

٢٠٢٥

مهارات بحثية - ٣

إعداد

عايد الرشيدى



2025

Research Skills - 3

Prepared by

AYED AL RESHIDI



تكليف (٩)

تكليف (٩)

المطلوب من كل باحث تقديم عرض مسجل (فيديو) لمدة عشر دقائق وملف (pdf) يتضمن المادة العلمية التي تم تقديمها المطلوب توثيق ٤ مراجع عربية و ٢ اجنبية لمؤلف واحد و ٢ مرجع عربى و ٢ اجنبي لاكثر من مؤلف بداخل متن البحث مثلا كالمقدمة أو الدراسات السابقة للدراسات المقترحة التي سبق وقدمتها فى التكاليفات السابقة

توثيق المراجع

سيتم في هذا التكليف توثيق المراجع في متن البحث بطريقة (APA)

الجمعية الأمريكية لعلم النفس
American Psychological Association

هو أسلوب محدد في آلية الاقتباس والتوثيق
العلمي، وضعته الجمعية الأمريكية لعلم
النفس ضمن دليلها الخاص بالنشر العلمي.

تُعتبر طريقة (APA) أحد أكثر طرق التوثيق
شيوعاً في المجالات الأكاديمية والعلمية.

مقترح الخطة البحثية الجاري العمل بها

أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات التجمعات الصحية
دراسة تطبيقية على مستشفيات تجمع القصيم الصحي

أولاً : توثيق المراجع العربية في متن الدراسة

توثيق (٤) مراجع عربية لمؤلف واحد

(٢) مرجع عربي لأكثر من مؤلف

(في إطار ما تم اعداده سابقا من مقترح الخطة البحثية في مهام المقرر)

توثيق المراجع العربية في مقدمة الدراسة

المقدمة :

إدارة الجودة الشاملة تُعد منهجاً إدارياً معاصراً غير تقليدي ومن أهم مفاهيم الإدارة الحديثة، ومن أولوياتها تحسين الأداء المؤسسي، في كافة القطاعات حيث تقبداها المنظمات للوصول إلى أفضل أداء ، وخاصة أن تطبيقها ينعكس بشكل إيجابي على أداء الإدارة والعاملين ؛ باعتبارها المحرك الأساسي لعملية التغيير والتحول الصحي المؤسسي (عواضة، ٢٠١٨).

ومن أكبر التطبيقات للتحول الصحي المؤسسي هو التحول الصحي الذي شهده المملكة العربية السعودية مؤخراً ؛ بتطبيق نظام (التجملات الصحية) كأساس حديث لترتقاء جودة الخدمات الصحية بالتركيز على تعزيز مستويات رضا المستفيدين من خلال تطبيق (نموذج الرعاية الحديث) وإتباع أفضل الممارسات الدولية الحديثة ، وبالتالي تقديم خدمة صحية ذات جودة عالية وبالمواصفات العالمية، لضمان سلامة المستفيد وتحقيق رضاه عن الخدمات المقدمة كما أشار كوانيك (٢٠٢١)؛ سواء داخل أو خارج المؤسسة من خلال معرفة متطلباتهم واحتياجاتهم، وتلبيةها على الوجه الصحيح من خلال التحسين والتطوير المستمر ؛ لتصل إلى أعلى مستويات الأداء والإتقان المنشود (التميمي وعيسى، ٢٠١٤).

انه بالرغم من أن المستشفيات تسعى دائماً إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كمنهجية إدارية لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحية وتحقيق رضا المستفيد، إلا أنها تواجه التحديات عند تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في عدم المعرفة بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة ولا سيما ما تواجهه من تحديات بتطبيق مفاهيم التحول الصحي في ظل التحول للتجملات الصحية وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث في نقص وعي العاملين بالإضافة إلى التطور التكنولوجي والرقمي والتغيير السريع للمنظمة المالية والإدارية (خروبي وآخرون، ٢٠٢١).

وتعتبر التجملات الصحية الاداء الفعالة للتحول الصحي المرتكزة على تطبيق الجودة الشاملة لكسب ثقة المستفيدين والارتقاء بالخدمات الصحية في ظل التحديات والمستجدات المتلاحقة ومن هذا المنطلق تظهر ضرورة (معرفة أثر الجودة الشاملة على أداء العاملين بالتجملات الصحية (عباس، ٢٠١٩).

