

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العميل بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين المحدودة

عثمان صديق ادم علي

جامعة النيلين

مجلة كلية الدراسات العليا

الرقم الدولي الموحد: 1858-6228

المجلد: 16 ، 2021م

العدد: 09



كلية الدراسات العليا
جامعة النيلين

دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العميل بالتطبيق على شركة شيكان للتأمين المحدودة

عثمان صديق ادم علي

كلية التجارة – جامعة النيلين – الخرطوم - السودان

المستخلص

تناولت الدراسة دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق مستوى الخدمات للزبون بشركة شيكان للتأمين المحدودة، تمثلت مشكلة البحث في ماهو دور ادارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا العميل ومدى مساهمة الجودة في تحقيق ذلك. تمثلت أهمية البحث في توضيح أثر إدارة الجودة الشاملة في رضا العميل، انتشار المفهوم ذلك. تسويقي بين منظمات الأعمال الذي يؤكد على محورية الزبائن في توجيه أعمال المنظمة كافة. هدفت الدراسة إلى توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها، التمييز بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة وغيره من المفاهيم المشابهة. ومن اهم الفرضيات التي اتبعها الباحث انه وجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا الزبون، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعميل. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن تطبيق نظام الجودة الشاملة يحسن من مستوى الخدمة المقدمة للعميل، واهتمام المنشأة بتحسين وتطوير الكفاءات و الأساليب التقنية والإدارية يزيد من مستوى الخدمات المقدمة للعميل، كما أن تمتع المنشأة بميزة اليقظة التنافسية والتكنولوجية المستمرة يحسن من مستوى الخدمة المقدمة للعميل واهم التوصيات: يجب أن تكون المنشأة على معرفة كاملة بمختلف المجالات العلمية والتكنولوجية والإدارية المتعلقة بالخدمات المقدمة للعميل، يجب على المنشأة مراعاة بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد وتوفير معدات متطورة، يجب على أن تكون ساعات العمل ملائمة مع العملاء. أتبع الباحث المنهج الوصفي لدراسة العلاقة بين الجودة الشاملة ورضا العميل وتأكيد جمع المعلومات عن تلك العلاقة وفهمها وتحليلها بالطرق الإحصائية للوصول إلى النتائج التي تثبت أو تنفي صحة فرضياتها.

يعد الزبون المحرك الأساسي للمؤسسة فهي تسعى دائماً لإرضائه

والحصول على ولائته. لأن فهم حاجاته يزيد من قدرة المؤسسة للوصول

إلى افضل مستوى للنمو.

المقدمة

تعتبر الجودة من القضايا القديمة جداً في تاريخ الحضارة الانسانية، فبعض النصوص الفرعونية وبعض النصوص من شريعة حمورابي اشارت الي أهمية الجودة في العمل. وفي حضارتنا الإسلامية وردت أحاديث نبوية كثيرة عن إتقان العمل، ولعل الحديث النبوي المشهور لدينا ((من عمل منكم عملاً فليتنهه))¹ خير مثال علي ذلك. إلا أنه وبالرغم من الممارسة العلمية القديمة لمسألة الجودة فإن دراستها وتدوينها العلمي لم يبدأ الا في بدايات القرن الماضي علي يد الأمريكي إدوارد ديمينغ وجوزيف جوران وغيرهما. وكثرت الأبحاث والدراسات بعد ذلك في هذا المجال حتي وصلت الي مرحلة متقدمة، وسخر لخدمة موضوع الجودة علوم متنوعة مثل علم الإحصاء والرياضيات والعلوم السلوكية والاقتصادية.

يستحوذ رضا الزبون على امية كبيرة في سياسة اي مؤسسة ويعد من أكثر المعايير فعالية وقد ازداد اهتمام منظمات الأعمال بمسألة الجودة في العقود القليلة الماضية لعدة أسباب، فمنذ أن حدثت الثورة الصناعية في القرن الثامن عشر وحتى اليوم مرورا بثورة الاتصالات في منتصف القرن الماضي وبانتشار ظاهرة العولمة، تزايدت وبشكل مطرد التنافسية بين المنظمات، مما حدا بها الي السعي للحصول علي ميزة تنافسية تمكنها من البقاء في ظل هذه المنافسة الشرسة، فكانت الجودة وسيلة مهمة للحصول علي هذه الميزة. يتمثل رضا العميل في النتيجة الإيجابية لقياس درجة رضا العميل عن المنتج أو الخدمة أو التجربة وعادة ما يتم التوصل الي هذا المقياس من خلال نشر استطلاع قياس رضا العملاء. ومن الملاحظ علي الصعيد المحلي

¹ - عبد الله بن غديان عبد العزيز آل الشيخ عبد العزيز بن عبد الله بن باز ...

2 . التمييز بين مفهوم إدارة الجودة الشاملة وغيره من المفاهيم الشبيهة .

3 . توضيح مفهوم فاعلية أداء المنظمات وكيفية قياسها والحكم عليها.

4 . بيان أثر إدارة الجودة الشاملة علي فاعلية أداء منظمات الأعمال في تحسين رضا الذبون.

أهمية البحث :

يمكن تحديد الأهمية من خلال ما يلي :

أولاً : من الناحية العلمية :

1 . هناك العديد من النظريات والمؤلفات في مجال إدارة الجودة الشاملة والتي كانت في كثير من الاحيان تعكس وجهة نظر أصحابها تجاه إدارة الجودة الشاملة، مما أدى الي تنوع كبير في الأفكار ووجهات النظر بل تعارضها احيانا، الامر الذي يتطلب تأطير وتحديد اهم معالم وسمات إدارة الجودة الشاملة ومحاولة التوفيق بين آراء ووجهات نظر كاتبها.

2 . على المؤسسة التي ترغب في النجاح في أسواق المنافسة اليوم أن تجعل من الذبون النواة التيتدور حولها عملياتها وأن تبتعد عن المفهوم البيعي وتركز على المفهوم التسويقي الحديث الذي يبدأ وينتهي بحاجات ورغبات الذبون وكيفية إشباعها.

ثانياً : من الناحية العملية :

1 . المنافسة المتصاعدة بين المنظمات الإنتاجية والخدمية تدفع هذه المنظمات للتركيز علي كسب ميزة تنافسية تمكنها من الاستمرار والبقاء .

2 . انتشار المفهوم التسويقي بين منظمات الأعمال الذي يؤكد علي محورية الزبائن في توجيه أعمال المنظمة كافة .

3 . تؤثر الجودة علي سمعة المنظمة، واذا ما فقدت منظمة ما سمعتها الحسنة فإنها ستحتاج الي وقت كبير لاسترجاعها .

4 . إن تحرير التجارة العالمية وضغوطات العولمة قد جعلت منظمات الأعمال ملتزمة بالمعايير العالمية بالنسبة لمواصفات السلع والخدمات المقدمة، مما عزز مسألة الالتزام بمفاهيم الجودة الشاملة .

5 . في ظل الأزمة الاقتصادية الراهنة، أصبحت مسألة تخفيض التكاليف مسألة حاسمة بالنسبة للمنظمات، وبالتالي يصبح تطبيق إدارة الجودة الشاملة أمراً ضرورياً من خلال ما يدعيه منظورها باسهامها الكبير في تجنب الهدر.

عموما غياب مسألة الجودة والاهتمام بها بالرغم من أهمية هذا الموضوع خاصة في دولة مثل التي تشير التقارير الدولية الي تراجع قدرتها التنافسية بين الدول .

