

توبرز للخدمات الطلابية

نموذج خطة رسالة ماجستير في إدارة الجودة الشاملة

أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في رضا المستفيدين: دراسة
ميدانية على المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض

نموذج إرشادي للتدريب على كتابة خطة البحث

قسم إدارة الأعمال - مرحلة الماجستير

إعداد: فريق توبرز الأكاديمي - 1448 هـ / 2026 م

هذا الملف نموذج تعليمي أعدّه فريق توبرز ليوضح بنية خطة رسالة ماجستير في إدارة الجودة الشاملة وطريقة صياغة كل عنصر فيها. الدراسة افتراضية، وأرقام المجتمع والعينة للتوضيح فقط، ويجب استبدالها ببيانات دراستك الفعلية.

أولاً: مقدمة الدراسة

أصبحت الجودة معيارًا تُقاس به كفاءة المنظمات الخدمية، ولم تعد مسؤولية قسم واحد بل فلسفة إدارية تشمل المنظمة كلها. وتقوم إدارة الجودة الشاملة على التركيز على المستفيد، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، واتخاذ القرار بناءً على البيانات.

ويحظى القطاع الصحي بأهمية خاصة في هذا المجال، لأن جودة الخدمة فيه ترتبط مباشرة بسلامة المرضى ورضاهم. ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبحث في أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في رضا المستفيدين من خدمات المستشفيات الحكومية.

ثانيًا: مشكلة الدراسة

على الرغم من تبني كثير من المستشفيات برامج للجودة والاعتماد، ما زالت شكاوى المستفيدين من طول الانتظار وضعف التواصل تتكرر. وتتحدد مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس التالي:

ما أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في رضا المستفيدين من خدمات المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض؟

ثالثًا: أسئلة الدراسة

1. ما مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة من وجهة نظر العاملين؟

2. ما مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في هذه المستشفيات؟

3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في رضا المستفيدين؟

رابعًا: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في رضا المستفيدين.

وتتفرع منها فرضيات بعدد أبعاد المتغير المستقل: التركيز على المستفيد، والتحسين المستمر، ومشاركة العاملين، ودعم الإدارة العليا.

خامسًا: نموذج الدراسة

- **المتغير المستقل:** مبادئ إدارة الجودة الشاملة (التركيز على المستفيد، التحسين المستمر، مشاركة العاملين، دعم الإدارة العليا).
- **المتغير التابع:** رضا المستفيدين (سرعة الخدمة، جودة التعامل، وضوح المعلومات).

ارسم أنموذج الدراسة في شكل يوضح اتجاه العلاقة من المتغير المستقل إلى المتغير التابع؛ فلجان المناقشة في تخصص الإدارة تطلبه غالبًا.

سادسًا: أهداف الدراسة وأهميتها

- قياس مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات محل الدراسة.
 - قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة.
 - تحديد أكثر مبادئ الجودة تأثيرًا في رضا المستفيدين.
- وتكمن الأهمية النظرية في إضافة دراسة ميدانية عربية تربط الجودة الشاملة برضا المستفيد في القطاع الصحي، والأهمية التطبيقية في تقديم توصيات لإدارات المستشفيات حول المبادئ التي تستحق الأولوية.

سابعًا: حدود الدراسة ومصطلحاتها

- **الحدود الموضوعية:** أربعة مبادئ من مبادئ إدارة الجودة الشاملة وثلاثة أبعاد لرضا المستفيدين.
- **الحدود المكانية والبشرية:** العاملون والمستفيدون في عدد من المستشفيات الحكومية بمدينة الرياض.
- **الحدود الزمانية:** العام الجامعي المحدد للتطبيق.

إدارة الجودة الشاملة: فلسفة إدارية تهدف إلى التحسين المستمر لجميع عمليات المنظمة بمشاركة جميع العاملين لتحقيق رضا المستفيد. وتُعرّف إجرائيًا بالدرجة التي يحصل عليها المستشفي في محاور استبانة الدراسة.

ثامنًا: منهج الدراسة وإجراءاتها

تعتمد الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهو الأكثر استخدامًا في دراسات الجودة الميدانية. ويتكون المجتمع من العاملين والمستفيدين في المستشفيات محل الدراسة، وتُسحب عينة عشوائية طبقية (300 مفردة مثلاً). (أرقام افتراضية للتوضيح)

وأداة الدراسة استبانتان: الأولى للعاملين تقيس مستوى تطبيق مبادئ الجودة، والثانية للمستفيدين تقيس مستوى الرضا، وفق مقياس ليكرت الخماسي، مع التحقق من الصدق بالتحكيم ومن الثبات بمعامل ألفا كرونباخ.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للإجابة عن السؤالين الأول والثاني.
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات وتحديد المبدأ الأكثر تأثيرًا.

تاسعًا: فصول الرسالة المقترحة

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.
2. الفصل الثاني: الإطار النظري (إدارة الجودة الشاملة، رضا المستفيدين) والدراسات السابقة.
3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة وإجراءاتها.
4. الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات.
5. الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.

عاشرًا: مراجع مقترحة

- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Oakland, J. S. (2014). *Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases* (4th ed.). Routledge.
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary*.

هل تحتاج إلى خطة بحث أو رسالة كاملة في إدارة الجودة الشاملة؟ فريق توبرز للخدمات الطلابية جاهز لمساعدتك

toppers-edu.com | واتساب: +966549093465