

عنوان البحث

دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمات داخل المنظمة

إعداد الطالب/ راكان عبد الحكيم الرشيد

إشراف/ د.الاء أحمد

العام الدراسي:

2025

مقدمة:

في بيئة الأعمال التنافسية اليوم، تسعى المؤسسات جاهدة لتقديم خدمات ذات جودة استثنائية لعملائها. أحد الأساليب الفعالة لتحقيق هذا الهدف هو تسخير قوة فرق العمل. تلعب فرق العمل دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسة، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء والنجاح الشامل.

تتكون فرق العمل من أفراد يتمتعون بمهارات وخبرات متكاملة يتعاونون لتحقيق هدف مشترك. ويمكن أن تكون متعددة الوظائف، وتتألف من أعضاء من مختلف الأقسام، أو خاصة بكل قسم، مع التركيز على مهام أو مشاريع محددة. وبغض النظر عن كونها، تعمل فرق العمل على تعزيز بيئة تعاونية تشجع الابتكار والكفاءة والتحسين المستمر، وكلها أمور ضرورية لتقديم خدمات عالية الجودة. إحدى الفوائد الرئيسية لفرق العمل هي قدرتها على تجميع وجهات نظر ومعارف متنوعة. ومن خلال الجمع بين أفراد من خلفيات وتجارب ومجالات خبرة مختلفة، يمكن لفرق العمل توليد مجموعة واسعة من الأفكار والحلول والأساليب. يمكن أن يؤدي هذا التنوع في الأفكار إلى حل المشكلات بشكل إبداعي وتطوير استراتيجيات خدمة مبتكرة تلي احتياجات (العملاء بشكل أكثر فعالية) محمد وآخرون.

علاوة على ذلك، تمكن فرق العمل المؤسسات من الاستفادة من الذكاء الجماعي ومهارات موظفيها. عندما يتعاون الأفراد ويتبادلون خبراتهم، يمكنهم التعلم من بعضهم البعض، واكتساب معارف جديدة، وتطوير قدراتهم. يساهم تبادل المعرفة وتنمية المهارات في التحسين المستمر لجودة الخدمة داخل المنظمة. توفر فرق العمل، أيضاً منصة للتواصل والتنسيق الفعال. من خلال الاجتماعات والمناقشات وجلسات التعليقات المنتظمة، يمكن لأعضاء الفريق مواءمة جهودهم وتبادل المعلومات والتأكد من أن الجميع يعملون نحو رؤية مشتركة، لتقديم خدمات عالية الجودة. يعزز هذا التواصل المفتوح الشعور بالملكية والمساءلة بين أعضاء الفريق، ويشجعهم على تحمل المسؤولية عن جودة عملهم والبحث عن فرص للتحسين (فكري، 2021).

مشكلة الدراسة:

على الرغم من الإمكانيات المعترف بها لفرق العمل لتعزيز جودة الخدمة داخل المنظمات، إلا أن العديد من الفرق تفشل في تحقيق هذا الهدف بسبب التحديات المختلفة. وتشمل هذه التحديات عدم كفاية التعاون، وضعف التواصل، والافتقار إلى أهداف واضحة، وعدم كفاية القيادة. بالإضافة إلى ذلك، فإن غياب الثقافة التنظيمية الداعمة والفشل في إدارة ديناميكيات الفريق بشكل فعال يمكن أن يعيق قدرة الفرق على تحديد التحسينات

وتنفيذها. وبالتالي، تكافح المؤسسات للاستفادة الكاملة من الفوائد الكاملة لفرق العمل، مما يؤدي إلى جودة خدمة دون المستوى الأمثل وعدم تلبية توقعات العملاء (مخناش وآخرون، 2023). إحدى المشاكل السائدة هي الافتقار إلى التعاون الفعال داخل فرق العمل. يمكن أن يؤدي ضعف التواصل ومحدودية تبادل المعرفة ونقص التآزر بين أعضاء الفريق إلى إعاقة تطوير استراتيجيات الخدمة المبتكرة وإعاقة تنفيذ مبادرات تحسين الجودة. غالبًا ما تكون عملية صنع القرار داخل فرق العمل بطيئة أو غير فعالة أو عرضة للتحيز. تعيق عمليات اتخاذ القرار غير الكافية قدرة الفريق على اتخاذ خيارات مستنيرة وفي الوقت المناسب، مما يؤدي إلى التأخير في تنفيذ تحسينات الجودة والتأثير سلباً على تقديم الخدمات