مشكلة البحث:

لاحظ الباحث ضعف فاعلية أداء منظمات الأعمال على المستوى المحلي والدولي، ويتوقع أن يكون مرد ذلك إلى قلة الاهتمام بمسائل الجودة الشاملة في تحقيق رضا الذبون، لذا يسعى هذا البحث إلى توضيح العلاقة بين فاعلية أداء المنظمات ومدى التزامها بتطبيق مفهوم الجودة الشاملة علي تحقيق رضا الزبون. ويمكن صياغة مشكلة البحث بالسؤالين التاليين:

• هل تلتزم المنظمات بمفهوم إدارة

الجودة الشاملة؟

• هل من علاقة بين التزام منظمات

الأعمال بإدارة الجودة الشاملة

وبين فاعلية أدائها؟ وما أثر ذلك

على كل من رضا زبائننا، ورضا

عاملينا، وجودة منتجاتنا، وأدائها

الاستراتيجي (ربحيته، نمو مبيعاتها،

حصتها السوقية.....)؟

فرضيات البحث:

1 . توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة

وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعميل.

2 . توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة

الجودة الشاملة ورضا الزبائن.

3 . توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة

الشاملة ونتائج الأداء الرئيسي والالتزام بالمعايير

الاستمرارية.

4 . توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة

الجودة الشاملة والقدرة على المنافسة ونجاحها.

أهداف البحث :

1 . توضيح مفهوم إدارة الجودة الشاملة وكيفية تطبيقها عمليا علي تحقيق رضا الذبون.

ثالثاً : من الناحية القومية :

- 1 . العمل على تحسين وتطوير إجراءات وأساليب العمل .
- 2 . منع حدوث المشكلات بدلاً من العمل على تصحيح الأخطاء.
- 3 . رفع مستوى الأداء وتحسين نوعية الخدمات لإرضاء الذبون.

مصادر جمع المعلومات:

مصادر أولية: الكتب والمراجع والمجلات العلمية والانترنت.

مصادر ثانوية: الاستبيان

حدود البحث:

الحدود الزمانية: 2017

الحدود المكانية: شركة شيكان للتأمين المحدودة.

الدراسات السابقة:

1/ مصطفى محمد، 2016:

تناولت الدراسة دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة ف أداء مؤسسات التعليم الأساسي دراسة مقارنة بين القطاعين العام والخاص في ولاية الخرطوم من خلال طرح مشكلة الدراسة والمتمثلة في التعليم الأساسي بقطاعية العام والخاص؟ الهدف الرئيسي للدراسة قياس العلاقة الترابطية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة وتطوير الأداء في مؤسسات التعليم الأساسي بقطاعية العام والخاص، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في التعليم الأساسي بولاية الخرطوم، معايير إدارة الجودة الشاملة التي يتم تطبيقها في التعليم الأساسي بقطاعية العام والخاص والمقارنة بينهما، دور إدارة التعليم الأساسي في تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة. افترضت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وتطوير الأداء بمؤسسات التعليم الأساسي وذلك من خلال الفروض الآتية توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعليم الأساس بين القطاعين العام والخاص، يختلف أداء مؤسسات التعليم الأساسي بالقطاع العام عن القطاع الخاص لاختلاف إدراك لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة، يختلف أداء مؤسسات التعليم الأساسي بالقطاع العام عن القطاع الخاص لاختلاف إدراك العاملين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة، يختلف أداء

مؤسسات التعليم الأساسي بالقطاع العام عن القطاع الخاص لاختلاف الاعتمادات المرصودة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، أتبعته الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم التوصل الي مجموعة من نتائج أهمها ميزانية التعليم ضعيفة جداً في الميزانية العام للدولة لاتوجد وحدة إدارية لإدارة الجودة الشاملة في الهيكل التنظيمي للتعليم الأساسي بوزارة التعليم العام ولاية الخرطوم، لا يختلف أداء مؤسسات التعليم الأساسي بالقطاع العام عن القطاع الخاص لاختلاف إدراك لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لصالح القطاع الخاص، يختلف أداء مؤسسات التعليم الأساسي بالقطاع العام عن القطاع الخاص لاختلاف إدراك العاملين لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة لصالح القطاع الخاص، يختلف أداء مؤسسات التعليم الأساسي بالقطاع العام عن القطاع الخاص لاختلاف إدراك العاملين لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة للعمل على إنشاء مركز للجودة الشاملة يكون خاصاً بالتعليم العام وتابعاً لوزارة التعليم الاتحادية يعمل على تطوير العملية التعليمية وتقويمها بصورة مستمرة، العمل على نشر ثقافة الجودة الشاملة في المجتمع بصورة عامة وبصورة خاصة في القطاع التربوي بدء بالادارات التعليمية في كافة المستويات نزولاً إلى العاملين. الاهتمام من القيادات السياسية والقيادات العليا في الدولة بالعمل على رفع ميزانية التعليم تدريجياً حتى تصبح الرقم الأول في الميزانية العامة للدولة من خلال اقتناع القيادات السياسية بأهمية تطبيق إدارة الجودة في التعليم بصورة عامة والتعليم الأساسي بصورة خاصة : (أميمة عبد العزيز مصطفى محمد، دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أداء مؤسسات التعليم الأساسي).

2/ ابوبكر (2013م): (2)

تناولت الدراسة جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثرها على رضا الزبون. تمثلت مشكلة

الدراسة الرئيسية في هل لجودة الخدمة تأثير على رضا الزبون لدى المؤسسات الإستشفائية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات جودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة الإستشفائية من خلال استقصاء آراء عينة من الزبائن،

² - كلثوم ابوبكر ، جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية وأثرها على رضا الزبون ، (الجزائر: جامعة قاصدي مرباح، رسالة ماجستير منشورة ، 2013م).

كما هدفت تقديم اطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة ومؤشراتها بالإضافة إلى التعرف على رضا الزبون وطرق قياسه.

من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: يرى غالبية أفراد عينة الدراسة المرضى ومقدمي الخدمة أن بعد الإستجابة لا يحظى بالإهتمام الكافي من المستشفى، فمن الضروري أن تبدي اهتماماً أكبر بتلبية حاجات المرضى ومساعدتهم، وكذلك توفير العدد الكافي من مقدمي الخدمة حتى تسهل عملية إنتاج وتقديم الخدمات، إن مستوى إهتمام المستشفى ببعد الضمان لم يبلغ بعد من وجهة نظر المرضى المستوى الذي يمكن من خالله القول أن المريض يشعر بالأمان والثقة أثناء تعاملاته مع مقدمي الخدمة. ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة: توفير أماكن خاصة لنقاهة المرضى مثل حديقة خاصة بالمستشفى ومستلزمات سواء كان ذلك من الأجهزة أم المعدات الحديثة، التعرف على حاجات الزبون كمنطلق لتحديد مواصفات الخدمة، بمعنى أن تتبنى المؤسسة الإستشفائية استراتيجية تسويقية موجهة بالزبون.

اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في انها تناولت جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية دراسة حالة المؤسسة العمومية الإستشفائية سليمان عميرات وأثرها على رضا الزبون بينما تناولت الدراسة الحالية دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون.

3/ دراسة بلحسن (2012):⁽³⁾

تناولت الدراسة تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون. تمثلت مشكلة الدراسة الرئيسية في إلى أي درجة تأثر جودة الخدمة لدى مؤسسة موبيليس في تحقيق الرضا لزبائنها،

هدفت الدراسة إلى تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة وأساليب قياسها وتحسينها ونماذج تقييمها بالإضافة إلى التعرف على رضا الزبون وطرق قياسه ، التعرف على تقييم الزبائن لمستوى جودة خدمات موبيليس المقدمة لهم، كما هدفت إلى تحديد أهم نسب المعايير التي تعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة خدمات مؤسسة موبيليس. من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تقديم المؤسسة الخدمات وحدوث بعض الأخطاء فيها وهذا راجع لقلة المراقبة على مقدمي الخدمة، عدم توفير موظفين المؤسسة المعلومات التي يحتاجها الزبون مما يجعله يتنقل بين أعوان المؤسسة، طول فترة الرد على شكاوي الزبائن. ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة:

السرعة في تقديم الخدمات والرد على شكاوي الزبائن، زيادة الجمال الترويجية للتعريف بالخدمات التي تقدمها المؤسسة والتغييرات التي قد تحدثها، القيام بالبحوث الميدانية الخاصة بتقييم رضا الزبائن اعتمادا على النماذج العلمية الحديثة لمعرفة جوانب النقص في جودة الخدمات وتطويرها. اختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أن هذه الدراسة درستها الميدانية مؤسسة موبيليس – وكالة ورقلة والدراسة الحالية دراستها الميدانية شركة شيكان للتأمين المحدودة.