وعليه تهدف الدراسة إلى (التعرف على أثر إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي) كدراسة تطبيقية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة للدراسة لجمع البيانات وتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss) ؛ للتعرف على واقع تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومستوى أداء العاملين بمستشفيات تجمع القصيم الصحي بالصميم والتي يمكن الاستفادة منها مستقبلاً في التحسين المستمر في أداء العاملين بالتجملات الصحية ، وبالتالي تحسين جودة الخدمات الصحية بالسعودية وكذلك في اجراء مزيد من البحوث في هذا المجال.

فقرة (١) (عواضة، ٢٠١٨) : اقتباس بالمعنى لمرجع عربي لمؤلف واحد
الأسلوب التعويضي – المرجع (في نهاية الجملة)
(اللقب ، السنة) بين قوسين يفصل بينهم فاصلة

فقرة (٢) كواديك (٢٠٢١) : اقتباس بالمعنى لمرجع عربي لمؤلف واحد
الأسلوب السردى – في سرد الجملة
اللقب (السنة) سنة النشر بين قوسين

فقرة (٤) (عباس، ٢٠١٩) : اقتباس بالمعنى لمرجع عربي لمؤلف واحد
الأسلوب التعويضي – المرجع (في نهاية الجملة)
(اللقب ، السنة) بين قوسين يفصل بينهم فاصلة

فقرة (٢) (التميمي وعيسى، ٢٠١٤) : اقتباس بالمعنى مرجع عربي لمؤلفين
الأسلوب التعويضي – المرجع (في نهاية الجملة)
يتم توثيق كلا الاسمين ويفصل بين الاسمين حرف (و)
بدون فاصله

فقرة (٣) (خروبي وآخرون، ٢٠٢١) : اقتباس بالمعنى لمرجع عربي (أكثر من مؤلف)
الأسلوب التعويضي – المرجع (في نهاية الجملة)
يتم توثيق لقب المؤلف الأول ويشار للبقية بآخرون ثم
سنة النشر

توثيق المراجع العربية (يتبع) في مصطلحات الدراسة

مصطلحات الدراسة :

- **الجودة:** عرف حداد (٢٠٢٠) الجودة بأنها: "مجموعة الصفات المميزة للمنتج، أو النشاط، أو العملية، أو المنظمة، أو الشخص ، والتي تجعله ملبياً للحاجات المتوقعة أو المعلنة، أو القدرة على تلبيتها، وبقدر ما يكون المنتج ملبياً للتوقعات والحاجات، يكون وصفه منتجا جيدا أو عال الجودة أو رديئا" (ص.٥٦).

وتُعرف الجودة اجرائيا بأنها: تعني تقديم الخدمة الطبية في مستشفيات التجمعات الصحية بالمملكة العربية السعودية كما يتوقعها المستفيد الخارجي: المريض وذويه أو الداخلي: مقدمي الخدمات الصحية ، ومن غير أخطاء للمحافظة على أمن وسلامة المستفيدين.

في تعريف الجودة حداد (٢٠٢٠) : اقتباس حرفي
لنص اقل من ٤٠ كلمة لمرجع عربي لمؤلف واحد
الأسلوب السردى - في سرد الجملة
اللقب (السنة) سنة النشر بين قوسين
رقم الصفحة في نهاية الجملة
النص المنقول بين علامتين تنصيص

- إدارة الجودة الشاملة: استراتيجية من استراتيجيات الإدارة الحديثة والتي تقوم على عدد من المبادئ والمعايير

ثانيا : توثيق المراجع الأجنبية في متن الدراسة

توثيق (٢) مرجع أجنبي لمؤلف واحد

(٢) مرجع أجنبي لأكثر من مؤلف

(في إطار ما تم اعداده سابقا من مقترح الخطة البحثية في مهام المقرر)

توثيق المراجع الاجنبية في مشكلة الدراسة

مشكلة الدراسة :

إن التحديات التي تواجهها العديد من مستشفيات التجمعات الصحية الآن لمواجهة وملاحقة التغيرات السريعة في ظل التحول الصحي وتطبيق نموذج الرعاية الصحية الحديث ، وما نتج عنه من تغييرات مؤسسية كبيرة ، مع نقص وعي العاملين بالإضافة الى التطور التكنولوجي والرقمي والتغيير السريع للأنظمة المالية والإدارية ، بالإضافة إلى الضغوطات الداخلية والرغبة الزائدة في تحسين جودة الخدمات الصحية المقدمة للاحتفاظ بميزتها التنافسية بسوق الخدمات الصحية والذي تقع مسؤوليته الأولى على العاملين ، مما خلق ذلك لإدارة المستشفيات التزامات كبيرة من أجل إصصال خدماتها بجودة عالية ترضي المستفيدين في ظل مفهوم الرعاية الصحية الجديد سواء (العاملين من مقدمي الخدمات أو مثقلي الخدمة الصحية من المرضى وذويهم) عن طريق تلبية متطلباتهم وتوقعاتهم واحتياجاتهم المعلنة والغير معلنة ، بالإضافة إلى التحديات عند تطبيق ممارسات الجودة الشاملة في نقص وعي وعدم معرفة العاملين بمفاهيم وفلسفة إدارة الجودة الشاملة .