أهمية الدراسة:

أهمية الدراسة عملياً تكمن في تحسين جودة الخدمة يمكن أن يؤثر التصدي للتحديات التي تواجهها فرق العمل بشكل مباشر على جودة

الخدمات التي تقدمها المنظمات. ومن خلال تحسين التعاون، والاستفادة من المهارات المتنوعة، وتبسيط عمليات صنع القرار، وإنشاء آليات المساءلة، يمكن لفرق العمل تعزيز جودة الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء و ولائهم.

زيادة الابتكار والإبداع: التغلب على العقبات في ديناميكيات فريق العمل يمكن أن يعزز ثقافة الابتكار والإبداع داخل المنظمات. ومن خلال تشجيع التعاون وتبادل المعرفة ووجهات النظر المتنوعة، يمكن للمؤسسات الاستفادة من الذكاء الجماعي لفرقها، مما يؤدي إلى تطوير استراتيجيات وأساليب خدمة مبتكرة. تتميزها عن المنافسين

الاستخدام الفعال للموارد: يمكن لفرق العمل الفعالة تحسين استخدام الموارد داخل المنظمات. ومن خلال تبسيط عمليات الاتصال والتنسيق واتخاذ القرار، يمكن للفرق تقليل التكرار وتقليل الأخطاء وزيادة الاستخدام الفعال للموارد. يمكن أن يؤدي ذلك إلى توفير التكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية وتخصيص الموارد بشكل أفضل لمبادرات تحسين الجودة

أهداف الدراسة:

يهدف البحث الى:

، التعرف علي واقع تطبيق فريق العمل في تحسين جودة الخدمات الاعتمادية ، الملموسية

.المصداقية داخل المنظمة

التعرف علب دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمات (الاعتمادية ، الملموسية ، المصداقية .

.داخل المنظمة

، التعرف علي تأثير فريق العمل في تحسين جودة الخدمات بأبعادها الاعتمادية ، الملموسية و

. المصداقية

تساؤلات الدراسة

ما واقع تطبيق فريق العمل في تحسين جودة الخدمات داخل المنظمة؟

ما هو دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمات داخل المنظمة؟

ما تأثير فريق العمل في تحسين جودة الخدمات داخل المنظمة؟

فروض الدراسة:

المتغيرات في دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمات داخل المنظمة هي

المتغير المستقل : دور فرق العمل -

المتغير التابع : جودة الخدمات الاعتمادية ، الملموسية ، المصدقية -

المتغير المستقل هو دور فرق العمل

المتغير التابع هو الاعتمادية، الملموسية، والمصدقية

تبين لنا أن البحث الحالي يحاول في دور فريق العمل في تحسين جودة الخدمات

بأبعادها الاعتمادية ، الملموسية ، المصدقية داخل المنظمة. ، ومن ثم فإن البحث الحالي يقوم علي

الفرضيات التالية

يوجد تأثير دالة إحصائية لفريق العمل في تحسين جودة الخدمة من خلال بعد الاعتمادية داخل -

المنظمة

يوجد تأثير دالة إحصائية لفريق العمل في تحسين جودة الخدمة من خلال بعد الملموسية داخل -

المنظمة

يوجد تأثير دالة إحصائية لفريق العمل في تحسين جودة الخدمة من خلال بعد المصدقية داخل -

المنظمة

الدراسات السابقة:

