العلاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الصحي والنمو الاقتصادي في سلطنة عمان

هدي بنت خلفان بن علي

د/ عبدالحميد مصطفى
مدرس الاحصاء
جامعة القاهرة

أ.د/ علي أحمد ابراهيم
أستاذ الاقتصاد
جامعة الزقازيق

مستخلص الدراسة:

يتمثل الهدف الأساسي من البحث في معرفة العلاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الصحي والنمو الاقتصادي في سلطنة عمان ، وذلك من خلال التعرف علي مدي تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة علي تحقيق النمو الاقتصادي بالمؤسسات محل الدراسة ، بالإضافة إلي التعرف على واقع ممارسة استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات محل الدراسة ، وتوصل البحث إلي وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين تطبيق معايير الجودة الشاملة وتحقيق النمو الاقتصادي ، وأوصى البحث بضرورة تنفيذ معايير إدارة الجودة الخاصة باحتياجات وتحديات القطاع الصحي في سلطنة عمان.

الكلمات المفتاحية: الجودة الشاملة، النمو الاقتصادي.

Abstract:

The main objective of the research is to find out the relationship between the application of comprehensive quality standards in health sector institutions and economic growth in the Sultanate of Oman, through identifying the impact of the application of comprehensive quality standards on achieving economic growth in the institutions under study, in addition to identifying the reality of the practice of comprehensive quality

management strategies in the institutions under study, the research found a strong direct correlation between the application of comprehensive quality standards and achieving economic growth, the research recommended the need to implement Quality Management Standards specific to the needs and challenges of the health sector in the Sultanate of Oman.

Keywords: total quality, economic growth.

أولا: المقدمة وطبيعة المشكلة:

ويشهد العالم اليوم اهتماما بالغا بالجودة، وبتوفير المستلزمات والمواصفات التي تجعل الجودة في أعلى مستوياتها، وأصبح مفهوم الجودة أحد الركائز الرئيسة لنجاح العمل في المؤسسات الإنتاجية والخدمية، نتيجة حدة المنافسة وظهور المفاضلة بين المنتجات، والجودة بمعناها العام هي إنتاج المؤسسة لسلعة أو تقديم خدمة بمتطلبات وخصائص تكون قادرة من خلالها على الوفاء بحاجات ورغبات زبائنها، وبالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم. ومن أجل تجسيد هذا المفهوم اعتمدت المؤسسات الاقتصادية على تبني أساليب إدارية حديثة، لعل أكثرها شيوعاً وتطبيقاً في العالم أسلوب إدارة الجودة الشاملة، التي حققت على مدى العقدين الماضيين نجاحات باهرة في العديد من الشركات الأمريكية واليابانية والأوروبية، وقد أضحت إدارة الجودة الشاملة حاليا حديث الساعة في أوساط الأعمال والجامعات ومراكز البحث العلمي والشركات العالمية على اختلاف أحجامها في كافة أنحاء العالم وحتى الأجهزة الحكومية أيضاً، مما جعلها سمة مميزة لمعطيات الفكر الإنساني الحديث وأحد أهم المظاهر في قطاع الأعمال.

كما تعتبر إدارة الجودة الشاملة فلسفة تأخذ بعين الاعتبار مشاركة جميع العاملين في العملية الإنتاجية وفي القرار المتخذ، والاهتمام والتركيز على

المستهلك الداخلي والخارجي مبتدئاً بالمستهلك الخارجي الذي هو جوهر العملية. إن أهمية إدارة الجودة الشاملة تأتي من كونها منهج شامل للتغيير أبعد من كونها نظاماً يتبع أساليب مرنة ويشكل إجراءات وقرارات، حيث أن الالتزام

في أي منظمة يعني قابليتها لتغيير سلوكات أفرادها تجاه مفهوم الجودة، ومن ثم تطبيقه، أي أن المؤسسة باتت تنظر إلى أنشطتها ككل متكامل، بحيث تؤلف الجودة المحصلةَ النهائية لمجهود وتعاون الزبائن الداخليين والخارجيين (باديس، 2016).

وتعد إدارة الجودة الشاملة (Total Quality Management)فلسفة إدارية حديثة ترتكز على عدد من المفاهيم والفلسفات الحديثة التي تستند على المزج بين الوسائل الإدارية الأساسية والجهود الإبتكارية والمهارات الفنية المتخصصة من أجل، الإرتقاء بمستوى الأداء والتحسين المستمر، ومن الناحية التاريخية فإن بعض الباحثين قد يعيد تاريخ الجودة إلى ما قبل خمسة ألاف سنة. كما أوجدت حركة التحولات العالمية الحديثة والمتغيرات الإقتصادية والتقنية والسياسية والإجتماعية والثقافية أوضاعاً جديدة جعل الجودة أمراً حتمياً في كل ما تقوم به الشركات من أعمال وما تقدمه من منتجات وخدمات (أدريس وأخرون، 2012).

كما أخذت مؤسسات الأعمال في النصف الأول من القرن الماضي بتحديد مواقعها التنافسية ثم العمل بالدفاع عنها ومحاولة توسيعها، إلا أن مفاهيم تلك المؤسسات قد تغيرت في النصف الثاني وأخذت بمفاهيم الجودة الشاملة التي تعتبر من المفاهيم الإدارية الحديثة والتي تؤدى إلى تطوير إستراتيجية العمل التي يمكن تطبيقها لتحسين الأداء وتحقيق الربحية والأسبقية التنافسية. وتعتبر مفاهيم الجودة الشاملة هي الأداء الأفضل في تحسين إنتاجية المؤسسة ونوعية خدماتها في الأسواق المحلية والخارجية والمحافظة على ميزاتها التنافسية ولهذا فقد إتجهت جهود المؤسسات إلى تحسين العمليات وأصبح لزاماً على الشركات والمؤسسات

علـى إخـتلاف مجالاتهـا وأنشـطتها إسـتكمال مقومـات الجـودة ونظمهـا حسـب معـايير الجـودة المتفـق عليهـا دولياً، كـى تسـتطيع السـير فـى اتجـاه تيـار العولمـة الـذى لـن يقبـل إلا الشـركات التـى تتميـز بـالجودة فـى منتجاتهـا وخـدماتها. كمـا تمثـل جـودة السـلع والخـدمات فـي الوقـت الحاضـر العنصـر الـرئيس فـي التنافسـية بـين منظمـات الأعمـال فـي الأسـواق المحليـة والإقليميـة والدوليـة، حيـث تسـعى منظمـات الأعمـال اليـوم إلـى تحسـين وتطـوير منتجاتهـا لتقويـة مركزهـا التنافسـي فـي الأسـواق وتحقيـق ميـزة تنافسـية. فكثيـر مـن المنتجـين علـى المسـتوى المحلـي يعتبـرون أن الجـودة هـي ذات أبعـاد وخصـائص فنيـة فقـط ، ولكـن بـالطبع هـذا الاعتقـاد خـاطئ لأن للجـودة أبعـاداً إدارية عديدة مكملة للأبعاد الفنية (عزت، 2015).

