

جامعة ميدأوشن

كلية الإدارة

تخصص إدارة صحية



أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الإداري دراسة ميدانية في
المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية

إعداد الطالب/

زيد بن ناصر زيد الفهيد

الرقم الجامعي /

251002882

إشراف/

د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

العام الدراسي:

2025

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

مقدمة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

مشكلة الدراسة

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

أهمية الدراسة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

أهداف الدراسة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

تساؤلات الدراسة

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

فروض الدراسة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

نموذج الدراسة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

الدراسات السابقة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

الفجوة البحثية:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

المنطلقات النظرية للدراسة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

المنهجية وطرق البحث:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

مصادر جمع البيانات

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

أدوات الدراسة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

حدود الدراسة:

خطأ! الإشارة المرجعية غير معرّفة.

المراجع:

مقدمة:

تعتبر معايير الجودة الشاملة (TQM) من المفاهيم الحديثة التي اكتسبت أهمية بالغة في عالم الأعمال والمجالات المختلفة، حيث تهدف إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات من خلال إشراك جميع أفراد المنظمة في عملية التحسين المستمر. بدأت هذه الفكرة في الظهور في منتصف القرن العشرين، وارتبطت بأسماء بارزة في مجال الجودة، مثل دكتور وي إدواردز ديمينغ، الذي ساهم بشكل كبير في تطوير استراتيجيات الجودة وتحسين العمليات. تركز معايير الجودة الشاملة على فلسفة أن الجودة ليست مجرد مسؤولية قسم معين داخل المؤسسة، بل هي مسؤولية جماعية تشمل جميع المستويات، بدءًا من الإدارة العليا وصولًا إلى الموظفين على الخطوط الأمامية.

تتضمن معايير الجودة الشاملة مجموعة من المبادئ الأساسية، مثل التركيز على العميل، والتحسين المستمر، والنهج القائم على العمليات، والتعاون بين الفرق. يعد التركيز على العميل أحد الركائز الأساسية لمعايير الجودة الشاملة، حيث يتمثل في فهم احتياجات وتوقعات العملاء وتلبية تلك المتطلبات بشكل يتجاوز توقعاتهم. من خلال هذا التركيز، يمكن للمنظمات زيادة مستوى رضا العملاء وبالتالي تعزيز ولائهم.

علاوة على ذلك، يشمل التحسين المستمر جميع جوانب العملية الإنتاجية والخدماتية، حيث يتم استخدام أدوات وتقنيات مختلفة مثل تحليل السبب الجذري، وخرائط التدفق، وتقنيات القياس والإحصاء. تساهم هذه الأدوات في تحديد المشكلات وتحليلها، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين الأداء. كما أن النهج القائم على العمليات يعزز من فعالية العمل من خلال تحسين تدفق العمليات وتقليل الفاقد، مما يساهم في تحقيق الكفاءة.

تتطلب معايير الجودة الشاملة التزامًا قويًا من الإدارة العليا، حيث يجب أن تكون القيادة ملتزمة بتوفير البيئة المناسبة التي تشجع على الابتكار والتحسين. يشمل ذلك توفير التدريب والدعم اللازمين للموظفين، وتعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسة. يمكن أن تؤدي هذه الثقافة إلى زيادة الدافع لدى الموظفين وتحفيزهم للمشاركة الفعالة في عمليات التحسين.

تعتبر معايير الجودة الشاملة استراتيجية شاملة تهدف إلى تحقيق الأداء المتميز من خلال تحسين الجودة في كل جانب من جوانب العمل. إن اعتماد هذه الفلسفة يمكن أن يؤدي إلى تحسين فعالية العمليات، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز قدرة المؤسسة على التنافس في سوق متغير.

تعد جودة الأداء في الخدمات الطبية من العوامل الأساسية التي تحدد فعالية النظام الصحي وقدرته على تلبية احتياجات المرضى والمجتمع بشكل عام. يتطلب تقديم الرعاية الصحية الفعالة تنسيقًا معقدًا بين مجموعة من العوامل، بما في ذلك الكادر الطبي، والتقنيات الطبية، والموارد المتاحة، والبيئة التنظيمية. إن أداء الخدمات الطبية لا يقتصر فقط على تقديم العلاج المناسب، بل يشمل أيضًا توفير تجربة إيجابية للمرضى، مما يعزز من مستوى رضاهم وثقتهم في النظام الصحي.

تتضمن معايير الأداء الجيد في الخدمات الطبية مجموعة من الجوانب المهمة، بدءًا من الكفاءة في تقديم العلاج، وصولًا إلى جودة التواصل بين الأطباء والمرضى. تعتبر الكفاءة عنصرًا حيويًا، حيث يجب على المؤسسات الصحية العمل على تقليل الفاقد في الوقت والموارد، وتحسين سير العمليات الطبية. يتطلب ذلك استخدام تقنيات حديثة، مثل استخدام السجلات الطبية الإلكترونية، التي تساهم في تسريع عملية تقديم الرعاية وتحسين دقة المعلومات المتاحة للأطباء.

علاوة على ذلك، يلعب التفاعل بين الكادر الطبي والمرضى دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات. يتطلب تقديم رعاية صحية فعالة تعزيز الثقة بين المرضى ومقدمي الرعاية، مما يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على نتائج العلاج. إن التواصل الجيد والشفافية في المعلومات يعززان من شعور المرضى بالراحة، مما يؤدي إلى تحسين التزامهم بالعلاج والتوجيهات الطبية. لذا، يعتبر تدريب الكادر الطبي على مهارات التواصل والاهتمام بالمرضى جزءاً أساسياً من تحسين الأداء في الخدمات الصحية.

كما أن تقييم الأداء يعد عنصراً مهماً لضمان تحقيق معايير الجودة في الخدمات الطبية. يتضمن ذلك قياس النتائج الصحية، ورضا المرضى، وكفاءة العمليات. من خلال جمع البيانات وتحليلها، يمكن للمؤسسات الصحية تحديد مجالات التحسين وتطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز جودة الرعاية. يتطلب هذا النهج استخدام أدوات تقييم متنوعة، مثل الاستبيانات، وتحليل البيانات الإحصائية، ومراجعات الأداء.

