

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

التاريخ : 2011/05/02م

السادة / شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة

لعناية السيد / د. عثمان الهادي ابراهيم - العضو المنتدب - الموقر

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع : اثر تطبيق الجودة الشاملة والامتياز في ترقية أداء المؤسسات الخدمية
(دراسة حالة شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة) للحصول على درجة الدكتوراه

بالإشارة لأعلاه ، أرجو بدايةً أن أعبر عن وافر الشكر والتقدير علي دعمكم المتواصل لمسيرة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي ، والتي ظلت الشركة تعطي مثلاً يحتذى به طوال السنوات الماضية في التبنى المستتير لهذه المفاهيم والنزول بها على أرض الواقع .
كما أود أن أنتهز هذه السانحة لأحي قيادة الشركة المتمثلة في سعادة العضو المنتدب ونائبه وفريق التميز ، على النجاحات التي تحققت من خلال هذا التبنى لتلك المفاهيم ، إذ أن التميز حقاً هو إلترام القيادة ... مما دفع بي لاختيار هذه المؤسسة كحالة دراسية لمعرفة أثر تطبيق مفاهيم التميز في ترقية أداء مؤسساتنا الخدمية . كما افديكم بأني استخدمت في هذا البحث وسيلة الاستبيان لجمع البيانات ، وأن هذا الاستبيان يحتوي على أسئلة عامة متعلقة بالدراسة موضوع البحث ، ولأهمية الأمر نأمل توجيهاتكم لمن يلزم للتعاون معنا لجمع البيانات اللازمة لتحقيق الهدف من الدراسة ، علماً بأن البيانات يتعامل معها بسرية تامة وتستعمل فقط لأغراض البحث العلمي . لذلك نرجو أن تكون الإجابة على قدر من الصراحة والوضوح والشفافية .

ودمتم دوماً عوناً لكل مافيه خير البلاد والعباد ،،،

ولكم فائق الشكر والتقدير ،،،

الدارس /

الطبيب ابراهيم على

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
دكتوراة في الجودة الشاملة والتميز

مرفق نسخ من الاستبيان :

1. العاملين

2. العملاء

3. ملحق (2)

4. بسم الله الرحمن الرحيم

5. تحليل لداسة أثر تطبيق الجودة الشاملة والامتياز في شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين

6. الاستبيان :

7. الجزء الأول : من الاستبيان يحتوي على معلومات شخصية والتي سوف تعامل

بسرية تامة وتستعمل فقط لأغراض البحث .

8. الجزء الثاني : من الاستبيان يحتوي على أسئلة عامة متعلقة بالدراسة موضوع

البحث , أرجو أن تكون اجابتك بصورة عامة ضمن ملاحظتك لما يحدث في هذه

المؤسسة التي تتعامل معها وخاصة إذا كنت ممن يعمل في مجال الجودة الشاملة

وتعاملك يمتد مع مؤسسات أخرى مختلفة .

9. أولاً : البيانات الأولية (شخصية) :

10. 1/ المؤسسة أو المنشأة التي تعمل بها :

11. 2/ الدرجة الوظيفية :

12. 3/ النوع أو الجنس ذكر

45 -- 40

40 25 : 4/ العمر:

-- 50

50 45

15. 5/ الحالة الاجتماعية غير متزوج

16. متزوج

17. 6/ الموهل العلمي :

18.

19. 7/ علاقتك بمجال الجودة :

20.

21.

ماجستير

أخرى

دكتوراه

دكتوراه

22. ثانياً : المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة

23. من فضلك ضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب من البدائل التالية :

