

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى

(ولقد أتينا داؤود وسليمان علماً وقالوا الحمد لله الذي فضانا
على كثير من عباده المؤمنين)

سورة النمل الآية (١٥)

الإهداء

إلى والدي ووالدتي ..

إلى من جرعوا الكأس فارغاً ليسقوني قطرة حب .. إلى من كُت

أناملهم ليقدموا لنا لحظة سعادة ...

.. إلى شixي العارف بالله الشيخ النيل عبدالقادر أبوقرون

إلى الفكرة التي انبجست رحيقاً

فؤاري به سوءة الدنيا وناراً تهوي إليها فراشات الرمح

الأخير إلى الصراط

إلى أخواني وأخواتي ..

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة .. إلى رياحين

حياتي..

إلى زوجتي...

الينبوع الذي لا يمل العطاء .. إلى من حاكت سعادتي بخيوط

منسوجة من قلبها ...

إلى الزهراء...

ملهمتي وملاكي في الحياة ...

إليهم جميعاً ..

أهدي بعض أرق وبضع رهق وأشلاء فكرة عساها تبقى
إضاءة في زمان لا يفتقد المصباح

شكر وتقدير

الحمد لله والشكر لرسول الله صلى الله عليه وآله وبارك...
إلى د. أبو سن.. نفع الله بعلمه الأجيال وجعلها في ميزان حسناته..
إلى د. عرفة التي لولاها لما رأى هذا البحث النور..
إلى .. د. ياسر حنفي ...
إلى من عرفت كيف أجدهم وعلموني أن لا أضيعهم ...
أخواني وأخواتي... النعيم .. نادية .. هبة .. وائل ... عصام .. أمينة..
إلى الذين جاءوا سواقط للندي شذراً بين الصمت والكلام.

مع شكري وتقديري....

الباحث

المحتويات

رقم	المادة	الصفحة
١.	الآية	i :
٢.	الإهداء	ii :
٣.	الشكر والتقدير	iii :
٤.	فهرس المحتويات	iv :
٥.	فهرس الجداول	vii :
٦.	فهرس الأشكال	ix :
الفصل الأول : المقدمة المنهجية والدراسات السابقة		
٧.	مستخلص البحث	١ :
٨.	Abstract	٣ :
٩.	المقدمة	٥ :
١٠.	مشكلة البحث	٦ :
١١.	أهمية البحث	٦ :
١٢.	أهداف البحث	٦ :
١٣.	فروض البحث	٦ :
١٤.	منهج البحث	٧ :
١٥.	مجتمع البحث	٨ :
١٦.	الدراسات السابقة	٨ :
الفصل الثاني : المفاهيم الأساسية للآيزو		
١٧.	المبحث الأول - مفهوم وتطور نظام الآيزو	١١ :
١٨.	المبحث الثاني - مبادئ الآيزو	١٤ :
١٩.	المبحث الثالث - متطلبات الآيزو	١٩ :
٢٠.	المتطلبات الرئيسية للتطبيق	١٩ :
الفصل الثالث : العلاقات بين المفاهيم الأساسية للآيزو وجوانب العملية الإدارية		
٢١.	المبحث الأول - الأهداف الأساسية للآيزو	٢٢ :
٢٢.	تكلفة الحصول على شهادة الآيزو	٢٣ :

٢٣	:	فوائد رئيسية للجودة بالنسبة للمؤسسة	٢٣
٢٤	:	جودة واتقان العمل من وجهة نظر اسلامية	٢٤
٢٥	:	المبحث الثاني - الإعداد والتخطيط للحصول على شهادة الآيزو	٢٥
٢٩	:	الأدوات المستخدمة في الجودة	٢٩
٣٤	:	إعادة هيكلة البنية التنظيمية للإدارة	٢٧
٣٨	:	إدارة البرامج	٢٨
٣٩	:	المبحث الثالث - التنفيذ والتعميم	٢٩
٣٩	:	مراحل مشاريع التحسين	٣٠
٤٣	:	مراحل تطبيق تطوير الجودة	٣١
٤٤	:	ضرورات تطبيق أنظمة إدارة الجودة	٣٢
٤٥	:	البنية الأساسية الفنية الداعمة للجودة	٣٣
٤٦	:	التصورات الخاطئة عن الجودة وأهم مميزات تنظيم الجودة	٣٤
الفصل الرابع : إستراتيجية التطبيق للحصول على الآيزو			
٤٩	:	المبحث الأول - الهياكل التنظيمية	٣٥
٤٩	:	بعض التعريفات والمصطلحات المستخدمة في مجال التنظيم	٣٦
٥٠	:	التقسيم التنظيمي	٣٧
٥١	:	مفهوم كفاءة التنظيم	٣٨
٥٤	:	المبحث الثاني - التدريب على مبادئ الجودة	٣٩
٥٩	:	أهمية التدريب في تطبيق الآيزو	٤٠
٦٠	:	المبحث الثالث - التواصل والترابط بين مفاهيم الآيزو والممارسات الإدارية	٤١
٦١	:	أهداف المنظمة	٤٢
٦٣	:	أهمية التواصل والترابط بين المفاهيم والممارسات	٤٣
الفصل الخامس : الدراسة الميدانية (دراسة حالة شركة الخرطوم للخدمات العلاجية - شوامخ)			
٦٤	:	المبحث الأول - الدراسة الميدانية	٤٤
٦٥	:	أهداف التأمين الصحي	٤٥
٦٦	:	تطبيق الآيزو بشركة شوامخ	٤٦
٦٩	:	المبحث الثاني - متطلبات تطبيق نظام الآيزو بشركة شوامخ	٤٧

