



بسم الله

الرحمن الرحيم



جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا

أثر تطبيق الجودة الشاملة والإمتياز في ترقية أداء المؤسسات الخدمية

{ دراسة تحليلية وتطبيقية شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة }

Impact of Implementing Total Quality & Excellence in Improving Services Organization Performance

{ Shiekan insurance and Reinsurance company Ltd. As implement &
analysis study }

Period From : 2010 to 2012

بحث مقدم لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في

الجودة الشاملة والامتياز

اعداد الدارس :

الطبيب ابراهيم علي عسل

إشراف:

البروفيسور / أحمد ابراهيم أبو سن (مشرف رئيسي)

دكتورة / عرفة جبريل أبو نصيب (مشرف معاون)

1433 هـ - 2012 م

قال تعالى :

[مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّن تَكَرُّرٍ وَأُنْتَهَىٰ وَهُوَ مُؤْمِقٌ لَّنُحْدِي يَنْدُهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ]

سورة النحل ، الآية رقم (97)

صدق الله العظيم

(أ)

إهداء

إلي روح والدي الطاهرة

إلي أمي الحنون

إلي أساتذتي

إلي كل من أدلي لي برأي سديد
إليكم جميعاً أهدي جهدي المتواضع

(ب)

الشكر والتقدير

الحمد لله على احسانه والشكر له على توفيقه وامتنانه وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيماً لشأنه وأشهد أن محمداً عبده ورسوله الداعي إلي رضوانه ، والحمد لله الذي حثنا أن نحفظ للآخرين أفضالهم وأن نشكر أفعالهم .

أولا الشكر والتقدير إلي **جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا** ذلك الصرح العظيم والمؤسسة التعليمية الرائدة في مجال العلم المعرفة .

الشكر مقدم الي الأب الروحي للجودة الشاملة والامتياز البروفيسور / **هادي محمد أحمد التيجاني** – الذي أنار لنا هذا الطريق ولا يزال يقدم لنا كل أشكال المعرفة العلمية والعملية نحو رحلة التميز الميمونة والشكر أجزله الي العلامة البروفيسور / **أحمد ابراهيم أبو سن (المشرف الرئيسي) والدكتورة / عرفة جبريل أبو نصيب (المشرف المعاون)** علي هذه الرسالة العلمية لما قدموه لي من علم ونصيحة ووقت وجهد - أمد الله في عمرهم وجعلهم دوماً في طليعة المفكرين لهذا الوطن .

أيضا الشكر كل الشكر مقدم إلي شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين واخص بذلك السيد / **العضو المنتدب ونائبه** ومدير إدارة الجودة السيد / **خليل إبراهيم عثمان** وكل العاملين بشركة شيكان مع الأمنيات بالتقدم والإزدهار في ظل الثورة العلمية والإقتصادية والإدارية .

كل الشكر والعرفان والإعتزاز للدكتور / **علي عبد الرحمن علي** - مدير مركز الجودة الشاملة والامتياز بالانابة وكل العاملين بالمركز كما لا يفوتني أن أشكر الاستاذة / **ندى عبد الغفار البدوي** لما بذلته من جهد في التحليل الاحصائي والأستاذ / **أزهري الطيب الفكي** - مدير عام شركة السودان للخدمات المالية المحدودة على الدعم المعنوي واللوجستي والشكر لكل من ساهم بالنصح أو الرأي أو الإرشاد العلمي ولكل من فتحوا أبواب مכתباتهم لكي نستقي منها المصادر والمعلومات .

مستخلص البحث

إن الهدف الرئيسي لهذا البحث هو دراسة أثر تطبيق الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية السودانية بالتطبيق علي شركة شيكان للتأمين المحدودة واختبار الفروض التالية :

1. هل هناك علاقة إستدلالية بين تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة والامتياز ومستوى الأداء في المؤسسات الخدمية ؟.

2. هل هناك علاقة إستدلالية بين ثقافة الجودة الشاملة والتميز ومستوى الأداء في شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة؟.

3. هل هناك علاقة إستدلالية بين تبني الإدارة العليا لنظام إدارة الجودة الشاملة والتميز ومستوى الأداء في شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة ؟.

4. هل هناك علاقة إستدلالية بين جودة الخدمة التي تقدمها شركة شيكان ورضا العملاء ؟.

من خلال النتائج التي توصل إليها البحث تم قبول كل الفروض.

وختتمت الدراسة بتوصيات متعلقة ومرتبطة بنتائج البحث ومن أهمها :

1. الإستمرار في تطبيق نظام الجودة الشاملة والتميز بمزيد من الجهود وتهيئة بيئة العمل الصالحة بما يجعل ثقافة الجودة الشاملة والتميز هي السائدة وسط كل العاملين ووكلاء التأمين لشركة شيكان.
2. إجراء دراسات ميدانية لقياس رضا العملاء عن الخدمة التي تقدمها لهم الشركة.

Abstract

The main objective of this research is to study total quality & Excellence in the Sudanese business firms taking Shiekan insurance and Reinsurance company Ltd. As a case study. The research aims at testing the following hypotheses:

1. There is a significant relationship between the Total quality management system and the level of performance in Shiekan Company .
2. There is a significant relationship between total quality management & Excellence culture and the level of performance in Shiekan company.
3. There is a significant relationship between the adoption of top administration of Shiekan to the total quality management & Excellence and the level of performance in the Company.
4. There is a significant relationship between service quality provided by Shiekan and customer satisfaction .

The findings of study indicate that all the hypotheses mentioned above are accepted. The research concludes with by recommendations related to the findings of study , the most important of which are :

1. Much effort is to be exerted in order to ensure continuity of application of total quality management through creating conducive working conditions.
2. Conduct a field research to measure the satisfaction of customers for the services provided by the Company.