وفيما يتعلق بالقطاع الصحي في سلطنة عمان تمتلك مؤسسات القطاع الصحي بالسلطنة نظاما منظما يشمل مقدمي الرعاية الصحية من القطاعين العام والخاص. وزارة الصحة هي الهيئة التنظيمية الرئيسية المسؤولة عن الإشراف على قطاع الرعاية الصحية في سلطنة عمان. تدير وزارة الصحة شبكة تضم أكثر من 80 مستشفى وعيادة عامة ، وتقدم مجموعة من الخدمات بما في ذلك الرعاية الأولية والرعاية المتخصصة والرعاية الطارئة، بالإضافة إلى وزارة الصحة ، هناك العديد من المؤسسات الحكومية الأخرى التي تلعب دورا في قطاع الرعاية الصحية. تركز وزارة التنمية الاجتماعية على تقديم الخدمات الاجتماعية للسكان الضعفاء ، بما في ذلك خدمات الرعاية الصحية. وزارة الزراعة والثروة السمكية مسؤولة عن الإشراف على سلامة الأغذية والصحة العامة المتعلقة باستهلاك الغذاء، يلعب مقدمو الرعاية الصحية من القطاع الخاص أيضا دورا مهما في قطاع الرعاية الصحية في سلطنة عمان ، مع تزايد عدد المستشفيات والعيادات والمراكز الطبية الخاصة العاملة في جميع أنحاء البلاد. يتم تنظيم مقدمي الرعاية الصحية الخاصين هؤلاء من قبل المديرية العامة للمؤسسات الصحية الخاصة ، وهي المسؤولة عن ضمان استيفائهم للمعايير المطلوبة لتقديم الرعاية الصحية ، وبشكل عام ، يتمتع قطاع الرعاية الصحية في سلطنة عمان بنظام جيد التنظيم يشمل كلا من مقدمي الرعاية الصحية من القطاعين العام والخاص ، مع وزارة الصحة كهيئة تنظيمية أساسية. وقد استثمرت الحكومة بشكل كبير في البنية

التحتية للرعاية الصحية ، والتوظيف ، وجودة الخدمة ، وهناك التزام متزايد لتحسين الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة لجميع العمانيين.

تتمحور مشكلة الدراسة الرئيسة حول مدى تطبيق أبعاد مفهوم إدارة الجودة الشاملة في القطاع الصحي بسلطنة عمان وأثر ذلك على النمو الاقتصادي في هذه المؤسسات، كما تتمثل مشكلة الدراسة في تركيز العديد من الابحاث والدراسات على النواحي الفنية لتحسين الجودة وإهمال أهمية النواحي الإدارية ودورها في تحقيق مستويات عالية الجودة من جهه، وقياس النمو الاقتصادي من خلال المقاييس والتشغيلية وعدم الاهتمام بالمقاييس المرتبطة بالعنصر البشري من جهة أخرى. وتحاول الدراسة فهم الواقع الفعلى لدور معايير الجودة الشاملة بمؤسسات القطاع الصحي في النمو الاقتصادي بسلطنة عمان، ومدى إدراك المسئولين ومتخذى القرارات بأهمية الجودة الشاملة ودورها الفعال في النمو الاقتصادي.

ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو تأثير تطبيق معايير الجودة الشاملة علي النمو الاقتصادي بسلطنة عمان؟

ومن التساؤل الرئيسي تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان؟
- ما مدى توافر معايير إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان؟
- ما هو مستوى اهتمام مؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان بتطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة والنمو الاقتصادي بسلطنة عمان؟
- ما هى طبيعة تأثير تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على النمو الاقتصادي بسلطنة عمان؟

- هل يساعد تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة على النمو الاقتصادي بمؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان؟

ثانيا: أهمية البحث:

يكتسب البحث أهميته من خلال النقاط التالية:

- الإهتمام بموضوع إدارة الجودة الشاملة ومدي تأثيرها علي النمو الاقتصادي بمؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان.
- تتمثل أهمية الدراسة في أن هذا الموضوع يعد موضوعاً حيوياً، لتقديم إطار نظري لدعم أهمية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة فى القطاع الصحي، وما يُمكن أن تضيفه للأدب النظري، والدراسات السابقة حول تأثيرها على النمو الاقتصادي ودرجة الاهتمام بهما في هذه المؤسسات. وحاجة المؤسسات إلي تطبيق معايير الجودة الشاملة وتطويرها بالشكل الذي يؤدي إلي محاولة الإستفادة منها في المؤسسات محل الدراسة.
- أهمية إبراز جوانب القوة الناتجة عن التطبيق في الواقع العملي. فهذه الدراسة بمثابة دعوة للتفاعل مع تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة وأثرها على النمو الاقتصادي في مؤسسات القطاع الصحي.
- تعود أهمية هذه الدراسة إلى أهمية المؤسسات الصحية كمجال للتطبيق مما يزيد من أهمية الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد إدارة هذه المؤسسات على زيادة فاعلية العمل في هذا القطاع، وخاصة في سلطنة عمان.

ثالثا: أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على مدى الاهتمام بتطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات القطاع الصحي.
- الوقوف على مدى طبيعة العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والنمو الاقتصادي بمؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان؟

- تقديم عدد من التوصيات والمقترحات بناءً على ما ستتوصل إليه الدراسة من نتائج حول دور وأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة ومدى تأثيرها على النمو الاقتصادي في مؤسسات القطاع الصحي ويمكن تعميمها والاستفادة منها في التطبيق العملي والعلمي.

رابعا: أهمية البحث:

يعتمد منهج البحث على قسمين من المنهجية على النحو التالي:

- المنهج الوصفي: تم الإطلاع علي الانترنت والدوريات والمنشوات المتوفرة في المكتبات وشبكة المعلومات الدولية، وكتابة الإطار التحضري للدراسة والذي يعتمد على المنهج الوصفي التحليلي حيث يقوم على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تقيس معايير الجودة الشاملة (كمتغير مستقل) والنمو الاقتصادي (كمتغير تابع) وذلك لمناسبته لأهداف الدراسة.
- المنهج التطبيقي: تم قياس العلاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة والنمو الاقتصادي في مؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان بمقياس (Likert) خماسي التدرج، وسيتم معالجة البيانات التي تم جمعها باستخدام قائمة الاستقصاء ببعض الأساليب الإحصائية، وذلك بغرض تلخيص ووصف علاقة الارتباط والتأثير المختلفة بين متغيرات الدراسة، وسيتم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز لتحليل البيانات المعروف بـ SPSS.

خامسا: حدود البحث:

لتحقيق الهدف من البحث تم تحديده في النواحي التالية:

- **الحدود التنظيمية:** ينحصر تطبيق هذه الدراسة على مؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان.
- **الحدود الزمنية:** وهي فترة إجراء الدراسة الميدانية خلال النصف الأول من عام 2023م.