٧٢	:	المبحث الثالث - المعوقات التي تواجه الشركة عند التطبيق	٤٨.
الفصل السادس - التحليل الإحصائي			
٧٤	:	المبحث الأول - الدراسة الميدانية	٤٩.
٧٦	:	المبحث الثاني - عرض نتائج بيانات الإستبانة	٥٠.
١٠٥	:	المبحث الثالث - تحليل نتائج الإستبانة واختبار فرضيات الدراسة	٥١.
النتائج والتوصيات			
١١٠	:	النتائج	٥٢.
١١١	:	التوصيات	٥٣.
١١٣	:	المراجع	٥٤.
١١٤	:	النشرات والدوريات	٥٥.
١١٦	:	الملاحق	٥٦.

فهرس الجداول

الصفحة	المادة	رقم الجدول
٧٦	النوع	١.
٧٧	المؤهل العلمي	٢.
٧٨	مدة الالتحاق بالشركة	٣.
٧٩	طبيعة العمل بالشركة	٤.
٨٠	أهداف ومتطلبات الأيزو معروفة وسط العاملين بصورة جيدة	٥.
٨١	يتم استخدام مستندات وسجلات فاعلة لدعم التشغيل الفاعل والكفاء لعمليات الشركة	٦.
٨٢	تهتم الإدارة بتطلعات ورغبات العملاء بصورة منتظمة	٧.
٨٣	يتم نشر الأهداف إلى كل المستويات الإدارية لضمان إسهام الأفراد في الإنجاز	٨.
٨٤	تقوم الإدارة بتحديد المسئوليات وتوصيلها للعاملين بصورة واضحة	٩.
٨٥	تخطط الإدارة العليا لتوفير الموارد في الوقت المناسب	١٠.
٨٦	تعمل الإدارة العليا على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات لتحسين فعالية وكفاءة الأداء بالشركة	١١.
٨٧	تهتم الإدارة بتدريب وتأهيل العاملين بها لرفع قدراتهم وكفاءتهم والالتزام بتوفير الاحتياجات الآنية والمستقبلية لهم	١٢.
٨٨	بيئة العمل الحالية تسهم في ترقية دافعية ورضا العاملين وتطوير أداءهم واستقرارهم في الشركة	١٣.
٨٩	تتوفر المعلومات الملائمة بسهولة لدعم القرار المبني على الواقع	١٤.
٩٠	وفرة الموارد الطبيعية الضرورية للعمليات داخل المؤسسة	١٥.
٩١	يوضح تخطط الإدارة وتضبط وتراقب الموارد الضرورية لإقامة نظام إدارة الجودة بشكل فاعل وكفاء وتضمن تحقيق أهدافها	١٦.
٩٢	وعي العاملين في الشركة بالربط بين جودة الخدمة والتكاليف	١٧.
٩٣	تحدد الإدارة العليا عمليات التصميم والتطوير والتحسين المستمر لضمان استجابتها لاحتياجات وتطلعات عملاء الشركة والاطراف ذات المصالح	١٨.
٩٤	تحدد الإدارة عمليات الشراء التي تضمن أن المنتجات المشتراه تفي بإحتياجات الشركة	١٩.
٩٥	تقوم الإدارة بضبط أجهزة القياس والمراقبة لضمان الإستخدام الأمثل لنظم إدارة الجودة والحصول على البيانات الصحيحة	٢٠.

٢١ .	تستخدم الشركة التقييم الذاتي لنظام إدارة الجودة لتحسين الفعالية والكفاءة الكلية للشركة	٩٦
٢٢ .	تقوم الإدارة بشركة شوامخ بعملية ضبط في حالة عدم مطابقة الخدمة الصحية لمواصفات الأيزو	٩٧
٢٣ .	تستخدم الإدارة الإجراء التصحيحي لتجنب المشاكل التي تؤثر على أدائها وتدني مستوى الخدمة الصحية	٩٨
٢٤ .	يتم إستطلاع العملاء والجهات ذات المصالح دورياً بواسطة مجموعة تحسين الجودة	٩٩
٢٥ .	تظهر الإدارة العليا قيادتها والتزامها ومشاركتها في ترقية وتحسين بيئة عمل الخدمة	١٠٠
٢٦ .	برامج الجودة كافية بشركة شوامخ وتساعد على أداء العمل وفقاً لمتطلبات الأيزو	١٠١
٢٧ .	المرتبات والحوافز المجزية وتحقق لك الرضا الوظيفي	١٠٢
٢٨ .	تهتم سياسة الجودة بتحديد رؤية ورسالة شركة شوامخ في المستقبل	١٠٣
٢٩ .	تقوم الادارة العليا بترجمة سياسة الجودة الى أهداف قابلة للقياس	١٠٤
٣٠ .	الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضيات	١٠٥
٣١ .	نتائج إختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على العبارات الخاصة بالفرضيات	١٠٧