4/ العلوي بارحمة.2017:

تناولت الدراسة موضوع إدارة المعرفة ودورها في أداء المنظمات بالتطبيق على مصانع الأدوية في اليمن وتحليل الدور للتعرف على جوانب القصور والتوجه بمعالجتها، وتمثلت مشكلة الدراسة في انخفاض أداء مصانع الأدوية في اليمن وتمثلت الأسئلة الفرعية في هل يوجد اثر دور ادارة المعرفة في أداء مصانع الأدوية في اليمن وتمثلت الأسئلة الفرعية في هل يوجد اثر لعمليات إدارة المعرفة في أداء مصانع الأدوية في اليمن، وهل يوجد اثر لتقانة إدارة المعرفة في أداء مصانع الأدوية في اليمن ، هل يوجد اثر لفريق إدارة المعرفة في أداء مصانع الأدوية في اليمن، وعليه تمثلت الفرضية الرئيسية في لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لادارة المعرفة في الأداء المؤسسي لمصانع الأدوية في اليمن، وتمثلت الفرضيات الفرعية في لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لعمليات إدارة المعرفة في الأداء المؤسسي لمصانع الأدوية في اليمن ولا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتقانة ادارة المعرفة في الأداء المؤسسي لمصانع الأدوية في اليمن ولا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لفريق المؤسسي لمصانع الأدوية في اليمن ولا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لفريق للمعرفة في الأداء المؤسسي لمصانع الأدوية في اليمن.

وخلصت الدراسة الى عدة نتائج كان أهمها إن عناصر إدارة المعرفة والمتثلة ب (عمليات إدارة المعرفة – تقانة المعرفة – فريق المعرفة) لها تأثير معنوي على أداء مصانع في اليمن ، الأمر يعني إن توافر تطبيق عناصر إدارة المعرفة مجتمعة يؤدي الى زيادة في تحسين الأداء لدى المنظمات عينة الدراسة، وأوصت الدراسة بعدد من الفرضيات أهمها بالاحتفاظ الكوادر والخبرات والمبدعين من العاملين الذين يمتلكون المعرفة العالية في مصانع الأدوية في اليمن، والاستفادة منهم في تقديم الاستشارات منهم في تقديم الاستشارات وتحويل المعرفة الضمنية التي يمتلكونها الى معرفة ظاهريستفيد منها جميع

³ - سميحة بلحسن، تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون ، (الجزائر:

جامعة قاصدي مرباح رسالة ماجستير منشورة ، 2012م).

بأنها: الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية للمستهلك من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً⁽⁵⁶⁾ تعرف الهيئة الأمريكية المشتركة لاعتماد منظمات الرعاية الصحية الجودة بأنها درجة الالتزام بالمعايير الحالية والمتفق عليها للمساعدة في تحديد مستوى جيد من الممارسة ومعرفة النتائج المتوقعة لخدمة أو إجراء أو تشخيص أو مشكلة طبية معينة ويعرف ترووديتور الجودة بأنها استراتيجية عمل أساسية تسهم في تقديم سلع وخدمات ترضي بشكل كبير العملاء في الداخل والخارج وذلك من خلال تلبية توقعاتهم الضمنية والصريحة⁽⁷⁾.

فقد عرف ديفيد "4891 David"م" الجودة بأنها صفة أو درجة تميز في شئ ما وتعني درجة امتياز لنوعية معينة من المنتج ، والجودة حسب رأي فيشر "6991 Fishir"م" بأنها تعبر عن درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتازة وكون خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعية منظور المنظمة أو منظور الزبائن. كما كان يقصد بالجودة تحقيق رغبات وتوقعات المستهلكين والمستفيدين مما تقدمه المنظمة من سلع أو خدمات بل أنها تصل إلى محاولة تقديم مستوى أعلى من تلك التوقعات.⁽⁸⁹⁾ وايضاً تعرف الجودة مدى ملائمة المنتج للاستخدام أي القدرة على تقديم أفضل وأصدق صفات⁽⁸⁾

إدارة الجودة الشاملة تقوم على أساس أن كل عضو في المؤسسة، وعلى أي مستوى يكون مسئولاً بصورة فردية عن جودة ما يخصه في العمليات التي تساهم في تقديم السلعة أو الخدمة "

تتطلب إدارة الجودة الشاملة من الفرد أن يكون ملتزماً بعملية التحسين المستمر. تطبيق إستراتيجية إدارة الجودة الشاملة يهتم بصورة كبيرة جداً بعملية تحويل القلوب والعقول لذا فأنها تتطلب حماساً تبشيرية، الذي حيث يكون ناهجة من أعلى إلى أسفل المنظمة، فأنه يجب أن يخلق إلزاماً يمتد من أسفل المنظمة إلى أعلى مستوى

العاملين لرفع مستويات الأداء المؤسسي في كافة مجالات المصنع، وأوصت الدراسة الي تكوين إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي تحت عنوان إدارة المعرفة، كما أوصت الي الاهتمام بتعريف العاملين بالأساليب الحديث والمتطورة في مجال إدارة المعرفة وذلك من خلال جلسات عمل لتبادل المعرفة المرتبطة بأنشطتها والتي تشجع على تحويل المعرفة واكتسابها وتوزيعها و تخزينها وتطبيقاتها.(توفيق مهدي العلوي بارحمة، إدارة المعرفة ودورها في أداء المنظمات)

مفهوم الجودة الشاملة:

يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشئ ودرجة الصلابة، وقديما كانت تحدد الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية في تماثيل وقلاع وقصور الغرض التفاخر بها، أو لإستخدامها لأغراض الحماية، وحديث تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثروة الصناعية وظهور المؤسسات الكبرى وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة ابعاد جديدة ومشبعة. وعنها يقول أبو الجودة العالمية (إدوارد ديمينغ): " الجودة الجيدة لاتعني بالضرورة الجودة العالية. إنها تعني درجه معقولة يمكن التنبؤ بها من الانتظام والاتساق والثقة بجودة تناسب السوق ". ويعرف كروسبي الجودة فيقول انها: " التوافق مع المتطلبات، وليس مدى كون الشئ جيدة" كما يعرفها (مير زيد عبودي) بأنها: " حالة ديناميكية ترتبط بالمنتجات المادية والخدمات والعمليات والبيئة المحيطة، بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات" ⁽⁴⁾ يعرفها "Juran"م" الجودة بأنها: "الملائمة للاستعمال المقصود" واستنادا لها التعريف يقدم "3991 Mitra"م" تعريف آخر يستوعب الجودة في كل من السلعة والخدمة بأنها "ملائمة السلعة أو الخدمة للاستعمال المقصود وفقا لما يطلبه المستهلك". وتعرف الجودة من قبل المنظمة الدولية للتوحيد القياسي "ISO" والجمعية الأمريكية للجودة

⁴- فيصل بن جاسم بن محمد أحمد آل ثاني، إدارة الجودة الشاملة في

المؤسسات الإعلامية، ط1، (بيروت: دار المعرفة للطباعة والنشر، 2008م)، ص ص 29 - 30.

⁵.

⁶- بأكبر مبارك عثمان، المدخل لإدارة الجودة الشاملة، ط1، (القاهرة: دار غريب

للنشر والطباعة، 2006م)، ص ص 11-

⁷- خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات على

القطاع الصحي، ط1، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، 1997م)، ص

43.

⁸- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، (الأردن: عمان: داراليازوري للنشر والتوزيع، 2005م)، ص15.

