

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	شكر وتقدير
د	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال
ح	مستخلص الدراسة
ى	Abstract
الفصل الأول : الإطار المنهجي والدراسات السابقة	
1	المقدمة
3	المبحث الأول : الإطار المنهجي للدراسة
3	مشكلة الدراسة
4	أهمية الدراسة
4	أهداف الدراسة
5	فرضيات الدراسة
5	مجتمع الدراسة
5	منهجية الدراسة
5	حدود الدراسة
6	أدوات الدراسة
6	هيكل الدراسة
8	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
الفصل الثاني : مفهوم الجودة وإدارة الجودة الشاملة	
13	المبحث الأول : الجودة
13	المطلب الأول : تعريف الجودة
15	المطلب الثاني : أبعاد ومحددات الجودة
18	المطلب الثالث : تكاليف الجودة
20	المبحث الثاني : مفهوم إدارة الجودة الشاملة
20	المطلب الأول : تعريف إدارة الجودة الشاملة
21	المطلب الثاني : أهداف إدارة الجودة الشاملة
24	المطلب الثالث : مراحل إدارة الجودة الشاملة
28	المطلب الرابع : المبادئ الأساسية لإدارة الجودة الشاملة
30	المطلب الخامس : المتطلبات الرئيسية لتطبيق الجودة الشاملة
35	المبحث الثالث : المعايير الدولية الأيزو 9000
35	المطلب الأول : مفهوم وأهمية المنظمة الدولية للمواصفات [ISO]
37	المطلب الثاني : سلسلة معايير الأيزو 9000 ومجالات تطبيقها
38	المطلب الثالث : خطوات تطبيق معايير الأيزو 9000
الفصل الثالث : مفهوم الخدمة وجودة خدمة العملاء	
42	المبحث الأول : مفهوم الخدمة
49	المبحث الثاني : الجودة في خدمة العملاء

الفصل الرابع : الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي والنتائج والتوصيات	
62	المبحث الأول : شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة
62	المطلب الأول : النشأة والتطور
63	المطلب الثاني : المبادئ والمرتكزات التي قامت عليها شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة
64	المطلب الثالث : الدور الإقتصادي والإجتماعي لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة
66	المطلب الرابع : الهيكل التنظيمي لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة
67	المبحث الثاني : تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة
67	الخدمات التأمينية التي تقدّمها شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة
74	تطبيق معايير الأيزو 9000 بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة
76	مقارنة أداء شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة ما قبل وبعد حصولها على شهادة الأيزو
78	المبحث الثالث : الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي
122	المبحث الرابع : النتائج ،التوصيات ومقترحات لدراسات مستقبلية
125	قائمة المراجع ومصادر المعلومات
الملاحق	
127	إستبانة العاملين بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة
131	الهيكل التنظيمي لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	أوجه المقارنة بين الإدارة التقليدية وإدارة الجودة الشاملة	31
2	الإختلافات بين كلٍ من إدارة الجودة الشاملة والمعيار البريطاني للجودة	36
3	أنماط العملاء ومميزاتهم	59
4	مقارنة الأقساط المكتتبة بشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة ما قبل وبعد الحصول على شهادة الأيزو	76
5	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب النوع	79
6	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب الفئة العمرية	80
7	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المؤهل العلمي	82
8	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب المسمى الوظيفي	84
9	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب سنوات الخبرة	86
10	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب حضور الدورات التدريبية في مجال الجودة الشاملة	88
11	التوزيع التكراري النسبي للمبحوثين حسب عدد الدورات التدريبية في مجال الجودة الشاملة	90
12	نتيجة إختبار المصادقية لفرضيات الدراسة	93

94	التوزيع النسبي التراكمي لإجابات المبحوثين للفرضية الأولى	13
101	التوزيع النسبي التراكمي لإجابات المبحوثين للفرضية الثانية	14
107	التوزيع النسبي التراكمي لإجابات المبحوثين للفرضية الثالثة	15
111	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الأولى	16
113	نتائج اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الأولى	17
115	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثانية	18
117	نتائج اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثانية	19
119	الأوساط الحسابية الموزونة والانحرافات المعيارية لعبارات الفرضية الثالثة	20
120	نتائج اختبار مربع كاي لعبارات الفرضية الثالثة	21

فهرس الأشكال

رقم الش كل	العنوان	الصفحة
1	إستراتيجية الجودة الشاملة	22
2	مراحل إدارة الجودة الشاملة	27
3	أنماط الخدمات	48
4	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب النوع	79
5	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب الفئة العمرية	81
6	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب المؤهل العلمي	82
7	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب المسمى الوظيفي	84
8	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب سنوات الخبرة	86
9	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب حضور الدورات التدريبية في مجال الجودة الشاملة	88
10	التوزيع التكراري للمبحوثين حسب عدد الدورات التدريبية في مجال الجودة الشاملة	90