

مدیریت کیفیت جامع و نتایج عملکرد در شرکت‌های بیمه

مریم فروتن



سرشناسه	: فروتن، مریم، ۱۳۶۹ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت کیفیت جامع و نتایج عملکرد در شرکت‌های بیمه/ مریم فروتن.
مشخصات نشر	: تهران: انتشارات حانون، ۱۳۹۹.
مشخصات ظاهری	: ۱۰۸ص.
شابک	: 978-622-617193-9
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۹۹.
موضوع	: کیفیت فراگیر -- مدیریت
موضوع	: Total quality management
موضوع	: بیمه -- سازمان‌ها -- مدیریت
موضوع	: Insurance companies -- Management
موضوع	: کارآمدی سازمانی
موضوع	: Organizational effectiveness
رده بندی کنگره	: HD۶۳/۱۵
رده بندی دی‌سی	: ۶۵۸/۵۶۳
شماره کتابشناسی ملی	: ۷۳۰۳۶۴۷



مدیریت کیفیت جامع و نتایج عملکرد در شرکت‌های بیمه

ناشر: انتشارات حانون

نویسنده: مریم فروتن

صحافی: حانون

نوبت چاپ: اول

تاریخ انتشار: ۱۳۹۹

شابک: ۹۳-۹۳۱-۶۱۷۱-۶۲۲-۹۷۸

تیراژ: ۱۰۰۰ نسخه

قیمت: ۳۵۰۰۰۰ ریال

فهرست مطالب

۷.....	پیش گفتار.....
۹.....	فصل اول: کلیات.....
۱۱.....	مقدمه.....
۱۴.....	اهمیت و ضرورت موضوع.....
۱۶.....	تعریف واژگان و اصطلاحات.....
۱۹.....	فصل دوم: ادبیات موضوع.....
۲۱.....	مقدمه.....
۲۲.....	کیفیت خدمات.....
۲۴.....	تاریخچه کیفیت.....
۲۷.....	مدیریت کیفیت جامع.....
۳۰.....	هشت رکن مدیریتی در مدیریت کیفیت جامع.....
۳۱.....	عناصر اساسی کیفیت جامع.....
۳۲.....	ارزیابی عملکرد.....
۳۴.....	مدل تعالی سازمان (EFQM).....
۳۶.....	بررسی اجمالی مفاهیم بنیادین در مدل EFQM.....
۴۱.....	بررسی اجمالی معیارها در مدل EFQM.....
۴۵.....	مطالعات انجام شده در این زمینه.....
۶۷.....	کیفیت خدمات.....
۶۷.....	مدیریت کیفیت جامع (TQM):.....
۶۸.....	اقدامات فنی مدیریت کیفیت جامع.....

۶۸	اقدامات اجتماعی مدیریت کیفیت جامع
۶۸	مدل تعالی سازمان (EFQM)
۶۹	نتایج کلیدی عملکرد
۷۳	فصل سوم: فرایند پیش بینی اتفاقات و احتمالات بر اساس داده‌های فعلی
۷۵	مقدمه
۷۵	آمار توصیفی
۷۹	آمار استنباطی
۸۱	تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها
۸۸	مدل درسی (نمونه ساختاری)
۹۰	ارزیابی ارزش کلی مدل (شاخص‌های کیفیت)
۹۲	آزمون فرضیه‌ها
۹۵	نتیجه‌گیری
۹۹	منابع

پیش گفتار

مدیریت کیفیت جامع و بی‌پای است که با توجه به مؤلفه های تشکیل دهنده با هدف ارتقای کیفیت در سازمان های خدماتی به اجرا گذاشته شده و سعی در بهبود عملکرد دارد. در سازمان های بیمه ای خدمات ارائه شده بسیار ناملموس بوده و محیط متلاطم پیش روی آن ها منجر به دشواری پیاده سازی مدل تعالی سازه نه در جهت بهبود کیفیت خدمات می شود، لذا بررسی تاثیر مدل های موجود به منظور افزایش راندمان در این گونه سازمان ها توجه صاحب نظران و پژوهشگران بسیاری را به خود جلب کرد است. با توجه به این امر، اهمیت کیفیت موضوعی است که در بازار گسترده رقابتی امروز، بر عملکرد سازمان ها تاثیر به سزایی می گذارد؛ به ویژه در سازمان های خدماتی که از درجه ملموسی داللی ارائه شده کم می شود، این امر بسیار حائز اهمیت خواهد بود.

ارزیابی عملکرد صورت گرفته در سازمان ها، عاملی اساسی در مقایسه خدمات ارائه شده توسط شرکت های بیمه بوده که با توجه به محدود شدن فعالیت این صنعت در درست تعداد اندکی سازمان در کشور، رقابت تنگاتنگ شده و ارائه با کیفیت خدمات توسط این سازمان ها از اهمیت دو چندانی برخوردار می باشد.