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	نظام إدارة الجودة الشاملة والتميز بشركة شيكان غير مطبق بشكل فعال .					
2	ثقافة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي غير منتشرة بشركة شيكان وغير معلومة لدي جميع المتعاملين .					
3	الإدارة العليا بشركة شيكان لم تتبنى نظام إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي كإطار عمل لتطوير الأداء والتحسين المستمر.					
4	هنالك علاقة متميزة تربط بين جودة الخدمة ورضا العملاء .					
5	هنالك عدم التزام كامل من الإدارة العليا لشركة شيكان تجاه المبادرات التطويرية للجودة والتميز .					
6	عندما تعد (تلتزم) شركة شيكان بعمل شئ في وقت محدد فإنها لم تفي بذلك .					
7	عندما تواجهك مشكلة فإن شركة شيكان تبدي رغبة أكيدة في حلها .					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
8	إن شركة شيكان تجيد الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة .					
9	لا تلتزم شركة شيكان بتقديم خدماتها في الوقت الذي تحدده مسبقاً .					
10	شركة شيكان تعتقد أن سجلها خالياً من أي خطأ تماماً .					
11	تحيط شركة شيكان عملائها بموعد تقديم خدماتها .					
12	يقدم لك العاملون بشركة شيكان الخدمة حالاً .					
13	يرغب العاملون في شركة شيكان دائماً في مساعدتك .					
14	لا ينشغل العاملون بشركة شيكان البتة عن الإستجابة لطلبك .					
15	إن سلوك العاملين بشركة شيكان يبث فيك الثقة .					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
16	أنت تشعر بالأمان في معاملتك مع شركة شيكان .					
17	أن العاملين بشركة شيكان يتصرفون بلطف معك .					
18	يمتلك العاملون بشركة شيكان المقدرة للإجابة علي أسئلتك .					
19	أن شركة شيكان تعطيك اهتماماً معنوياً .					
20	لدي شركة شيكان عاملين يعطونك إهتماماً شخصي .					
21	يفهم العاملون بشركة شيكان حاجتك بالتحديد والاستجابة لها فوراً .					
22	أن ساعات العمل بشركة شيكان مريحة لكل عملائها .					
23	تمتلك شركة شيكان معدات تقنية حديثة في تقديم خدماتها .					
24	أن التجهيزات المادية لشركة شيكان ترضي					

					العملاء وتتماشي مع متطلباتهم .	
--	--	--	--	--	--------------------------------	--

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
25	يبدو العاملين في شركة شيكان أنيقين في مظهرهم وتعاملهم .					
26	يقوم القادة في شركة شيكان بإعطاء القدوة الحسنة تجاه الإلتزام بثقافة الجودة الشاملة .					
27	يتعلم القادة في شركة شيكان من نتائج الأداء الرئيسية وتبدو ظاهرة في تحسين أداء الخدمة .					
28	درجة التزام القادة بالوقت اللازم للإنتاج يبدو ظاهراً في تقليل الأخطأ - زيادة الإنتاج والتحسين المستمر .					
29	نظام الجودة في شيكان يعتمد على وجود المدير العام أما في حالة غيابة يختفي النظام .					
30	التزام الإدارة العليا بنظام إدارة الجوده الشاملة بشركة شيكان هو مفتاح نجاح					

					تطبيق نظام الجودة في الشركة .	
--	--	--	--	--	-------------------------------	--

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
31	لشركة شيكان بيئة عمل جاذبة للعملاء (صالات الانتظار..الخ) مريحة للغاية .					
32	أن لشركة شيكان بيئة راعية لصحة العملاء .					
33	تلتزم شركة شيكان بتطبيق أنظمة الصحة والسلامة المهنية التي ينادي بها نظام الجودة .					
34	هنالك إجراءات واضحة لدي العاملين والمتعاملين بالشركة في الوقاية والمحافظة الصحة والسلامة .					
35	تشارك شركة شيكان بشكل فعال في المحافظ على صحة البيئة في المجتمع .					

.28

ملحق (3)

بسم الله الرحمن الرحيم

تحليل لداسة أثر تطبيق الجودة الشاملة والامتياز فى شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين

الاستبيان :

الجزء الأول : من الاستبيان يحتوي على معلومات شخصية والتي سوف تعامل بسرية تامة وتستهمل فقط لأغراض البحث .

الجزء الثاني : من الاستبيان يحتوي على أسئلة عامة متعلقة بالدراسة موضوع البحث , أرجو أن تكون اجابتك بصورة عامة ضمن ملاحظاتك لما يحدث في هذه المؤسسة التي تعمل بها وخاصة إذا كنت ممن يعمل في مجال الجودة الشاملة وتعاملك يمتد مع مؤسسات أخرى مختلفة .

