

ورقة بحثية (القيادة الشاملة) (

Prepared by منصور السويحب

مهارات بحثية 1

Lecture No.9



إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء في المستشفيات: دراسة حالة مستشفيات الرياض

Task No.9

قضايا بحثية 1

Chapter
01

إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الاداء في المستشفيات : دراسة حالة
مستشفيات الرياض



عبد القادر، رؤية رافت. (2025). إدارة الجودة الشاملة وأثرها
على كفاءة الاداء في المستشفيات: دراسة حالة مستشفيات
الرياض. المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات
(CIMJ)، (86)، 1-33

القيادة الشاملة

الأسباب العلمية والمنطقية لهذا التصنيف من واقع الورقة البحثية:

ـ الارتباط اللفظي المباشر: عنوان البحث هو "إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء"، وهو ما يتطابق مع الخيار الثالث في قائمة المصطلحات المطلوبة للمهمة وهو "القيادة الشاملة".

ـ النهج الشامل للمنظمة: يوضح البحث أن إدارة الجودة الشاملة ليست مجرد أداة، بل هي "فلسفة رئيسية تركز على تلبية احتياجات العملاء من خلال تطبيق نهج شامل بهدف تحسين الأداء التنظيمي".

ـ شمولية الممارسات الإدارية: تُعرف الدراسة إدارة الجودة الشاملة بأنها نظام إداري يركز على عمليات المشاركة والتركيز على العملاء الداخليين والخارجيين، مما يعكس جوهر القيادة الشاملة التي تدمج جميع الأطراف.

ـ مشاركة العاملين: تؤكد الدراسة أن من مبادئ هذا النمط "مشاركة العاملين"، حيث يتطلب الاستجابة لاقتراحاتهم وآرائهم الإيجابية لرفع الروح المعنوية، وهو ركيزة أساسية في الفكر القيادي الشامل.

ـ التحسين المستمر لكل الأبعاد: تشير الدراسة إلى أن الجودة الشاملة تستلزم عملية تحسين مستمرة لا تنتهي أبداً تشمل الأفراد والمعدات والمواد والإجراءات، وهذا هو صلب الإدارة والقيادة الشاملة التي لا تستثني أي عنصر من عناصر المنظومة.

العنوان

العنوان هو الواجهة التي تحدد هوية البحث ونطاقه، وفي هذه الدراسة جاء بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة وأثرها على كفاءة الأداء في المستشفيات: دراسة حالة مستشفيات الرياض".

-المتغيرات البحثية:

المتغير المستقل: "إدارة الجودة الشاملة" وهي هنا ليست مجرد إجراء، بل فلسفة إدارية تهدف لاستبدال السلوكيات التقليدية بثقافة الجودة والتحسين المستمر.

-**المتغير التابع:** "كفاءة الأداء". ويقصد بها تنفيذ الأعمال بالأسلوب الصحيح وبأقل تكلفة زمنية ومادية وبشرية ممكنة لتحقيق الأهداف.

-**النطاق والمكان:** مستشفيات مدينة الرياض، مما يعطي الدراسة صبغة "دراسة الحالة" التي تسمح بالتعمق في بيئة صحية محددة ذات خصوصية اقتصادية واجتماعية.

-**المنهج:** اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لوصف الظواهر الاجتماعية وتحديد حجم تغيراتها.

مشكلة الدراسة

تعد مشكلة الدراسة هي المحرك الرئيسي للبحث، وقد صاغها الباحث في الورقة من خلال عدة أبعاد:

1- الفجوة الإدارية: بالرغم من أن إدارة الجودة الشاملة هي حجر الأساس للأداء المتميز، إلا أن المؤسسات الصحية تحتاج دائماً إلى آليات تضمن تقليل "مقاومة التغيير" وتطبيق هذه العناصر في كافة الأنشطة الإدارية.

2- التحديات الاقتصادية والتقنية: يواجه القطاع الصحي تغيرات جذرية تتطلب سلاحاً اقتصادياً (وهو الجودة) للبقاء في ظل التنافسية العالمية.

3- التساؤل الرئيسي: تتبلور المشكلة في السؤال: "ما أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على كفاءة الأداء في مستشفيات الرياض؟".

4- الاحتياج المهني: وجود فجوة في معرفة "المتطلبات الدقيقة" لتطبيق هذه الجودة في البيئة الصحية تحديداً لضمان رضا الموظفين والعملاء (المرضى).

اهداف الدراسة

الأهداف هي المقاصد التي يسعى الباحث للوصول إليها لإجابة تساؤلات المشكلة، وقد حددتها الورقة في ثلاثة أهداف رئيسية:

1- الهدف التحليلي: التعرف على طبيعة وحجم "الأثر" الذي تتركه الجودة الشاملة على مؤشرات الأداء داخل المستشفيات.

2- الهدف الاستكشافي: "الكشف عن المتطلبات"؛ أي تحديد العناصر الضرورية (مثل دعم الإدارة العليا، تدريب العاملين، والتركيز على العميل) التي بدونها لا يمكن للجودة أن تنجح في المستشفى.

3- الهدف التطبيقي (التفعيلي): تفعيل دور القائمين على إدارة المستشفيات في مدينة الرياض (وغيرها) لتبني هذه المبادئ، وتعزيز الكوادر المؤهلة لقيادة عملية التحول.

عبد القادر، رؤية رأفت. (2025).
إدارة الجودة الشاملة وأثرها
على كفاءة الاداء في
المستشفيات: دراسة حالة
مستشفيات الرياض. *المجلة
الإلكترونية الشاملة متعددة
التخصصات (CIMJ)*، (86)، 1-
33



Chapter

01

المرجع (المصدر)

<https://www.eimj.org/mag.php?id=>

7



Thank You