- **الحدود البشرية:** ينحصر تطبيق هذه الدراسة على العاملين والمسئولين بمؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان.

سادسا: الدراسات السابقة:

- **(Al-Swidi, A. K., & Mahmood, R. 2012) بعنوان:**

"The impact of ISO 9000 on TQM and business performance in service companies"

بحثت هذه الدراسة في تأثير شهادة ISO 9000 على إدارة الجودة الشاملة وأداء الأعمال في شركات الخدمات. وأشارت النتائج إلى أن شهادة ISO 9000 كان لها تأثير إيجابي على إدارة الجودة الشاملة وأداء الأعمال في الشركات الخدمية.

- **دراسة (Al-Araimi, F., & Al-Mahrouqi, R. 2014) بعنوان:**

"The impact of quality management practices on organizational performance: Evidence from Omani hospitals"

تناولت هذه الدراسة العلاقة بين ممارسات إدارة الجودة والأداء التنظيمي في المستشفيات العمانية.

وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق ممارسات إدارة الجودة كان له تأثير إيجابي على الأداء التنظيمي في المستشفيات العمانية.

- **(Al-Araimi, F., & Kambal, A. 2015) بعنوان:**

"The impact of total quality management on organizational performance: Evidence from Omani health sector. Journal of Health Management"

تناولت هذه الدراسة تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء التنظيمي في قطاع الصحة العماني. وأظهرت النتائج أن تطبيق إدارة الجودة الشاملة كان له أثر إيجابي كبير على الأداء التنظيمي.

سادسا: الإطار المفاهيمي للبحث:

يتناول البحث في هذا القسم الإطار المفاهيمي للجودة الشاملة والنمو الاقتصادي فيما يلي:

أولاً: الجودة الشاملة.

1- مفهوم الجودة الشاملة.

لقد تعددت تعاريف إدارة الجودة الشاملة بتعدد الباحثين في هذا الموضوع، وهذا ليس أمراً غريباً إذ إننا نتعامل مع فلسفة وثقافة إدارية تتباين حولها الآراء وتختلف إزاءها المنطلقات والمواقف الفكرية، ومن هنا فإننا لا نجد تعريفاً موحداً ومحدداً لمفهوم إدارة الجودة الشاملة حتى الآن، ولأغراض هذه الدراسة، وانسجاماً مع أهدافها، سنستعرض أهم التعاريف لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ونذكر منها:

- تعريف المؤسسة الدولية للتوحيد والقياس "تكامل الخصائص، والمعالم المرتبِطة بمنتج، أو خدمة ما، بما يؤدي إلى تلبية احتياجات، ومتطلّبات محددة من قبل بدقة".
- تعريف معهد الجودة الفيدرالي الأمريكي "أداء العمل الصحيح بشكل صحيح من المرة الأولى مع الإعتماد على تقييم العميل في معرفة مدى تحسين الأداء" (غنيم، 2008).
- ومن جهة أخري عرفها معهد المقاييس البريطاني على أنّها: "فلسفة إدارية تشمل كافّة نشاطات المؤسسة التي من خلالها يتمّ تحقيق احتياجات، وتوقُّعات العميل، والمجتمع، وتحقيق أهداف المؤسسة بأكفأ الطرق، وأقلها تكلفة، عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقات العاملين جميعهم بدافع مستمرٍ للتطوير.

- فيما يعرف سهكترSehucter إدارة الجودة الشاملة بأنها "خلق ثقافة متميزة في الأداء، حيث يعمل ويكافح المديرون والموظفون بشكل مستمر ودؤوب لتحقيق توقعات العميل، والتاكيد على أداء العمل بالشكل الصحيح منذ البداية مع تحقيق الجودة بشكل أفضل وبفاعلية عالية، وفي أقصر وقت ممكن" (الخولاني، 2007).
- فيما يؤكد آخر هذا التوجه فيعرف إدارة الجودة الشاملة بأنها "فلسفة إدارية تهدف إلى تحقيق التميز في جودة أداء المنشأة ككل من خلال الوفاء باحتياجات العملاء والعاملين".
- كما يوكد هذا التوجه واكهلو Wakhlua فيعرف إدارة الجودة الشاملة على أنها "التفوق فى الأداء لإسعاد المستهلكين عن طريق عمل المديرين والموظفين مع بعضهم البعض من أجل تزويد المستهلكين بجودة ذات قيمة من خلال تأدية العمل الصحيح وبالشكل الصحيح من المرة الأولى وفي كل الأوقات" (عبدالمحسن، 2006).
- وفي المعنى ذاته فقد عرفت إدارة الجودة الشاملة على أنها "طريقة للتحسين المستمر للأداء فى جميع مستويات العملية الإدارية، وفكل المجالات الوظيفية بالمؤسسة وذلك بإستخدام كافة الموارد البشرية والمالية المتاحة".
- أما جوزيف جابلونسكي Joseph Jablonski فقد أورد التعريف التالي لإدارة الجودة الشاملة أنها "شكل تعاوني لإنجاز الأعمال يعتمد على القدرات والمواهب الخاصة لكل من الإدارة والعاملين لتحسين الجودة والإنتاجية بشكل مستمر عن طريق فرق العمل".
- بينما يرى رأي آخر أن إدارة الجودة الشاملة هى التزام وإشراك لكل من الإدارة والعاملين للقيام بالعمل من أجل تحقيق توقعات المستهلك أو تجاوز تلك التوقعات.
- ويرى "هيجان" كل كلمة من مصطلح إدارة الجودة الشاملة كمايلى:

الإدارة: تعنى التطوير والمحافظة على إمكانية المؤسسة من أجل تحسين الجودة بشكل مستمر.

الجودة: تعنى الوفاء بمتطلبات وإحتياجات المستفيد أو العميل بل وتجاوزها.

الكلية (الشاملة): تتضمن تطبيق مبدأ البحث عن الجودة فى أي مظهر من مظاهر العمل بدءاً من التعرف على إحتياجات المستفيد وانتهاءً بتقييم ما إذا كان المستفيد راضياً عن الخدمات أو المنتجات المقدمة له.

- وتعرف الجودة الشاملة بأنهاعملية إستراتيجية إدارية ترتكز على مجموعة من القيم وتستمد طاقة حركتها من المعلومات التىتمكن المؤسسة من توظيف مواهب العاملين وإستثمار قدارتهم الفكرية فى مختلف مستويات التنظيم على نحو إبداعى لتحقيق الجودة والتحسين المستمرين للمؤسسة.