تشترك الدراسات المستعرضة في تقديم رؤى مهمة حول كيفية تحسين الأداء والجودة في بيئات العمل المختلفة، مع التركيز على الرعاية الصحية والتنظيم المؤسسي. يمكن مناقشة كل دراسة على حدة من حيث أهدافها منهجيتها، ونتائجها الرئيسية، ثم استخلاص بعض الأفكار المشتركة والدروس المستفادة.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف الطرق التي يمكن من خلالها المؤسسات (Ulrich & Crider, 2017) دراسة الرعاية الصحية تسخير قوة الفرق لتحقيق أقصى قدر من النتائج وتحسين استخدام الموارد. تسلط الدراسة الضوء على الدور الحاسم الذي تلعبه الفرق في مختلف جوانب الرعاية الصحية، من الرعاية السريرية إلى القيادة التنظيمية. تقدم الدراسة رؤى حول كيفية إنشاء وتطوير فرق فعالة، وتهيئة الظروف التي تعزز فعالية الفريق، مما يشير إلى أن ديناميكيات الفريق الجيدة تسهم بشكل كبير في نجاح المؤسسة ككل، بينما الفرق غير الفعالة قد تسبب مشاكل كبيرة.

تركز هذه الدراسة على التعرف على أنماط الحوافز المالية (Okereke دراسة أوكيريكي وآخرون، 2021)، للعاملين في الخطوط الأمامية في الرعاية الصحية في نيجيريا وتأثيرها على إنتاجيتهم. باستخدام منهج كمي قائم على المقابلات الشخصية، تكشف الدراسة عن نقص في الحوافز المالية الكافية وتأثير ذلك سلباً على توزيع العاملين الصحيين، مما يؤثر بدوره على جودة الرعاية الصحية المقدمة. تشير النتائج إلى ضرورة تقديم حوافز مالية ملائمة ومستدامة لتعزيز رضا وإنتاجية العاملين في الخطوط الأمامية.

تحلل هذه الدراسة أبعاد حوافز الدولة وتأثيرها على دافعية العاملين في الرعاية الصحية واستدامة النظام الصحي في صربيا. باستخدام منهج وصفي تحليلي، تبرز الدراسة العلاقة الإيجابية بين برامج التوظيف وفرص التدريب ودافعية العاملين، مما يساهم في استدامة النظام الصحي. تشدد الدراسة على أهمية تصميم حوافز ملائمة لزيادة دافعية العاملين والحفاظ على استدامة النظام الصحي. تهدف الدراسة إلى تحليل تأثير دافعية العمل والثقافة

التنظيمية على أداء الموظفين المدنيين في إندونيسيا، مع اعتبار سلوك المواطنة التنظيمية كمتغير وسيط. تبرز الدراسة أن الدافعية تؤثر بشكل مباشر على سلوك المواطنة التنظيمية وأداء الموظفين. كما تشير إلى أن الثقافة التنظيمية ليس لها تأثير مباشر على سلوك المواطنة، لكنها تدعم النظرية التي تفيد بأن دافعية العمل الجيدة تعزز سلوك العمل.

تبرز دراسة كردية، في عام 2011 أهمية الاستثمار في تطوير مهارات العاملين في المجال الصحي لضمان تحسين

جودة الخدمات الصحية. كما أن التوصيات المتعلقة بإجراء بحوث دورية تتيح للجهات الصحية متابعة مستوى رضا العملاء وتحسين الخدمات بشكل مستمر، مما يعزز من فعالية الأداء الصحي العام. تبرز الدراسة الدور الحاسم لإدارة علاقات العملاء في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات التعليمية، الاهتمام برضا العملاء الداخليين يساهم بشكل كبير في تحسين الأداء الوظيفي وتعزيز جودة التعليم. النموذج المقترح لإدارة علاقات العملاء يمكن أن يكون إطاراً عملياً لتطبيق ممارسات فعّالة في المؤسسات التعليمية والقطاعات الخدمية الأخرى. تشير هذه الدراسة إلى الأثر الكبير للحوافز على جودة الخدمات الصحية. تعزيز نظام الحوافز يمكن أن يؤدي إلى تحسين ملحوظ في الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة. كما أن إشراك العاملين في اتخاذ القرارات يعزز من الشعور بالانتماء والمسؤولية، مما يدفعهم لتقديم أفضل ما لديهم في العمل. تعكس الدراسات المستعرضة أهمية تحسين مهارات العاملين، تطبيق إدارة علاقات العملاء بفعالية، وتعزيز نظام الحوافز لتحقيق جودة عالية في الخدمات المقدمة. يمكن للمؤسسات الاستفادة من هذه الدروس لتطوير استراتيجيات عملية تعزز من فعالية الأداء وجودة الخدمات في مختلف المجالات

المنطلقات النظرية للدراسة:

الأهمية النظرية:

. تطوير المعرفة بالسلوك التنظيمي: من خلال دراسة التحديات التي تواجهها فرق العمل في تحسين جودة الخدمة، يمكن للباحثين المساهمة في الفهم النظري للسلوك التنظيمي، وديناميكيات العمل الجماعي، والعوامل المؤثرة على جودة الخدمة. يمكن لهذه المعرفة أن تزيد من تعزيز الأدبيات الأكاديمية وتوفر أساسًا للبحث المستقبلي في هذا المجال.

تطوير نماذج العمل الجماعي الفعالة: يمكن أن يؤدي التحقيق في التحديات التي تواجهها فرق العمل إلى تطوير النماذج والأطر النظرية التي توجه المنظمات في إنشاء ممارسات العمل الجماعي الفعالة

المنهجية وطرق البحث:

اعتمدت في الدراسة الحالية:

على المنهج التحليلي وذلك من أجل التعرف علي واقع تطبيق فريق العمل في تحسين جودة الخدمات الاعتمادية ، الملموسية ، المصدقية داخل المنظمة . و التعرف علي دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمات الاعتمادية ، الملموسية ، و المصدقية داخل المنظمة . التعرف علي تأثير فريق العمل في تحسين

جودة الخدمات بأبعادها الاعتمادية ، الملموسية ، المصدقية داخل المنظمة، وخلال ذلك اعتمدت

:البحث على نوعين من البيانات

البيانات الأولية: وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية تم فيها تطبيق أداة لجمع البيانات وهي -

الاستبيان والذي تم تصميمه من قبل الباحث، ثم تم إرسال الاستبيان على عينة الدراسة، ثم

تحليل لهذه البيانات من خلال استخدام برنامج التحليل الإحصائي من أجل الوصول إلى

.النتائج العلمية

البيانات الثانوية: والتي تتعلق بالمعلومات العلمية الموثوقة والتي تم جمعها من الكتب العلمية -

والأبحاث والدراسات التي تتعلق بموضوع الدراسة، والمقالات البحثية المنشورة والتي لها صلة

.بمتغيرات الدراسة

أدوات الدراسة:

تكون أداة الدراسة من استبيان، مكون من قسمين كالتالي:

، الأول: عبارة عن البيانات الأساسية الخاصة بكل من أفراد العينة، والتي تضمنت المؤهل العلمي

وسنوات الخبرة، الجنس والعمر

الثاني: وهو عبارة عن البنود الأساسية للاستبيان والتي تكونت من (25) بند، مقسمة إلى ثلاث محاور

كالتالي:

المحور الأول : فرق العمل والذي تكون من (10) بنود

المحور الأول : فرق العمل والذي تكون من (10) بنود

البعد الأول الاعتمادية ، يتكون من (5) بنود

البعد الثاني الملموسية ، يتكون من (5) بنود

البعد الثالث المصدقية ، يتكون من (5) بنود

وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي من أجل الإجابة على بنود الاستبيان:

ووفقاً لتقدير ليكرت الخماسي (مرتفعة جداً، مرتفع، متوسط، منخفض، منخفض جداً)، بحيث تحصل على

الدرجات الخام (5، 4، 3، 2، 1)، ويتراوح المتوسط الحسابي بين (1 - 5)، ويبلغ طول الفئة (0.8)، وعليه

يمكن الحكم علي واقع تطبيق فريق العمل في تحسين جودة الخدمات داخل المنظمة وفقاً للمعيار التالي

. يكون المستوى مرتفعاً جداً إذا وقع المتوسط الحسابي بين 4.20 - 5 -

. يكون المستوى مرتفعاً إذا وقع المتوسط الحسابي بين 3.4 فأقل من 4.2 -

. يكون المستوى متوسطاً إذا وقع المتوسط الحسابي بين 2.6 فأقل من 3.4 -

. يكون المستوى منخفضاً إذا وقع المتوسط الحسابي بين 1.8 فأقل من 2.6 -

. يكون المستوى منخفضاً جداً إذا كان المتوسط الحسابي أقل من 1.8 -

حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية (المجال)، الحدود المكانية (الموقع الجغرافي)، الحدود الزمنية، الحدود اللغوية، و الحدود الثقافية.

المراجع:

- إب ارهيم النجار, ح., ثابت احمد, س &., رمضان عبد الحميد, هـ. ا. (2022) دور جودة الخدمة المدركة كمتغير وسيط بين التسويق الحسي وولاء العميل: بالتطبيق على قطاع مطاعم الوجبات السريعة في جمهورية مصر العربية . المجلة المصرية للدراسات التجارية 160.4- (4), 10146
- إب ارهيم عبد السلام أحمد عبد المطلب , & محمد بن إب ارهيم السكيّتي. (2021) أثر الثقافة التنظيمية في تعزيز الجودة الشاملة: بالتطبيق على عينة لأراء العاملين في المجلس الأعلى للجودة الشاملة . المثلقال

, للعلوم الاقتصادية والإدارية وتكنولوجيا المعلومات 41-(2)، 116

إبراهيم، أسامة عبد الوهاب محمد. (2020) أثر إدارة الوقت على الأداء المؤسسي، المجلة العربية للنشر .
العلمي،

، أبو النصر، مدحت محمد (2008)، إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات، مطبعة النيل العربية .
ط 1 ، القاهرة

:أبو سميحة، عادل علي نويران. (2014) أثر عمليات إدارة المعرفة على الأداء المؤسسي دراسة ميدانية .
البنوك العاملة في الأردن، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة البلقاء التطبيقية
أبو زيد، ح. ف. ث. & حمادة فوزي ثابت. (2016) قياس أثر توافر مقومات فاعلية فرق العمل في الأداء .
، التنظيمي في ظل توسط دور دعم المنظمة وجاهزية قائد الفريق . التجارة والتمويل (1)،

بحيري، سعد 2009 ، أعمال ملتقيات وندوات، قياس وتقييم الأداء كمدخل لتحسين جودة الأداء .
المؤسسي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية

في تحسين أداء وجودة الخدمات المدرسية Six Sigma بخبازي، ي.س.م.م (2023). أثر استخدام منهج
في معهد الإرشاد الإسلامي بإندونيسيا رسالة دكتوراه، جامعة الإسلام نيجري مولانا مالك إبراهيم
البركي، فتحية علي محمود، 2016 ، دراسة سرديّة لواقع التخطيط الإستراتيجي، مجلة الاقتصاد .
والإدارة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة الزيتونة، ليبيا، ع

البكري، ثامر ياسر، 1998 إدارة المستشفيات، دار الفكر العربي، ط 1 ، القاهرة .

بلقايد، براهيم؛ بوري، شوقي 2017 ، علاقة التحفيز بمستوى أداء العاملين، دراسة ميدانية بالمؤسسة .
الوطنية للدهن لائحة وهارن، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، ع

بن حليلة، حميدة 2017 ، تقييم جودة الخدمات الصحية، دراسة تطبيقية بالمؤسسة الاستشفائية .
المتخصصة بالبوحي، مجلة التواصل في العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، ع

بن ساعد، فاطنة. 2023 جودة الخدمات ودورها في تحسين مستويات رضا الزبون ، مجلة الابتكار .
(والتسويق، 10 (1) .

، بو عباس، أحمد عباس يوسف 2010 ، أثر جودة الرعاية الصحية والاتصالات على رضا المرضى .

، دراسة تحليلية مقارنة في مستشفى الأميري الحكومي ومستشفى السلام الدولي الخاص في دولة الكويت

جامعة الشرق الأوسط، كلية الأعمال، الأردن.

التنافسية للبنوك دراسة ميدانية بنك CPA بادراللة 2017. دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة.

بوصيري. (2024). أثر التسويق الإلكتروني على . 16. (Doctoral dissertation) في الفترة 2015 - 2017 تفرقت

تتحسين جودة الخدمات في ظل جائحة كورونا-دراسة

متعاملي مؤسسات الاتصال الجازرية-موبيليس؛ جيزي؛ أوريدو بوعلي، رحمة، & سويلم. دور فرق العمل في

تتحسين أداء العاملين دراسة ميدانية بمستشفى محمد

جامعة قاصدي مرباح ورقلة). . بولصباغ محمود. (2015). تقييم جودة (Doctoral dissertation) بوضياف بورقلة

جامعة الجازر 03: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم (Doctoral dissertation) الخدمات الصحية في الجزائر

التجارية وعلوم التسيير). . جباري، خضرة، خالدي، & فارج. 2016 دور فرق العمل في تحسين جودة الخدمة

الصحية العمومية. 20. جازدة، عافية، حميد، & نصيرة. (2018). دور فرق العمل في تحقيق الالتزام الوظيفي:

دراسة ميدانية

سونلغاز تيارت. الجعافرة، عامر زعل، 2023، أثر التوجيه الإستراتيجي على الميزة التنافسية، دراسة تطبيقية على

. شركات الاتصالات الأردنية، المجلة العربية للنشر العلمي،

حجاب، عيسى. وآخرون. التنمية المستدامة المبادئ الأبعاد الإشكاليات والتحديات، المؤتمر.

العلمي الدولي الثاني: أثر مناخ الاستثمار في تحقيق التنمية المستدامة،

الحوري، فالح عبد القادر 2008، تشخيص واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات.

الأردنية، "دراسة ميدانية على عينة من المستشفيات الخاصة"، البصائر- مجلة علمية محكمة، مج 12

ع 1

:خاطر، ندجيت، ومدني، حسية. 2024 دور ذكاء الأعمال في تحسين جودة الخدمات الصحية.

دراسة لعينة من العاملين بمعهد باستور بالجازر العاصمة

الدجني، إياد علي، 2011، دور التخطيط الإستراتيجي في جودة الأداء المؤسسي، دراسة وصفية.

تحليلية في الجامعات النظامية الفلسطينية، الجمهورية العربية السورية، جامعة دمشق، كلية التربية

دمشق.

درة، & عمر محمد. 2015 دور الذكاء العاطفي في تحسين فاعلية فرق العمل: دراسة ميدانية على.

. 11. (4). Jordan Journal of Business Administration، القطاع المصرفي الأردني

دسوقي، ارنيا عبد الحميد مبروك. (2021) مفهوم التنمية المستدامة وأهدافها. المجلة العربية للقياس .
(والتقويم، 2 (4) .

الديوجي، أبي سعيد وعادل محمد، عبد الله 2003 ، النوعية والجودة في الخدمات، دراسة تحليلية .
لأراء المرضى في عينه من المستشفيات العامة، مكتبة تنمية الرافين، آلية الإدارة الاقتصادية، جامعة
الموصل، .

رحومة، نجلاء فرحات 2013 متطلبات جودة الخدمات الصحية بالمنظمات العامة، مجلة القراءة .
والمعرفة، مصر، ع .

الرويلي، أحمد بن ناوي، الطراونة، تحسين أحمد مشرف، الأسمرى، عبد العزيز بن سعيد مناقش ، & حامد ، .
فيصل بن حسن مناقش . (2014). دور أسلوب فرق العمل في تحسين الأداء من وجهة نظر
ري ازن منصور ، & خليل . 31. (Doctoral dissertation) الضباط العاملين في المديرية العامة لحرس الحدود بالرياض
قميرة. 2016 دراسة واقع أبعاد جودة الخدمات المقدمة للعملاء في شركات

Sciences 38, (6). Economic and Legal -Tishreen University Journal النقل البحري المتعاملة مع مرفأ اللاذقية
زديرة، شرف الدين . (2017). دور ادارة الجودة الشاملة في تحسين جودة خدمات المؤسسات . Series
(. جامعة محمد خيضر بسكرة، قسم العلوم الاقتصادية, Doctoral dissertation) الاستشفائية

الزعنون، محمد منصور رمضان. 2019 مهارت القيادة الاستراتيجية وعلاقتها بمستوى الأداء .
(المؤسسي: دراسة تطبيقية على بلديات محافظة شمال غزة، مجلة جامعة الاستقلال للأبحاث، 4 (2) .
السالم، مؤيد سعيد 2000 التكامل بين التخطيط الإستراتيجي والممارسات الخاصة بإدارة الموارد .
البشرية في منظمات الأعمال العربية، وقائع مؤتمر إدارة الموارد البشرية وتحديات القرن الجديد، جامعة
اليرموك، إربد .

السكارنة، بلال خلف 2010 ، التخطيط الإستراتيجي، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط 1 ، عمان .

سلسبيل، بركات، آدم ، & بعلي الشريف. 2022 دور فرق العمل في الحد من مقاومة التغيير التنظيمي .

. دراسة حالة: فرق ميدان التكوين بالمركز الجامعي بركة

سليمانى . (2022). دور فرق العمل في تحسين نوعية حياة العمل في المؤسسة الجزائرية- دراسة ميدانية .

- جامعة ابن خلدون, Doctoral dissertation) بثانوية المقاوم حمزة بن سليمان لعين الذهب-تيارت

(. تيارت

الشمري، جاسم محمد حسن ج ا زع. 2020 الهندسة البشرية وأثرها في جودة الخدمات الدور المعدل .
للثقافة المنظمة في وازرة التجارة والصناعة في دولة الكويت، رسالة دكتوراه، كلية الدراسات العليا، جامعة
العلوم الإسلامية العالمية، الأردن.

شنافي، نوال. خوني، اربح. 2020 التنمية المستدامة: فلسفتها وأدوات قياسها، مجلة المنهل .
(الاقتصادي، 3 (1) .

شنافي، نوال. خوني، اربح. 2020 التنمية المستدامة: فلسفتها وأدوات قياسها، مجلة المنهل .
(الاقتصادي، 3 (1) .

شيع، عبد الأمير، (2016)، أثر عناصر أبعاد جودة الخدمة المصرفية على سلوك الزبائن في اختيار .
المصارف التجارية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، مج 3، ع 10

الصرن، رعد حسن؛ الغرير، عير 2017 قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية، دراسة تطبيقية .
في الهيئة العامة لطب العيون في دمشق، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، ع

الطائي؛ يوسف حجيم وآخرون، 2009، نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية، دار .
اليازوردي العلمية للنشر، ط 1، الأردن

العاقب ناصر أحمد، ن. & نعمات. 2019 دور إدارة ضمان الجودة في تجويد الأداء الإداري بجامعة .
السودان المفتوحة . مجلة كلية التربية (أسيوط) 647-(2.2)، 63135

87

عبد الدائم، رباب حسن أحمد. 2018 الوقف وأثره في التنمية المستدامة، مجلة الدراسات العليا، 12 . 45
عبد الصمد، سميرة، & العقون. 2017 فرق العمل عالية الأداء ودورها في تحسين الأداء وتعزيز .

. تنافسية المنظمات

عبد المحسن، قاسم بدر. الأسدي، صلاح هاشم. 2022 أساليب التنمية المستدامة: مدينة العمارة .
(أنموذجا، المجلة الدولية أبحاث في العلوم التربوية والإنسانية والآداب واللغات،) 24 .

، عجرود، سارة. (2021 .) الاقتصاد الأخضر والتنمية المستدامة رؤية تحليلية لقطاع الفلاحي المغربي .
(مجلة الناقد للدراسات السياسية، 5 (1) .

.العجمي، محمد 2008، الإدارة والتخطيط التربوي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .

عجوز، موسى. وآخرون. 2020 العوامل المؤثرة في قبول المستخدمين المحتملين لتطبيق ركاب للنقل .
العام في فلسطين: إضاءة من نظرية انتشار الابتكارات ونموذج قبول التكنولوجيا، مجلة بحوث الإدارة
والاقتصاد، 2 (5).