



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا
كلية الدراسات العليا
قسم إدارة الأعمال

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة علي ترقية أداء الخدمات الطبية
دراسة حالة : إدارة الخدمات الطبية (السلاح الطبي)

٢٠٠٦ - ٢٠٠٨ م

**Impact Of Applying the Total Quality
Approach on Improving Performance
Standard of Medical Services.
Acase Study: The Medical Services Administration,
The Ministry of Defence .
(2006-2008)**

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إشراف :
د. عرفة جبريل أبو نصيب

إعداد الباحث :
مبارك داؤود سليمان حسن

١٤٣٠ هـ / ٢٠٠٩ م

الفصل الأول

الخطة والدراسات السابقة

- المقدمة
- مشكلة البحث
- أسئلة البحث
- أهمية البحث
- أهداف البحث
- فرضيات البحث
- منهج البحث
- حدود البحث
- الدراسات السابقة

الفصل الثاني

مفاهيم واساسيات وأهمية الجودة الشاملة

المبحث الأول : مفهوم ادارة الجودة الشاملة .

المبحث الثاني : أساسيات إدارة الجودة الشاملة

المبحث الثالث : أهمية الجودة وتطورها وروادها .

الفصل الثالث

جودة الخدمة

- المبحث الاول: أساليب جودة الخدمة .
- المبحث الثاني: عوامل تحقيق رضا العميل .
- المبحث الثالث : جودة الخدمة الطبية بالمستشفيات .
- المبحث الرابع : تقييم الأداء بالمستشفيات .

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

- المبحث الأول : نشأة وتأسيس إدارة الخدمات الطبية.
- المبحث الثاني : نظام إدارة الجودة الشاملة بإدارة الخدمات الطبية .
- المبحث الثالث : جودة الخدمات الطبية بإدارة الخدمات الطبية .
- المبحث الرابع : التحليل الإحصائي .
النتائج والتوصيات .
المراجع والملاحق.