ويمكن المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة بالجودة الشاملة ومدى تأثيرها على الأداء داخل المؤسسة، وذلك من خلال الجدول التالى (نصيرات، 2007):

جدول رقم (1)
المقارنة بين الإدارة التقليدية والإدارة بالجودة الشاملة

الفكر الإدارى التقليدى	الفكر الإدارى طبقاً للجودة الشاملة
• تحسين الجودة يعنى زيادة التكاليف. • العمل سلسلة من المهام كل مهمة منفصلة عن الأخرى. • الكم المنتج له نفس أهمية الجودة. • الجودة تعنى الوصول الى هدف محدد مسبقاً. • الحصول على 95% إنجاز رائع نسبة الخطأ مسموح بها. • الجودة هى محصله التفتيش الجيد. • المورد هو مورد للخامات يجب الحصولعلى أفضل ما لديه. • لعملاء هم من نبيع لهم السلع. • يحتاج تطبيق الجودة الى زيادة العمالة.	• تحسين الجودة يؤدى الى انخفاض التكاليف. • العمل طريقه متكاملة لا تنفصل أجزاؤهعن بعضها. • بدون الجودة الكمية لا تعنى شيئاً. • الجودة تعنى التحسين المستمر ، فالجودة ليس لهاسقف. • لا بديل عن 100%إنجاز لا توجد نسبة خطاءمسموح بها. • الجودة تبدأ مع أول مرحله من مراحل إنتاج السلعة أو الخدمة. • المورد شريك فى عملية الإنتاج ويعمل معنا سوياً لإرضاء العميل. • العملاء هم أيضا الزملاء فى العمل بالاضافه الىمن نبيع لهم السلع. • يمكن تحقيق الجودة بنفس الأفراد فى ظل قيادة رشيدة وتدريب مناسب.

المصدر: نصيرات، فريد. (2007). "الجودة الشاملة والأداء المؤسسى دراسة إستطلاعية لاراء الإداريين فى بعض مستشفيات القطاع الخاص فى منطقة العاصمة عمان–الأردن"، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 34، العدد 2.

2- أهداف إدارة الجودة الشاملة:

لإدارة الجودة الشاملة جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي (زروقي، 2009):

- التركيز على احتياجات السوق،والعمل على ترجمة هذه الاحتياجات إلى مواصفة للتصميم قابلة للتنفيذ.

- إبتكار مقاييس للأداء لتحقيق أعلى أداء في كل المجالات.
- وضع إجراءات بسيطة لأداء الجودة.
- زيادة القدرة التنافسية للمنظمة.
- ضمان التحسين المتواصل الشامل لكل القطاعات ومستويات وفعاليات المؤسسة.
- زيادة كفاءة المؤسسة في إرضاء العملاء والتفوق والتميز للعاملين.
- زيادة الربحية وتحسين اقتصاديات المؤسسة.
- متابعة وتطوير أدوات قياس أداء العمليات.
- تدريب الموظفين على أسلوب تطوير العمليات.

3- أهمية إدارة الجودة الشاملة:

تتضح أهمية إدارة الجودة الشاملة من حيث تبنيها حيث تؤدي إلى تحقيق التالي (محمد، 2009):

- التركيز على حاجات العملاء والأسواق بما يمكنها من تلبية متطلبات الزبائن.
- تحقيق الأداء العالمي للجودة في الجودة المواقع الوظيفية وعدم اقتصارها على السلع والخدمات.
- التحقق من حاجة المشاريع للتحسين وتطوير مقاييس الأداء.
- الفهم الكامل والتفصيلي للمنافسين مع التطوير الفعال للإستراتجية التنافسية لتطوير عمل المؤسسة.
- تطوير مدخل الفريق لحل المشاكل وتحسين العمليات.
- إنحسار شكاوي العملاء وتقليصها، وبالتالي زيادة نسبة الرضا لدى العملاء مما يؤدي إلى تحسين صورة وسمعة المؤسسة في نظر مجتمع الأعمال ونظر العملاء في السوق.
- تطبيق إدارة الجودة الشاملة أصبح أمراً ضرورياً للحصول على بعض الشهادات الدولية للجودة مثل الايزو.

4- مبادئ إدارة الجودة الشاملة:

هناك اختلاف حاصل حول عدد المبادئ ولهذا سوف نستعرض الأكثر استخداماً في الواقع (مبارك، 2019):

1/4- إلتـزام الإدارة العليـا:

ويتمثل إلتزام الإدارة العليا في تعزيز ثقافة الجودة وتوفير رؤية إستراتجية واضحة المعالم للمنظمة وأهدافها وكذلك تعزيز وتطوير إمكانيات العاملين لتحسين أدائهم.

2/4- التركيـز علـى الزبـون:

إن تلبية رغبات ورضا العميل يعني نجاح المؤسسة ويمكن ملاحظة العناصر الأساسية المكونة له.

3/4- مبدأ إتخاذ القرارات على أساس الحقائق:

تتيح إدارة الجودة الشاملة للمؤسسة أن تتبنى مفهوم مؤسسي لحل المشكلات من خلال فرض التحسين، ويشترك في تنفيذه للعاملين على مختلف مستوياتهم وبالإضافة إلى إشراك العملاء من خلال التفهم الكامل للعمل وكافة المعلومات التي تمثل الأساس في اتخاذ القرارات، وهذا يتطلب الاعتماد على وجود جهاز لنظم المعلومات متطور بالمؤسسة.

4/4- مبدأ مشاركة العاملين:

تعتبر إدارة الجودة الشاملة أن العنصر البشري هو من أهم العناصر الأساسية، فهو الوسيلة الأساسية والأولى لتحقيق الجودة والتميز، وهو يتولىعملية القيادة والتنفيذ في المؤسسات بشكل أحسن، لذلك يجب أن نعامله كشريك أساسي وليس كأجير، فإدارة الجودة الشاملة تتطلب مايلي:

- تأهيل وتدريب العاملين على تطبيق هذه المنهجية الجديدة في المؤسسات.
- تبني سياسة الحوافز السليمة القائمة على التحفيز المادي والمعنوي.
- التشجيع عل الروح الإبداع والابتكار والتطوير المستمر.

- روح التعاون والمشاركة بين أفراد المؤسسة.

5/4- مبدأ مشاركة المـوردين:

تركـز إدارة الجـودة الشـاملة علـى المـوردين وضـرورة التعامـل معهم بشـكل يسـمح بتكـوين علاقـات طويلـة ومسـتقرة وبنـاءة ومحاولـة إشـراكهم في تطـوير وبنـاء جـودة المنتجـات ولـذلك فـإن فلسـفة إدارة الجودة الشاملة تعتبر المورد هو شريك في العملية الإنتاجية.

6/4- مبدأ معلومـات التغذيـة العكسـية:

يعتـبر هـذا المبـدأ مسـاهما بشـكل كبـير في تحقيـق مبـادئ إدارة الجـودة الشـاملة وذلك من خلال توفير شبكة الإتصالات التي تحقق عملية الحصول علـى المعـاملات المطلوبـة في الوقـت الملائـموالتي تعتبر من العوامل الأساسية التي تساهم في تمهيد وزيادة فرص النجاح والإبداع في المؤسسة.

