

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

كلية الدراسات العليا

أثر تطبيق معايير الأيزو على ترقية خدمات التأمين الصحي: دراسة
حالة شركة الخرطوم للخدمات العلاجية (شوامخ) ٢٠٠٥-
٢٠٠٧م

**EFFECTS OF IMPLEMENTING ISO STANDARDS IN PROMOTION
OF HEALTH INSURANCE SERVICES. A CASE OF KHARTOUM
HEALTH INSURANCE COMPANY (SHAWAMIKH) 2005-2007**

**A CASE STUDY OF KHARTOUM HEALTH INSURANCE COMPANY (SHAWMIKH)
During the period: 05 - 2007**

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة

إعداد :

أنس الشريف جلال الدين

إشراف :

د. عرفة جبريل أبونصيب موسى

دیسمبر ۲۰۰۹م

الفصل الأول

المقدمة المنهجية والدراسات السابقة

الفصل الثاني

المفاهيم الأساسية للآيزو

١. المبحث الأول - مفهوم وتطور الآيزو
٢. المبحث الثاني - مبادئ الآيزو
٣. المبحث الثالث - متطلبات الآيزو

الفصل الثالث

العلاقات بين المفاهيم الأساسية للآيزو وجوانب العملية الإدارية

- المبحث الأول : الأهداف الأساسية للآيزو
- المبحث الثاني : الإعداد والتخطيط
- المبحث الثالث : التنفيذ والتعميم

الفصل الرابع

إستراتيجية التطبيق للحصول على الآيزو

- ◆ المبحث الأول - الهياكل التنظيمية
- ◆ المبحث الثاني - التدريب على مبادئ الجودة
- ◆ المبحث الثالث - التواصل والترابط بين المفاهيم والممارسات

الفصل الخامس

الدراسة الميدانية

دراسة حالة شركة الخرطوم للخدمات الطبية (شوامخ)

- ◆ المبحث الأول - الدراسة الميدانية (شركة الخرطوم للخدمات العلاجية - شوامخ)
- ◆ المبحث الثاني - متطلبات تطبيق الآيزو بشركة شوامخ
- ◆ المبحث الثالث - المعوقات التي تواجه الشركة عند التطبيق

الفصل السادس

التحليل الإحصائي

- ◆ المبحث الأول : إجراءات الدراسة الإحصائية
- ◆ المبحث الثاني : عرض نتائج بيانات الإستبانة
- ◆ المبحث الثالث : تحليل نتائج الإستبانة واختبار فرضيات الدراسة

النتائج والتوصيات

المراجع والدوريات