



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم



MONA MAGHRABY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



MONA MAGHRABY



قسم إدارة الأعمال

**العلاقة بين التسويق الداخلي وأبعاد جودة الخدمة الصحية
دراسة تطبيقية على مستشفيات التأمين الصحي
الشامل بمحافظة بورسعيد**

The Relationship between the Internal Marketing and Dimensions of
HealthCare Service Quality - An Applied Study on Hospitals with
Comprehensive Health Insurance in Port-said

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

مقدم من الباحثة

سارة السيد محمد العوف

معيد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة بورسعيد

إشراف /

الدكتور /

حنان حسين أحمد

مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور /

عائشة مصطفى المنياوى

أستاذ التسويق بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

**العلاقة بين التسويق الداخلي وأبعاد جودة الخدمة الصحية
دراسة تطبيقية على مستشفيات التأمين الصحى
الشامل بمحافظة بورسعيد**

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

مقدم من الباحثة

سارة السيد محمد العوف

معيد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة بورسعيد

إشراف /

الدكتور /

حنان حسين أحمد

الأستاذ الدكتور /

عائشة مصطفى المنياوى

مدرس بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

أستاذ التسويق بقسم إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي
أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ
صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي
عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ (19)﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

{سورة النمل الآية 19}



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

اسم الباحث: سارة السيد محمد العوف

عنوان الرسالة : العلاقة بين التسويق الداخلى وأبعاد جودة الخدمة الصحية

دراسة تطبيقية على مستشفيات التأمين الصحى الشامل بمحافظة بورسعيد

الدرجة العلمية : ماجستير فى إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

- أ.د/ عائشة مصطفى المنياوي
أستاذ التسويق بكلية التجارة – جامعة عين شمس
مشرفاً ورئيساً
- أ.د/ شرين حامد أبو وردة
أستاذ التسويق وعميد كلية التجارة - جامعة كفر الشيخ
عضواً
- د/ عزة عبد القادر البورصلي
أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة – جامعة عين شمس
عضواً

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ
2021/...../.....

تاريخ المناقشة :
2021/8/25

موافقة مجلس الجامعة
2021/...../.....

موافقة مجلس الكلية
2021/...../.....

ختم الإجازة



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

اسم الباحثة	: سارة السيد محمد العوف
المؤهل	: بكالوريوس إدارة الأعمال كلية التجارة – جامعة بورسعيد
التقدير العام	: إمتياز مع مرتبة الشرف
سنة المنح	: 2015 م
تمهيدى ماجستير	: إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة عين شمس
الدرجة العلمية	: ماجستير فى إدارة الأعمال
القسم التابع له	: إدارة الأعمال
اسم الكلية	: التجارة
الجامعة	: عين شمس
سنة المنح للماجستير	: 2021 م

إهداء

إلى أبى الغالى

هو قدوتى ومثلى الأعلى فى الطموح والالتزام
هو السند والدعم اللامحدود طوال مسيرة حياتى
حفظه الله وأطال وبارك فى عمره

إلى أمى الغالية

رمز التضحية اللامتناهى والدعم والتشجيع
وهى النور الذى أضاء ويضى حياتى
أدعو الله أن يحفظها ويبارك لى فيها

إلى زوجى العزيز

هو رمز الوفاء والدعم
رفيق دربى وشريكى فى هموم البحث
هو جنتى فى الدنيا والآخرة إن شاء الله

إلى اخوتى

رموز المحبة والعون

إلى ابنتى سجى

بسمتى فى هذه الحياة

إلى م.م / سماح عاطف

صديقتى المحبة المخلصة

وإلى كل من ساعدنى وشجعنى وآزرنى ودعا لى دعوة نجاح

أسأل الله أن يجزى الجميع عنى خير الجزاء

الباحثة ،،

شكر وتقدير

الحمد لله الذى بنعمته تتم الصالحات وإليه يرجع الأمر كله، والحمد لله حمداً كثيراً طاهراً طيباً مباركاً فيه كما ينبغي لجلال وجهه و عظيم سلطانه، و الصلاة و السلام على خير خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم و على آله و صحبه أجمعين.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان والتقدير والعرفان بالجميل إلى أستاذتى الفاضلة الأستاذة الدكتورة/ عائشة مصطفى المنياوى أستاذ التسويق بكلية التجارة جامعة عين شمس ووكيل الكلية الأسبق والمشفرة على البحث، لما قدمته من دعم ومساندة عند تسجيل هذا البحث وعلى ما بذلته من جهد فى القراءة وإبداء الملاحظات السديدة والنصائح القيمة الغالية طوال فترة البحث، والتي كان لها عظيم الأثر فى إتمامه، فكانت نعم الوالدة والمعلمة، ولن أستطيع أن أفى حقها فى الحب والتقدير والاحترام على دعمها لى، أدعو الله لها بالتوفيق والسداد وأن يجزيها عنى وعن جميع الباحثين خير الجزاء ويبارك لها فى عمرها وصحتها وعلمها وأسرتها ويرزقها من رزقه الكريم من حيث لا تحتسب.