7/4- مبدأ التحسين المستمر:

هو فلسفة تسـعى إلى تحسـين كـل العوامـل المتعلقـة بالعمليـات والأنشـطة الـتي تحـول المـدخلات إلى مخرجـات علـىأسـاس مسـتمر يطلـق عليـه "التحسـين المسـتمر" ويمكـن تعريـف هـذا الأخـير" هـو مجموعـة الأفعـال المـؤداه داخـل المؤسسة من أجل رفع الفعالية والمردودية للنشاطات قصد جلب منافع عديدة للمؤسسة (الهلة وبريقش، 2010).

ثانياً: النمو الاقتصادي.

1- مفهوم النمو الاقتصادي.

يعد النمو الاقتصادي فكرة يشير إلى أهميته وكيفية بلوغه الاقتصاديين، باعتباره من الأهداف الاساسية للبلدان المختلفة، والنمو الاقتصادي هو المعيار الذي تصنف على أساسه دولة من البلدان المتقدمة، كما يسعى الافراد إلى حل المشاكل الاقتصادية والمتمثلة

بإشباع حاجاتهم المتزايدة وغير المحدودة من خلال المواد المتاحة النادرة، لذلك يسعى الافراد للسيطرة على الطبيعة، وزيادة كفاءة استغلالهم لهذه الموارد بما يلبي الجزء الأكبر من حاجاتهم التي تتطور بشكل متصاعد مع تطور المجتمعات.

تعددت مفاهيم النمو الاقتصادي باختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين والمهتمين فيه. إذ يعكس النمو الاقتصادي "الزيادة المستمرة في كمية السلع والخدمات المنتجة من طرف الإفراد في محيط اقتصاد معين".

ويمكن تصوره أيضاً بأنه: "زيادات سنوية مطردة في الاقتصاد عبر نمو الدخل القومي الحقيقي في الاجل الطويل" (Ahuja, 2012).

كما يعتبر النمو مفهوم كمي يشير إلى: الزيادة المستمرة في انتاج السلع الاقتصادية في بلداً ما، وهو الجهد المبذول للارتفاع بالدخل الحقيقي ارتفاعاً تراكمياً عن طريق استخدام الموارد البشرية والطبيعية المتاحة استخداماً أكفأ وأشمل بغرض رفع الدخل القومي بمعدل أكبر من معدل تزايد السكان، كما تم تعريفه بأنه ذلك النمو المحقق من خلال ارتفاع معدل الإدخار (القريشي، 2010).

ويقصد به ايضاً بأنه: "حدوث زيادة في إجمالي الناتج المحلي أو إجمالي الدخل القومي، بما يحقق زيادة في متوسط نصيب الفرد من الدخل الحقيقي، وهذا لا يعني حدوث زيادة في إجمالي الناتج القومي فقط، بل لابد أن يترتب عليه زيادة في الدخل الحقيقي، بمعنى أن معدل النمو لابد وأن يفوق معدل نمو السكان، وعلى ذلك فقط يزيد الناتج المحلي دون أن يحقق نمواً اقتصادياً وذلك لارتفاع معدل الزيادة السكانية عن معدل نمو الناتج" (عبدالحميد، 2009).

وإن عملية حدوث زيادة في أحد المتغيرات الاقتصادية كالدخل القومي أو متوسط دخل الفرد، أو الناتج المحلي الإجمالي، دون اتخاذ إجراءات معتمدة أو موجهة من شأنها أن تؤثر في الزيادة التي حدثت بشكل أو بآخر.

وينظر (Edward Shapiro) إلي النمو الاقتصادي بأنه "المتغير الكمي الذي يقيس التغيرات الكمية للطاقة الإنتاجية المتاحة في الاقتصاد وكلما كان زيادة استغلال هذه الطاقة أدت الى زيادة كميات السلع والخدمات التي تلبي الحاجات العامة للمجتمع".

كما يؤكد (Amartya Sen) إن النمو الاقتصادي لا يتعلق بشكل أساسي بالمتغيرات المادية إذ أن النمو الاقتصادي هو وسيلة حاسمة لتوسيع الحريات الجوهرية التي يقدرها الافراد وترتبط هذه الحريات ارتباطاً وثيقاً بالتحسينات في مستويات المعيشة العامة، مثل توفير فرص أكبر للأشخاص ليصبحوا أكثر صحة وتناول الطعام بشكل أفضل والعيش حياة أطول (Department for International Development (DFID)).

كذلك يعرف النمو ايضاً بأنه الابتكار في الفن الإنتاجي أي التحسين المستمر في القدرة على تلبية الطلب على السلع والخدمات عبر تطوير الفن الإنتاجي داخل الاقتصاد القومي (BERR, 2008).

ومن خلال تلك المفاهيم يمكننا استنتاج جدليتين مهمتين في منهجية النمو الاقتصادي وهما:

1. إن النمو الاقتصادي لا يمثل الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي فقط بل لابد أن يترتب عليه زيادة في دخل الفرد الحقيقي أي أن معدل النمو الاقتصادي لابد وأن يفوق معدل الزيادة في عدد السكان في الأمد الطويل.
2. إن زيادة دخل الفرد ليست زيادة نقدية فحسب وإنما تكون زيادة حقيقية وهذا من خلال استبعاد أثر التغير في قيمة النقود (القوة الشرائية للعملة).

يجب ان تكون هذه الزيادة في الناتج المحلي الإجمالي ممتدة لمدة طويلة من الزمن وليس لمدة قصيرة عابرة. وبالاعتماد على ذلك فإن النمو الاقتصادي ظاهر كمية في الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي ونصيب الفرد من خلال فترة زمنية معينة عادةً ما تكون سنة. وتتمثل أنماط النمو الاقتصادي في ثلاث حالات:

- النمو السالب: أي يتناقص عبر الزمن.
- النمو الثابت: أي نمو منتظم عبر الزمن.
- النمو المرتفع: أي نمو يتزايد عبر الزمن.

يمكن تحديد وتصنيف العوامل التي يرتكز عليها النمو الاقتصادي وهي كالاتي (المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، 2013):

1. **العوامل الإقليمية:** تمثل المتغيرات الوهمية Dummy Variables لافريقيا وجنوب الصحراء واللاتينية الامريكية في معاملات تقدير سالبة، ومتغير المسافة من خط الاستواء بمعامل تقدير موجب.
2. **العوامل السياسية:** تمثل ايضاً المتغيرات التي تظهر حكم القانون واحترام الحقوق والحريات السياسية العامة بمعاملات تقدير موجب، والمتغيرات في عدد الثورات والحروب والانقلابات بمعاملات تقدير سالب.
3. **العوامل الدينية:** تمثل نسبة السكان الذين يعتنقون كلاً من الإسلام والبوذية بمعاملات تقدير موجب، وايضاً من الكاثوليكية بمعامل تقدير سالب.
4. **عوامل السياسات الاقتصادية:** تشمل المتغيرات التي تجعل مغالاة في سعر الصرف الحقيقي، والانحراف المعياري لهامش سعر الصرف بمعامل تقدير سالب، والاستثمار في المعدات والاستثمار في غير المعدات والانفتاح التجاري للأسواق على العالم بمعامل تقدير موجب.
5. **عوامل الهيكل والتنظيم الاقتصادي:** تمثل نسبة الصادرات الأولية باعتبارها نسبة من اجمالي الصادرات بمعاملات تقديرية سالبة، ونسبة التعدين في الناتج المحلي الإجمالي ودرجة الرأسمالية الاقتصادية بمعامل تقدير موجب.

