

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا كلية الدراسات العليا

السيد /المحترم

الموضوع استبيان بغرض الحصول علي بيانات لاغراض دراسة علمية

تحية طيبة

يقوم الباحث بدراسة بعنوان اثر تطبيق نظم ادارة الجودة الشاملة علي جودة الخدمات التأمينية ، بهدف الحصول علي درجة الماجستير في التأمين . وتحتاج هذه الدراسة الي بعض البيانات والمعلومات الضرورية التي سيتم الحصول عليها من خلال الاجابة علي اسئلة الاستبيان المرفق عليه ارجو التكرم الاجابة علي الاسئلة مؤكداين لكم جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة لغاية البحث العلمي فقط .

..... لكم وافر الشكر والتقدير لحسن تعاونكم معنا

والله المستعان

الباحثة

: اولا: البيانات الشخصية

. ضع علامة () أمام الخيار الذي يناسبك

: العمر /1

اكثر من 50	واقل من 50 40	واقل من 30	واقل من 20
		40	30

: المؤهل العلمي/2

اخرى	دكتورا	ماجستير	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم وسيط	ثانوي
	ة		عالي	س		

--	--	--	--	--	--	--

3 : التخصص العلمي/

اخرى حدد	احصاء	اقتصاد	محاسبة	إدارة أعمال	تأمين

4 : سنوات الخبرة في مجال التأمين

اكثر من 15	عشرة واقل من 15	واقل من 5	أقل من 5 سنوات
ستة	15	عشرة	5 سنوات

الفرضية الأولى : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إلتزام القيادة 5/ بدعم نظم ادارة الجودة الشاملة و جودة الخدمات التأمينية (leaderships) وفقا لمعايير إدارة الجودة الشاملة.

رقم البند	لا اواف	لا اواف	محايد	إواف	أواف	البند
1						تقوم القيادة بتطوير الرسالة والرؤيا والأهداف وإعطاء القدوة الحسنة في تبني ونشر ثقافة متطلبات نظم إدارة الجودة الشاملة بالشركة .
2						تشارك القيادة بأنفسهم في تطبيق وتطوير النظام الإداري للشركة وتحسينه بصورة مستمرة بما يتماشى مع متطلبات نظم إدارة الجودة الشاملة بالشركة .
3						تتعامل القيادة مع العملاء والموردين وشركات التأمين الأخرى وبقية ممثلي المجتمع لدعم جودة الخدمات التأمينية
4						تعمل القيادة على دعم جهود موظفيهم وتقدير إنجازاتهم من اجل الوصول الي نظم جودة متكاملة .
5						تعمل القيادة بالشركة على تلبية إحتياجات كافة الأطراف التي تتعامل معها وتفهم التوقعات والإحتياجات الحالية والمستقبلية والسعي لإرضائهم وإبهارهم بجودة الخدمات التأمينية المقدمة.

اولا: البيانات الشخصية

. ضع علامة () أمام الخيار الذي يناسبك

1/ العمر :

واقل من 20	واقل من 30	واقل من 40	اكثر من
30	40	50	50

2/ المؤهل العلمي :

اخرى	دكتورا	ماجستير	دبلوم	بكالوريوس	دبلوم	ثانوي
	ة	ر	عالي	س	وسيط	

3/ التخصص العلمي :

اخرى	احصاء	اقتصاد	محاسبة	إدارة	تأمين
حدد				اعمال	

4/ سنوات الخبرة في مجال التأمين :

اكثر من 15	عشرة واقل	واقل من 5	أقل من
ستة	من 15	عشرة	5 سنوات

الفرعية الثانية (2) أ (العاملين) : لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية/5

بين إلتزام القيادة بتطوير سياسات ونظم واجراءات العمليات التأمينية وجودة الخدمات التأمينية وفقا لمعايير إدارة الجودة الشاملة .