كما يسرنى أن أتقدم بالشكر والتقدير لأستاذتى الفاضلة صاحبة الخلق الرفيع والتواضع الشديد الدكتورة حنان حسين أحمد، مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس، لقبولها المعاونة فى الإشراف على هذا البحث، وما قدمته لى من يد العون، فلسيادتها كل الشكر والامتنان، وأدعو الله أن يجزيها عنى وعن جميع الباحثين خير الجزاء، وأن يبارك فى عمرها وصحتها وأسرتها.

كما يطيب لى أن أتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة الدكتورة شيرين حامد أبو وردة، أستاذ التسويق وعميد كلية التجارة جامعة كفر الشيخ، لتشريفها لى وتفضلها بقبول المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على البحث، حيث تعد مشاركة سيادتها إثراءً للبحث وتشريفاً للباحث، لذا أسأل الله عز وجل أن أكون عند حسن ظن سيادتها، وأن يجزيها خير الجزاء ويبارك فى عمرها وصحتها وأسرتها.

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير لأستاذتى الفاضلة الدكتورة عزة عبد القادر البورصلى، أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة عين شمس، لتشريفها لى وتفضلها بقبول المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على البحث، وهو ما يزيد البحث قيمة والمناقشة إثراءً، لذا أسأل الله عز وجل أن أكون عند حسن ظن سيادتها، وأن يجزيها خير الجزاء ويبارك فى عمرها وصحتها وأسرتها.

مستخلص

رسالة ماجستير

اسم الباحثة: سارة السيد محمد العوف

عنوان الرسالة: "العلاقة بين التسويق الداخلي وأبعاد جودة الخدمة الصحية دراسة تطبيقية على مستشفيات التأمين الصحي الشامل بمحافظة بورسعيد".

يهدف هذا البحث إلى:

- الكشف عن طبيعة العلاقة بين تطبيق التسويق الداخلي وأبعاد جودة الخدمة الصحية في مستشفيات التأمين الصحي الشامل.
- التوصل إلى آليات تساعد على تحسين التسويق الداخلي ومن ثم تحقيق درجة عالية من جودة الخدمة الصحية لدى مستشفيات التأمين الصحي الشامل.

وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج وهي:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق الداخلي (متمثل في التدريب) وبعد الجودة الفنية المدركة لدى العاملين بمستشفيات التأمين الصحي الشامل.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق الداخلي (متمثل في التدريب والتمكين) وبعد الجودة الإجرائية المدركة لدى العاملين بمستشفيات التأمين الصحي الشامل.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق الداخلي (متمثل في التدريب والتمكين) وبعد جودة البنية التحتية المدركة لدى العاملين بمستشفيات التأمين الصحي الشامل.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق الداخلي (متمثل في التدريب والتحفيز) وبعد الجودة التفاعلية المدركة لدى العاملين بمستشفيات التأمين الصحي الشامل.
- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق الداخلي وبعد جودة شؤون العاملين المدركة لدى العاملين بمستشفيات التأمين الصحي الشامل.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التسويق الداخلي (متمثل في التدريب) وبعد جودة الدعم الاجتماعي المدركة لدى العاملين بمستشفيات التأمين الصحي الشامل.

الكلمات المفتاحية:

التسويق الداخلي، جودة الخدمة الصحية، مستشفيات التأمين الصحي الشامل، تدريب العاملين، تمكين العاملين، تحفيز العاملين، الجودة الفنية، الجودة الإجرائية، الجودة التفاعلية، جودة البنية التحتية، جودة شؤون العاملين، جودة الدعم الاجتماعي