2- مقومات النمو الاقتصادي.

وتتمثل مقومات النمو الاقتصادي على النحو الاتي:

أ. الموارد البشرية: التي تمثل عرض العمالة، التعليم، التنظيم، والحوافز.

ب.الموارد الطبيعية: والتي تتثمل من عناصر الأرض، الثروة المعدنية، الوقود، والجودة البيئية.

ت. تكوين رؤوس الأموال: المتمثلة في الألات، المصانع، والطرق.

ث. التغير التكنولوجي والابتكارات: التي تمثل في العلوم، الهندسة، الإدارة، وقطاع الاعمال الحرة.

3- أنواع النمو الاقتصادي.

إذا كان النمو الاقتصادي يقصد به تلك الزيادة الحقيقية في الناتج القومي او الفردي خلال فترة زمنية معينة، مع هذا يمكن التمييز بين ثلاثة أنواع من النمو وهي كالآتي (بن قدور، 2013):

1/3- النمو التلقائي أو الطبيعي: هو النمو الذي يحدث بشكل عفوي بأسلوب الحرية الاقتصادية ويحتاج إلى مرونة كبيرة من الهيكل الاقتصادي لكي تتفاعل المتغيرات الاقتصادية في الدولة التي يحدث فيها تلقائياً دون الاعتماد على الخطط الاقتصادية، وهذا النوع من النمو سارت عليه الدول الرأسمالية المتقدمة منذ الثورة الصناعية بحيث أن شرارة النمو تنتقل بسرعة كبيرة من قطاع إلى آخر من خلال أثر المضاعف والمعجل.

2/3- النمو العابر: يحدث النمو العابر نتيجة لعوامل طارئة مؤقتة عادةً ما تكون عوامل خارجية حيث أنها سرعان ما تزول، وعندما تزول هذه العوامل يزول معها النمو الذي أحدثته، أي إنه لا يملك صفة الاستمرارية والثبات كون هذا النمو يحصل في ظل بنى اجتماعية وثقافية جامدة، فذلك يجعله غير قادر على خلق الكثير من آثار المضاعف والمعجل، أو يؤدي إلى تكريس ظاهرة النمو بلا تنمية والتي تسود في معظم البلدان النامية عموماً، والعربية على وجه الخصوص.

3/3- النمو المخطط: هو ذلك النمو الذي يحدث بتدخل الدولة بوضع عملية تخطيط شاملة لموارد ومتطلبات المجتمع، وترتبط قوة فاعلية هذا النمط ارتباطاً وثيقاً

بقدرات المخططين وواقعية الخطط المرسومة، كما ويرتبط كذلك بفاعلية التنفيذ والمتابعة في عملية التخطيط في المستويات كافة، حيث أن دراسات التخطيط الاقتصادي تعد علماً حديث النشأة نسبياً فقد أصبح التخطيط نشاط واسع تمارسه دول عديدة، وكذلك لرسم سياسات الطلب الفعال وتحقيق العمالة الكاملة على وفق النظرية الكينزية لمعالجة الأزمات التي تلحق بمستويات النشاط الاقتصادي.

وهناك من يصنف النمو الاقتصادي إلى نوعين كما يأتي (زاهي، 2008):

أ. **النمو الاقتصادي الموسع:** حيث يتمثل هذا النوع من النمو في كون نمو الدخل يعادل معدل نمو السكان، أي أن الدخل الفردي ساكن.

ب. **النمو الاقتصادي المكثف:** يتمثل هذا النوع من النمو في كون أن نمو الدخل يفوق نمو عدد السكان، وبالتالي فإن الدخل الفردي يرتفع من النمو الموسع إلى النمو المكثف ويمثل نقطة انقلاب أي يتحول المجتمع تماماً.

ثامنا: الإطار التطبيقي للبحث:

تتمتع سلطنة عمان بنظام رعاية صحية راسخ ، مع مجموعة من مؤسسات القطاع الصحي العام والخاص ، تعتبر وزارة الصحة هي الهيئة التنظيمية الرئيسية المسؤولة عن الإشراف على قطاع الرعاية الصحية في سلطنة عمان ، تدير وزارة الصحة شبكة تضم أكثر من 80 مستشفى وعيادة عامة ، وتقدم مجموعة من الخدمات بما في ذلك الرعاية الأولية والرعاية المتخصصة والرعاية الطارئة ، وبالإضافة إلى وزارة الصحة ، هناك العديد من المؤسسات الحكومية الأخرى التي تلعب دورا في قطاع الرعاية الصحية ، بما في ذلك وزارة التنمية الاجتماعية ووزارة الزراعة والثروة السمكية.

يلعب مقدمو الرعاية الصحية من القطاع الخاص أيضا دورا مهما في قطاع الرعاية الصحية في سلطنة عمان ، حيث يعمل عدد متزايد من المستشفيات والعيادات والمراكز الطبية الخاصة في جميع أنحاء البلاد ، بعض من مقدمي الرعاية الصحية الخاصة الرئيسية في سلطنة عمان تشمل مستشفى أبولو مسقط ، ومستشفى الحياة الدولي ، ومجموعة بدر السماعة من المستشفيات ، وقد حقق قطاع الرعاية الصحية

في سلطنة عمان تقدما كبيرا في السنوات الأخيرة ، مع تحسينات في البنية التحتية للرعاية الصحية ، والتوظيف ، وجودة الخدمة ، ومع ذلك ، لا تزال هناك تحديات ، لا سيما فيما يتعلق بالحصول على الرعاية الصحية في المناطق الريفية والحاجة إلى تحسين نتائج الرعاية الصحية لبعض السكان ، مثل النساء والأطفال.

استثمرت سلطنة عمان بكثافة في البحث والتطوير في مجال الرعاية الصحية ، مع إنشاء العديد من المراكز البحثية والمبادرات التي تركز على تحسين نتائج الرعاية الصحية وتطوير علاجات جديدة.

بشكل عام ، يتمتع قطاع الرعاية الصحية في سلطنة عمان بوضع جيد لمواصلة تطوره ونموه ، مع التزام قوي من الحكومة والقطاع الخاص لتحسين الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية عالية الجودة لجميع العمانيين.