تعتبر معايير الجودة الشاملة (TQM) من الأساليب الفعالة التي تهدف إلى تحسين الأداء في مختلف القطاعات، بما في ذلك القطاع الصحي. في سياق الخدمات الطبية، يبرز أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة بشكل خاص في تحسين الرعاية المقدمة لمرضى الفشل الكلوي، الذين يتطلب علاجهم عناية دقيقة ومتخصصة. يُعتبر الفشل الكلوي من الحالات الصحية المعقدة التي تتطلب نهجاً متكاملًا في تقديم الرعاية، حيث يتعين على مقدمي الرعاية الصحية ضمان جودة الخدمات المقدمة، من التشخيص إلى العلاج والمتابعة، لضمان تحسين النتائج الصحية وتعزيز جودة الحياة للمرضى.

تسهم معايير الجودة الشاملة في تحسين الأداء الخدمي من خلال تعزيز ثقافة الجودة داخل المؤسسات الصحية، مما يؤدي إلى زيادة الوعي بأهمية تقديم خدمات عالية الجودة. من خلال إشراك جميع أفراد

الفريق الطبي، بما في ذلك الأطباء والممرضين والفنيين، يمكن تحقيق تحسينات ملحوظة في أساليب العمل وتقديم الرعاية. على سبيل المثال، يمكن تطبيق معايير الجودة في جميع مراحل رعاية مرضى الفشل الكلوي، بدءًا من الفحوصات الأولية، وصولًا إلى جلسات الغسيل الكلوي والمتابعة الدورية. يعزز هذا النهج من فعالية العمليات الطبية ويقلل من الأخطاء، مما يساهم في تحسين النتائج الصحية.

علاوة على ذلك، يساهم تطبيق معايير الجودة الشاملة في تعزيز التواصل بين مقدمي الرعاية والمرضى، مما يساهم في تحسين تجربة المرضى. من خلال توفير معلومات واضحة وشفافة حول العلاج وخيارات الرعاية، يشعر المرضى بالراحة والثقة في الفريق الطبي، مما يعزز من التزامهم بالعلاج. في حالة مرضى الفشل الكلوي، حيث يتعين عليهم الالتزام بجلسات الغسيل الكلوي والمتابعة المستمرة، يُعد هذا الالتزام أمرًا حيويًا لتحقيق نتائج إيجابية. تساهم معايير الجودة الشاملة أيضًا في تطوير برامج تعليمية للمرضى، مما يتيح لهم فهم حالتهم الصحية وكيفية التعامل معها بشكل أفضل.

من جهة أخرى، يتطلب تحسين الأداء في خدمات الفشل الكلوي تقييمًا دوريًا للعمليات والخدمات المقدمة. من خلال استخدام أدوات تقييم الأداء، مثل جمع البيانات عن نتائج العلاج ورضا المرضى، يمكن للمؤسسات الصحية تحديد مجالات القوة والضعف. وبالتالي، يمكن اتخاذ قرارات مستنيرة لتحسين العمليات وتطبيق التغييرات اللازمة. يُعتبر هذا النهج التحليلي جزءًا أساسيًا من معايير الجودة الشاملة، حيث يساهم في تعزيز الكفاءة وتحقيق أفضل النتائج الممكنة.

يُظهر أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على تحسين الأداء في خدمات مرضى الفشل الكلوي أهمية التركيز على الجودة في جميع جوانب الرعاية الصحية. من خلال تعزيز ثقافة الجودة، وتحسين التواصل مع المرضى، وتطبيق تقييمات دورية، يمكن تحقيق نتائج صحية أفضل وتعزيز جودة الحياة للمرضى.

إن الاستثمار في معايير الجودة الشاملة يُعتبر خطوة استراتيجية نحو تحقيق نظام صحي أكثر فعالية وقادر على تلبية احتياجات المرضى بشكل أفضل.

مشكلة البحث

تعد معايير الجودة الشاملة (TQM) من الاستراتيجيات الأساسية التي تهدف إلى تحسين الأداء المؤسسي، خاصة في القطاعات الحيوية مثل الرعاية الصحية. تبرز مشكلة البحث في كيفية تأثير تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة على تحسين الأداء في تقديم الخدمات الطبية، مع التركيز بشكل خاص على مرضى الفشل الكلوي. يعتبر الفشل الكلوي من الأمراض المزمنة التي تتطلب رعاية طبية مستمرة، مما يزيد من أهمية جودة الخدمات المقدمة لضمان تحقيق نتائج إيجابية للمرضى.

تتجلى المشكلة في العديد من الجوانب. أولاً، هناك تحديات كبيرة تواجه مقدمي الرعاية الصحية في تقديم خدمات طبية متكاملة وفعالة لمرضى الفشل الكلوي. هذه التحديات تشمل نقص الموارد، وعدم كفاية التدريب للكوادر الطبية، وعدم وجود أنظمة فعالة لرصد وتقييم الجودة. في ظل هذه الظروف، يصبح من المهم دراسة كيف يمكن لمعايير الجودة الشاملة أن تساهم في تحسين هذه الخدمات من خلال تقديم إطار عمل يركز على التحسين المستمر، ورضا المرضى، وتدريب الكوادر الطبية.

ثانياً، يُلاحظ أن هناك نقصاً في الدراسات التي تربط بين تطبيق معايير الجودة الشاملة والأداء الطبي، خاصة في سياق الأمراض المزمنة مثل الفشل الكلوي. هذه الفجوة في المعرفة تعني أن هناك حاجة ملحة لإجراء بحث يسلط الضوء على كيفية تأثير معايير الجودة الشاملة على جميع جوانب خدمات المرضى، بما في ذلك العمليات السريرية، والتواصل بين المرضى والكوادر الطبية، ورضا المرضى بشكل عام.

علاوة على ذلك، يتطلب تحسين الأداء الطبي لمرضى الفشل الكلوي فهماً عميقاً لمتطلبات المرضى واحتياجاتهم الخاصة. من خلال دراسة أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة، يمكن تحديد العناصر الأساسية التي تساهم في تحسين تجربة المرضى، وتعزيز نتائجهم العلاجية. لذلك، تهدف هذه الدراسة إلى تقديم تحليل شامل لتأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الطبي، مما يساهم في تطوير استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة لمرضى الفشل الكلوي.

