

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ
الرَّحِيمِ

الاستهلال

قال تعالى :

(وَالَّذِينَ جَاهَدُوا فِينَا لَنَهْدِيَنَّهُمْ سُبُلَنَا وَإِنَّ اللَّهَ لَمَعَ

الْمُحْسِنِينَ)

صدق الله

العظيم

سورة

العنكبوت الآية 69

الاهداء

الي من علمني كيف يكون العطاء والاحسان والتضحية والوفاء

الي أُمي

الي أبى

الي زوجي وأبنائي
لهم العطاء الثر
الي إخوتي الاعزاء الي الاصدقاء
اليهم جميعاً اهدي هذا العمل

الباحثة

شكر وتقدير

الشكر اولا لله رب العالمين رب العرش العظيم الذي وفقني في
إتمام هذه الدراسة

الشكر والتقدير والاعتزاز لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية
الدراسات العليا واتقدم بوافر الشكر والتقدير لكل من ساهم في
إخراج هذه الدراسة واخص بالشكر والامتنان والعرفان لاستاذي
الجليل الدكتور نور الهدي محمدين عبدالرحمن محمد المشرف
علي هذه الرسالة وذلك بفضل الله أولا ثم بتوجيهه وجهده وعلمه

الثر وقد حفزني كثيراً فجزاه الله عني خير وأجزل له الثواب والاجر .

واصدق عبارات الشكر لمجتمع الدراسة السادة / شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين القيادة وجميع العاملين بالشركة والاساتذه بمركز الجودة والتميز بالشركة ، د.أمنة علي مدير الهيئة العامة لرقابة علي اعمال التأمين ورئاسة مجلس الوزراء إدارة مركز الجودة والإمتياز .

يطيب لي أن اتقدم بأصدق عبارات الشكر والتقدير إلي كل من الدكتور عرفة جبريل أبونصيب موسي والدكتور صديق ادريس . وكل الشكر والتقدير للممتحن الخارجى الدكتور عبدالمجيد محمد عبدالمجيد لهم جميعاً الشكر والتقدير .

قائمة المحتويات

الصفحة	عنوان الموضوع
أ	البسملة
ب	الاستهلال
ج	الاهداء
د	شكر وتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
ى	مستخلص الدراسة
ل	Abstract
	المقدمة :
2	اولاً : الاطار المنهجي للدراسة
8	ثانياً : الدراسات السابقة

18	الفصل الاول :مفهوم ومتطلبات تطبيق نماذج نظم إدارة الجودة الشاملة
24	المبحث الاول :مفهوم ومبادئ نظم ادارة الجودة الشاملة .
37	المبحث الثاني :متطلبات تطبيق نماذج نظم إدارة الجودة الشاملة
	المبحث الثالث : مفهوم جودة الخدمة وخصائصها.
47	الفصل الثاني : مفهوم وخصائص وأبعاد جودة الخدمات التأمينية
53	المبحث الاول : مفهوم وخصائص الخدمات التأمينية
61	المبحث الثاني : أبعاد جودة الخدمات التأمينية
	المبحث الثالث :انواع الخدمات التأمينية في السوق السوداني
72	الفصل الثالث: الدراسة
85	المبحث الاول : خلفية عن شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين
127	المبحث الثاني : تحليل البيانات وإختبار الفرضيات.
	المبحث الثالث : النتائج والتوصيات -مقترح الدراسات المستقبلية
137	قائمة المصادر والمراجع
150	الملاحق
	الاستبيان
1	القيادة
2	العاملين
3	المشركين
4	الهيكل التنظيمي لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	م
82	تطور المركز المالي لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة (2009-2004)	(1)

83	النمو في أعمال وأداء شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة (2004-2009)	(2)
85	توزيع عينة المبحوثين	(4)
86	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين من عينة القيادة وفقاً لمتغير العمر	(4)
87	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي	(4)
88	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المركز الوظيفي	(4)
89	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الخبرة العملية	(4)
90	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين من عينة العاملين وفقاً لمتغير العمر	(4)
91	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي	(4)
92	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المركز الوظيفي	(4)
93	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الخبرة العملية	(4)
94	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين من عينة المشتركين وفقاً لمتغير العمر	(4)
95	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي	(4)
96	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المركز الوظيفي	(4)
97	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الخبرة العملية	(4)
99	نتيجة اختبار الثبات لفرضيات الدراسة.	(4)
100	التوزيع النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الأولى	(4)
102	التوزيع النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الثانية	(4)
105	التوزيع النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الثالثة	(4)
108	التوزيع النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الرابعة	(4)
111	التوزيع النسبي للمبحوثين لعبارات الفرضية الخامسة	(4)
115	نتائج اختبار t للأوساط الحسابية لعبارات الفرضية الأولى	(4)
117	نتائج اختبار t للأوساط الحسابية لعبارات الفرضية الثانية	4
120	نتائج اختبار t للأوساط الحسابية لعبارات الفرضية الثالثة	(4)
122	نتائج اختبار (t) للأوساط الحسابية لعبارات الفرضية	(4)