وفيما يتعلق بالدراسة الكمية إعتمد الباحث علي عدد من الأساليب الإحصائية لتحديد نوع واتجاه العلاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة كمتغير مستقل والنمو الاقتصادي كمتغير تابع في إطار دراسة تطبيقية على مؤسسات القطاع الصحي بسلطنة عمان، ويمكن عرض نتائج التحليل الإحصائي من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (2)

معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

متغيرات البحث		التركيز على العميل	مشاركة العاملين وتحفيزهم	النمو الاقتصادي
اقتناع ودعم الإدارة العليا	معامل الارتباط	0.635	0.705	0.582
	مستوى الدلالة	0.004	0.037	0.016
التركيز على العميل	معامل الارتباط		0.611	0.486
	مستوى الدلالة		0.000	0.032
مشاركة العاملين وتحفيزهم	معامل الارتباط			0.712
	مستوى الدلالة			0.000

المصدر : مخرجات برنامج SPSS V28

يتضح من خلال الجدول أنه توجد علاقة طردية بين متغيرات البحث وهو ما يتضمن وجود علاقة طردية قوية بين المتغير المستقل والمتغير التابع، كما يتضح معنوية معامل الارتباط حيث يقل مستوي المعنوية لجميع المتغيرات عن 5% ، يمثل النمو الاقتصادي المتغير التابع ، ويمكن قياس أثر المتغيرات المستقلة لعناصر الجودة الشاملة على المتغير التابع (النمو الاقتصادي) من خلال نموذج الانحدار المتعدد ، ويوضح الجدول التالي مخرجات البرنامج الاحصائي:

جدول رقم (3)

تقديرات نموذج الانحدار المتعدد لبيان أثر المتغيرات المستقلة (الابداع والابتكار، التقدم التكنولوجي ، رأس المال الفكري) على المتغير التابع (البعد الاقتصادي)

التقديـرات	β	t	Sig.	معامل الارتباط	0.721
الثابت	2.609	15.651	0.001	معامل التحديد المعدل	0.52
اقتناع ودعم الإدارة العليا	0.536	13.245	0.003		
التركيز على العميل	0.753	12.873	0.017	F	16.631
مشاركة العاملين وتحفيزهم	0.371	10.541	0.000	(Sig.)	* (0.000)

المصدر : مخرجات برنامج SPSS V28

*دال إحصائياً عند مستوى المعنوية 5%

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون 0,72 ، وهو دال إحصائيا عند مستوى معنوية 5%.
- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 52% وهو ما يشير إلى أن (معايير الجودة الشاملة)، تفسر التغيير في (النمو الاقتصادي) بنسبة 52% تقريباً.
- تعبر قيمة t عن قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% وهو ما يعكس وجود تأثير جوهري لمتغير (إدارة المعرفة)، كما تشير أيضا إلى أن هذا التأثير لا يمكن أن يصل إلى الصفر، بمعني أن هذا التأثير جوهري.

- تشير قيمة اختبار "ف" (F-test) إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء، حيث بلغت قيمة ف المحسوبة 16,613، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% ، وتدل على جودة نموذج العلاقة.
- يعتبر خط الانحدار ملائماً للبيانات ، ومعبراً عن العلاقة بين المتغيرات ويتضح ذلك من قيمة معنوية الاختبار ، مما يعكس القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية.

النتائج والتوصيات

النتائج:

1. توجد علاقة طردية بين متغيري البحث المتمثلين في معايير الجودة الشاملة كمتغير مستقل يتضمن ثلاثة أبعاد هي اقتناع ودعم الادارة العليا والتركيز على العميل ومشاركة العاملين وتحفيزهم والمتغير التابع متمثلا في النمو الاقتصادي.

2. توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون 0,72 ، وهو دال إحصائيا عند مستوى معنوية 5%.

3. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 52% وهو ما يشير إلى أن (معايير الجودة الشاملة)، تفسر التغيير في (النمو الاقتصادي) بنسبة 52% تقريباً.

4. تعبر قيمة t عن قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% وهو ما يعكس وجود تأثير جوهري لمتغير (إدارة المعرفة)، كما تشير أيضا إلى أن هذا التأثير لا يمكن أن يصل إلى الصفر، بمعني أن هذا التأثير جوهري.

5. تشير قيمة اختبار "ف" (F-test) إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء، حيث بلغت قيمة ف المحسوبة 16,613، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 5% ، وتدل على جودة نموذج العلاقة.

6. يعتبر خط الانحدار ملائماً للبيانات ، ومعبراً عن العلاقة بين المتغيرات ويتضح ذلك من قيمة معنوية الاختبار ، مما يعكس القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية.

التوصيات:

1. تنفيذ والحفاظ على ممارسات إدارة الجودة، مثل إدارة الجودة الشاملة وشهادة الأيزو 9000، في مؤسسات القطاع الصحي وغيرها من الصناعات في عمان لتحسين تطبيق الجودة الشاملة والنمو الاقتصادي.
2. تنفيذ ممارسات إدارة الجودة الخاصة باحتياجات وتحديات القطاع الصحي في سلطنة عمان.
3. إجراء تقييمات منتظمة لممارسات إدارة الجودة في القطاع الصحي والقطاعات الأخرى في عمان لتحديد مجالات التحسين.
4. تطوير برامج تدريبية لضمان أن الموظفين في القطاع الصحي والصناعات الأخرى في سلطنة عمان لديهم المعرفة والمهارات اللازمة لتنفيذ ممارسات إدارة الجودة.
5. تشجيع التعاون والتواصل بين مختلف أصحاب المؤسسات، بما في ذلك الموظفين والعملاء والموردين، في القطاع الصحي والصناعات الأخرى في سلطنة عمان لتحسين تطبيق معايير الجودة الشاملة.
6. تعزيز ثقافة التحسين المستمر والتعلم في القطاع الصحي والصناعات الأخرى في عمان للبقاء على اطلاع بأحدث التطورات في ممارسات إدارة الجودة.
7. تشجيع تبني نهج يركز على العملاء في القطاع الصحي والصناعات الأخرى في سلطنة عمان لتحسين رضا العملاء وولائهم.
8. إقامة شراكات مع المنظمات الدولية والخبراء في ممارسات إدارة الجودة للتعلم من أفضل الممارسات والبقاء على اطلاع دائم بالاتجاهات العالمية في القطاع الصحي والصناعات الأخرى في سلطنة عمان.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية.