وتتمثل مشكلة الدراسة في تسليط الضوء على أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأيد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين المستمر) على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية: تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات المبحوثة، حيث يُعتبر أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة (TQM) على تحسين الأداء في تقديم الخدمات الطبية لمرضى الفشل الكلوي متغيراً ذا أهمية بالغة. يتجلى ذلك في الحاجة الملحة لضمان تقديم رعاية صحية فعالة تلبي احتياجات هؤلاء المرضى، الذين يتطلبون خدمات طبية مستمرة ومتخصصة. إن تطبيق معايير الجودة الشاملة يساهم في تحسين جودة الخدمات من خلال تركيزه على تحسين العمليات، وزيادة رضا المرضى، وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

يُعتبر مفهوم معايير الجودة الشاملة من الأساليب الحديثة التي انتشرت في مجال الرعاية الصحية، والتي ينبغي على الباحثين الاهتمام بها لدورها في تعزيز فاعلية وكفاءة تقديم الخدمات الطبية. من خلال تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة، يمكن تحسين جميع جوانب الرعاية الصحية، بما في ذلك جودة العلاج، والتواصل بين المرضى والكوادر الطبية، وفعالية العمليات السريرية. وعندما يتم دمج هذه المبادئ في تقديم الخدمات، فإن ذلك ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسات الصحية ويحقق نتائج إيجابية للمرضى. تتمثل أهمية هذه الدراسة أيضاً في تسليط الضوء على كيفية تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء الطبي لمرضى الفشل الكلوي. من خلال تحليل هذا الأثر، يمكن تقديم توصيات فعالة لتعزيز تطبيق هذه الإدارة في المؤسسات الصحية، مما يسهم في تحسين جودة الرعاية الصحية المقدمة. بالتالي، تكمن أهمية هذه الدراسة في فهم دور معايير الجودة الشاملة في تحسين الأداء الطبي، وتوفير رعاية صحية عالية الجودة للمرضى، مما يسهم في تحقيق أهدافهم العلاجية وتحسين تجربتهم بشكل عام.

الأهمية العلمية: تأتي أهمية هذه الدراسة من الناحية العملية في مدى استفادة المؤسسات الصحية من النتائج التي توصلت إليها، بالإضافة إلى التوصيات التي قدمتها فيما يتعلق بمفهوم معايير الجودة الشاملة وتأثيرها على تحسين الأداء في تقديم الخدمات الطبية لمرضى الفشل الكلوي. يُعتبر قطاع الرعاية الصحية من القطاعات الحيوية في أي مجتمع، حيث يلعب دوراً أساسياً في الحفاظ على صحة الأفراد وتحسين جودة حياتهم. وبالتالي، فإن تحسين الأداء في هذا القطاع من خلال تطبيق معايير الجودة الشاملة يعد أمراً ضرورياً لتحقيق نتائج إيجابية للمرضى.

إن تطبيق معايير الجودة الشاملة يوفر إطاراً متكاملًا يركز على تحسين العمليات الداخلية، وتعزيز الكفاءة، وزيادة رضا المرضى. عندما يتم تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة، تتحقق فوائد كبيرة في تقديم الرعاية الصحية، مثل تحسين جودة العلاج، وتقليل الأخطاء الطبية، وتعزيز التواصل بين الكوادر الطبية والمرضى. من خلال هذه الدراسة، يمكن للمستشفيات والمؤسسات الصحية أن تستفيد من النتائج والتوصيات لتطوير استراتيجيات فعالة تسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة لمرضى الفشل الكلوي.

علاوة على ذلك، يلعب هذا البحث دورًا في تعزيز الوعي بأهمية الجودة في الرعاية الصحية. من خلال تحليل أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة، يمكن تحديد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين الأداء الطبي، مما يسهل على الإدارة اتخاذ قرارات مستنيرة تهدف إلى تعزيز جودة الرعاية الصحية. وبالتالي، فإن هذه الدراسة لا تسهم فقط في تحسين أداء المؤسسات الصحية، بل تساهم أيضًا في تحسين تجربة المرضى وتحقيق نتائج علاجية أفضل، مما يعكس أهمية الرعاية الصحية في المجتمع ويعزز من سمعة المؤسسات الصحية كجهات رائدة في تقديم خدمات عالية الجودة.

أهداف الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأييد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين المستمر) على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية. ويتفرع منه مجموعة من الأهداف الفرعية:

- التعرف على أثر دعم وتأيد الإدارة العليا على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجموعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على أثر المشاركة الجماعية على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجموعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على أثر التركيز على العميل على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجموعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.
- التعرف على أثر التحسين المستمر على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجموعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.

تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي الأول: ما هو أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأيد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين المستمر) على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجموعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية؟ وتتفرع منه عدة أسئلة فرعية كالتالي:

- السؤال الفرعي الأول: كيف تؤثر دعم وتأيد الإدارة العليا على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجموعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية؟
- السؤال الفرعي الثاني: ما هو تأثير المشاركة الجماعية على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجموعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الثالث: كيف تؤثر التركيز على العميل على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده

مجتمع دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية؟

➤ السؤال الفرعي الرابع: ما هو تأثير التحسين المستمر على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده

مجتمع دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية؟

فروض الدراسة:

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات

الدراسة من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≥ 0.05)

لمعايير الجودة الشاملة بأبعاده المتمثلة في (دعم وتأييد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية -

التركيز على العميل - التحسين المستمر) على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجتمع دراسة ميدانية

في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.

ينبثق من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≥ 0.05)

لدعم وتأييد الإدارة العليا على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجتمع دراسة ميدانية في

المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.