رقم البند	البند	أواف ق مطلبا	إواف ق	محايد	لا أواف ق مطلبا	لا أواف ق
1	لإلتزام القيادة بالجودة من خلال السعي الي تبني وتطبيق مبادي ونظم ادارة الجودة الشاملة كموجه اساسي للقيام بجميع اجراءات الشركة يؤدي الي التحسين المستمر للعمليات .					
2	تبذل القيادة جهد دائم ومستمر لتوفير ودعم ومساندة خدمات تأمينية ذات جودة عالية وتقوم دائما بتوعية العاملين بأن التطوير والتحسين المستمر هو مسؤولية كل فرد في الشركة .					
3	تعمل القيادة علي تطوير وتوثيق العلاقة لكل اصحاب العلاقة لتعزيز الثقة المتبادلة بما يكفل الاستمرارية والالتزام في التعاون المستقبلي وذلك للحفاظ علي وضع متميز للشركة علي الصعيدين المحلي والعالمي .					
4	تعمل القيادة علي ترسيخ مفهوم رضا المشتركين في التعامل بين الادارات داخل الشركة وفروعها وجعل مفهوم رضا المشتركين فهم استراتيجي .					
5	قيادات الشركة وفروعها ملتزمون بشكل دائم باستخدام					

	الاجراءات الفنية المعتمدة لكل الاعمال لتحقيق نظام اداري يتطابق مع مواصفات نظم ادارة الجودة العالمية (ISO) (الايزو 9001-2000).					
6	القيادة بالشركة وجميع العاملين بالرئاسة والفروع ملتزمون بسياسة ادارة الجودة الشاملة بالشركة لضمان جودة العمليات التأمينية .					
7	تلتزم قيادة بالشركة بمنهجية تحسين الاداء المؤسسي والتعرف علي نتائج ادراك المشتركين لجودة الخدمات التأمينية المقدمة لتطوير وتنمية مختلف جوانب الاداء .					
8	تولي قيادة الشركة اهمية لنتائج المراجعة الداخلية للنظام المالي والاداري ونتائج التدقيق الداخلي والخارجي وتخضع هذه ISO لنظام الجودة الايزو 9001-2000 . النتائج لمناقشة والمراجعة بهدف التحسين والتطوير .					
9	تلتزم قيادة الشركة بمنهجية تحليل العوامل البيئية الخارجية الاقتصادية ، السياسية ، التقنية في اعداد وتحديث خطتها الاستراتيجية لتحليل عوامل القوة (SWOT) والضعف والفرص والمخاطر .					
10	تركز قيادة الشركة على إجراء التحسين المستمر لإداء العاملين					
11	تسعي قيادة الشركة للتطوير واستخدام خطط التدريب والتطوير لضمان ملائمة امكانيات العاملين وفقا لاحتياجاتها الحالية والمستقبلية .					

الفرضية الثالثة: لاتوجد علاقة ذات علاقة احصائية بين تخطيط وتحليل/5

. وتنمية الموارد البشرية وجودة الخدمات التأمينية

رقم البند	البند	أوافق مطلقا	إوافق ق	محايد	لا أوافق مطلقا	لا أوافق ق
1	يتم التخطيط للموارد البشرية وإدارتها وتطويرها بالشركة وفقا لنظم ادارة الجودة الشاملة .					
2	تم التعينات والتطوير الوظيفي وفقا لمنهجية ادارة الجودة الشاملة .					
3	توجد منهجية لضمان العدالة في كافة نواحي التوظيف بما في ذلك المساواة في الفرص وفقا لنظم ادارة الجودة الشاملة .					
4	يشارك العاملين في فرق التحسين كل في مجاله					
5	تتبع قيادة الشركة سياسة التمكين الوظيفي وخلق جيل جديد من القادة لكل التغييرات التي تطرأ علي الصعيدين المحلي والعالمي .					
6	فرص التعلم والتدريب مكفولة للجميع وبمختلف المستويات بالشركة .					
7	الأنظمة والإجراءات الموثقة والقرارات تطبق					

	بشفافية على الجميع					
8	معايير شغل الوظائف بالشركة تتناسب مع متطلبات الوصف الوظيفي .					
9	كل الاجراءات تخضع للضبط و التوثيق و التطبيق و المراجعة و التحسين المستمر وفقاً لمتطلبات الايزو ISO 9001-2000					
10	يرغب العاملون بالشركة في المشاركة بشكل تطوعي في تحسين جودة الخدمات التأمينية المقدمة للمشاركين .					