⁹- طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى المصري، الجودة الشاملة والإعتماد الأكاديمي في التعليم، ط1، (القاهرة :

المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014 م). ص ص 18-19.

- مشاركة الموظفين وإلتزامهم بالعمل المبني على التأهيل والتدريب
تعتبر عنصراً أساسياً.
- الإعتراف بالإنجاز الجيد للأفراد والجماعات.
- ترميز وقياس ضروري لتمييز النظام.
- إضافة إلى ذلك هنالك بعض الأسئلة الرئيسية التي يجب الإجابة عنها قبل أن يبدأ تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة:
- ما هي طبيعة العمل؟ ما هي عناصر النجاح الأساسية؟
- ما هي مهمة المنظمة؟ كيف تتوافق الجودة مع خطة عمل المنظمة؟

ما هي تكلفة الجودة؟ كيف يمكن قياس التقدم؟
بناء عليه يمكن القول بأن إدارة الجودة الشاملة هي عبارة عن فلسفة عامة تقدم على مجموعة من الأفكار التي تمثل تحوة عملية ومجموعة من المفاهيم والمعتقدات والممارسات الإدارية التي جمعت من قبل مجموعة كبيرة من العلماء خلال فترة الثلاث أو الأربعة عقود الماضية.⁽¹¹⁾
الفكرة الأساسية لإدارة الجودة الشاملة ربما تتضمن إلتزام بين الإستراتيجية والرؤية المستقبلية والعمليات وهذا يعني العمل على ثلاث مستويات هي:

1. الرؤية المستقبلية أة رسالة المنظمة.
2. التوجه الإستراتيجي.
3. التوصيف العملي والرقابة.

عرف (Okland 2000) إدارة الجودة الشاملة بأنها عبارة عن منهج إداري لتحسين درجة المنافسة، الفعالية والمرونة للمنظمة ككل، وهي طريقة لمعرفة جميع الأنشطة وتعتمد على جميع الأفراد في جميع المستويات الإدارية.

كما عرفه (Odger 1990) بأنها " أكثر من مجرد العمليات الإدارية حيث أنها تعتبر ثقافة وطريقة حياة تهدف من خلالها وعن طريقها المنظمات إلى احدث تغيرات أساسية في أساليب جميع الأفراد جميع المديرين، وجميع الموظفين والتصرف السليم في المنظمة" وقد عرفها معهد الجودة الفيدرالي بأنها " القيام بالعمل الصحيح بشكل صحيح ومن أول مرة مع الأعمال على تقييم المستهلك في معرفة تحسين الأداء."⁽¹²⁾

فيها. وقد أكد كل من Juranelandshikawa على ضبط الجودة (بواسطة الفرد ولكن ليس عن طريق التفتيش) وأكد Erosby على تقليل التكلفة والعيوب بينما ركز peters على الإستجابة لطلب الزبون أو العميل. Deming من جانبه ركز على ضرورة إدخال البهجة والسرور على نفس الزبون أو على الفخر والاعتزاز بالعمل.
هؤلاء الكتاب يختلفون فلسفية بعض الشئ في تأكيداتهم تلك إلا أن القاسم المشترك بينهم هو الإدراك بأن الجودة تهتم بتوفير أقصى درجة من الرضا للزبون مع الحفاظ على مستويات منخفضة من التكاليف.
(10)

وكما أوضح (Bank 1992) لقد إدارة الجودة الشاملة جزء من المنهج الكلي للتقدم والتطور، ويمتلك مفهوم الجودة الشاملة القوة الكامنة لتحويل الالغاز إلى شخصيات متحركة تحرر الناس في العمل لكي يصبحوا أكثر صدقا مع انفسهم واكثر إبداعا ويمكن تحرير بعض الخصائص العامة لنظام إدارة الجودة الشاملة التي أكد عليها العديد من الخبراء باقدار متفاوت كالاتي:

- توقعات واحتياجات الزبون هي الأكثر أهمية.
- الجودة هي ما يلبي احتياجات وليس ما يحدده المنتج.
- تعتمد الجودة من وجهة نظر الزبون على فعالية الحلقات الداخلية للزبائن.
- إن عمل الفريق يعتبر أمراً أساسياً.
- يجب تقليل الهرمية أو الظل الإداري بحيث لا يزيد عن اربع مستويات إدارية ما بين القمة والقاعدة.
- تحسين الجودة يقوم على فعالية النشاطات قصيرة المدى.
- الإلتزام طويل المدى يعتبر شئنا أساسية، حيث أن النجاح لا يمكن أن يكون كاملاً لأن البيئة الخارجية للمنظمة المتغيرة بصورة مستمرة تتطلب إعادة تطييف مستمر من قبل إدارة المنظمة.
- الغرض أو الهدف الرئيسي هو تحول المنظمات إلى ثقافة الجودة.
- تقدير الكادر البشري للتنمية والتطوير يعد عنصراً أساسياً.

¹⁰- عمر أحمد عثمان المقلي، عبد الله عبد الرحيم إدريس، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، (الخرطوم - 2011م)، ص 3.

¹¹- المرجع سابق، ص 14.

¹²- عمر أحمد عثمان المقلي، مرجع سابق، ص 16.

أهمية الجودة الشاملة :

سعي الباحثين منذ بداية الثمانينات من القرن الماضي بمختلف منطلقاتهم الفكرية والفلسفية في استثمار المراكز الإدارية والتنظيمية التي استندت عليها التوجهات في المؤسسات الغذائية والسلع الغذائية بشكل خاص وإنها تجاوزت الاتجاهات التقليدية التي تؤكد علي أن الجودة العالية تقتري بتكاليف إنتاجية وتشغيلية عالية ، حيث إن التوجهات للمؤسسات الغذائية أكدت علي أن النوعية التنافسية العالية يمكن أن تحقق بتكاليف إنتاجية واطئة وذلك عن طريق استثمار المواهب والقدرات الفكرية للقوي البشرية في مختلف ميادين التشغيل الانتاجي للمؤسسات الغذائية.

ويمكن تلخيص أهمية الجودة الشاملة فيما يلي : (حمود خضير ، إدارة الجودة الشاملة)

1/ انحسار شكاوي المستهلكين وتقليصها: لقد ظهر من خلال استخدام اسلوب إدارة الجودة الشاملة تقليص شكاوي المستهلكين بشأن المنتجات المقدمة وانعكاس ذلك علي تخفيض التكاليف بشكل عام .

2/ تقليص تكاليف النوعية : لقد حققت العمليات النوعية في المؤسسات الغذائية تقليص التكاليف خلال سنوات قليلة ، وقد اتسم دور لجان النوعية في شركة (Cater Pillar) من خلال العمل وقف ستة مداخل مركزية هي :

أ/ تحديد المسؤولية لكل نشاط انتاجي .

ب/ تحديد العلاقات المتداخلة ما بين المستهلك والمجهز والمهام المطلوبة لكل منها.

ج/ إقرار المقاييس النوعية ونقاط المراقبة المراد إنجازها.

د/ تقييم العمليات المصرفية بوضوح.

و/ تبسيط الفعاليات والانشطة العملية بشكل واسع كلما أمكن ذلك .

ز/ استخدام الخرائط الاحصائية واعتماد اسلوب النظام الوقائي في السيطرة علي العمليات الإنتاجية .

3/ زيادة الحصة السوقية : لقد أسهمت الأنشطة المتعلقة باستخدام إدارة النوعية الشاملة الي زيادة الحصة السوقية للمنظمات الانتاجية والخدمية بشكل كبير.

4/ تقليص الحوادث والشكاوي .

5/ تقليص المبيعات وزيادة رضى المستهلكين ، زيادة الكفاءات . وقد أسهمت النتائج الايجابية التي حققتها إدارة الجودة الشاملة لتحفيز العديد من الباحثين للعمل جديا في دراسة الآثار الناجمة لتطبيق هذا الاسلوب الهادف للتطور والتحسين المستمرين في الأداء المنظمي في المؤسسات (خضير ، إدارة الجودة الشاملة).

