



" أثر أخلاقيات الأعمال في السمعة التنظيمية في المستشفيات الأردنية

الخاصة في عمان "

The impact of business ethics in organizational reputation in
Jordanian private hospitals in Amman

إعداد الطالبة

إيمان سليم شحادة محمد

الرقم الجامعي: Z01874

المشرف

الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

جامعة الإسرائ

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

عمان - الأردن

الفصل الأول ٢٠١٨



﴿ يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا
تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴾ (١١)

﴿ ولكل درجاة مما عملوا ﴾

صدق الله العظيم

جامعة الإسراء

التفويض

أنا ايمان سليم شحادة أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع:

التاريخ: / / ٢٠١٨

نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالبة ايمان سليم شحادة بعنوان
"أثر أخلاقيات الاعمال على السمعة التنظيمية في المستشفيات الاردنية
الخاصة في عمان "

الاسم:

التوقيع:

التاريخ: ٢٠١٨ / /

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيد الخلق أجمعين، أحمدته سبحانه على توفيقه ليوم اغمر نبيه من فضل لإتمام هذا الجهد والعمل المتواضع سائلة الله العظيم رب العرش العظيم ان ينفع بي ويجعلني سببا لنفع خلقه ويكون عون الي على طاعته. وانطلاقا من حديث المصطفى صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله " وكان واجبا عليا أن اتقدم بجميل الشكروالعرفان والتقدير لكل من ساعدني ومد يد العون والدعم لي طوال الفترة الدراسة وأخص بالذكر استاذي ومشرفي الفاضل

حضرة الاستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

على جهوده في الرسالة ولما قدمه لي من توجيه و إرشاد طيلة فترة الأعداد والذي كان لمساهمته وتوجيهاته المستمرة الدور الأكبر والفعال بإتمامها، لتكون بين أيديكم وكما أتقدم بعظيم الثناء للدكتور محمد أبو رمان على تشريفه كمناقش خارجي والشكر موصول للدكتور بلال السكارنة على تشريفه كمناقش داخلي .

كما أتقدم بخالص الشكروالتقدير للصرح التعليمي الشامخ جامعة الاسراء ممثلة في عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي ، وكلية الأعمال وعميدها الاستاذ الدكتور محمود نور والشكر موصول لأعضاء الهيئة التدريسية بقسم إدارة الأعمال بالجامعة لما قدموه لي من مساعدة وأتقدم بوافر التقدير وعظيم الامتنان للأستاذة الأفاضل الذين شاركوا في تحكيم و مراجعة الاستبانة، والزملاء في جميع الاقسام بالجامعة الذين ساهمت مشاركتهم في إثراء هذا العمل، كما أتقدم بجزيل شكري ،وعظيم تقديري إلى كل أولئك الذين تعاونوا معي في المستشفيات الاردنية الخاصة بشكل أو بآخر لإتمام هذه الدراسة ،والى كل من أسدى لي مشورة وقدم لي معونة ،جازاهما لله خير الجزاء وفي الختام أسأل الله السداد والفلاح والنجاح.

والله ولي التوفيق

الباحثة

الإهداء

إلى من تصلي عليه الملائكة.... معلم الناس الخير أستاذنا ومعلمنا الحبيب

المصطفى صلى الله عليه وآله وصحبه وسلم

الي وطني الجريح فلسطين والأقصى الشريف... والشهداء الأبرار

إلى أمي وأبي نبع الحنان متعهما الله بالصحة والعافية والعمر المديد....

إلى إخواني وأخواتي الأعزاء

إلى من تمنوا لي الخير و دعموني ووقفوا بجانبني في مشواري الطويل....

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
ك	قرار لجنة المناقشة
د	نموذج إقرار
هـ	شكر وتقدير
و	الإهداء
ز	قائمة المحتويات
ى	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
ن	الملخص باللغة العربية
غ	الملخص باللغة الإنجليزية
١	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
٢	(١-١): المقدمة
٣	(٢-١): مشكلة الدراسة
٥	(٣-١): أهمية الدراسة
٦	(٤-١): أهداف الدراسة
٧	(٥-١): أسئلة الدراسة وفرضياتها
٨	(٦-١): أنموذج الدراسة
٩	(٧-١): حدود الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
١٦	(١-٢): المقدمة
١٧	(٢-٢): أخلاقيات الأعمال
٤٥	(٣-٢): السمعة التنظيمية
٦٠	(٤-٢): الدراسات السابقة العربية والأجنبية
٨٦	(٥-٢): مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
٨٧	(٦-٢): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
٨٩	(١-٣): المقدمة
٨٩	(٢-٣): منهج الدراسة
٨٩	(٣-٣): مجتمع الدراسة وعينتها
٩٠	(٤-٣): الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
٩٤	(٥-٣): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
٩٦	(٦-٣): متغيرات الدراسة
٩٦	(٧-٣): المعالجات الإحصائية
٩٧	(٨-٣): صدق أداة الدراسة وثباتها
	الفصل الرابع نتائج التحليل الإحصائي للدراسة واختبار الفرضيات
١٠٠	(١-٤): المقدمة
١٠٠	(٢-٤): نتائج التحليل الإحصائي
١١١	(٣-٤): تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة
١١٢	(٤-٤): اختبار فرضيات الدراسة