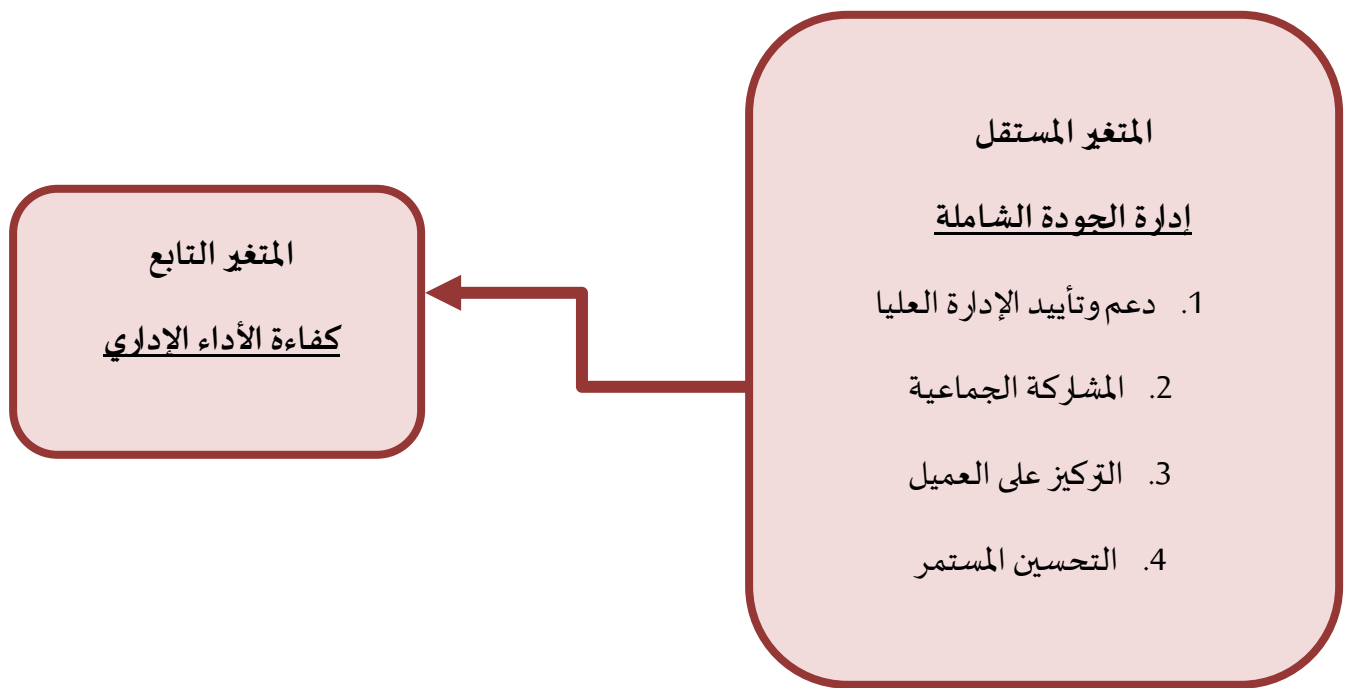
- الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≥ 0.05) للمشاركة الجماعية على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الثالث: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≥ 0.05) للتركيز على العميل على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.
- الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (≥ 0.05) للتحسين المستمر على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.

نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى التعرف على أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأييد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين المستمر) على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية. ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: معايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأييد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين المستمر).
- المتغير التابع: كفاءة الأداء الإداري.

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



المصدر: إعداد الباحث

الدراسات السابقة

دراسات عربية:

1. دراسة (القحطاني، 2022) بعنوان أثر معايير الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: دراسة ميدانية

على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تبني الإدارة العليا بإدارة التعليم بمحافظة جدة لمفهوم معايير الجودة الشاملة، والتعرف على تأثير تطبيقات الجودة الشاملة وكل من أبعادها (القيادة، مشاركة الموظفين، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي، إدارة العمليات) على كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم في إدارة التعليم بمحافظة جدة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة للدراسة بهدف جمع المعلومات من الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة والبالغ عددهم (11320) إداري وإدارية بحسب خطاب من قسم التخطيط بالإدارة العامة للتعليم بمحافظة جدة، وقد تم اختيار عينة عشوائية قوامها (٣٧٢) طبقاً لمعادلة ريتشارد جيجر، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أبرزها: أن إدارة الجودة الشاملة بأبعادها (القيادة، مشاركة الموظفين، التركيز على العملاء، التحسين المستمر، التخطيط الاستراتيجي، إدارة العمليات) لها تأثير على تحسين كفاءة الأداء الفردي والمؤسسي في مخرجات التعليم في إدارة التعليم بمحافظة جدة.

2. (بوغازي، 2020) بعنوان أثر معايير الجودة الشاملة على الأداء التنافسي: دراسة ميدانية

بالبنوك العاملة بولاية سكيكدة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق أبعاد معايير الجودة الشاملة على الأداء التنافسي في البنوك العاملة بولاية سكيكدة، وقد تم توزيع الاستبانة على عينة مكونة من 49 موظف وبعد التحليل باستخدام نتائج برنامج spss أظهرت أن مستوى تطبيق معايير الجودة الشاملة استراتيجيا كان مرتفعا وكذلك مستوى الأداء التنافسي، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد معايير الجودة الشاملة على الأداء التنافسي، بالإضافة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول تأثير هذه الأبعاد على الأداء التنافسي تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد العينة.

3. دراسة (بلقاسمي، 2020) بعنوان أثر تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة في اكتساب

الأسبقيات التنافسية: دراسة حالة شركة الاسمنت بسور الغزلان - SCSEG - ولاية البويرة
هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة في اكتساب الأسبقيات التنافسية بشركة الاسمنت بسور الغزلان (SCSEG)، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بتصميم استبانة، تم توزيعها على عينة عشوائية من إدارات المؤسسة البالغ عددهم (77) إطار، وتم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss)، ولقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أنه توجد علاقة ارتباط إيجابية وأثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة واكتساب الأسبقيات التنافسية في مؤسسة محل الدراسة، وتوصي الدراسة بضرورة المحافظة على الأسبقيات التنافسية المكتسبة والتركيز أكثر على اكتساب أسبقيات الابداع.

4. دراسة (يعقوب، 2021) بعنوان أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تطبيق معايير الجودة

الشاملة: دراسة ميدانية على العاملين في الجامعة الإسلامية في لبنان

هدف البحث إلى التعرف على أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية على تطبيق معايير

الجودة الشاملة، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، لتحقيق غرض الدراسة بواسطة

الأساليب الإحصائية الوصفية كالمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، بالإضافة إلى

معامل Cronbach Alpha، وحساب قيمة معامل الارتباط Correlation Coefficient،

والارتباط الخطي البسيط Simple Linear Regression واختبار تحليل

التباين (ANOVA)، اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة التي وزعت على عينة

طبقية تكونت من 128 أستاذ وإداري في الجامعة الإسلامية في لبنان، وقد توصلت إلى النتائج

التالية: 1- إن المتوسط الحسابي الكلي لاستراتيجية التوظيف بلغ (3.42) بانحراف معياري

(0.56) هو مستوى أهمية مرتفع. 2- إن المتوسط الحسابي الكلي لاستراتيجية التعويضات

فقد بلغ (3.00) وانحراف معياري (0.69) وأن متوسط جميع الفقرات والمتوسط العام كانت

ضمن مستوى أهمية متوسط. 3- إن المتوسط الحسابي الكلي لاستراتيجية التدريب والتطوير

بلغ (3.18) بانحراف معياري (0.57)، بمستوى أهمية متوسط. 4- وجود علاقة ارتباط

معنوية طردية مرتفعة (0.848) على المؤشر الكلي بين استراتيجيات إدارة الموارد البشرية

ومعايير الجودة الشاملة 5- وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha 0.05 \geq$) بين

استراتيجيات إدارة الموارد البشرية المتمثلة (بالتوظيف، التعويض والتدريب والتطوير) ومعايير

الجودة الشاملة.