أولاً : البيانات الأولية (شخصية) :

1/ المؤسسة أو المنشأة التي تعمل بها :

2/ الدرجة الوظيفية :

3/ النوع أو الجنس : ذكر

4/ العمر: 35 — 40

45 — 50

5/ الحالة الاجتماعية: متزوج

مطلق

6/ الموهل العلمي : اساس

جامعي

7/ علاقتك بمجال الجودة :

دبلوم

دكتوراه

انثى

40 -- 45

50 -- 55

غير متزوج

أرمل

ثانوي

أوق الجامعي

ماجستير

أخرى

ثانياً : المعلومات المتعلقة بالبحث موضوع الدراسة

من فضلك ضع علامة (✓) أمام الخيار المناسب من البدائل :

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	نظام إدارة الجودة الشاملة والتميز بشركة شيكان غير مطبق بشكل فعال .					
2	ثقافة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي غير منتشرة بشركة شيكان وغير معلومة لدي جميع العاملين .					
3	الإدارة العليا بشركة شيكان لم تتبنى نظام إدارة الجودة الشاملة والتميز المؤسسي كإطار عمل لتطوير الأداء والتحسين المستمر .					
4	هناك علاقة متميزة تربط بين جودة الخدمة ورضا العملاء .					
5	هناك عدم التزام كامل من الإدارة العليا لشركة شيكان تجاه المبادرات التطويرية للجودة والتميز .					
6	عندما تعد (تلتزم) شركة شيكان بعمل شئ في وقت محدد فإنها لم تفي بذلك .					
7	عندما تواجهك مشكلة فإن شركة شيكان تبدي رغبة أكيدة في حلها .					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لاادري	لا أوافق بشدة	لاوافق بشدة
8	إن شركة شيكان تجيد الخدمة بطريقة صحيحة من أول مرة .					
9	لا تلتزم شركة شيكان بتقديم خدماتها في الوقت الذي تحدده مسبقاً .					
10	شركة شيكان تعتقد أن سجلها خالياً من أي خطأ تماماً .					
11	شركة شيكان تلزم العاملين بموعد تقديم خدماتها للعملاء .					
12	يقدم العاملون بشركة شيكان الخدمة حالاً للعملاء .					
13	يرغب العاملون في شركة شيكان دائماً في مساعدة عملائهم .					
14	لا ينشغل العاملون بشركة شيكان البتة عن الإستجابة لطلبات عملائهم .					
15	إن سلوك العاملين بشركة شيكان يبث الثقة بينهم وبين المتعاملين .					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا أدري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
16	التعامل الجيد بشركة شيكان بين العاملين يشعرك بالأمان .					
17	أن العاملين بشركة شيكان يتصرفون بلطف مع العملاء والعاملون .					
18	يمتلك العاملون بشركة شيكان المقدرة للإجابة علي أسئلة العملاء .					
19	أن شركة شيكان تعطيك اهتماماً معنوياً .					
20	لدي شركة شيكان مديرين يعطونك إهتماماً شخصي .					
21	يفهم المديرين بشركة شيكان حاجتك بالتحديد والاستجابة لها فوراً .					
22	أن ساعات العمل بشركة شيكان مريحة لكل العاملين .					
23	تمتلك شركة شيكان معدات تقنية حديثة في تقديم خدماتها .					
24	أن التجهيزات المادية لشركة شيكان ترضي					

					العاملين وتتماشى مع متطلباتهم .	
--	--	--	--	--	---------------------------------	--

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
25	يبدو العاملين في شركة شيكان أنيقين في مظهرهم وتعاملهم .					
26	يقوم القادة في شركة شيكان بإعطاء القدوة الحسنة تجاه الإلتزام بثقافة الجودة الشاملة .					
27	يتعلم القادة في شركة شيكان من نتائج الأداء الرئيسية وتبدو ظاهرة في تحسين أداء الخدمة .					
28	درجة التزام القادة بالوقت اللازم للإنتاج يبدو ظاهراً في تقليل الأخطأ - زيادة الانتاج والتحسين المستمر .					
29	نظام الجودة في شيكان يعتمد على وجود المدير العام أما في حالة غيابة يختفي النظام .					
30	التزام الإدارة العليا بنظام إدارة الجوده الشاملة بشركة شيكان هو مفتاح نجاح تطبيق نظام الجودة في الشركة .					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	لا ادري	لا أوافق	لا أوافق بشدة
31	بيئة العمل (المكاتب ..الخ) بشركة شيكان مريحة للغاية .					
32	أن لشركة شيكان بيئة راعية لصحة العاملين .					
33	تلتزم شركة شيكان بتطبيق أنظمة الصحة والسلامة المهنية التي ينادي بها نظام إدارة الجودة .					
34	هنالك إجراءات واضحة لدي العاملين والمتعاملين بالشركة في الوقاية والمحافظة على الصحة والسلامة .					
35	تشارك شيكان بشكل فعال في المحافظة على صحة البيئة في المجتمع .					