الفرضية الرابعة : لاتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين مؤشرات قياس 5/

. وتحليل الاداء وجودة الخدمات التأمينية وفقا لمعايير إدارة الجودة الشاملة

رقم البند	البند	إوافق	محايد	لا اوافق مطلقا	لا اوافق
1	تستخدم الشركة باستمرار نتائج الدراسات والبحوث لتحقيق التحسين المستمر .				
2	تستخدم الشركة استقصاءات المشاركين الدورية .تؤدي الى التحسين المستمر وتجزئة الخدمة المقدمة				
3	الاستخدام المستمر لنتائج الدراسات والبحوث في المجموعات الدائمة من المشاركين يؤدي الى التحسين المستمر لجودة الخدمات التأمينية كماً ونوعاً .				
4	يتسم نظام تقييم اداء لجودة الخدمات التأمينية بالشركة بالعدالة والموضوعية والشفافية .				
5	تقوم الشركة بإجراء مسح ودراسة موضوع التأمين بهدف وضع الحلول والاقتراحات .				
6	تقوم الشركة بدراسة الوضع الحالي للملاءة المالية ومدى ملاءمتها مقارنة بالمعايير العالمية				
7	تقوم الشركة بدراسة الوضع الحالي لمعدل الخسارة واثـر ذلك علي الملاءة المالية و مقارنته بالمعايير العالمية .				
8	تقوم الشركة بإجراء أبحاث حول إـلزامات التي توجد بالشركة (رضا المشاركين - تحليل المعاملات - التنوع - شكاوي المشاركين) لوضع الحلول المناسبة .				
9	تقوم الشركة بإعداد الدراسات والأبحاث اللازمة عن ، حجم الاخطار والاطار المتوقعة وتحديد مخاطرها والخسائر الناتجة عنها بشريا وماديا .				

: اولا: البيانات الشخصية

. ضع علامة () أمام الخيار الذي يناسبك

: العمر /1

اكثر من 50	واقل من 40 50	واقل من 30 40	واقل من 20 30

2/ المؤهل العلمي :

اخرى	دكتور اة	ماجستير	دبلوم عالي	بكالوريوس	دبلوم وسيط	ثانوي

3/ التخصص العلمي :

اخرى حدد	احصاء	اقتصاد	محاسبة	إدارة اعمال	تأمين

4/ سنوات الخبرة في مجال التأمين :

اكثر من 15 ستة	عشرة واقل من 15	واقل من 5 عشرة	أقل من 5 سنوات

الفرضية الخامسة (2) (ب) المشتركين: لا توجد علاقة ذات دلالة/5

احصائية بين نتائج ادراك المشتركين والمجتمع لجودة الخدمات التأمينية يؤدي الي التحسين المستمر إلي جودة الخدمات التأمينية وفقا لمعايير إدارة الجودة الشاملة .

رقم البند	البند	أوافق مطلقا	إوافق ق	محايد	لا أوافق مطلقا	لا إوافق ق
1	. توفر الشركة كل التغطيات التي تحتاجها					
2	لدي الشركة نافذه لخدمات المشتركين ممتازة ومهياة بكافة وسائل الراحة.					
3	تناسب التغطيات والاسعار والشروط التي تصممها الشركة مع توقعاتك .					
4	لديك شعور بأن جميع الموظفين بالشركة يعملون علي تقديم خدمات متميزة .					
5	تقدم الشركة خدمات تأمينية متنوعة					
6	. الشركة لديها موقع الكتروني مواكب يسهل الرجوع اليه					
7	. تستخدم الشركة الوسائل الالكترونية للخدمة عملائها					
8	لديك شعور بأن كافة العاملين بالشركة يعرفون وينفذون سياسة الجودة					
9	لديك شعور بالامان والطمأنينة عند تعاملك مع الشركة الخدمات المقدمة					
10	الخدمات التي تقدمها الشركة تناسب مع متطلباتك					

	وتحقق رضاك.					
11	تفضل التأمين دائما لدي الشركة علي الرغم من وجود شركات أخرى في السوق .					
12	تشعر دائما بأن تنفيذ الإجراءات بالشركة يستغرق وقتا معقولا .					