



كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

### **رسالة بعنوان:**

# **إطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات الرعاية الصحية بالجمهورية اليمنية**

## **A proposed framework for implementing total quality management in health care organizations in Yemen**

رسالة مقدمة لنيل درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

### **إعداد**

**ريم محمد قاسم بحبيح**

### **إشراف**

الأستاذ الدكتور

**أسامة محمود فريد**

أستاذ إدارة الأعمال (م)

كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

**سيد محمود الخولي**

أستاذ إدارة الأعمال

ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا

كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

**عبدالله عبدالله السنفي**

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة والاقتصاد - جامعة صنعاء



**بسم الله الرحمن الرحيم**

**قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما علمتنا  
إنك أنت العليم الحكيم**

**صدق الله العظيم**

سورة البقرة (آية 32)



# الاهداء

..

•

..



**الشكر والعرفان**

**ثم العزيزة أُمي**

**ثم الأساتذة الكرام**







كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

إسم الباحثة : **ريم محمد قاسم بحبيح**

عنوان الرسالة : " إطار مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات الرعاية الصحية  
بالجمهورية اليمنية "

إسم الدرجة : **دكتوراه**

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة :

**1- الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي**

أستاذ إدارة الأعمال - ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث - كلية التجارة - جامعة عين  
شمس رئيساً ومشرفاً

**2- الأستاذ الدكتور / أسامة محمود فريد**

أستاذ إدارة الأعمال (م) - كلية التجارة - جامعة عين شمس مشرفاً بالاشتراك

**3- الأستاذ الدكتور / صلاح اسماعيل**

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة حلوان عضواً

**4- الدكتور / خالد قدرى**

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس عضواً

تاريخ المناقشة : 2016/ 9 /

الدراسات العليا:

أجيزت الرسالة بتاريخ 2016 / /

ختم الإجازة

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

2016 / /

2016 / /



## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	مسلل
<b>الفصل الأول</b> <b>الإطار العام للدراسة</b>		
9	المقدمة	أولاً
11	مشكلة الدراسة	ثانياً
13	أهداف الدراسة	ثالثاً
13	أهمية الدراسة	رابعاً
14	فروض الدراسة	خامساً
15	متغيرات الدراسة	سادساً
16	نموذج الدراسة الميدانية	سابعاً
17	منهجية الدراسة	ثامناً
21	الدراسات السابقة	تاسعاً
<b>الفصل الثاني</b> <b>إدارة الجودة الشاملة</b>		
38	المقدمة	
39	نشأة وتطور مفهوم إدارة الجودة الشاملة	أولاً
40	مفهوم إدارة الجودة الشاملة	ثانياً
45	أهمية إدارة الجودة الشاملة	ثالثاً
46	أهداف إدارة الجودة الشاملة	رابعاً
47	مبادئ تطبيق إدارة الجودة الشاملة	خامساً
48	أبعاد إدارة الجودة الشاملة	سادساً
49	مداخل إدارة الجودة الشاملة	سابعاً

56	مراحل إدارة الجودة الشاملة	ثامناً
59	العقبات التي تواجه تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة	تاسعاً
<p style="text-align: center;"><b>الفصل الثالث</b></p> <p style="text-align: center;"><b>ثقافة إدارة الجودة الشاملة في منشآت الرعاية الصحية</b></p>		
61	المقدمة	
62	مفهوم ثقافة المنظمة	أولاً
63	مؤشرات ثقافة المنظمة	ثانياً
64	وظائف ثقافة المنظمة	ثالثاً
65	مكونات دورة الثقافة التنظيمية	رابعاً
66	أبعاد الثقافة التنظيمية	خامساً
69	النشأة والتطور التاريخي للجودة الشاملة في منشآت الرعاية الصحية	سادساً
75	أهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منشآت الرعاية الصحية	سابعاً
76	مكونات نظام الرعاية الصحية	ثامناً
79	مؤشرات الجودة في منشآت الرعاية الصحية	تاسعاً
79	عوائق تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منشآت الرعاية الصحية	عاشراً
83	فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في منشآت الرعاية الصحية	حادي عشر
<p style="text-align: center;"><b>الفصل الرابع</b></p> <p style="text-align: center;"><b>الدراسة الميدانية</b></p>		
87	المقدمة	
87	متغيرات استمارة الاستقصاء الديموغرافية	أولاً
96	توصيف متغيرات الدراسة	ثانياً
102	اختبار ألفا كرونباخ	ثالثاً
104	التحليل الإحصائي لبيانات استمارة الاستقصاء	رابعاً

174	اختبار فروض الدراسة	خامساً
174	نتائج اختبار فروض الدراسة	سادساً
<p style="text-align: center;"><b>الفصل الخامس</b> <b>النتائج والتوصيات</b></p>		
177	النتائج	
177	الإطار المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة على منشآت الرعاية الصحية بالجمهورية اليمنية.	
184	التوصيات	
187	قائمة المراجع	
197	قائمة الملاحق	

### قائمة الجداول

رقم الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
18	مجتمع الدراسة والعينه العشوائيه الطبقيه للأطباء والإداريين والمرضى	1
20	عدد استمارات الاستقصاء الموزعة على مفردات الدراسة في الثلاث محافظات بالجمهورية اليمنية	2
49	مقارنة بين المدخل التقليدي والمدخل الحديث لإدارة الجودة الشاملة	3
56	الاختلافات بين أبعاد ومداخل إدارة الجودة الشاملة لأهم الآباء الروحيين للجودة	4
55	استراتيجيات الأعمال المؤثرة على ممارسات تحسين الجودة	5
174-88	جداول تحليل الدراسة الميدانية	63-6

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	أسم الشكل	رقم الشكل
16	نموذج الدراسة الميدانية	1
58	إطار عمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	2
65	دورة الثقافة التنظيمية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة	3
66	إدماج دور شوهارت مع دورة الثقافة التنظيمية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة	4
178	الإطار المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في منظمات الرعاية الصحية	

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	أسم الشكل	رقم الشكل
16	نموذج الدراسة الميدانية	1
60	إطار عمل لتطبيق إدارة الجودة الشاملة	2
68	دورة الثقافة التنظيمية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة	3
69	إدماج دور شوهارت مع دورة الثقافة التنظيمية المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة	4

# الفصل الأول

## الإطار العام للدراسة