أن أهمية الجودة الشاملة ترجع للاتي : ولماذا نهتم بها ؟ ان نظام الجودة الشاملة يمكن الإدارة من دراسة احتياجات العملاء والوفاء بها وكذلك أنه يؤدي الي تخفيض التكلفة وزيادة الربحية في ظل الظروف التنافسية التي تعيشها المؤسسات الغذائية يساهم مدخل ادارة الجودة الشاملة في تحقيق ميزة تنافسية في السوق وان تطبيقه أصبح أمراً ضروريا للحصول علي بعض الشهادات الدولية مثل ISO9000.

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وعقباتها :

يحتاج تطبيق إدارة الجودة الشاملة أمرين أساسيين (ويليامز ، ريتشارد) 1 . لابد من وجود معرفة عملية بالشركة .

2 . أن يتوفر لدي الأفراد الوعي الكامل بإدارة الجودة الشاملة .

كما يحتاج تطبيقها الي توافر المتطلبات التالية التي تعتبر عوامل أساسية لتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة بالتطبيق العملي : ضرورة ايمان الإدارة العليا بأهمية مدخل إدارة الجودة الشاملة ، فتبني فلسفة إدارة الجودة الشاملة تبدأ من اقتناع الإدارة العليا بالتحسين والتطوير التي يترجم في صورة خطط يليها التنفيذ العملي.

مراحل تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

تختلف طرق تطبيق إدارة الجودة الشاملة باختلاف الشركة نفسها، وتعتمد علي قدرات ومعرفة وتجارب الأفراد المشتركين في هذه العملية ، وبالتالي فإنه لا توجد عملية قياسية أو طريقة واحدة للتطبيق، إلا أنه يمكن تحديد أهم مراحل هذه العملية في التالي :

أولاً : تقييم ثقافة الشركة :

ويمكن أن يقوم بهذا التقييم فرد من الشركة أو خبير ملم بإدارة الجودة الشاملة ، والهدف هو معرفة مدي تقبل ثقافة الشركة لمبادئ الجودة الشاملة أو رفضها لها .

ثانياً : تبني الادارة العليا لفلسفة الجودة الشاملة :

في هذه المرحلة تعزز الإدارة العليا للمنشأة رغبتها في تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ومن هذا المنطلق يبدأ كبار المديرين في المنشأة بتلقي

(TQM).

يرى الباحث أن الجودة هي إنتاج السلع والخدمات بشكل يلبي احتياجات ورغبات الزبون ويرضي طموحاته.

اسس ومعايير الجودة الشاملة :

يعتقد بعض خبراء الجودة أنه لا يمكن تفادي حدوث الأخطاء لأن الكمال لله وحده ، ويوحي لفظ معيار الجودة بأنه ينبغي علي الأفراد والمؤسسات أن يقرروا مقدار ما يمكنهم تحقيقه من الكمال في جودة منتجاتهم أو خدماتهم وذلك اعتمادا علي حاجات عملائهم ويجب أن يكون معيار أساس الجودة خاليا من العيوب إن كان ذلك ممكنا) توفيق محمد عبدالمحسن ، مدخل إدارة الجودة الشاملة وآيزو (9000). إن معايير قياس النوعية الموجودة في المنتجات الغذائية كثيرة ومتعددة حسب أنواعها والمواصفات المحددة لكل منها وهي :

- الصنف أو المستوي الذي يحدد به نوعية المنتجات الغذائية وجودتها الي الأصناف والمستويات المختلفة ومداها مثلا الصنف أو النوعية العالمية وتحدد الأصناف أو المستويات النوعية عادة من خلال المؤشرات النوعية للمنتجات .
- تصنف المنتجات الغذائية الي جيدة وريئة أو مرفوضة والمنتجات الرديئة او المرفوضة تعني المنتجات التي لا تتطابق مع المواصفات المحددة أي انتاجها لم يكن وفقا للتصاميم التي حددت.

الجودة والمواصفات القياسية :

الجودة مجموعة السمات والخواص للمنتج التي تحدد مدي ملاءمته لتحقيق الغرض الذي انتج من أجله ليلبي رغبات المستهلك المتوقعة وتعتبر المواصفات القياسية المحدد اساسيللجودة ، والتي تشكل أعمدة أساسية تقوم عليها جودة الإنتاج وجودة الخدمات ومن خلال هذه الأعمدة الأساسية يمكن إحداث عمليات التطوير المطلوبة لتلبي رغبات المستهلكين (<http://www.fiseb.com>)

الشروط الواجب توفرها في المواصفات :

- 1 - وضوح المواصفة : يجب أن تكون المواصفة واضحة حيث يسهل فهمها بواسطة كل المعنيين بها كما يجب أن تكون بعيدة عن أي مصطلحات أو معاني غير واضحة ، مما يعكس سمات الشفافية .
- 2 - التكامل: يجب أن تكون المواصفة متكاملة في المضمون والمعني مما يبعد اجتهادات الأفراد لإدخال أو تبديل أي جزئية منها ، ويتطلب

برنامج تدريبي متخصص عن مفهوم النظام وأهميته ومتطلباته ومبادئه ، ويمكن أن تقوم بعملية التدريب هذه جهات مختصة خارجية، وأفضل مدة للتدريب ما بين 6-8 جلسات قصيرة خلال 3-4 أشهر علي الأقل لاستيعاب التأثير المرتقب من تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، ويجب أن يتون موضوع التدريب من ستة عناصر أساسية (ويليامز ، ريتشارد)

- 1 . تلخيص أساسي لماهيم إدارة الجودة الشاملة ونتائجها.
- 2 . هدف وغرض إدارة الجودة الشاملة في الشركات .
- 3 . سبب أهمية إدارة الجودة الشاملة في عالم التجارة اليوم .
- 4 . نظرة شاملة حول مبادئ إدارة الجودة الشاملة .
- 5 . وصف الالتزام المطلوب من كل أفراد الشركة .
- 6 . صيغة مكتوبة تعبر رؤية الادارة العليا لما يجب أن تكون عليه ال الجودة .

نظم الجودة ISO9000 الأسس والمعايير :

إن التحديات العالمية المعاصرة (عولة الاقتصاد ، انتشار تقنية المعلومات ، شبكات المعلومات INTERNET ، منظمة المواصفات العالمية ISO ، اتفاقية التجارة العالمية GATT... الخ) تحتم علي المنظمات الاقتصادية إنتهاج الأسلوب العلمي الواعي في مواجهة هذه التحديات واستثمار الطاقات الانسانية الفاعلة في ترصين الأداء التشغيلي والبيعي بمرونة أكثر كفاءة وفاعلية ، ومن أكثر الجوانب الإدارية الهادفة إدارة الجودة الشاملة TQM والتي أصبحت الآن وبفضل الكم الهائل في المعلومات وتقنيات الاتصال سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث سيما وأن الإدارة العلمية المعاصرة أسهمت بشكل حثيث في تطوير بنية المنظمات الاقتصادية بشكل كبير.

لقد أصبحت الجودة إحدى أهم مبادئ الإدارة في الوقت الحاضر. لقد كانت الإدارة بالماضي ، وتعتقد بأن نجاح الشركة يعني تصنيع منتجات وتقديم خدمات بشكل أسرع وأرخص، ثم السعي لتصرفها في الأسواق وتقديم خدمات لتلك المنتجات بعد بيعها من أجل تصليح العيوب الظاهر فيها.