5. دراسة (الشريف، 2023) بعنوان أثر تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة في تحقيق الميزة

التنافسية: دراسة ميدانية بمصرف الجمهورية فرع أبي الأشهر تاجورا

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة في تحقيق الميزة

التنافسية بمصرف الجمهورية فرع أبي الأشهر تاجوراء؛ اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي

بهذه الدراسة واستمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، حيث خضع 40 استمارة

للدراسة وبتحليل البيانات المجمعة خلصت الدراسة بجملة من النتائج أهمها أنه: -يوجد أثر

ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية بمصرف

الجمهورية فرع أبي الأشهر بتاجوراء، حيث فسر تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة

بالمصرف 43.4% من التغير الحاصل في مستوى تحقيق الميزة التنافسية به. -يعد مستوى

تطبيق المصرف لمبادئ معايير الجودة الشاملة مرتفعاً على وجه العموم. -يعد مستوى تحقيق

المصرف الميزة تنافسية مرتفعاً وفقاً للبيانات المجمعة من الأفراد الخاضعين للدراسة. وفي

ضوء ذلك قدمت التوصيات التالية: -دعم ممارسات القادة الإداريين فيما يتعلق بتطبيق مبادئ

معايير الجودة الشاملة بالمصرف ذلك بالتوسع في نشر ثقافتها بين العاملين وتبسيط الضوء

حول مفاهيمها وأهدافها وعملياتها بالمصرف. -وضع المصرف لخطة استراتيجية واضحة

لإدارة عملياته كمدخل لتحسين أدائه وتحقيقه لميزة تنافسية من خلال التكيف مع التغيرات

المحيطة والتميز في مستوى الخدمات التي يقدمها لعملائه.

الدراسات الأجنبية:

1. (Salahat, 2023). Titled The Impact of HRM Practices and Leadership

Styles on Administrative–Office Staff Performance in Palestinian

Universities

الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو معرفة تأثير ممارسات إدارة الموارد البشرية وأنماط القيادة على أداء الموظف الإداري المكتبي في الجامعات التقليدية والكليات الجامعية في فلسطين. لقد تم إجراء دراسة تجريبية قبيل البدء بعملية جمع البيانات للتأكد من صحة المحتوى والموثوقية والتي تم تحقيقها بنجاح. تم جمع البيانات الأولية من خلال استخدام الاستبانات التي وزعت على عينة قصدية من الموظفين الإداريين- المكتبيين في تسع جامعات تقليدية وكليات جامعية فلسطينية موزعة على منطقة الضفة الغربية. تم تحليل (256) استبياناً من أصل (270) حيث بلغ معدل الاستجابة (94%). وتم إجراء تحليل البيانات باستخدام النسخة الرابعة والعشرين من SPSS، والنسخة الثالثة من البرنامج التحليلي (PLS-SEM)، أفادت نتائج هذه الدراسة البحثية أن ممارسات إدارة الموارد البشرية (التدريب والتطوير، والتعويضات والمكافآت، وعلاقات الموظفين، وتقييم الأداء) ذات دلالة إحصائية وترتبط بشكل إيجابي بأداء الموظف الإداري- المكتبي، بينما تبين أن أنماط القيادة (التحويلية والتبادلية) ليس لها أي دلالة إحصائية أو أي تأثير على أداء الموظف الإداري- المكتبي. تظهر الدراسة ثلاث مساهمات، تتبلور في: مساهمة الفجوة في مجتمع التطبيق، ومساهمة الفجوة النظرية والعملية لممارسات إدارة الموارد البشرية، ومساهمة الفجوة النظرية والعملية لأنماط القيادة، إلى جانب أهمية الدراسة من الناحية العملية. توصلت الدراسة إلى عدة توصيات أهمها: يتوجب تعزيز

تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية التي تم تناولها من خلال هذه الدراسة من أجل تحسين أداء الموظفين الإداريين- المكتبيين وتعزيز فعاليتهم. وفي حال إنشاء أي دراسة مستقبلية للبحث في العلاقة ما بين أنماط القيادة وأداء الموظف، فيقترح توظيف متغير وسيط في هذه العلاقة أو التركيز على التحقيق في أنماط مختلفة من القيادة بخلاف القيادة التحويلية والتبادلية.

2. Titled The Mediating Role of Job Satisfaction (Abdelhameed, 2023).

in the Relationship between Human Resources Management and Employees Performance at Localities from Staff Point of View in the Service Affairs Chamber at the Northern State.

هدفت الدراسة ل الدور الوسيط للرضا الوظيفي في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وأداء العاملين بالمحليات من وجهة نظر الموظفين بديوان شؤون الخدمة بالولاية الشمالية، حيث تكمن مشكلة الدراسة في انخفاض مؤشرات تحقيق الرضا عن وظائف إدارة الموارد البشرية أدى إلى تدني مستوى أداء العاملين بالمحليات، وقد يعود ذلك لإهمال تطبيق أنظمة إدارية فاعلة مثل إدارة الموارد البشرية، حيث تم وضع ثلاثة فرضيات وتصميم استبانة، وبعد جمع وتحليل البيانات من المبحوثين، توصلت الدراسة إلى توسط الرضا الوظيفي في العلاقة بين إدارة الموارد البشرية وأداء العاملين بالمحليات بتأثير غير مباشر (0.206). وأوصت الدراسة بضرورة توعية العاملين بالمحليات بأهمية تطبيق إدارة الموارد البشرية لتنعكس على مؤشرات الرضا الوظيفي وتحسين مستوى أداء العاملين.