- اكرم، فيصل نصوري. وطارق، رواء رشاد. (2008). "تقييم كفاءة الاداء الاقتصادي للشركات العاملة لصناعات الزيوت النباتية في العراق"، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد 18، العدد 69، قسم الاقتصاد، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بغداد، بغداد (العراق).
- عبدالحميد، حسن أحمد رشوان. (2009). "التنمية (اجتماعياً، ثقافياً، اقتصادياً، سياسياً، إدارياً، بشرياً)، **دار مؤسسة شباب الجامعة**، الاسكندرية (مصر).
- بن قدور، أشواق. (2013). "تطور النظام المالي والنمو الاقتصادي"، الطبعة الأولى، **دار الراية للنشر والتوزيع**، عمان (الأردن).
- حسن، رحمن علي. وشاكر، مروان عبيد. (2020). "تحليل مؤشرات النمو الاقتصادي في بيئة الاقتصاد العراقي"، جامعة واسط، **مجلة الكوت للاقتصاد والعلوم الإدارية**، العدد 35.
- زاهي، عبد الله الرشدان. (2008). "في اقتصاديات التعليم"، الطبعة الثالثة، **دار وائل للنشر**، عمان (الاردن).
- النمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في الدول العربية الأبعاد الاقتصادية، (2013). الطبعة الأولى، **المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات**، بيروت (لبنان).
- باديس، بوخلوة. (2016). "أثر تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة على جودة المنتجات النفطية: دراسة ميدانية فة مؤسسة سوناطراك" **رسالة دكتوراه غير منشورة**، كليه العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية، جامعة قاصدى مرباح، ورقلة (الجزائر).
- إدريس، جعفر. واحمد، احمد. والاختر، عبدالرحمن. (2012). "إمكانية تطبيق إدارة الجودة الشاملة على خدمات التعليم العالى من أجل التحسين المستمر وضمان جودة المخرجات والحصول على الإعتمادية"، **مجلة امارباك**، المجلد3، العدد 2.
- عزت، يزن محمد. (2015)."أثر مبادئ إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الأسبقيات التنافسية: دراسة الأثر الوسيط للولاء التنظيمي دراسة ميدانية في المستشفيات الأردنية الخاصة الحاصلة على شهادة الإعتمادية الدولية في مدينة عمان", **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
- صيرات، فريد. (2007). "الجودة الشاملة والأداء المؤسسى دراسة إستطلاعية لاراء الإداريين فى بعض مستشفيات القطاع الخاص فى منطقة العاصمة عمان-الأردن"، **مجلة العلوم الإدارية**، المجلد 34، العدد 2.

- عبدالمحسن، توفيق. (2006). "التقييم والتمييز فى الأداء"، **دار النهضة العربية**، القاهرة (مصر).
- الخولانى، محمد محمد. (2007). "إدارة النشاط الإنتاجى والعمليات: مدخل التحليل الكمى"، **دار الوفاء للطباعة والنشر**، الطبعة الأولى، الإسكندرية (مصر).
- غنيم، أحمد محمد. (2008). "إدارة الجودة الشاملة"، **المكتبة العصرية للنشر والتوزيع**، المنصورة (مصر).
- زروقي، ابراهيم. وخثيري، محمد. (2009). "التدريب الفعال كأداة للتطبيق الناجح لنظم وبرامج الجودة الشاملة بالمؤسسة"، **ملتقى استراتجيات التدريب في ظل إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، جامعة مولاي الطاهر (الجزائر).
- محمد، ختيم العيد. (2009). "إدارة الجودة الشاملة وإستراتجية المؤسسة"، **مذكرة لنيل شهادة الماجستير غير منشورة**، جامعة المسيلة، (الجزائر).
- مبارك، ثريا بنت سالم الفارسية. (2019). "الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق التميز المؤسسي- دراسة حالة في المديرية العامة للتربية والتعليم بجنوب الشرقية"، **رسالة ماجستير غير منشورة**، كلية صور الجامعية، صور (عمان).
- الهلة، سناء. وبريقش، عائشة. (2010). "دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، **مذكرة ليسانس غير منشورة في إدارة الأعمال**، جامعة ورقلة (الجزائر).

ثانياً: المراجع الاجنبية.

- Al-Araimi, F., & Al-Mahrouqi, R. (2014). "**The impact of quality management practices on organizational performance: Evidence from Omani hospitals**", International Journal of Productivity and Performance Management, 63 (4).
- Al-Araimi, F., & Kambal, A. (2015). **"The impact of total quality management on organizational performance: Evidence from Omani health sector"**. Journal of Health Management, 17 (2).
- Al-Swidi, A. K., & Mahmood, R. (2012). **"The impact of ISO 9000 on TQM and business performance in service companies"**. International Journal of Productivity and Performance Management, 61(6).

المجموعة الأولى : مجموعة الأسئلة التي تقيس استراتيجيات الجودة الشاملة (المتغير المستقل):

م	العبارة	موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تمامًا
	البعد الأول: اقتناع ودعم الإدارة العليا.					
1	تتوفر القناعة التامة لدى المسئولين بأهمية تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة.					
2	تلتزم الإدارة العليا للمؤسسة بتطبيق جهود وتحسين الجودة الشاملة.					
3	تقوم الإدارة العليا للمؤسسة بتوفير الوقت والكادر والتسهيلات والمعدات والمال الكافي لتنفيذ تطبيق إدارة الجودة الشاملة.					
	البعد الثاني: التركيز على العميل.					
1	تقوم الإدارة المختصة باجراء دراسات مسحية لتحديد حاجات المتعاملين مع المؤسسات الصحية بشكل مستمر.					
2	تهتم الإدارة بمتابعة شكاوى المرضى وتقديم الحلول المناسبة لهم.					
	البعد الثالث: مشاركة العاملين وتحفيزهم.					
1	تعمل الإدارة على إشراك جميع العاملين بكافة المستويات في عمليات تحسين جودة الخدمات الصحية.					
2	تعمل الإدارة على تشجيع العاملين للعمل بروح الفريق الواحد.					
3	تفوض الإدارة صلاحيات للعاملين للتصرف عند وجود مشكلة ما.					

المجموعة الثانية: مجموعة الأسئلة التي تستخدم لقياس النمو الاقتصادي (المتغير التابع):

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تمامًا
1	هناك تنوع بمصادر الناتج المحلي من خلال دعم القطاعات الاقتصادية.					
2	هناك أهداف واضحة للخطة الاقتصادية المتبعة من جانب المسئولين علي تنفيذها.					
3	يتم إستغلال الموارد المتاحة للدولة بالشكل الذي يولد فرص عمل ويحفز النمو الاقتصادي.					
4	يتم السيطرة علي العوامل الاقتصادية والتي تؤثر بشكل مباشر علي النمو الاقتصادي.					
5	يمكن التنبؤ بالتغيرات في الفترات المستقبلية التي من شأنها زيادة معدلات النمو الاقتصادي.					
6	يتم العمل علي تنمية وزيادة الانتاج من خلال تقديم حوافز ضريبية.					
7	يتم إتاحة الفرصة للإستثمارات التي تعمل في قطاع المعلومات والتي تحقق مستويات عالية من الناتج المحلي.					
8	هناك سياسات لرفع مستوي الصادرات من السلع والخدمات التي ترفع من معدل نمو الناتج المحلي الإجمالي ومتوسط نصيب الفرد في بيئة الاقتصاد.					
9	يتم الاستعانه بالاستشارات والخبرات التقنية والتي تزيد من دور الدولة الاقتصادي في الإنتاج والتوزيع.					
10	يتم الاعتماد علي الاستثمار الأجنبي المباشر كمصدر للعوائد المالية لتحقيق النمو الاقتصادي.					