|  |  |
| --- | --- |
| **كلية الادارة والاقتصاد** | College Name |
| **ادارة اعمال**  | Department |
| **حيدر عدنان غناوي**  | Full Name as written in Passport |
|  | e-mail |
|  **Professor**  |  **Assistant Professor** |  **Lecturer** |  **Assistant Lecturer**  | Career  |
|  PhD  |  Master  |  |
| **قرارات تصميم عمليات الخدمة وأثرها في أداء العمليات - بحث ميداني في المركز التخصصي لطب الاسنان في العلوية** | Thesis Title  |
| **1434 هـ بغداد 2013 م** | Year |
|  **سعت الدراسة الى استعمال قرارات تصميم عملية الخدمة عبر بيان الأثر الذي تحمله هذه القرارات على أداء عمليات المركز التخصصي لطب الاسنان في العلوية ، و بما يسلط الاضواء على الوسائل التي تساعد في تقديم أفضل الخدمات للمجتمع ، أذ اعتمدت الدراسة في جانبها التطبيقي على مجموعة من المؤشرات الكمية التي استعملت في بيان أثر أتصال الزبون و مرونة الموارد و كثافة رأس المال في أداء الكلفة و الجودة و السرعة و المرونة ، آخذين بنظر الاعتبار بعض المؤثرات الخارجية المتمثلة بأتصال الزبون و الاخرى داخلية المتمثلة بمرونة الموارد و كثافة رأس المال .** **أتبعت الدراسة اسلوب دراسة الحالة في المركز التخصصي لطب الاسنان في العلوية بعدّه واحداً من المراكز التابعة لدائرة صحة بغداد/ الرصافة ، و جمعت البيانات من واقع البيانات المثبتة في السجلات الخاصة بالمرضى و الاطباء و المعدات المستعملة للوحدات الست العاملة داخل المركز .** **و توصلت الدراسة الى مجموعة استنتاجات عمل كان من ابرزها وجود حالات أختناق في بعض المدد نتيجة للزيادات المفاجئة في أعداد المرضى بسبب الاعتماد على التقديرات الافتراضية من قبل الاطباء في أعطاء المواعيد المستقبلية للمرضى ، و بالمقابل عدم وجود الآلية التي يمكن من خلالها المناورة بين الاطباء في الوحدات التي يحدث فيها هذا الاختناق ، فضلاً عن أنه أشر ومن خلال عدد التبديلات التي يمكن أجرائها لكل طبيب أمكانية الافادة من الاطباء في الوحدات التي تتمتع بوجود فائض في الوحدات التي تعاني من نقص في عدد الاطباء .** **و اختتمت الدراسة بالتوصيات العملية أبرزها أمكانية الاعتماد على المتوسط المستغرق في عملية الأتصال التي تحدث بين المريض و الطبيب في تحديد المواعيد المستقبلية للعلاج بدلاً من الاعتماد على التقديرات الذاتية من قبل الاطباء و كذلك أمكانية الافادة من مدى مرونة حجم عدد المرضى كأساس يتم عليه جدولة الاطباء على الوحدات مما يؤدي الى الارتفاع بأداء المركز التخصصي ، و كذلك أمكانية مناقلة المعدات المتوافرة في الوحدات الكثيفة رأس المال مثل وحدة جذور الاسنان و جراحة الفم و الاسنان الى الوحدات الاقل كثافة في رأس المال مثل وحدة ترميم الاسنان .** |  Abstract  |