3. Titled The Use of Social Media as a Learning Tool by (Alenezi, 2022).

Staff in the College of Education, Kuwait University: A Qualitative Study

هدفت هذه الدراسة إلى تعرف واقع استخدام وسائل التواصل الاجتماعي كأداة تعليمية في كلية التربية جامعة الكويت؛ من خلال إجراء مقابلات مع عينة غرضية (ن=10)؛ من بينهم رئيس قسم المناهج وطرق التدريس، ورئيس قطاع قسم الحاسوب، وستة أساتذة مشاركين من قسم المناهج وطرق التدريس، واثنين من الفنيين (الدعم الفني). تم تحليل موضوعي للبيانات النوعية دليلاً تجريبياً لدعم الاستنتاج القائل بأن جميع الأساتذة أدركوا أن استخدام وسائل التواصل الاجتماعي قد يفيد الأداء التعليمي للطلاب في نظام تعليمي يفصل بين الجنسين. عكست نتائج هذه الدراسة النوعية نتائج دراسة كمية أجريت سابقاً في المملكة العربية السعودية، وتضمنت الفوائد المتصورة لاستخدام وسائل التواصل الاجتماعي تحفيز النشاط المشترك مع الأقران والمعلمين والتعلم التعاوني النشط وتعزيز مشاركة الطلاب. وأوضح ثلاثة من الأساتذة أن الأيديولوجية الثقافية (المتماثلة في الفصل بين الجنسين) قد تحول دون ذلك. كما أبلغ الموظفون عن بعض الصعوبات الفنية التي يمكن حلها بسهولة عن طريق منسق مركز تكنولوجيا التعليم في جامعة الكويت ومع عدم وجود إطار عمل رسمي حول قواعد استخدام وسائل التواصل الاجتماعي، تبرز الحاجة إلى تطوير إطار رسمي ملزم يتوافق مع الثقافة المحلية.

4. (Abd El-Salam, 2023). Titled Measuring the Level of Employees

Performance in Cairo's Hotel Chains: An Analytic Study

هدف هذا البحث إلى قياس مستوى أداء العاملين في سلاسل الفنادق. وبالتالي، فمنهجيته تحليلية. شمل مجتمع هذا البحث العاملين في فنادق السلاسل من فئة الخمس نجوم في مصر وتحديدا في القاهرة، وقد تم توزيع 385 استبيانا منهم 302 صالحة تستند إلى عينة بسيطة عشوائية. وكشفت النتائج أن مستوى أداء العاملين في فنادق الخمس نجوم بالقاهرة هو 3.98 من أصل 5. تشير هذه القيمة إلى المستوى العالي بنسبة 16.87% كعامل تباين. علاوة على ذلك، يؤثر بعد مقدار العمل وبعد الالتزام وبعد جودة العمل على مستوى أداء العاملين. حيث يوجد ارتباط إيجابي مرتفع جدا لمستوى أداء العاملين مع بعد مقدار العمل المحقق يأتي في المرتبة الثانية بعد الالتزام وأخيرا بعد جودة العمل. وأوصى هذا البحث بأن تضمن إدارة الفنادق تهيئة البيئات المناسبة لزيادة أداء العمل من أجل البقاء والنمو والتنافس بسوق العمل وفي تحسين الإنتاجية وجودة العمل في الفندق؛ وأخيرا، يجب أن يكون مستوى الأداء أحد معايير اختيار القادة داخل الفنادق، لأنه ينعكس بشكل إيجابي على مستوى أداء الفنادق بشكل عام وأداء العاملين بشكل خاص.

5. (Al-Kaser, 2023). Titled Organizational Culture and its Role in

Improving the Performance of Human Resources: Applied Study on

Faculty Members in Shaqra University

هدف البحث إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تحسين أداء إدارة الموارد البشرية في جامعة شقراء. ولتحقيق هدف الدراسة تم التعرف على دور ثقافة المنظمة في تشكيل الأنماط السلوكية للعاملين في الجامعة، وكذلك التعرف على العلاقة بين خصائص ثقافة المنظمة (من حيث الالتزام، والعمل الجاد، والعمل الجماعي، واحترام الوقت، والمشاركة في صنع القرار وأداء الموارد البشرية). اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية من الموظفين بلغ عددهم (276). وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج والتي كان من أهمها؛ أن روح المجموعة يسود داخل بيئة العمل بدرجة عالية جدا. وأن هناك أيضا درجة عالية من التميز وتحسين الأداء بين الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، هناك علاقة إيجابية بين العمل الجماعي والابتكار والإبداع، وتطبيق القيم الثقافية، وسلوك أداء الموظفين وأداء الموظفين على مستوى كبير ($\alpha = 0.01$) وتوصي الدراسة بضرورة منح الثقة للموظفين وإعطائهم الفرصة لإظهار إبداعاتهم.

الفجوة البحثية:

- هناك نقص في الدراسات التي تتناول أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأييد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين المستمر) على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.
- معظم الدراسات لم تتناول بشكل كافٍ التفاعل بين مختلف معايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأييد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين

المستمر) وكيفية تأثيره على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.

- هناك حاجة لدراسات تتبعية طويلة الأجل لكفاءة الأداء الإداري ومدى تأثيرها بمعايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأيد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين المستمر) دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.

المنطلقات النظرية للدراسة:

تعتبر النظرية البنائية من النظريات التعليمية والنفسية التي تركز على كيفية بناء المعرفة من خلال التفاعل مع البيئة والآخرين. في سياق البحث بعنوان "أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الإداري دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية"، يمكن استخدام هذه النظرية لتحليل كيفية تأثير تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة على تحسين الأداء في تقديم الرعاية الصحية، مع التركيز على التعلم والتفاعل بين الكوادر الطبية والمرضى.

أولاً، يمكن اعتبار تطبيق معايير الجودة الشاملة كعملية بنائية تتطلب تفاعلاً مستمراً بين جميع الأطراف المعنية. في هذا السياق، يُعتبر الكادر الطبي والمرضى جزءاً لا يتجزأ من نظام الرعاية الصحية. من خلال تطبيق مبادئ الجودة الشاملة، يتم تشجيع الكوادر الطبية على تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم من خلال التعلم المستمر والتغذية الراجعة. يتطلب ذلك بيئة عمل تشجع على التعاون والمشاركة، مما يساهم في بناء ثقافة جودة مستدامة تعزز من فعالية الخدمات المقدمة.

ثانيًا، تستند النظرية البنائية إلى فكرة أن المعرفة تُكتسب من خلال التجربة والتفاعل. لذلك، فإن تحسين الأداء في تقديم الخدمات الطبية لمرضى الفشل الكلوي يتطلب فهم احتياجاتهم وتوقعاتهم. يمكن أن يتضمن ذلك استخدام استراتيجيات مثل استبانات رضا المرضى أو مجموعات التركيز للحصول على تغذية راجعة مباشرة. تساهم هذه المعلومات في بناء معرفة جديدة حول كيفية تحسين جودة الرعاية الصحية، مما يعكس أهمية الإدراك البشري في تحسين النتائج العلاجية.