حيث تعتبر إدارة الجودة الشاملة من الاستراتيجيات الحديثة لعملية الإدارة، تستند على عدد من المبادئ والتي على القطاعات الصحية الالتزام بها وتطبيقها وتبنيها، وذلك لتحقيق التميز في الأداء وتحقيق رضا المتعاملين أو ما يفوق توقعاتهم. فهي تعتبر أسلوب إداري حديث يحقق التطوير والتحسين المستمر في جودة الخدمات الصحية المقدمة في تلك القطاعات، من خلال تظافر وتعاون جهود كل من الإدارة والعاملين لأداء الأنشطة والأعمال داخل المؤسسة أو الجهاز الإداري بشكل صحيح، مع السعي الحثيث والتركيز على تحقيق توقعات ورغبات وحاجات المستفيدين من خلال إشراكه في تصميم وإخراج الخدمات المقدمة له، لذا فإن تطبيق إدارة الجودة الشاملة في القطاعات الصحية بالملكة العربية السعودية، تعتبر من أهم عوامل النجاح في تلك القطاعات، إذ أن تبني مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى التحسين المستمر في أداء العاملين بالقطاع الصحية، وبالتالي يؤدي إلى تحسين أداء القطاع الصحية وجودة الخدمات الصحية من خلال التجديد والابتكار (التميمي وعيسى، ٢٠١٤).

وتؤكد خروبي وآخرون (٢٠٢١) ان المستشفيات تسعى إلى تبني إدارة الجودة الشاملة كمنهجية إدارية لرفع مستوى الأداء في الرعاية الصحية وتحقيق رضا المرضى .

حيث أصبحت الجودة المعيار الأساسي للمفاضلة بين المنشآت الصحية كي تساهم في تقديم خدمات متميزة ذات جودة عالية عن طريق تطبيقهم لبرنامج الجودة (Saravanan, 2020).

نلاحظ مما سبق وجود العديد من الدراسات التي تتناول إدارة الجودة الشاملة على مستشفيات القطاع الصحي

فقرة (٤) (Saravanan, 2020) : اقتباس بالمعنى
لمرجع أجنبي لمؤلف واحد
الأسلوب التعويضي – المرجع (في نهاية الجملة)
(اللقب ، السنة) بين قوسين يفصل بينهم فاصلة

توثيق المراجع الأجنبية (يتبع) في الدراسات السابقة

في الدراسات السابقة (2020) Ramsook :
اقتباس بالمعنى لمرجع أجنبي لمؤلف واحد
الأسلوب السردى – المرجع في سرد الجملة
اللقب (السنة) سنة النشر بين قوسين

دراسة (2015) Ramsook

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات العامة في موريتانيا بالإضافة إلى تحديد العوامل الحاسمة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة وذلك من وجهة نظر الإدارة والعاملين. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع الدراسة من المستشفيات العامة العاملة في موريتانيا وعددها (5) مستشفيات، وقد تم اختيار المستشفى الأكبر حجماً لتمثل عينة الدراسة. إما وحدة المعاينة فكانت من 40 مديراً و 200 من العاملين وزعت عليهم استبانة الدراسة؛ واعتمدت الدراسة العوامل الآتية لنجاح إدارة الجودة الشاملة (رضا الزبون، والتحسين المستمر، وفرق العمل، والتدريب، ودعم الإدارة العليا، وإدماج العاملين، والثقافة التنظيمية). ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة إجماع كل من الإدارة والعاملين على أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين مستوى جودة الخدمات الصحية في المستشفى التي تم بحثها. وأن جميع العوامل التي تم أخذها بعين الاعتبار تعتبر مهمة، ولكن بنسب متفاوتة، وكان أعلاها من حيث الأهمية دعم الإدارة العليا واندماج العاملين ورضا الزبائن. ومن أهم التوصيات التي تقدمت بها الدراسة العمل على تغيير الثقافة التنظيمية لتكون داعمة لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى تقديم التدريب اللازم لرفع مستوى مهارة العاملين في المستشفى ليكونوا قادرين على الاندماج بنجاح في تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

دراسة (2013) Veillard et al.

