

فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
أ	الآية	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والتقدير	3
د	فهرس الموضوعات	4
هـ	فهرس الجداول	5
و	فهرس الأشكال	6
ز	مستخلص البحث	7
ح	Abstract	8
1	الاطار العام - المقدمة	9
2	مشكلة البحث	10
2	أهداف البحث	11
3	أهمية البحث	12
3	فروض البحث	13
3	منهج البحث	14
4	الدراسات السابقة	16
14	حدود البحث	17
15	الفصل الأول - إدارة الجودة الشاملة	18

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
15	المبحث الأول - مفهوم وتطور إدارة الجودة الشاملة	19
21	المبحث الثاني - أهمية إدارة الجودة الشاملة	20
27	المبحث الثالث - المنظور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة	21
39	المبحث الرابع - رواد إدارة الجودة الشاملة وأهم جوائزها	22
47	الفصل الثاني - مبادئ وأساسيات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة	23
47	المبحث الأول - مبادئ إدارة الجودة الشاملة	24
65	المبحث الثاني - أساسيات إدارة الجودة الشاملة	25
83	المبحث الثالث - مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة و (ISO - 9000)	26
96	المبحث الرابع - مفهوم التميز في الممارسات الإدارية	27
121	الفصل الثالث - شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة	28
121	المبحث الأول - النشأة والتأسيس	29
127	المبحث الثاني - الرؤية والمهمة	30
130	المبحث الثالث - تفاصيل المهام التنفيذية في شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين	31
139	الفصل الرابع - الدراسة الميدانية	32
139	المبحث الأول - إجراءات الدراسة الميدانية	33
143	المبحث الثاني - تحليل البيانات الشخصية	34
147	المبحث الثالث - تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة والتميز ومستوى الأداء	35

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
151	الخاتمة	36
152	التوصيات	37
153	توصيات لأبحاث مستقبلية	38
154	المصادر والمراجع	39
--	الملاحق	40

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول	الرقم
140	توزيع إستمارة الإستبانة	1/4
141	الدرجات المعنوية	2/4
143	توزيع المبحوثين حسب النوع	3/4
144	أعمار المبحوثين	4/4
144	الحالة الزوجية للمبحوثين	5/4
145	المؤهل العلمي	6/4
146	المبحوثين حسب علاقتهم بمجال الجودة	7/4
147	اختبار فرضية العلاقة بين تطبيق نظام ادارة الجودة الشاملة والتميز ومستوى الاداء	8/4
148	اختبار فرضية العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء	9/4
149	أختبار فرضية العلاقة بين ثقافة الجودة الشاملة والتميز ومستوى اداء	10/4
150	اختبار فرضية العلاقة بين تبني الادارة العليا لنظام ادارة الجودة الشاملة والتميز ومستوى الاداء	11/4

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	الشكل	الرقم
23	دورة العملية الإنتاجية في تحسين النوعية	1/1
42	ثلاثية الجودة عند جوران	2/1
44	مخطط السمكة او عظم السمكة	3/1
64	دورة التحسين المستمر علي أساس ديمنج	4/1
69	مراحل تنظيم إدارة الجودة الشاملة	5/1
78	نموذج باريتو للضبط الإحصائي	1/2
79	خريطة المتابعة	2/2
80	شكل الإنتشار	3/2
86	أداة كروسبي للتقويم الذاتي	4/2
98	نموذج التميز المؤسسي (EFQM)	5/2
123	الهيكل التنظيمي لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة	1/3

الإطار العام

- (1) المقدمة
- (2) مشكلة البحث
- (3) وأهداف البحث
- (4) أهمية البحث
- (5) فروض البحث
- (6) منهج البحث
- (7) الدراسات السابقة
- (8) حدود البحث .

الفصل الأول

إدارة الجودة الشاملة

المبحث الأول – مفهوم وتطور إدارة الجودة الشاملة

المبحث الثاني – أهمية إدارة الجودة الشاملة

المبحث الثالث – المنظور التاريخي لإدارة الجودة الشاملة

المبحث الرابع – رواد الجودة الشاملة وأهم جوائزها

الفصل الثاني

مبادئ وأساسيات ومراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة
و (ISO – 9000) ومفهوم التميز في الممارسات الادارية

- المبحث الأول – مبادئ إدارة الجودة الشاملة
- المبحث الثاني – أساسيات إدارة الجودة الشاملة
- المبحث الثالث – مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة و (ISO 9000 –)
- المبحث الرابع – مفهوم التميز في الممارسات الإدارية

الفصل الثالث

شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة

المبحث الأول – النشأة والتأسيس

المبحث الثاني – الرؤية والمهمة

المبحث الثالث – تفاصيل المهام التنفيذية في شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة

الفصل الرابع

الدارسة الميدانية

المبحث الأول – إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني – تحليل البيانات الشخصية

المبحث الثالث – تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة والتميز ومستوى الأداء

الختامة

التوصيات

المصادر والمراجع

الملاحق