

## الإستهلال

قال تعالى:

( اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ 1 خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ 2 اقْرَأْ وَرَبُّكَ  
الْأَكْرَمُ 3 الَّذِي عَلَّمَ الْقَلَمَ 4 عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ 5 ) سورة العلق

## الإهداء

الفضل يهدى إلى أصحابه .. من لا يشكر الناس لا يشكر الله

## الشكر والتقدير

اتقدم بالشكر والتقدير إلى مشرفي الفاضل/ الدكتور الطاهر أحمد محمد علي، الذي أسعدني وأكرمني بالإشراف على هذا العمل المتواضع وكان لتوجيهاته ونصحه الأثر الأكبر في إخراج هذه الرسالة.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع	الرقم
أ	الإستهلال	1
ب	الإهداء	2
ج	الشكر والتقدير	3
د	فهرس المحتويات	4
هـ	فهرس الجداول	5
و	فهرس الأشكال	6
ز	ملخص الدراسة	7
ح	Abstract	8
10-1	<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	9
2	المقدمة	10
7-3	المبحث الأول: الإطار المنهجي	11
10-8	المبحث الثاني: الدراسات السابقة	12
54-11	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري</b>	13
27-12	المبحث الأول: مفهوم إدارة الجودة الشاملة	14
42-28	المبحث الثاني: أهداف وابعاد إدارة الجودة الشاملة	15
50-43	المبحث الثالث: طرق قياس مستوى الجودة وأدوات الجودة الشاملة	16
54-51	لمبحث الرابع: مفهوم الإنتاجية	17
79-55	<b>الفصل الثالث: الدراسة الميدانية</b>	18
61-56	المبحث الأول: نبذه تاريخيه عن شركه شيكان للتأمين واعادة التأمين	19
69-62	المبحث الثاني: عرض و تحليل البيانات	20
79-70	المبحث الثالث: اختبار الفرضيات الدراسه ومناقشة النتائج	21
80	<b>الخاتمة</b>	22
80	أولاً: النتائج	23
81	ثانياً : التوصيات	24
84-82	قائمة المصادر والمراجع	25
85	الملاحق	26

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
21-20	يوضح مجالات المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة المعاصرة (إدارة الجودة الشاملة)	(1-2)
39	مقارنة طرق التحسين المستمر	(2-2)
48	مواصفات عائلة ISO9000	(3-2)
63	التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب النوع	(1-3)
64	التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب العمر	(2-3)
65	التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(3-3)
66	التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	(4-3)
67	التكرارات لأفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة	(5-3)
69	النتائج الإحصائية لإجابات أفراد العينة الاستطلاعية على الاستبانة	(6-3)
70	يوضح تحليل الانحدار البسيط لمعرفة إذا كان هناك تأثير للقيادة الإدارية على الزيادة الإنتاجية	(7-3)
72	يوضح تحليل الانحدار البسيط لمعرفة إذا كان هناك تأثير للتخطيط الإستراتيجي على الزيادة الإنتاجية	(8-3)
74	يوضح تحليل الانحدار البسيط لمعرفة إذا كان هناك تأثير للموارد البشرية على الزيادة الإنتاجية	(9-3)
76	يوضح تحليل الانحدار البسيط لمعرفة إذا كان هناك تأثير ل مبدأ التركيز على المستفيد على الزيادة الإنتاجية	(10-3)

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
	متغيرات الدراسة	(1-1)
24	عوامل المنافسة تؤدي إلي زيادة العائد علي المبيعات وخفض التكلفة	(1-2)
26-25	فوائد إدارة الجودة الشاملة	(2-2)
29	الاستراتيجية الهادفة لإدارة الجودة الشاملة	(3-2)
31	أهداف الجودة	(4-2)
38	مواصفات عائلة ISO9000	(5-2)
47	اصدارات مواصفة الأيزوا ISO9000 أو مجالات تطبيقها	(6-2)
50	الأدوات السبعة لإدارة الجودة الشاملة	(7-2)
59	الهيكل التنظيمي لشركه شيكان للتأمين و اعادة التأمين المحدوده	(1-3)
63	أفراد عينة الدراسة حسب النوع	(2-3)
64	أفراد عينة الدراسة حسب العمر	(3-3)
65	أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(4-3)
66	أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	(5-3)
67	أفراد عينة الدراسة حسب الوظيفة	(6-3)

## ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة على زيادة الإنتاجية في المؤسسات الخدمية. واستخدم الدارس المنهج الوصفي لوصف طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة وأجريت الدراسة على عينة من موظفي شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين بلغ عددهم (150) وفي ذلك استخدم الباحث الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات حيث تمت معالجتها ببرنامج (SPSS) لإجراء المعالجات الإحصائية.

ومن خلال تحليل بيانات الاستبانة أظهرت نتائج التحليل على وجود علاقة ذات تأثير إيجابي بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة على زيادة الإنتاجية. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

إن الشركة ركزت على مبدأ التخطيط الإستراتيجي بحيث حققت هذه الفرضية نسبة 20% وتلتها من حيث التركيز مبدأ القيادة الإدارية بينما مبدأ إدارة الموارد البشرية والتركيز على المستفيد لم يحظيا بنسبة اهتمام كافية مما يعني أن هناك قصور أو عدم اهتمام من الشركة على هذين المبدئين.

أما أهم التوصيات التي جاءت بها هذه الدراسة تمثلت في الآتي:  
على الشركة أن تركز على عملاتها من خلال نتائج الدراسة أن هناك قصور تجاه عملاء الشركة كما وصت الإدارة العليا بالاهتمام بإدارة الموارد البشرية وترقيتها حتى يبتنى لها أن تنتج بكمية أكثر بالإضافة للجودة

## **Abstract**

Importance of this study estimated from the role of total quality management for productive increasing. And descriptive method has been used to describe the relationship between TQA and productive increasing, and the study has been used the case study method and a random class sample for a group of Chekan company for insurance and reinsurance employee. And for that the researcher used questionnaire for data collection and population of study estimated at (150) subscriber.

The study arrived at several results and recommended numbers of recommendation.

The most important result is: The Most focus issue of company was on strategic principles and management leadership while the human resource principle was less and the customer careless too.

The Most important recommendation is: the company must be focus of those two principle in order to increase their production.