

ملحق رقم (1)

قائمة بإسماء وعناوين والدرجة العلمية لمحكمي إستمارة الإستبانة

العنوان	الدرجة العلمية	الأسم
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية العلوم - قسم الإحصاء التطبيقي	استاذ مساعد	د. عفراء هاشم عبد اللطيف محمد
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - كلية العلوم - قسم الإحصاء التطبيقي	استاذ مساعد	د. خالد رحمة الله خضر قناوي
جامعة السودان المفتوحة - ادارة التدريب	استاذ مساعد	د. احمد موسى اسماعيل
جامعة المستقبل - شعبة ادارة الاعمال	استاذ مشارك	د. ماجدة مصطفى صادق
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - عمادة شؤون الطلاب	استاذ مشارك	د. احسان ابراهيم الله جابر ابراهيم

ملحق رقم (2)

إستمارة الإستبانة



Sudan University of Science and Technology



جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا

عمادة التطوير والجودة

إستبيان بعنوان :

دورالتخطيط الإستراتيجي في زيادة رضا الزبون وفق إدارة الجودة الشاملة

المعلومات سرية وستستخدم لغرض البحث العلمي

القسم الأول: بيانات شخصية

1/ العمر :

1) 18 - 32 سنة 2) 33 - 47 سنة 3) 48 - 62 سنة 4) اكبر من 62 سنة

2/ المهنة

موظف إداري مدير قسم أخرى

3/ المستوى التعليمي :

ثانوي جامعي فوق الجامعي أخرى

4/ سنوات الخبرة

من سنة إلى 5 سنة من 5 سنة إلى 10 سنة

من 10 سنة إلى 15 سنة من 15 سنة إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

القسم الثاني : (الرجاء وضع علامة ✓ أمام الإجابة التي تناسبك :)

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة الجودة الشاملة وزيادة رضا العميل						
1	تطبيق إدارة الجودة الشاملة يؤدي لزيادة رضا العميل					
2	تلبية رغبات ومتطلبات الزبون من اولويات المنظمة					
3	رضا الزبون هدف اساسي من اهداف نظام ادارة الجودة الشاملة بالمنظمة					
4	للعاملين في المنظمة دور اساسي في زيادة رضا الزبون					
هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التخطيط الاستراتيجي وزيادة رضا الزبون						
1	جودة التخطيط الاستراتيجي يؤدي الى زيادة رضا الزبون					
2	يجب ان يستصحب التخطيط الأستراتيجي التغيير في رغبات الزبائن					
3	استخدام ادوات التخطيط الاستراتيجي (الرؤية , الرسالة , الغايات والقيم) يزيد من التزام العاملين باستراتيجية المنظمة					
4	يساعد التخطيط الاستراتيجي في حشد موارد المؤسسة والبشرية المادية من اجل زيادة رضا الزبون					
نظام ادارة الجودة الشاملة له دور فعال في جودة التخطيط الاستراتيجي						
1	تحقيق اهداف الجودة يؤدي لتحقيق اهداف التخطيط الاستراتيجي					
2	نظام ادارة الجودة الشاملة له دور فعال في تحقيق اهداف التخطيط الاستراتيجي					
3	التطبيق الفعال لنظام ادارة الجودة الشاملة يؤدي لتحقيق استراتيجية المنظمة					
4	التزام الادارة العليا بتطبيق وتطوير فعالية نظام ادارة الجودة الشاملة يساعد في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمنظمة					