

**تأثير الادارة الرشيقة في رفع الأداء الوظيفي
(دراسة تطبيقية على وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية)**

أسم الطالب

(جمال علي بهزة)

الرقم الجامعي

(2021204836)

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

الشكر والتقدير

إهداء

جدول المحتويات:

قائمة الأشكال

رقم الشكل	العنوان	رقم الصفحة

قائمة الجداول

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تحولات متسارعة وبزوغ ما يعرف بظاهرة العولمة، وما جرى على إثرها من تغييرات جذرية في جميع مجالات الحياة، وهي ما جعل المنظمات في تحدي كبير للمحافظة على استمراريتها وتفوقها على منافسيها، والعمل على بناء استراتيجيات جديدة لإعادة هيكلتها وإحداث تغيير في أنظمتها الإدارية، وتحسين مستويات أدائها والارتقاء بطاقتها البشرية بما يحق نقلة نوعية لتواكب هذه المتغيرات العالمية، ولقد أصبح التركيز على إنشاء بيئة محيطة بإنتاج الخدمة لإخراجها بجودة وكفاءة أفضل وبأقل هدر ممكن، وخصوصاً في القطاع الخدمي الحكومي والذي يسعى دائماً للتطوير والتقدم من خلال البحث عن أساليب إدارية وتطويرية حديثة تتلاءم والتغيرات التي يمر بها العالم، ومن هذه الأساليب جاء أسلوب الإدارة الرشيقة Lean management استُخدم مصطلح "lean" لأول مرة في عام 1988 من قبل (Krafcik) في إطار برنامج international motor vehicul programme، وطُوّر هذا البرنامج في الولايات المتحدة بهدف تحديد الأسباب التي أدت إلى تحسين أداء الصناعة اليابانية من حيث الجودة بمقارنتها بالقطاع الصناعي الغربي، واستُخدم مصطلح lean مرة أخرى ونشره Womack وآخرون؛ لوصف نظام الإنتاج الذي وضعته شركة تويوتا لصناعة السيارات والمعروف باسم (Curatolo et al.2014 Toyota) Production System).

وعرف أسلوب الإدارة الرشيقة بأنه "نظام إداري متكامل يهدف إلى إزالة الهدر والضياع خلال تطبي المبادئ واستخدام الأدوات التي تساعد في التخلص من الأنشطة التي لا تضيف قيمة للعميل، وبالتالي جعل عمليات الإنتاج والتصنيع أسهل وأبسط مما يسمح بتقديم قيمة أفضل للعملاء والمؤسسة ككل" (عبدالله، 2020، ص.664).

وأصبحت الإدارة الرشيقة من فكرة إنتاج رشي إلى منهج شامل يطب في كل المجالات والأنشطة، فلم تعد مقتصرة على المجال الصناعي، بل انتقلت إلى المجالات والقطاعات الخدمية والأنشطة الأخرى، وهي فلسفة إدارية حديثة تعمل على تعظيم رضا العملاء (Abu Salim et al.2018).

يرى الباحث أن وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية تأتي في مقدمة المؤسسات الحكومية الخدمية التي ينبغي الاهتمام فيها وتحسين جودة الخدمات الصحية وتحقي السلامة في المجتمع، وتطوير مهارات الكوادر الششرية ورفع قدراتها الفنية، وتعزيز الأداء؛ لما للعنصر

الششري من دور مهم في تقديم الخدمات وتحقي الأهداف، ويتوقف نجاح أي منظمة على كفاءة أداء أفرادها وقدرهم على الإنجاز مع توفير بيئة عمل مناسبة لهم. ومن هذا المنطل جاءت هذه الدراسة لتقيس مستوى تطبي أسلوب الإدارة الرشيقة بأدواها (التحسين المستمر، تنظيم العمل، الموظفين متعددي الوظائف، العمل القياسي، الحيود السداسي) في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية، وللتعرف على دوره في رفع الأداء الوظيفي.

مشكلة البحث:

يواجه القطاع الصحي تحديات كبيرة في مختلف دول العالم ومن بينها المملكة العربية السعودية، إذ أصبح هناك ارتفاع في مستوى الوعي وتزايد متطلبات أفراد المجتمع للخدمات الصحية المقدمة، والحصول عليها بمعايير جودة عالية، الأمر الذي جعل القطاع الصحي في تحدي لتغطية تلك المتطلبات من خلال وضع خطط تنمية وتحسين لخدمات الرعاية الصحية والعمل وف استراتيجيات تلبي الاحتياجات وتوفر مقومات الرعاية الصحية، في ظل هذه المتطلبات يظهر دور العنصر الششري وأهمية تطويره وتدريبه ورفع مستوى أدائه الوظيفي، ليقود لتقديم الخدمة بسرعة عالية وبأقل هدر ممكن، وذلك بما يتواف مع احتياجات ومتطلبات متلقي الخدمة، إذ يعتبر الأداء الوظيفي هو المكون الرئيس ي في العمليات التنظيمية والإدارية ولأن نجاح أي منظمة يتوقف على جودة أداء الموظفين فيها وقدرهم على تقديم أفضل الخدمات فالأداء الوظيفي مرتبط بالإنسان الذي بدوره يحول العملية الإنتاجية من مواد خام إلى مواد جاهزة للعملاء مما يعني التقدم على مستوى المنظمة ويتعدى ذلك إلى التقدم في انجاح الخطط التنموية للدولة.