	الرابعة	
124	نتائج اختبار (t) للأوساط الحسابية لعبارات الفرضية الخاصة	(4

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1/2/1)	نموذج نظام إدارة الجودة المرتكز على العملية	26
(2/2/1)	نموذج همبر	33
(3/2/1)	نموذج البرنامج الرئاسي الوطني للجودة والامتياز	34
(4/2/2)	الوزن النسبي لأبعاد جودة الخدمة وقياس مستوى جودة الخدمة المقدمة للمشاركين	59

مستخلص الدراسة

تناولت الدراسة أثر تطبيق نظم إدارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات التأمينية و تمثلت مشكلة الدراسة فى التطبيق المنهجى لنظم إدارة الجودة الشاملة بشركات التأمين السودانية فى مجال الخدمات التى تقدمها أن ازدياد حدة المنافسة في سوق الخدمات التأمينية يضع شركات التأمين السودانية أمام تحديات كبيرة. هدفت الدراسة الي التعرف على الاسباب التي تحول دون تطبيق شركات التأمين السودانية لنظم إدارة الجودة الشاملة . كما هدفت إلي التعرف علي الاساليب المستخدمة من قبل هذه الشركات في ضبط وتجويد الخدمات إلي تقديمها تحقيقاً لأهداف الدراسة تم اختيار عدة فرضيات أهمها : 1-الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إلتزام القيادة leaderships بدعم نظم ادارة الجودة الشاملة بشركات التأمين السودانية وجودة الخدمات التأمينية . 2- الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إلتزام القيادة بتطوير سياسات ونظم واجراءات العمليات التأمينية و جودة الخدمات التأمينية . 3- الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تخطيط وتحليل وتنمية الموارد البشرية و جودة الخدمات التأمينية . 4- الفرضية الرابعة : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين قياس وتحليل الأداء و جودة العمليات التأمينية . 5- الفرضية الخامسة: لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نتائج إدراك المشتركين والمجتمع للخدمات التأمينية و التحسين المستمر لجودة الخدمات التأمينية .

أتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ومنهج التحليل الاحصائي. و خلُصت إلي اثبات صحة الفرضيات الخمسة.

أوصت الدراسة بتوصيات أهمها :ضرورة التزام القيادة بدعم نظم إدارة الجودة الشاملة وذلك بنشر مفاهيم الجودة والتميز ودعمها في جهود وأنشطة التطور والتحسين والتعرف بالرؤية والرسالة لجميع المعنيين وتحديد

الأولويات الاستراتيجية ، ضرورة إلزام القيادة بتطوير سياسات ونظم واجراءات العمليات التأمينية وفقا لنظم إدارة الجودة الشاملة . ضرورة الاهتمام بتخطيط وتحليل وتنمية الموارد البشرية وفقا لنظم إدارة الجودة الشاملة . ضرورة تحليل و قياس الاداء لمعرفة الفرص والمخاطر المتوقعة وتحديد الفجوة بين النظام الحالي والمستقبل واستخدام المقارنة المعيارية والبيانات الاحصائية وفقا لنظم إدارة الجودة الشاملة . وكذلك الاهتمام بنتائج المشتركين والمجتمع بإعتبارها مؤشر فعال للتحسين المستمر لجودة الخدمات التأمينية وفقا لنظم إدارة الجودة الشاملة .

ABSTRACT

The study discuss the impact of the application of total quality management systems on the quality of insurance services and the problem of the study consisted in the systematic application of total quality management systems Sudanese insurance companies in the field of services provided by the increased competition in the market of insurance services puts the Sudanese insurance companies face great challenges. The study aimed to identify the reasons that prevent the application of insurance companies Sudanese Systems Total Quality Management. It also aimed to identify the methods used by these companies to adjust and improve its services to offer to

achieve the objectives of the study were selected several assumptions including: 1 - the first hypothesis: no significant relationship between commitment to leadership support systems, total quality management of insurance companies of Sudan and the quality of insurance services. 2 - The second assumption: There is no significant relationship between the leadership's commitment to developing policies, systems and Procedures operations insurance and quality insurance services. 3 - the third hypothesis No significant relationship between planning and analysis, human resource development and quality of insurance services. 4 - Hypothesis Four: There are no significant statistical relationship between the measurement and analysis of performance and quality of processes insurance. 5 - Hypothesis Five: There is no significant relationship between Results of participants and the community perception of the insurance services and continuous improvement of the quality of insurance services.

The study followed a descriptive methodology and analytical approach to statistical analysis. And found to prove the validity of the five hypotheses. The study recommended the recommendations of the most important: the need for leadership's commitment to the support systems, total quality management and the deployment of concepts of quality, excellence and support in the efforts and activities of the development and improvement and to identify the vision and mission for all involved and to identify strategic priorities, the need for commitment to driving the development of policies, systems and procedures for the operations of insurance in accordance with the systems of total quality management. Need to focus on planning and analysis, human resource development in accordance with the comprehensive quality management systems. The need to analyze and measure performance to see the opportunities and potential risks and determine the gap between the current system and the future and the use of benchmarking and statistical data in accordance with the comprehensive quality management systems. As well as interest in the outcome of the participants and the community as an effective indicator for continuous improvement of the quality of insurance services in accordance with the comprehensive quality management systems.