فهرس الأشكال

الصفحة	المادة	رقم الجدول
٧٦	النوع	١.
٧٧	المؤهل العلمي	٢.
٧٨	مدة الالتحاق بالشركة	٣.
٧٩	طبيعة العمل بالشركة	٤.
٨٠	أهداف ومتطلبات الأيزو معروفة وسط العاملين بصورة جيدة	٥.
٨١	يتم استخدام مستندات وسجلات فاعلة لدعم التشغيل الفاعل والكفاء لعمليات الشركة	٦.
٨٢	تهتم الإدارة بتطلعات ورغبات العملاء بصورة منتظمة	٧.
٨٣	يتم نشر الأهداف إلى كل المستويات الإدارية لضمان إسهام الأفراد في الإنجاز	٨.
٨٤	تقوم الإدارة بتحديد المسئوليات وتوصيلها للعاملين بصورة واضحة	٩.
٨٥	تخطط الإدارة العليا لتوفير الموارد في الوقت المناسب	١٠.
٨٦	تعمل الإدارة العليا على مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات لتحسين فعالية وكفاءة الأداء بالشركة	١١.
٨٧	تهتم الإدارة بتدريب وتأهيل العاملين بها لرفع قدراتهم وكفاءتهم والالتزام بتوفير الاحتياجات الآنية والمستقبلية لهم	١٢.
٨٨	بيئة العمل الحالية تسهم في ترقية دافعية ورضا العاملين وتطوير أداءهم واستقرارهم في الشركة	١٣.
٨٩	تتوفر المعلومات الملائمة بسهولة لدعم القرار المبني على الواقع	١٤.
٩٠	وفرة الموارد الطبيعية الضرورية للعمليات داخل المؤسسة	١٥.
٩١	يوضح تخطط الإدارة وتضبط وتراقب الموارد الضرورية لإقامة نظام إدارة الجودة بشكل فاعل وكفاء وتضمن تحقيق أهدافها	١٦.
٩٢	وعي العاملين في الشركة بالربط بين جودة الخدمة والتكاليف	١٧.
٩٣	تحدد الإدارة العليا عمليات التصميم والتطوير والتحسين المستمر لضمان استجابتها لاحتياجات وتطلعات عملاء الشركة والاطراف ذات المصالح	١٨.
٩٤	تحدد الإدارة عمليات الشراء التي تضمن أن المنتجات المشتراه تفي بإحتياجات الشركة	١٩.
٩٥	تقوم الإدارة بضبط أجهزة القياس والمراقبة لضمان الإستخدام الأمثل لنظم إدارة الجودة والحصول على البيانات الصحيحة	٢٠.

٢١ .	تستخدم الشركة التقييم الذاتي لنظام إدارة الجودة لتحسين الفعالية والكفاءة الكلية للشركة	٩٦
٢٢ .	تقوم الإدارة بشركة شوامخ بعملية ضبط في حالة عدم مطابقة الخدمة الصحية لمواصفات الأيزو	٩٧
٢٣ .	تستخدم الإدارة الإجراء التصحيحي لتجنب المشاكل التي تؤثر على أدائها وتدني مستوى الخدمة الصحية	٩٨
٢٤ .	يتم إستطلاع العملاء والجهات ذات المصالح دورياً بواسطة مجموعة تحسين الجودة	٩٩
٢٥ .	تظهر الإدارة العليا قيادتها والتزامها ومشاركتها في ترقية وتحسين بيئة عمل الخدمة	١٠٠
٢٦ .	برامج الجودة كافية بشركة شوامخ وتساعد على أداء العمل وفقاً لمتطلبات الأيزو	١٠١
٢٧ .	المرتبات والحوافز المجزية وتحقق لك الرضا الوظيفي	١٠٢
٢٨ .	تهتم سياسة الجودة بتحديد رؤية ورسالة شركة شوامخ في المستقبل	١٠٣
٢٩ .	تقوم الادارة العليا بترجمة سياسة الجودة الى أهداف قابلة للقياس	١٠٤
٣٠ .	الوسيط لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضيات	١٠٥
٣١ .	نتائج إختبار مربع كاي لدلالة الفروق للإجابات على العبارات الخاصة بالفرضيات	١٠٧