



جامعة اليرموك

كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية

قسم الإدارة العامة

أثر رأس المال البشري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في
المستشفيات الحكومية في الأردن

**The Impact of Human Capital in the Application
of Total Quality Management in Public Hospitals
in Jordan**

إعداد

محمد صبحي الجوارنة

إشراف

الدكتور رامي طبيشات

السنة الدراسية 2016-2017

رسالة ماجستير بعنوان
أثر رأس المال البشري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات
الحكومية في الأردن

The Impact of Human Capital in the Application of
Total Quality Management in Public Hospitals in
Jordan

إعداد

محمد صبحي الجوارنة

بكالوريوس نظم المعلومات الإدارية، جامعة جدارا، 2013.

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في تخصص
الإدارة العامة في جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

لجنة المناقشة

الدكتور رامي طبيشات..... رئيساً ومشرفاً

أستاذ مساعد في الإدارة العامة

الدكتور علي الروابدة..... عضواً

أستاذ مشارك في الإدارة العامة

الدكتور يحيى ملحم..... عضواً

أستاذ مشارك في إدارة الأعمال

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2017/4/26.

المخلص

الجوارنة، محمد. أثر رأس المال البشري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية في الأردن. رسالة ماجستير، قسم الإدارة العامة، جامعة اليرموك. (2017)، (إشراف: الدكتور رامي طيبشات).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر رأس المال البشري في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية في الأردن، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطوير إستبانة مكونة من (45) فقرة، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستشفيات الحكومية في محافظات الشمال والبالغ عددهم (4706) موظفاً وموظفة، حيث قام الباحث بسحب عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة بتوزيع (356) إستبانة، وكان عدد الإستبانات المستردة والصالحة للتحليل (311) إستبانة، ويشكلون ما نسبته (87.4%) من عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد رأس المال البشري مجتمعة في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية المبحوثة، كما أظهرت النتائج وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدي (المهارة، والخبرة) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية المبحوثة، كما أظهرت النتائج عدم وجود أثر دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعدي (المعرفة) في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات الحكومية المبحوثة.

وخرجت الدراسة ببعض التوصيات أبرزها: ضرورة إعداد وتنفيذ برامج توعية حول مفهوم

إدارة الجودة الشاملة وأهمية تطبيقها في المستشفيات الحكومية في الأردن، وضرورة توجيه مثل هذه

البرامج إلى العاملين على كافة مستوياتهم الوظيفية

الكلمات المفتاحية: رأس المال البشري، إدارة الجودة الشاملة، المستشفيات الحكومية.

Abstract

Al-jawarneh, Mohammad. **The Impact of Human Capital in the Application of Total Quality Management in Public Hospitals in Jordan**. Master thesis, Public Administration Department, Yarmouk Univesity. (2017), (Supervisor: Dr. Rami Tubishat).

This study aims to identify the impact of Human Capital in the Application of total quality management in public hospitals in Jordan. To achieve the purposes of the study, the researcher developed a questionnaire consisting of (45) items. The population of the study included of all employees in public hospitals in northern governorates, totalling (4706) employees, where the researcher distributed (356) and the sample was randomly chosen from study population, and return of valid questionnaires for analysis (311) questionnaires, representing a responses rate (87.4%) of the study sample. The findings showed that there was a statistically significant effect at ($\alpha \leq 0.05$) for dimensions of the human capital as a whole in the application of total quality management in the surveyed public hospitals, and the results also showed there was a statistically significant effect at ($\alpha \leq 0.05$) for the dimensions (skill, and experience) in the application of total quality management in the surveyed public hospitals, and the results also showed that there no a statistically significant effect at ($\alpha \leq 0.05$) for dimension of (knowledge) in the application of total quality management in the surveyed public hospitals.

The study has come up with some recommendations: need to preparation and implementation of education programs on total quality management and the importance of their application in public hospitals in Jordan, and the need to direct such programs to employees at all work levels

Kay Words: Human Capital, Totala Quality Management, Public Hospitals.

ك