لقد غيرت مبادئ الجودة هذا المفهوم القديم واستبدلته كما يقول فايغونباوم " رئيس الأكاديمية الدولية للجودة " بمفهوم آخر يدعو الي ما يلي : " إن تصنيع المنتجات بشكل أفضل، هو الطريق الأمثل الذي يؤدي الي تصنيعها بشكل أسرع وأرخص ". (فايغونباوم ، من مجلة

شركة شيكان للتأمين المحدودة نبذة تعريفية عن شركة شيكان نشأة وتطور الشركة

يتطلع التأمين في الاقتصاد الحديثة بدور كبير حيث يمثل دور الحماية لما قد توصل له هذه الاقتصاديات من أخطار إما بفعل البشر أو بفعل الطبيعة . وقد اهتمت بلدان العالم المتقدم بأمر التأمين وعملت علي تطويره والتوسع فيه بتوفير العديد من التغطيات التي لم تكن موجودة من قبل والتي دعت الحاجة اليها في ما شهدته هذه البلدان من تطور صناعي وتقني ثم أخيراً الثورة التكنولوجية خاصة في مجال الاتصالات التي العالم بأسره بخيرها وشرها.

يشكل التأمين في وقتنا الحاضر أهمية كبرى علي صعيد الاقتصاد والتجارة الدولية واقع الناس ومعاشهم في انحاء العالم كله، بل أصبح ضرورة اقتصادية ملحة ومنشط حيوي هام ولازمة من لوازم التجارة والصناعة والزراعة، وتتعاظم هذه الأهمية في ظل ما يشهده الاقتصاد العالمي عموماً والعربي والإسلامي علي وجه الخصوص من عدم استقرار في ظل العولمة وخصخصة الأنشطة الاقتصادية والتطور الهائل في وسائل النقل ووسائل الاتصال المتمثل في الثورة التقنية والتجارة الالكترونية الي جانب التحديات الكبيرة والماثلة التي تواجه الاسواق العربية وصناعة التأمين .

النشأة والتأسيس والتطور :

تأسست شركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة في عام 1983م وأصبح القطاع العام ملزماً بالتأمين لدي الشركة بموجب القرار الجمهوري رقم 412/259 في أكتوبر من العام 1990م وقد صرح للشركة بممارسة جميع أنواع التأمين وإعادة التأمين علي الممتلكات (الأشياء) والمسئولية والأشخاص وتعتبر إحدى شركات الهيئة الاقتصادية الوطنية التابعة لوزارة الدفاع الوطني حيث تعتبر أكبر شركات التأمين في السودان . (ابراهيم عثمان الهادي ، تجربة التأمين الإسلامي في السودان)

مجهودات الشركة للحصول علي شهادة الأيزو

نظام الأيزو يهتم بجودة النظام الكلي للمؤسسة الإنتاجية أو الخدمية بهدف ضمان استمرار جودة المنتج أو الخدمة الي جانب زيادة القدرة التنافسية للشركة وتحسين صورة الشركة لدي العملاء ورفع مستوى الأداء وتحقيق الكفاءة المطلوبة والفعالية للعمليات كذلك تمكين

هذا الامر أن تكون المواصفة المعنية قد مرت بمراحلها المختلفة منذ أن كانت مسودة أو مقترح ، وتم توزيعه علي أكبر شريحة مستفيدة لابداء الرأي والملاحظات والأخذ بتلك الآراء او الملاحظات المتفق عليها.
3 - الواقعية : يجب أن تكون المواصفة واقعية وسهلة التطبيق والا يقود تطبيقها الي رفع التكاليف وانحسار فرص المنتج أو الخدمة .
4 - الربحية : يجب أن تقود المواصفة عند تطبيقها بواسطة الجهة المعنية الي خفض تكاليف الإنتاج ورفع كفاءة الأداء وزيادة حجم التسويق وتحقيق ربحية مشجعة لتكون دافعا للمؤسسة والعاملين بها.
5 - الملاءمة : يجب أن تكون من خصائص تلك المواصفة الملاءمة في التطبيق لفترة طويلة حتي لا تكون عرضة للتبديل والتغيير والاضافات ، التي إن وجدت يجب أن تكون ثانوية ويتم ادراجها بعد فترة من الزمان وبعد تجارب ميدانية طويلة .

ضرورات تطبيق أنظمة إدارة الجودة :

يحتاج المورد (المنتج ، الموزع ، مقدم الخدمة ...الخ) الي نظام فعال لإدارة الجودة في المؤسسة ، يتيح له تحليل متطلبات الزبون وتحديد كافة العمليات الإنتاجية والمساعدة التي تضمن الحصول علي المنتج بالمواصفات المطلوبة ويجعل كافة العمليات فيها تحت المراقبة والضبط إضافة الي ذلك فإن مثل هذا النظام لغدارة الجودة ، يجب أن يقدم التحسينات المستمرة التي تؤدي الي تطوير المنتجات والعمليات.

لقد يسرت عائلة المواصفات القياسية ISO9000 علي المنشآت مهمة تأسيس أنظمة إدارة الجودة بتحديد ما الصفات التي يجب أن تتسم بها هذا الأنظمة ، ما يسر إنتاج السلع بمستوي الجودة المطلوب والمحافظة علي هذا المستوي بشكل مستديم . إن نظام إدارة الجودة هو الآلية التي تستطيع بواسطتها المنشأة ان تنظم عملياتها وتدير مواردها كي تحقق الجودة وتحسنها بشكل اقتصادي في كافة الأنشطة التي تقوم بها.

الخطوات المطلوب اتخاذها لتطبيق أنظمة الجودة :

يعتبر نظام إدارة الجودة أحد أنظمة الإدارة المطبقة في المؤسسة ، والتي يمكن أن تشمل أنظمة الإدارة المالية والبيئية وغيرها.

- تخطيط وتنفيذ مراجعات داخلية أولية ومراجعات الوثائق والمستندات لنظام الآيزو .

منهجية الدراسة

نتناول فيما يلي الاجراءات التي اتبعها الباحث في الدراسة التطبيقية من تحديد مجتمع الدراسة الميدانية، واختيار مفردات العينة الممثلة لهذا المجتمع ووصفها. مع بيان الأداة المستخدمة لجمع البيانات وكيفية التوصل اليها، واجراء اختبارات الثبات والصدق لهذه الاداة للتأكد من صلاحيتها للدراسة . كما يتم توضيح المقاييس والأساليب الإحصائية التي استخدمت لدراسة وتحليل البيانات واختبار فروض الدراسة، وذلك علي النحو التالي :

مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون المجتمع الاساسي للدراسة من العمال. وتم اختيار مفردات عينة البحث بطريقة عينة عشوائية بسيطة للحصول علي بيانات الدراسة ، فطبيعة مشكلة وفرضيات هذا البحث يوجد لها اهتماما مقدرا وسط مجتمع البحث ، وتم توزيع عدد (160) استبيان علي أن يشمل التوزيع جميع المستويات الموضحة في مجتمع البحث وتم استرجاع (160) استبيان سليمة تم استخدامها في التحليل بيانه كالاتي :

جدول (1) الاستبيانات الموزعة والمعادة بعد تعبئتها

البيان	العدد	النسبة %
استبيانات تم اعادتها بعد تعبئتها كاملة	160	100%
استبيانات غير صالحة للتحليل	0	0%
إجمالي الاستبيانات الموزعة	160	100%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الدراسة الميدانية ، 2017م

من الجدول أعلاه يتضح أن معدل الاستجابة بلغ 100% من الاستبيانات.

الشركة من التقييم الذاتي وتحفيز العاملين علي العمل بروح الفريق بما يؤدي الي خفض الهدر في امكانيات الشركة من حيث الموارد المادية والبشرية والوقت .

أصبح من الضروري ولزاما لكل المؤسسات التي تنشئ التقدم والتطور والاستمرارية والبقاء والتي تعمل علي رضا العملي أن تعمل علي تطبيق نظام الآيزو والذي يعتبر الطريق الأوحده للوصول الي الجودة الشاملة ومن ثم الي التميز.(ابراهيم عثمان الهادي ، تجربة التامين الاسلامي في السودان).