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
31-1	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
1	1/1 المقدمة
2	2/1 تمهيد (نبذة عامة عن منظومة التأمين الصحي الشامل)
3	1/2/1 الخدمات التي يشملها القانون
4	2/2/1 دور المنظومة في مواجهة جائحة كورونا
5	3/2/1 الخدمات الجديدة المستحدثة
6	4/2/1 شروط الانتفاع بخدمات التأمين الصحي الشامل الجديد
7	3/1 مفاهيم البحث
12	4/1 الدراسات السابقة
12	1/4/1 التسويق الداخلي
15	2/4/1 جودة الخدمة
21	3/4/1 العلاقة بين التسويق الداخلي وجودة الخدمة
23	5/1 الدراسة الاستطلاعية
25	6/1 مشكلة البحث
26	7/1 أهداف البحث
26	8/1 فروض البحث
28	9/1 إطار البحث المقترح
29	10/1 أهمية البحث
29	1/10/1 الأهمية العلمية
29	2/10/1 الأهمية التطبيقية
29	3/10/1 الأهمية القومية
30	11/1 هيكل البحث

(تابع) فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
56-33	الفصل الثانى: التسويق الداخلى
33	1/2 المقدمة
34	2/2 مفهوم التسويق الداخلى
38	3/2 مراحل تطور التسويق الداخلى
40	4/2 العوامل التى ساعدت على ظهور التسويق الداخلى
41	5/2 أهمية التسويق الداخلى
42	6/2 أبعاد التسويق الداخلى
50	7/2 أهداف التسويق الداخلى
55	8/2 التحديات التى يواجهها التسويق الداخلى
55	9/2 الخلاصة
82-58	الفصل الثالث: جودة الخدمة
58	1/3 المقدمة
59	2/3 مفهوم جودة الخدمة الصحية
61	3/3 خصائص جودة الخدمة الصحية
62	4/3 أهمية جودة الخدمة
64	5/3 أبعاد جودة الخدمة الصحية
75	6/3 أهداف جودة الخدمة
75	7/3 المتطلبات الأساسية لتطبيق الجودة فى الخدمات
78	8/3 العلاقة بين التسويق الداخلى وجودة الخدمة
82	9/3 الخلاصة
98-84	الفصل الرابع: منهجية البحث
84	1/4 المقدمة
84	2/4 متغيرات البحث
85	3/4 مجتمع البحث
85	4/4 عينة البحث
88	5/4 مصادر البيانات
97	6/4 حدود البحث

(تابع) فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
131-99	الفصل الخامس: الدراسة الميدانية واختبار صحة الفروض
99	1/5 المقدمة
99	2/5 إدخال وترميز البيانات
100	3/5 تجهيز البيانات
100	1/3/5 إجراء اختبارى الثبات والصدق
102	2/3/5 تكوين متغيرات البحث
103	3/3/5 تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة فى تحليل البيانات
104	4/5 التعرف على واستكشاف خصائص عينة الدراسة
106	5/5 إجراء التحليل الوصفى لمتغيرات الدراسة
108	6/5 إجراء التحليلات الإحصائية لاختبار فروض الدراسة
148-133	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
133	1/6 المقدمة
133	2/6 العلاقة بين نتائج البحث والفروض
144	3/6 النتائج العامة للبحث
146	4/6 توصيات البحث
148	5/6 مقترحات لأبحاث مستقبلية
174-150	قائمة المراجع
150	المراجع العربية
155	المراجع الأجنبية
206-175	ملاحق البحث
176	ملحق (1) موافقة الجهاز المركزى للتعينة والإحصاء
180	ملحق (2) استمارة الاستقصاء باللغة العربية
193	ملحق (3) استمارة الاستقصاء باللغة الإنجليزية
11-1	ملحق (4) الملخص باللغة العربية
25-13	ملحق (5) الملخص باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
جداول الفصل الأول		
7	المفاهيم الخاصة بالمتغير المستقل والمتغير التابع	1/1
8	المفاهيم الخاصة بالأبعاد الرئيسية للمتغير المستقل	2/1
8	المفاهيم الخاصة بالأبعاد الرئيسية للمتغير التابع	3/1
9	المفاهيم الخاصة بالأبعاد الفرعية لجودة الخدمة الصحية	4/1
24	معدل تكرار إجابات المستقصى منهم عن متغيرات البحث	5/1
جداول الفصل الرابع		
84	متغيرات البحث	1/4
86	توزيع حجم عينة العاملين	2/4
89	عبارات قياس التدريب	4/4
90	عبارات قياس التحفيز	5/4
90	عبارات قياس التمكين	6/4
91	عبارات قياس الجودة الفنية	7/4
92	عبارات قياس الجودة الإجرائية	8/4
93	عبارات قياس جودة البنية التحتية	9/4
95	عبارات قياس الجودة التفاعلية	10/4
96	عبارات قياس جودة شئون العاملين	11/4
97	عبارات قياس جودة الدعم الاجتماعى	12/4