

مستخلص الدراسة

يلعب القطاع الخدمي دوراً مهماً وبارزاً في دعم الإقتصاد الوطني إذ يعتبر بمثابة المشجّع للمستثمرين لما يجلبه من خدمات أساسية و وقائية تساعد في تحقيق الأهداف وإتخاذ قرار الإستثمار السليم ، ومن بين هذه القطاعات الخدمية الأكثر أهمية قطاع الخدمات التأمينية لما يحققه من حماية لإقتصاديات البلدان ضد المخاطر التي تتعرّض لها . وبالرغم من تلك الأهمية لهذا القطاع بكل منظماته إلا أنه يسير بخطى بطيئة نحو التميّز والتقدّم في ترقية الأداء الذي يضمن تقديم خدمات تأمينية تحقّق الميزة التنافسية لتلك المنظمات وتحقّق الإشباع الأمثل لرغبات العملاء وكسب ثقتهم ، ومن هنا نبعت مشكلة الدراسة متمثلة في تدنّي مستوى الأداء و الخدمة المقدّمة للعملاء في قطاع التأمين مما انعكس سلباً على تحقيق الإستراتيجيات وتنفيذ الأهداف والخطط الموضوعة . وتمثّلت أهمية الدراسة في حادثة موضوع الجودة الشاملة ومحدودية شيوع الثقافة الخاصة بإدارة الجودة الشاملة هذا بالإضافة الى تأخر قطاع التأمين في الجهود نحو تحقيق الجودة الشاملة ، وتتأتي أهمية هذه الدراسة ايضاً من جانب تسليط الضوء على نظام إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقه داخل منظمات التأمين . وقد إتبّع الباحث المنهج الوصفي التحليلي ودراسة الحالة لحل مشكلة الدراسة حيث تمّ إختيار عينة الدراسة بصورة عشوائية من مجتمع الدراسة (شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة) . وقد تمثّلت فرضيات الدراسة في الآتي:

1. حصول شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة على شهادة الأيزو (ISO) أدّي إلى إرتفاع مستوي كفاءة الأداء والخدمة المقدّمة .
2. الرضا الوظيفي يؤثر إيجاباً على تطبيق نظام الجودة الشاملة بالمنظمة .

3. دعم الإدارة العليا يؤدي إلى نجاح نظام الجودة الشاملة بالمنظمة .

هذا وقد توصل الباحث إلى أهم النتائج التالية:

1. هنالك دعم واضح من قبل الإدارة العليا لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة للجهود المتعلقة بتطبيق نظام الجودة الشاملة .

2. هناك إلتزام شخصي واضح لكل فرد بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة بشأن تطبيق برامج وخطط الجودة الشاملة .
3. هنالك تقدُّم واضح وملحوظ فى ترقية الأداء والخدمة المقدَّمة بعد حصول شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة على شهادة الأيزو .
4. هنالك عدم وضوح وعدم فهم من قبل بعض العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة لسياسات وخطط الجودة الشاملة بالشركة.

وقد قام الباحث من خلال نتائج الدراسة بوضع حزمة من التوصيات أهمها:

1. الإعلان عن جائزة سنوية من هيئة الرقابة على التأمين تتنافس عليها جميع المنظمات العاملة في مجال التأمين هدفها ترقية الخدمات التأمينية المقدَّمة وتلبية رغبات العملاء.
2. تكثيف الدورات التدريبية في مجال الجودة الشاملة لكل العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة واعتبارها دورات حتمية لكل العاملين.
3. إقامة سمینارات و ورش عمل دورية لتقييم الأداء وتعميق مفهوم الجودة الشاملة لدى العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة.
4. رصد جائزة سنوية من قبل الإدارة العليا لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة ، تُمنح للإدارة الأكثر تمیزاً فى تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة .
5. إضافة إدارة الجودة الشاملة ك تخصص في الجامعات السودانية.