تطبيق نظام الآيزو بالشركة :

مراحل تطبيق نظام الآيزو بالشركة كالاتي :-

المرحلة الأولى : التزام الادارة العليا (شركة شيكان للتأمين و اعادة التأمين المحدودة)

تبنت الإدارة العليا لشركة شيكان للتأمين وإعادة التأمين المحدودة في منتصف العام 2004م إقامة نظام جودة متماسك ودعمه وتطويره من أجل التحسين المستمر المستدام للخدمات التي تقدم للعملاء وذلك بإصدار قرار إداري بالرقم (2005/73) بتاريخ 4/2005/6م من المدير العام بتكوين لجنة للنظر في تأهيل الشركة علي انظمة الجودة العالمية.

المرحلة الثانية : خطوات الحصول علي الآيزو بالشركة:

- تشكيل فريق عمل مهمته الاشراف والتنسيق والاعداد لتطبيق نظام الجودة .
- تحديد أهداف الجودة .
- التشاور حول وضع أهداف الجودة العامة لكل أفراد الشركة وتحديد مستوى جودة الخدمات .
- وضع السياسة العامة للشركة الخاصة بالجودة " سياسة الجودة".
- تعيين ممثل الإدارة للجودة.
- تنفيذ برامج وورش عمل للتوعية بنظام الآيزو لمختلف العاملين بالشركة مع تقديم دورات مراجعين داخليين .
- تحضير مصفوفة تشرح ما هي الإجراءات التي ستكتب في نظام الآيزو.
- اعداد دليل الجودة والذي يعتبر مرجعاً " رئيسياً".
- كتابة وتوثيق اجراءات الشركة وتعليمات العمل والاجراءات التصحيحية والوقائية .

جدول (3) يوضح تحسين وتطوير الكفاءات والأساليب التقنية والادارية يزيد من مستوي الخدمات المقدمة للعميل

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	42	26.3
اوافق	105	65.5
محايد	5	3.1
لا أوافق	6	3.8
لا اوافق بشدة	2	1.3
المجموع	160	100

من الجدول أعلاه نجد أن 3.26% من أفراد عينة الدراسة يوافقون بشدة علي أن تحسين وتطوير الكفاءات والأساليب التقنية والادارية يزيد من مستوي الخدمات المقدمة للعميل و 5.65% و 1.3% محايد و 8.3% لا اوافق و 3.1% لا يوافق بشدة ، بما أن اغلبيه الاجابات توافق علي تحسين وتطوير الكفاءات والاساليب يزيد من مستوي الخدمات المقدمة للعميل فهذا يدل علي وجود علاقة بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين مستوي الخدمات المقدمة للعميل.

جدول (4) يوضح وجود تجهيزات ومعدات متطورة تؤدي الي رضا الزبائن

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	38	23.8
اوافق	95	59.4
محايد	14	8.8
لا أوافق	9	5.5
لا اوافق بشدة	4	2.5
المجموع	160	100

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الدراسة الميدانية ، 2017م

من الجدول أعلاه نجد أن 8.23% من أفراد الدراسة يوافقون بشدة علي " وجود تجهيزات ومعدات متطورة تؤدي الي رضا الزبائن " و 4.59% محايدون و 5.5% لا يوافقون و 5.2% لا يوافقون بشدة، بما أن اغلبيه الاجابات توافق علي أن " وجود تجهيزات ومعدات متطورة تؤدي الي

جدول (2) معاملات الثبات لعبارات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ

الفرضية	معامل الثبات	معامل الصدق	عدد العبارات
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعميل	0.83	0.91	7
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا الزبائن	0.74	0.86	7
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة الشاملة ونتائج الأداء الرئيسي و الالتزام بمعايير الاستمرارية	0.81	0.90	7
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة و القدرة على المنافسة ونجاحها	0.72	0.85	7
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة و نتائج الأداء	0.66	0.81	7
الصدق والثبات الكلي	0.80	0.89	35

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد علي بيانات الدراسة الميدانية ، 2017م

رضا الزبائن" فهذا يدل على وجود علاقة بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضاء الزبائن .

جدول رقم (5) يوضح إجمالي إجابات المبحوثين عن الفرضية الأولى (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعميل)

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	282	25.2
أوافق	736	65.7
محايد	58	5.2
لا أوافق	36	3.2
لا أوافق بشدة	8	7.
المجموع	1120	100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات استبيان الدراسة الميدانية، 2017م
من الجدول أعلاه نجد أن 2.25% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة هي الموافقة بشدة على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعميل " و 7.65% موافق و 2.5% محايد و لا 2.3% لا يوافق و 7.0% لا يوافق بشدة .

جدول رقم (6) يوضح إجمالي إجابات المبحوثين عن الفرضية الثانية (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا الزبائن)

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	213	19.0
أوافق	776	69.3
محايد	88	7.8
لا أوافق	29	2.6
لا أوافق بشدة	14	1.3
المجموع	1120	100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات استبيان الدراسة الميدانية، 2017م

من الجدول أعلاه نجد أن 0.19% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة الموافقة بشدة على أن " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا الزبائن " و 3.69% موافق و 8.7% محايد و 6.2% لا يوافق و 3.1% لا أوافق بشدة .

جدول رقم (7) يوضح إجمالي إجابات المبحوثين عن الفرضية الثالثة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة الشاملة ونتائج الأداء الرئيسي والالتزام بمعايير الاستمرارية)

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	207	18.5
أوافق	815	72.8
محايد	59	5.3
لا أوافق	33	2.9
لا أوافق بشدة	6	5.
المجموع	1120	100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات استبيان الدراسة الميدانية، 2017م
من الجدول أعلاه نجد أن 5.18% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة هي الموافقة بشدة على " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة الشاملة ونتائج الأداء الرئيسي و الالتزام بمعايير الاستمرارية " و 8.72% موافق و 3.5% محايد و 9.2% لا يوافق و 5.0% لا يوافق بشدة

جدول رقم (8) يوضح إجمالي إجابات المبحوثين عن الفرضية الرابعة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة والقدرة على المنافسة ونجاحها)

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	177	15.8
أوافق	784	70.0
محايد	96	8.5
لا أوافق	50	4.5
لا أوافق بشدة	13	1.2
المجموع	1120	100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات استبيان الدراسة الميدانية، 2017م

أوافق	629	56.2
محايد	157	14.0
لا أوافق	30	2.7
لا أوافق بشدة	0	0.0
المجموع	1120	100.0

المصدر: إعداد الباحث من بيانات استبيان الدراسة الميدانية، 2017م
من الجدول أعلاه نجد أن 1.27% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة هي الموافقة بشدة على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة و نتائج الأداء " و 2.56% موافق و 14.0% محايد و 7.2% لا يوافق .

من الجدول أعلاه نجد أن 8.15% من إجمالي إجابات أفراد عينة الدراسة هي الموافقة بشدة على "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة و القدرة على المنافسة و نجاحها " و 0.70% موافق و 5.8% محايد و 5.4% لا يوافق و 2.1% لا يوافق بشدة .

جدول رقم (9) يوضح إجمالي إجابات المبحوثين عن الفرضية الخامسة (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة و نتائج الأداء)

العبارة	العدد	النسبة %
أوافق بشدة	304	27.1

جدول رقم (10): يوضح اختبار فرضيات الدراسة ككل:

رقم العبارة	الفرضية	قيمة مربع كاي	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسيط	الاستنتاج	التفسير
1	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة الشاملة وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للعميل	1674.39 3	4	000.	4.11	696.	4.00	دالة	موافق
2	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة ورضا الزبائن	1810.02 7	4	000.	4.02	696.	4.00	دالة	موافق
3	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الجودة الشاملة و نتائج الأداء الرئيسي والالتزام بمعايير الاستمرارية	2057.14 3	4	000.	4.06	633.	4.00	دالة	موافق
4	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة و القدرة على المنافسة و نجاحها	1816.92 0	4	000.	3.95	724.	4.00	دالة	موافق
5	توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق إدارة الجودة الشاملة و نتائج الأداء	714.307	3	000.	4.08	716.	4.00	دالة	موافق

المصدر: إعداد الباحث من بيانات استبيان الدراسة الميدانية

4 . أن العمل علي متابعة احتياجات العملاء ومتابعة مختلف التطورات العلمية والتكنولوجية يرفع من مستوى الخدمة المقدمة للعميل.