الفجوات النظرية:

- نقص الأبحاث حول تأثير الإدارة الرشيقة على الأداء الوظيفي في القطاع الصحي: بالرغم من وجود دراسات حول الإدارة الرشيقة في مجالات أخرى، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث التي تستهدف تطبيقها في القطاع الصحي.
- عدم وضوح العلاقة بين التطوير المهني المستمر والأداء الوظيفي: تحتاج الدراسات إلى تعميق الفهم حول كيفية تأثير التدريب والتطوير المستمر للموظفين على جودة الأداء الوظيفي.

الفجوات العملية:

- عدم تطبيق الأدوات الإدارية الحديثة بشكل كافٍ: رغم التوصيات المتعددة بتبني الإدارة الرشيقة، إلا أن التطبيق الفعلي لهذه الأدوات في المؤسسات الصحية ما زال محدوداً.
- قلة البرامج التدريبية المتخصصة: توجد فجوة في توفير برامج تدريبية مستدامة تستهدف تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع الصحي بما يتماشى مع متطلبات الجودة الحديثة.

مع أخذ المناقشة أعلاه في الاعتبار، فإن الوظيفة المهمة لهذه الدراسة هي الإجابة على سؤال البحث التالي:

"كيف يؤثر تطبيق الإدارة الرشيقة على رفع الأداء الوظيفي في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية"

أهمية البحث:

تعد هذه الدراسة ذات أهمية كبيرة لأنها ستساعد في إلقاء الضوء على أبعاد أثر استراتيجيات الإدارة الرشيقة على رفع الأداء الوظيفي في قطاع الصحة. وبالتالي، ستساهم في تعزيز المعرفة المتاحة حول هذا الموضوع. وتنقسم الأهمية إلى أهمية نظرية وأهمية عملية كما يلي:

الأهمية العلمية:

- تعد هذه الدراسة الأولى – على حد علم الباحثة- التي تم تطبيقها على موظفي وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية والتي تناولت دور الإدارة الرشيقة في رفع الأداء الوظيفي، وتأمل الباحثة في أن تُسهم الدراسة في زيادة التراكم المعرفي، وأن تقدم إطاراً نظرياً لمساعدة الباحثين.
- نظراً لقلّة البحوث والدراسات العربية في جانب الإدارة الرشيقة، تأمل الباحثة في إثراء المكتبة العربية والسعودية على وجه الخصوص.
- تظهر أهمية البحث في إظهار واقع أدوات الإدارة الرشيقة في وزارة الصحة في المملكة العربية السعودية ودورها في رفع الأداء الوظيفي.

الأهمية العملية:

- مجال تطبي الإدارة الرشيفة في القطاع الحكومي، والذي يسعى بشكل دائم لتطوير أعماله وتحسين جودة الخدمات المقدمة.
- يمكن الاستفادة من نتائج البحث للمنظمات المهمة برفع الأداء لموظفيها باستخدام أدوات الإدارة الرشيفة .
- يسهم هذا البحث في تعزيز تطبي الإدارة الرشيفة في قطاع الخدمات، حيث إن غالبية الدراسات والبحوث أجريت على القطاع الإنتاجي الصناعي؛ ولعل السبب في ذلك يعود لنشأة مفهوم الإدارة الرشيفة في قطاع صناعي وهو شركة تويوتا.

أسئلة البحث:

أهداف البحث:

فرضيات البحث:

نموذج البحث:

منهجية البحث:

الدراسة الميدانية:

مخطط المشروع:

الفصل الثاني: الإطار النظري

المراجع:

- (1) إبراهيم، دفع الله إبراهيم محمد). 2021. أثر الدوافع على أداء العاملين بالمنظمات: دراسة حالة شركة تبوك الدوائية المحدودة السودان (رسالة دكتوراه، جامعة النيلين). قاعدة معلومات دار المنظومة.
- (2) البابا، هناء محمد فريد محمد). 2020. مدى تطبي أبعاد الإدارة الرشيقة ودورها بجودة الخدمات المقدمة لشركة الاتصالات الخلوية جوال بغزة (رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية بغزة). المكتبة المركزية بالجامعة الإسلامية بغزة.
- (3) توام، زاهية، وكلاخي، لطيفة. (2021). أثر الحوافز المادية والمعنوية في الأداء الوظيفي: دراسة ميدانية على عمال شركة سونلغاز تيارات (دراسة ماجستير، جامعة الحج زائر). قاعدة معلومات دار المنظومة.
- (4) الجنابي، سامي ذياب محل). 2021. تحقي المزايا التنافسية لشركة نفط الشمال من خلال أدوات الإدارة الرشيقة. مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، 3(1)، 79-98.
- (5) جواده، سمر خليل). 2011. مدى توافر إمكانيات تطبي ستة سيجما في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة [رسالة ماجستير غير منشورة]. الجامعة الإسلامية بغزة.
- (6) حسن، عبد العزيز عبد الرحمن). 2020. قياس وتقييم الأداء الوظيفي. مكتبة الرشد ناشرون.