبات والحوافز المادية والمعنوية . وهنالك شراكات مجتمعية فاعله قادتها الشركة لنشر ثقافة التأمين الإسلامي داخل المجتمع وقيامها بواجبها تجاه المجتمع بصورة جيدة ، كما أن تبني الشركة للجودة أدى لتحسين موقفها التنافسي في سوق التأمين عبر تسهيل الخدمات ، تم الإستخدام الأمثل للموارد مما قلل من عمليات الهدر المالي وأدى إلى تقوية الموقف المالي لدي الشركة . وخرجت الدراسة بإعداد توصيات أهمها إلزام الإدارة العليا بإستمرارية تطبيق نظام الجودة من خلال إتخاذ القرارات والإهتمام بالمؤهلات والخبرات وتطبيق النظم الإدارية . على شركة شيكان إستخدام مفهوم التميز المؤسسي لتطوير الأداء . توسيع محفظة الإكتتاب وإدخال أنواع جديدة من التأمين للمحافظة على العملاء الحاليين .

Abstract

This study aims at identifying the impact of applying the quality system performance of Shikan Insurance and Reinsurance Company Limited.

The problem of the study is whether the application of total quality leads to any improvement in the administrative performance of the company is the application of the company to the quality system led to the career within the company .The importance of research in studying the impact of the application of TQM on improving the administrative performance of the institutions applied to the systems and the overall quality and the extent of perfection and the satisfaction of customers and customers in their application, through proper planning, intervention, team work, training, qualification, monitoring, measurement and evaluation to continuous improvement and improvement The descriptive and analytical approach was used. The research community consisted of employees of Shikan Insurance and Reinsurance Company Ltd., consisting of 200 department heads, department heads and staff. A sample of 50 persons was selected, ie, 25% of the research community was analyzed and tested. The study found several results. There is an improvement in performance through the adoption of comprehensive quality programs in order to achieve the efficiency and effectiveness of administrative processes for the purpose of improvement and continuous development. There is a high level of satisfaction with employees through wages, salaries, and material and moral incentives. There are active community partnerships led by the company to spread the Islamic insurance culture within society and to do its duty towards society well. The company's adoption of quality has improved its competitive position in the insurance market by facilitating services, optimizing the use of resources, reducing financial waste and strengthening the financial position of the company.

The study came out with the preparation of recommendations, the most important of which is the commitment of the senior management to the continuity of the application of the quality system through making decisions and attention to qualifications and experience and the application of administrative systems. Shikan should use the concept of institutional excellence to improve performance. Expand the subscription portfolio and introduce new types of insurance to maintain existing customers.

قائمة محتويات

الصفحة	الموضوعات
	البسمة
أ	الاستهلال
ب	الاهداء
ج	شكر وتقدير
د	المستخلص البحث
هـ	Abstract
و	قائمة الموضوعات
ز	قائمة الجدول
ح	قائمة الاشكال
	الفصل الاول : الإطار المنهجي للبحث و الدراسات السابقة
2	المبحث الاول : الإطار المنهجي للبحث
7	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : الجودة
14	المبحث الأول: المفاهيم الأساسية للجودة :
34	المبحث الثاني : أدوات والأساليب الجودة الشاملة
61	المبحث الثالث : نماذج تطبيق الجودة الشاملة
	الفصل الثالث الأداء
76	المبحث الأول : مفهوم الأداء.
98	المبحث الثاني : تطوير الأداء .
114	المبحث الثالث : جودة الخدمات التأمينية
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
121	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن شركة شيكان (النشأة والتطور)
135	المبحث الثاني : اجراء وعرض تحليل بيانات الدراسة الميدانية
143	المبحث الثالث : مناقشة واختبار الفروض
	الخاتمة
161	النتائج
162	التوصيات
164	قائمة المصادر والمراجع
169	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
30	مقارنة بين الادارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	1/2
104	عملية التطوير الإداري و محتوى التطوير الإداري	1/3
138	معامل ألفا ورونيباخ	1/4
139	اوزان مقياس ليكارت الخماسي	2/4
139	المتوسط المرجح	3/4
141	النوع	4/4
142	المؤهل التعليمي	5/4
143	الخبرة	6/4
144	المستوى الوظيفي	7/4
145	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الأول تطبيق نظام الجودة الشاملة ادى لتحسين الاداء الإداري للشركة.	8/4
147	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كأي والاتجاه لفقرات المحور الأول.	9/4
148	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الأول	10/4
149	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الثاني . تطبيق نظام الجودة الشاملة ادى الى الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة	11/4
151	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كأي والاتجاه لفقرات المحور الثاني.	12/4
152	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثاني	13/4
153	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الثالث. تطبيق نظام الجودة الشاملة ادى الى الرضا الوظيفي للعاملين بالشركة	14/4
155	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كأي والاتجاه لفقرات المحور الثالث.	15/4
156	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثالث.	16/4
157	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الرابع. تطبيق نظام الجودة الشاملة ادى الى تحسين الموقف التنافسي للشركة	17/4
159	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كأي والاتجاه لفقرات المحور الرابع.	18/4
160	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الرابع.	19/4
161	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الخامس تطبيق نظام الجودة الشاملة ادى الى تحسين الموقف المالي للشركة	20/4
163	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كأي والاتجاه لفقرات المحور الخامس.	21/4
164	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الخامس.	22/4

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
127	الهيكل الإداري للشركة	1/4
141	النوع	2/4
142	المؤهل التعليمي	3/4
143	الخبرة	4/4
144	المستوى الوظيفي	5/4

الفصل الاول

منهج البحث و الدراسات السابقة

المبحث الاول : منهج البحث

المبحث الثاني : الدراسات السابقة