

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

عنوان المشروع

تأثير ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات الداخلية على رضا العملاء.
في المستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة

أسم الطالب

يحيى محمود أحمد ديكو

مشروع تخرج- ١

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبدالرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

الفصل الدراسي الثاني لعام ٢٠٢٥

جدول المحتويات

٣	١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٤	١,١. المقدمة:
٥	١,٢. مشكلة الدراسة
٥	١,٢,١. فجوات على المستوى النظري
٥	١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي
٦	١,٣. أهمية الدراسة
٦	١,٣,١. على المستوى النظري:
٦	١,٣,٢. على المستوى التطبيقي:
٦	١,٤. أسئلة الدراسة
٦	١,٥. أهداف الدراسة
٧	١,٦. فرضيات الدراسة
٧	١,٧. نموذج الدراسة
٧	١,٨. منهجية الدراسة
٧	١,٩. الدراسة الميدانية
٨	١,١٠. مخطط المشروع المقترح
٩	٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
٩	٢,١. المقدمة:
١٠	٢,٢. المتغير المستقل
١٠	٢,٣. المتغير التابع
١٠	٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
١١	٢,٥. الخاتمة
١١	قائمة المراجع

١. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

١,١. المقدمة:

تواجه العديد من المستشفيات الخاصة تحديات داخلية تتعلق بضعف الاتصال الإداري بين إداراتها، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على كفاءة العمل وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. وتُعد هذه المشكلة من أبرز المعوقات التي تحد من قدرة المؤسسات الصحية على تحقيق التكامل التنظيمي والاستجابة السريعة لاحتياجات المرضى، خاصة في بيئة حيوية مثل مدينة مكة المكرمة التي تستقطب أعدادًا كبيرة من السكان والزوار على مدار العام.

لقد تناولت عدد من الدراسات السابقة موضوع الاتصال الإداري في المؤسسات الصحية، حيث ركز بعضها على أهمية التواصل الداخلي في رفع مستوى الأداء التنظيمي، فيما ركزت أخرى على تأثير ضعف الاتصال على الرضا الوظيفي وجودة الخدمة. إلا أن أغلب هذه الدراسات إما كانت عامة ولم تركز على قطاع المستشفيات الخاصة، أو أنها لم تُعالج العلاقة المباشرة بين ضعف الاتصال الإداري وتأثيره على العملاء في السياق السعودي، وتحديدًا في مدينة مكة المكرمة.

ويُلاحظ وجود قصور في الدراسات السابقة من حيث شمولية تناولها للعوامل المؤثرة في الاتصال الإداري، وعدم تعمقها في تحليل الأثر الفعلي لهذا الضعف على تجربة العملاء، مما يبرز الحاجة إلى دراسة تملأ هذه الفجوة البحثية وتقدم رؤية واضحة تستند إلى معطيات واقعية من الميدان الصحي.

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على نقطة محورية تمس جودة الخدمات الصحية، وتُعنى بفئة واسعة من الجمهور المستفيد، سواء من المرضى أو ذويهم، كما أنها تقدم محتوى مفيدًا لصناع القرار في المستشفيات الخاصة لمساعدتهم على تحسين بيئة العمل الداخلية والارتقاء بمستوى الخدمة.

١,٢. مشكلة الدراسة

تُعد فعالية الاتصال الإداري بين إدارات المستشفيات من العوامل الأساسية في تحسين جودة الخدمات الصحية، وتعزيز رضا العملاء. إلا أن بعض المستشفيات الخاصة في مدينة مكة المكرمة تُعاني من ضعف في قنوات الاتصال الداخلي، مما يؤدي إلى سوء تنسيق، وتكرار الإجراءات، وتأخر في اتخاذ القرار، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على تجربة العميل.

١,٢,١. فجوات على المستوى النظري

على الرغم من وجود دراسات تناولت الاتصال الإداري بشكل عام، إلا أن هناك نقصاً في الدراسات التي ركزت على العلاقة المباشرة بين ضعف الاتصال الإداري وتأثيره على العملاء، خصوصاً في بيئة العمل الصحي داخل القطاع الخاص في المملكة.

١,٢,٢. فجوات على المستوى التطبيقي

كما أن معظم البحوث الميدانية ركزت على الجوانب الإدارية الداخلية أو على رضا الموظفين، دون التطرق العملي والمباشر لأثر هذه المشكلة على جودة الخدمة المقدمة للعميل، مما يبرز الحاجة إلى دراسة ميدانية تركز على هذه العلاقة وتسهم في اقتراح حلول واقعية قابلة للتطبيق.

سؤال البحث الرئيسي:

ما أثر ضعف الاتصال الإداري بين الإدارات على العملاء في المستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة؟

١,٣ . أهمية الدراسة

١,٣,١ . على المستوى النظري:

يساهم هذا البحث في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالاتصال الإداري، من خلال تسليط الضوء على ضعف الاتصال بين الإدارات في المستشفيات الخاصة، وهي زاوية لم تحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات السابقة، خصوصاً في البيئة الصحية المحلية. كما يسد البحث فجوة نظرية تتعلق بندرة الدراسات التي تناولت أثر الاتصال الإداري على العملاء في هذا السياق. وتُساهم نتائج هذه الدراسة في تقديم إطار علمي يمكن أن يُبنى عليه في دراسات مستقبلية، مما يدعم التراكم المعرفي في هذا المجال

١,٣,٢ . على المستوى التطبيقي:

يُساهم هذا البحث في سد فجوة تطبيقية من خلال دراسة واقعية وميدانية للمستشفيات الخاصة بمدينة مكة المكرمة، مقدّماً بيانات ومؤشرات يمكن أن تساعد في تحسين الاتصال الداخلي بين الإدارات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما يزود صنّاع القرار برؤية أوضح حول التحديات التي تواجه الاتصال الإداري في القطاع الصحي الخاص

١,٤ . أسئلة الدراسة

١,٥ . أهداف الدراسة

١,٦. فرضيات الدراسة

١,٧. نموذج الدراسة

١,٨. منهجية الدراسة

١,٩. الدراسة الميدانية

١٠,١. مخطط المشروع المقترح

٢. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

٢,١. المقدمة:

٢,٢. المتغير المستقل

٢,٣. المتغير التابع

٢,٤. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

قائمة المراجع

١. الحربي، أحمد بن علي. (٢٠١٦). أثر الشراكة بين القطاعين العام والخاص على جودة الخدمات الصحية في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
٢. السويلم، محمد بن عبد الله. (٢٠١٩). دور الاتصال الإداري في تحسين أداء العاملين بالمستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. مجلة الإدارة العامة، ٥٩(٢)، ١٤٥-١٧٢.
٣. حماشو، خيرة، & شن، سعاد. (٢٠٢٣). دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة خدمات الرعاية الصحية – دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية ببوزيدي لخضر، الجزائر. جامعة برج بوعريش، الجزائر.

🔗 رابط مباشر للتحميل (PDF):

<https://asjp.cerist.dz/en/article/263909>

٤. الزيد، محمد. (٢٠٢٢). أثر إدارة التغيير على جودة الخدمات الصحية في المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض. Journal of Economic, Administrative and Legal Sciences, 6(29)، 63٤٣-.

🔗 رابط مباشر من أكاديميا:

<https://www.academia.edu/101789491>