5 . أن الحرص علي تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة وسرعة الرد علي شكاوي العملاء ومعالجتها تحقق رضا العميل عن التعامل مع المنشأة .

6 . أن تطبيق نظام الجودة الشاملة يؤثر على نتائج الأداء الرئيسي و الالتزام بمعايير الاستمرارية في المنشأة .

7 . أن وضع ميزانية معتبرة لتيسير العمل و أن يكون الهيكل الإداري للشركة حسب التخصصات المطلوبة يحسن من نتائج الأداء الرئيسي.

8 . أن وجود خطة واضحة لتوفير المعينات و وضع سياسات لإدارة الجودة و تطبيقها على أقسام الشركة يزيد من نتائج الأداء والالتزام بالمعايير الاستمرارية.

التوصيات:

1 . اهتمام المنشأة بالابداع والابتكار بصفة مستمرة يحسن مستوى الخدمة المقدمة للعميل.

2 . مراعاة المنشأة لاحتياجات العميل المحتملة والمتوقعة (المعلن وغير المعلن) لتتمكن من تحسين الخدمة المقدمة للعميل.

3 . يجب أن تكون المنشأة علي معرفة كاملة بمختلف المجالات العلمية والتكنولوجية والإدارية المتعلقة بالخدمات المقدمة للعميل لتحسين مستوى الخدمات المقدمة له .

4 . مراعاة المنشأة بتنفيذ الاعمال في الوقت المحدد وتوفير معدات متطورة يجلب رضا العملاء وضمان استمراريتهم في التعامل مع المنشأة .

5 . اهتمام المنشأة بدقة مواعيد عملها وبأن تكون ساعات عملها ملائمة مع العملاء .

6 . مراعاة المنشأة لوجود خطة تدريبية لاكتشاف الخلل و التعريف بمفاهيم الجودة الشاملة و تطبيقها يحسن من نتائج الأداء .

7 . اهتمام الشركة بتوظيف من يتماشى مع عمل الشركة لزيادة من نتائج الأداء الرئيسي والالتزام بمعايير الاستمرارية .

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للفرضية الأولى أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً أي توجد فروق ذات دلالة إحصائياً بين إجابات المبحوثين تجاه الفرضية الأولى ، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين الموافقة على الفرضية الأولى.

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للفرضية الثانية أقل من 0.05 وهي دالة إحصائياً أي توجد فروق ذات دلالة إحصائياً بين إجابات المبحوثين تجاه الفرضية الثانية، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين الموافقة على الفرضية الثانية.

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للفرضية الثالثة أقل من 0.05 وهي ذات دالة إحصائياً أي توجد فروق ذات دلالة إحصائياً بين إجابات المبحوثين تجاه الفرضية الثالثة، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين الموافقة على الفرضية الثالثة.

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للفرضية الرابعة أقل من 0.05 وهي ذات دالة إحصائياً أي توجد فروق ذات دلالة إحصائياً بين إجابات المبحوثين تجاه الفرضية الرابعة، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين الموافقة على الفرضية الرابعة.

من الجدول أعلاه نجد أن القيمة الاحتمالية لاختبار مربع كاي للفرضية الخامسة أقل من 0.05 وهي ذات دالة إحصائياً أي توجد فروق ذات دلالة إحصائياً بين إجابات المبحوثين تجاه الفرضية الخامسة ، وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجدها أكبر من الوسط الفرضي (3) عليه أخذت آراء المبحوثين الموافقة على الفرضية الخامسة .

النتائج:

1 . أن تطبيق نظام الجودة الشاملة يحسن من مستوى الخدمة المقدمة للعميل .

2 . أن اهتمام المنشأة بتحسين وتطوير الكفاءات والأساليب التقنية والإدارية يزيد من مستوى الخدمات المقدمة للزبون.

3 . ان تمتع المنشأة بميزة اليقظة التنافسية والتكنولوجية المستمرة يحسن من مستوى الخدمة المقدمة للعميل.

12 عثمان الهادي ابراهيم - تجربة التأمين الاسلامي في السودان - ط2.

13 .عمر أحمد عثمان المقلي، عبد الله عبد الرحيم إدريس، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الثانية، (الخرطوم - 2011م).

14 فيصل بن جاسم بن محمد الأحمد آل ثاني، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية، ط1، (بيروت: دار المعرفة للطباعة والنشر، 2008م).

15 محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة الجودة الشاملة، (الأردن: عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع، 2005م).

16 محمد علي احمد رحمة الله، أثر الدور الوسيط للاستراتيجيات التنافسية في العلاقة بين الثقافة التنظيمية والتوجه الريادي، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في ادارة الاعمال، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، ادارة الأعمال، 2018م.

17 محمد علي احمد رحمة الله، أثر الدور الوسيط للاستراتيجيات التنافسية في العلاقة بين الثقافة التنظيمية والتوجه الريادي، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في ادارة الاعمال، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، ادارة الأعمال، 2018م.

18 المكتبة الالكترونية المجانية ، ادارة الاعمال ، <http://www.fiseb.com>

19 يغونباوم ، العدد الاخير من مجلة TQM لعام 2005م

8 . أتباع سياسة خفض الأسعار نسبيا مقارنة مع المنافسين و تنوع الأسعار بحيث تكون ملائمة مع الخدمات المقدمة للعملاء و انسجام الأداء في الشركة يحسن من الميزة التنافسية و يضمن نجاحها .

المصادر والمراجع

- 1 . أ. ود خضير كاظم حمود/ إدارة الجودة الشاملة / دار المسيرة للنشر.
- 2 . ابوبكر، كلثوم جودة الخدمة في المؤسسة الخدمية واثرها على رضا الزبون، (الجزائر: جامعة قاصدي مرباح، رسالة ماجستير منشورة ، 2013م).
- 3 . بابكر مبارك عثمان، المدخل لإدارة الجودة الشاملة، ط1، (القاهرة: دار غريب للنشر والطباعة ، 2006م).
- 4 . بلحسن، سميحة تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، (الجزائر: جامعة قاصدي مرباح رسالة ماجستير منشورة ، 2012م).
- 5 . توفيق مهدي العلوي بارحمة، إدارة المعركة ودورها في أداء المنظمات، دراسة مقدمة لنيل درجة دكتوراة في ادارة الأعمال، جامعة النيلين، كلية الدراسات الاعمال، 2017م.
- 6 . خالد بن سعد عبد العزيز بن سعيد، إدارة الجودة الشاملة - تطبيقات على القطاع الصحي، ط1، (الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، 1997م).
- 7 . د. توفيق محمد عبدالمحسن ، مدخل إدارة الجودة الشاملة وآيزو 9000، مكتبة النهضة المصرية
- 8 .د. توفيق مهدي العلوي بارحمة، إدارة المعركة ودورها في أداء المنظمات، دراسة مقدمة لنيل درجة دكتوراة في ادارة الأعمال، جامعة النيلين، كلية الدراسات الاعمال، 2017م.
- 9 طارق عبد الرؤوف، ايهاب عيسي المصري، الجودة الشاملة والإعتماد والأكاديمي في التعليم، ط1، (القاهرة : المجموعة العربية للتدريب والنشر، 2014 م).
- 10 عبد العزيز مصطفى محمد، أميمة دور تطبيق إدارة الجودة الشاملة في أداء مؤسسات التعليم الأساسي، رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراة في الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا ، قسم إدارة الاعمال، 2017.
- 11 عبد الله بن غديان عبد العزيز آل الشيخ عبد العزيز بن عبد الله بن باز