علاوة على ذلك، يمكن تطبيق النظرية البنائية من خلال تصميم برامج تدريبية مستندة إلى التجربة، حيث يتم إشراك الكوادر الطبية في ورش عمل ودورات تدريبية تفاعلية. من خلال هذه البرامج، يتعلم الأفراد كيفية تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة بشكل فعال، مما يعزز من قدرتهم على تحسين الأداء في تقديم الخدمات الطبية. يتفاعل المشاركون مع بعضهم البعض، مما يتيح لهم تبادل المعرفة والخبرات، ويؤدي إلى بناء مجتمع من الممارسين الذين يسعون لتحقيق تحسينات مستمرة في جودة الرعاية الصحية. يُظهر استخدام النظرية البنائية في هذا البحث كيف يمكن لتطبيق معايير الجودة الشاملة أن يساهم في كفاءة الأداء الإداري من خلال التفاعل، والتعلم، وتبادل المعرفة. بتطبيق هذه النظرية، يمكن تحقيق فهم أعمق للتحديات والفرص التي تواجه الكوادر الطبية في تقديم رعاية عالية الجودة لمرضى الفشل الكلوي، مما يساهم في تحقيق نتائج إيجابية تعزز من جودة الحياة للمرضى.

المنهجية وطرق البحث:

في البحث المعنون "أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على كفاءة الأداء الإداري دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية"، تم اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي

كأسلوبين مناسبين للوصف والتحليل. يتماشى المنهج الوصفي مع الفصول النظرية للبحث، حيث يهدف إلى تقديم نظرة شاملة عن المفاهيم الأساسية المرتبطة بمعايير الجودة الشاملة وتأثيرها على الأداء في تقديم الخدمات الطبية. هذا المنهج يساعد في توضيح الخلفية النظرية التي يستند إليها البحث، ويعزز من فهم القارئ للمفاهيم والمبادئ المتعلقة بجودة الخدمات الصحية.

أما في الفصل التطبيقي، فقد تم اعتماد المنهج التحليلي والاستنباطي لتقييم وتحليل البيانات التي تم جمعها من الاستبانة المخصصة للمؤسسة محل الدراسة. هذا المنهج يُعتبر ملائمًا لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع بشكل دقيق، حيث يساهم في تحليل الأبعاد المختلفة لعلاقة معايير الجودة الشاملة بتحسين الأداء. من خلال هذا التحليل، يمكن للباحثين استنباط النتائج والاستنتاجات التي تدعم أو تتناقض مع الفرضيات المطروحة، مما يعزز من موثوقية البحث.

يعتمد اختيار المنهج المناسب لطبيعة البحث على طبيعة المشكلة والهدف من دراستها. في هذا السياق، يعتبر المنهج الوصفي التحليلي الخيار الأمثل للإحاطة بمختلف جوانب الدراسة. فالأسلوب الوصفي يعد مناسبًا لتقديم وصف شامل للأبعاد النظرية المتعلقة بمعايير الجودة الشاملة، بينما يُعزز الفصل التطبيقي التحليلي من فهم كيف تُطبق هذه المبادئ في الواقع العملي، خاصة في سياق تقديم الخدمات الطبية لمرضى الفشل الكلوي.

يساهم هذا المنهج في الإجابة عن التساؤلات البحثية من خلال جمع البيانات، ثم تحليلها ومناقشتها. من خلال هذا التحليل، يتم التعرف على كيفية تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة على الأداء، وما هي العوامل التي تساهم في تحسين جودة الخدمات الطبية. وبذلك، يصبح المنهج الوصفي

التحليلي هو الأكثر استخدامًا في معظم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع إدارة الجودة في السياقات الصحية، نظرًا لقدرته على توفير رؤية عميقة وشاملة حول الموضوع المدروس.

مصادر جمع البيانات

➤ المصادر الثانوية: وتشمل البيانات والمعلومات الموجودة في الكتب والمراجع، والرسائل الجامعية وأوراق العمل والمجلات والدوريات والمؤتمرات العلمية وورش العمل، بالإضافة إلى التقارير المنشورة وغير المنشورة التي تناولت الموضوع في مختلف المؤسسات ذات الصلة.

➤ المصادر الأولية: اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات من مصادرها والتي تم تصميمها خصيصاً لهذا الغرض على Google Forms وإرسال رابطها إلى مجتمع البحث.

أدوات الدراسة:

تعرف أداة البحث بأنها "الوسيلة التي تتم بواسطتها عملية جمع البيانات بهدف الإجابة عن تساؤلاته، وسيعتمد الباحثين في جمع البيانات على الاستبانة، والتي تُعرف بأنها "صيغة محددة من الفقرات والأسئلة تهدف إلى جمع البيانات من أفراد البحث"

حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:

- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة ب: النوع، والعمر، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي.
- القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

حدود الدراسة:

- حدود موضوعية: اقتصرت الدراسة على تناول أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة بأبعادها المتمثلة في (دعم وتأييد الإدارة العليا - المشاركة الجماعية - التركيز على العميل - التحسين المستمر) على كفاءة الأداء الإداري بأبعاده مجمعة دراسة ميدانية في المنشآت الصحية في المملكة العربية السعودية.
- حدود مكانية: المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.
- حدود زمنية: تم إعداد الدراسة في عام 2025.
- حدود بشرية: اقتصرت الدراسة على الأطباء في المستشفيات بالمملكة العربية السعودية.

المراجع:

1. القحطاني، حسين حسن، وشعبي، فيصل بن أحمد بن عابد. (2022). أثر معايير الجودة الشاملة على كفاءة الأداء: دراسة ميدانية على الموظفين الإداريين في إدارة التعليم بمحافظة جدة. المجلة العربية للآداب والدراسات الانسانية، ع24، 181 - 226.
2. بوغازي، فريدة، و بو الطبخ، ليلي. (2020). أثر معايير الجودة الشاملة على الأداء التنافسي: دراسة ميدانية بالبنوك العاملة بولاية سكيكدة. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، مج16، ع23، 379 - 396.
3. بلقاسمي، خالد، و جميل، أحمد. (2020). أثر تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة في اكتساب الأسبقيات التنافسية: دراسة حالة شركة الاسمنت بسور الغزلان - SCSEG - ولاية البويرة. مجلة مجاميع المعرفة، مج6، ع2، 312 - 329.
4. يعقوب، عدنان. (2021). أثر استراتيجيات إدارة الموارد البشرية في تطبيق معايير الجودة الشاملة: دراسة ميدانية على العاملين في الجامعة الإسلامية في لبنان. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والسياسية، مج37، ع3، 329 - 364.
5. الشريف، أحمد البشير. (2023). أثر تطبيق مبادئ معايير الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية بمصرف الجمهورية فرع أبي الأشهر تاجورا. مجلة البحوث العلمية، مج8، ع16، 247 - 258.
6. المعايطه، زيد سليمان عبيد، و أبو زيد، أحمد ناصر أحمد. (2021). أثر ممارسات معايير الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة حالة على شركات الاتصالات السعودية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.