هدفت الدراسة إلى قياس أداء الخدمات الصحية بالتركيز على تحسين الجودة الداخلية للمستشفيات عبر تقييم العوامل والعوائق التي يعاني منها موظفو المستشفيات والعاملون بها، وطبقت على 14 مستشفى من ثمانية بلدان أوروبية (بلجيكا وإستونيا وفرنسا وألمانيا والمجر وبولندا وسلوفاكيا وسلوفينيا)، فقد تم جمع المعلومات فيها عبر مقابلات شبه مخططة شملت العاملين والمنسقين في برامج الجودة في هذه المستشفيات، وقد تم ملاحظة أن نتائج هذه الدراسة التي كانت تؤسس لمشروع تبناه المكتب الإقليمي الأوروبي التابع لمنظمة الصحة العالمية قد حفزت مبادرات قياس الأداء وتحسين الجودة في المستشفيات المشاركة، إضافة إلى ضرورة الاهتمام بالقرارات الإدارية والقيادية داخل المستشفى، والتي تؤثر بشكل واضح في سياق وإجراءات وهيكلية الأداء داخل المستشفى، وتمارس القياس من خلال الأساليب التي تراها مناسبة، وقدمت الدراسة مادة غنية وفريدة تتعلق بمشروع قياس الأداء الدولي في المستشفيات المشاركة.

(2013) Villard et al. : اقتباس بالمعنى لمرجع
أجنبي لأكثر من مؤلف
الأسلوب السردى – المرجع (في سرد الجملة)
يتم توثيق لقب المؤلف الأول ويشار للبقية بآخرون
(et al.) ثم سنة النشر بين قوسين

توثيق المراجع الأجنبية (يتبع) في الاطار النظري والدراسات السابقة

الإطار النظري والدراسات السابقة

أولا : الإطار النظري

١. إدارة الجودة الشاملة:

إن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات التجمعات الصحية يتطلب العمل على تحقيق التوازن بين تلبية رغبات وتوقعات العميل وبين ما تمتلكه المستشفيات من الإمكانيات والموارد . كما أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في مستشفيات التجمعات الصحية هي الخطوة الأساسية لتحسين الأداء وتطوير مستوى الخدمات فيها، بالإضافة إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تلبي تطلعات المستفيدين منها (خروبي وآخرون، ٢٠٢١) فأهمية إدارة الجودة الشاملة تكمن في تحقيق الهدف العام من وجودها، حيث تسعى إلى إقامة ودعم وتوثيق والحفاظ على الاستمرارية من خلال البرامج المستمرة تشتمل على آليات فعالة لاكتشاف المشكلات ومحاولة إيجاد حلول لها، وكذلك التحري عن المشكلات التي يحتمل أن تنشأ في المستقبل، والتي يمكن أن يكون لها تأثير على نظام العمل وعلى النتائج المرجوة منه، حيث تقوم الإدارة بصورة موضوعية بتقييم جودة ومدى مناسبة الخدمات المقدمة للمستفيدين من أجل ضمان الحفاظ على مستوى عالٍ من جودة الخدمات على مستوى جميع إدارات وأقسام المؤسسة. وقد أصبحت الجودة الشاملة من المرتكزات الأساسية لنجاح القطاعات الصحية في معظم دول العالم التي أخذت ترسخ المفاهيم الأساسية لها، حيث توجد علاقة قوية بين ترسيخ فلسفة الجودة الشاملة وبين زيادة أرباحها وإنتاجيتها وتعزيز وضعها التنافسي (محمد وأبو نصيب، ٢٠١٧)

١.١. أبعاد إدارة الجودة الشاملة:

تقوم منهجية إدارة الجودة الشاملة على ست أبعاد رئيسية: دعم الإدارة العليا للجودة الشاملة - التحسين المستمر - المشاركة والتدريب - تحفيز أداء العاملين - التركيز على العملاء - اعتمادية القرارات على

البيانات (Bardri & Davis, 1995)

٢. أداء العاملين :

نظرا لأهمية أداء العامل في المؤسسة لم يتفق الباحثون على إعطاء مفهوم واحد وشامل للأداء، فكل باحث قدم تعريفه الخاص للأداء بالنسبة إلى طريقة نظرته لهذه الأهمية ولطبيعة العمل الذي قام بدراسته . فمنهم من عرف الأداء بأنه قدرة الموظف على تحقيق المهام والأنشطة والأهداف الخاصة بالوظيفة التي يشغلها في المؤسسة،

(Bardri & Davis, 1995) : اقتباس بالمعنى
لمرجع أجنبي لمؤلفين
الأسلوب التعويضي - المرجع (في نهاية الجملة)
(توثيق كلا الاسمين، السنة) بين قوسين يفصل بينهم
(and/&)



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