7. شموط، أحمد بهجت، و جوازنة، أحمد خالد. (2022). أثر تطبيق معايير الجودة الشاملة على أداء العاملين: دراسة ميدانية على المنظمات الخدمية الخاصة في عمان. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج18، ع1، 71 - 87.
8. عبدالله، عبدالله جمعة علي، و إسماعيل، زكي مكي. (2021). دور تطبيق معايير الجودة الشاملة في إنتاجية العاملين بالقطاع الصناعي: دراسة تطبيقية على الشركة السودانية لتوزيع الكهرباء 2014-2019 م (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة النيلين، الخرطوم.
9. العتيبي، سعد عزيز حبيب. (2022). أثر تطبيق نظام معايير الجودة الشاملة في الأداء بالمؤسسات الحكومية: دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في مكة المكرمة. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مج12، ع5، 532 - 551.
10. لغرس، سوهيلة. (2022). معايير الجودة الشاملة في التعليم: المفهوم، الأساليب، الأهمية: مقارنة نظرية. مجلة المواقف، مج17، عدد خاص، 13 - 33.
11. صالح، ماجد محمد، و عبدالحميد، جكرخوين. (2019). معايير الجودة الشاملة إدارة لتعزيز مرتكزات الصبانة المنتجة الشاملة: دراسة ميدانية في معامل الحديد والصلب في اقليم كردستان العراق. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج11، ع26، 339 - 367.
12. عمران، حسن عبدالسلام علي، إدريس، حنان علي، و أنقاني، نجلاء عبدالسلام. (2020). عقبات تطبيق معايير الجودة الشاملة بالجامعات: دراسة لآراء عينة من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة سبها. مجلة دراسات اقتصادية، مج14، ع1، 1 - 14.
13. بن غربي، عثمان، و سعدي، فاطمة. (2021). معايير الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية: المفاهيم، الأهداف، المتطلبات. مجلة الباحث للعلوم الرياضية والاجتماعية، مج4، ع7، 344 - 359.
14. الشقيرات، إيناس أحمد عودة الله، و الشورة، محمد سليم خليف. (2022). أثر معايير الجودة الشاملة في السمعة المنظمة: الدور المعدل لمعايير الجودة في الجامعات الحكومية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

15. زيادي، كريمة، و علوي، هند. (2021). معايير الجودة الشاملة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: مكتبة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة باتنة 1 أنموذجاً. مجلة العلوم الانسانية، س21، ع2 ، 100 - 119.

16. غربي، محمد حسين. (2021). معايير الجودة الشاملة وأثرها في زيادة المبيعات: دراسة استطلاعية لآراء عينة من القيادات الإدارية في شركة (الكروني) للمشروبات الغازية المحدودة / كركوك. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج11، ع1 ، 27 - 51.

17. الرحامنة، ولاء موفق صقر، و الربابعة، فاطمة علي محمد. (2024). أثر ممارسة تقييم السياسات العامة الصحية على أداء القطاع الصحي الحكومي الأردني: تحليل البيانات الضخمة متغيراً معدلاً: دراسة ميدانية على مستشفيات وزارة الصحة الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة.

18. الرشيد، عبدالعزيز ناصر خنifer القعيط. (2023). دور الذكاء الاستراتيجي في تحسين الأداء الاستراتيجي. مجلة وادي النيل للدراسات والبحوث الإنسانية والاجتماعية والتربوية، مج39، ع39 ، 441 - 474.

19. زقلام، إيمان خالد زهير، و الخرابشة، سامي عواد إسماعيل. (2024). أثر تطبيق ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية في تحسين الأداء المؤسسي لدى البنوك التجارية الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الاسراء الخاصة، عمان.

20. العطيات، علي موسى خليفة، و المعل، عماد محمد عطوان. (2022). أثر المسؤولية الاجتماعية على الأداء التنظيمي في شركات الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.

21. Salahat, Mahmoud Ali, and Katlo, Razen Bishara. (2023). The Impact of HRM Practices and Leadership Styles on Administrative–Office Staff Performance in Palestinian Universities. Palestine Ahliya University Journal for Research and Studies, Vol. 2, No. 3, 54–66.

- Abdelhameed, M. A. H. (2023). The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship between Human Resources Management and Employees Performance at Localities from Staff Point of View in the Service Affairs Chamber at the Northern State. Journal of Economic Research and Studies, Vol. 12, 398–424. .22
- Al-Anzi, Walid Khaled Sagheer Mashouj Shahadh. (2022). The Use of Social Media as a Learning Tool by Staff in the College of Education, Kuwait University: A Qualitative Study. Educational Journal, Vol. 36, No. 142, 11–32. .23
- Moftah, K. A. K., Abdelmawgoud, M. T. A., and Abd El-Salam, M. A. E. E. (2023). Measuring the Level of Employees Performance in Cairo's Hotel Chains: An Analytic Study. Journal of the Faculty of Tourism and Hotels, Vol. 7, No. 1, 98 – 115. .24
- Al-Kasr, Sharifa bint Awad. (2023). Organizational Culture and its Role in Improving the Performance of Human Resources: Applied Study on Faculty Members in Shaqra University. Hafr Al-Batin University Journal of Educational and Psychological Sciences, Issue 7, 560–592. .25

Al-Ali, A. H., & Abu-Rumman, A. (2019). The Role of Total Quality Management in the Face of .26

Challenges: A Study in Lafarge- Jordan. Academy of Strategic Management Journal, 18(1).

Al-Damen, R. A. (2017). The impact of Total Quality Management on Organizational .27

Performance Case of Jordan Oil Petroleum Company. International Journal of Business and

Social Science, 8(1). 192-202. •

Mid-Ocean University

College of Management

Department of Health Management



**The impact of applying comprehensive quality standards on
the efficiency of administrative performance: a field study in
healthcare facilities in the Kingdom of Saudi Arabia**

Preparation:

Zaid Nasser zaid Al Fehaid

Number of college :

251002882

Supervision:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1447-2025