-ط-

الصفحة	الموضوع
	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
١٣٠	(١-٥): المقدمة
١٣٠	(٢-٥): مناقشة النتائج
١٣٥	(٢-٥): التوصيات
	قائمة المراجع
١٣٨	أولاً: المراجع العربية
١٤٨	ثانياً: المراجع الأجنبية

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
٣٦	الأمثلة لمدونات بعض المنظمات	١ - ٢
٤٣	الابعاد التي تم اعتمادها في الدراسات السابقة لأخلاقيات الاعمال	٢ - ٢
٥٩	الابعاد التي تم اعتمادها في الدراسات السابقة للسمعة التنظيمية	٣- ٢
٩٠	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي	١ - ٣
٩١	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	٢ - ٣
٩١	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	٣ - ٣
٩٢	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي	٤ - ٣
٩٣	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	٥ - ٣
٩٨	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	٦ - ٣
١٠١	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الأمانة والاستقامة في المستشفيات المبحوثة	١ - ٤
١٠٢	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى النزاهة والشفافية في المستشفيات المبحوثة	٢ - ٤
١٠٣	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى العدالة في كل في المستشفيات المبحوثة	٣ - ٤
١٠٤	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى احترام الانظمة والقوانين في المستشفيات المبحوثة	٤ - ٤
١٠٦	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات المبحوثة	٥ - ٤
١٠٧	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الابداع فبالمستشفيات المبحوثة	٦ - ٤
١٠٨	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى جودة الخدمة في المستشفيات المبحوثة	٧ - ٤
١١١	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance	٨ - ٤

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
١١٢	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أخلاقيات الأعمال بأنواعها في السمعة التنظيمية في المستشفيات المبحوثة	٩ - ٤
١١٤	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أخلاقيات الأعمال في المسؤولية الاجتماعية في المستشفيات المبحوثة	١٠ - ٤
١١٦	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أخلاقيات الأعمال في الإبداع في المستشفيات المبحوثة	١١ - ٤
١١٨	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير أخلاقيات الأعمال في جودة الخدمة في المستشفيات المبحوثة	١٢ - ٤

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل . الشكل
٩	أنموذج الدراسة	١ - ١
٥٠	انموذج النظام الأساس لسمعة المنظمة	٣ - ٢
١٢٨	الشكل الأنموذج المقترح لتأثير أخلاقيات الأعمال بأنواعها في السمعة التنظيمية في مستشفيات الدراسة	١- ٤

الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
١٥٦	أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	١
١٥٧	نبذة مختصرة عن المستشفيات المبحوثة	٢
١٦٣	المقابلات واللقاءات التي أجرتها الباحثة مع المعنيين في المستشفيات المبحوثة للمدة من ٢٠١٨/١٠/١ إلى ٢٠١٨/١١/١٠ ولغاية	٣
١٦٤	أداة الدراسة (الاستبانة) بشكلها النهائي	٤
١٦٩	شهادة القبول لمركز الحسين للسرطان	٥

الملخص باللغة العربية

"أثر أخلاقيات الأعمال في السمعة التنظيمية في المستشفيات الأردنية الخاصة في عمان"

إعداد: ايمان سليم شحادة

إشراف : الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

هدفت الدراسة الى معرفة أثر أخلاقيات الأعمال كمتغير مستقل من خلال (الامانة والاستقامة، النزاهة والشفافية، العدالة ، واحترام الأنظمة والقوانين) على السمعة التنظيمية كمتغير تابع من خلال (المسؤولية الاجتماعية، الابداع ، جودة الخدمة). تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في المستشفيات الثلاث الاردنية الخاصة في عمان وعددهم (٥٠٠٠) فرد بكافة مستوياتهم الإدارية، موزعة على ثلاث مستشفيات هي مركز الحسين للسرطان ، ومستشفى الاردن، ومستشفى المقاصد ، وقد تم اعتماد استمارة الاستبيان كأداة لقياس العلاقة بين المتغيرين، حيث تم توزيع (٣٨٠) استمارة، على عينة الدراسة البالغة (٣٨٠) فرد، من العاملين في المستشفيات الخاصة في عمان بكافة كوادهم، واسترجاع ٣٧٧ استمارة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال العديد من الاساليب الإحصائية أبرزها تحليل الانحدار المتعدد ، والمتوسطات الحسابية، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود تأثير لأخلاقيات الأعمال بأبعادها في السمعة التنظيمية بكافة أبعادها ، وقدمت التوصيات ، وأبرزها استثمار المستشفيات لمجتمعات البحث لما لديها من قدرات في تعزيز إدراك وشعور الموظفين بتوافر اخلاقيات الأعمال واعتماد اساليب اتصال فاعلة تعزز

-س-

أهميه الموظفين الكفوئين والمتميزين وضرورة أن تعكس المستشفيات لمجتمعات البحث صورة
ومكانة ايجابية من سمعتها لدي الموظفين من اجل تعزيز هويتهم الاجتماعية، وضرورة وضع
سياسة واضحة تتسم بالشفافية ، إنشاء مراكز للتدريب وعقد دورات تدريبية تهتم بتعديل سلوك
الموظف ، تعريف الموظفين بحقوقهم وواجباتهم والأنظمة والقوانين السائدة ، ضرورة تفعيل أنظمة
حوافز معيارها أخلاقيات الأعمال للعاملين في المستشفيات، و تشجيع الابداع والابتكار لدي
العاملين.

ABSTRACT

"The impact of business ethics on organizational reputation in Jordanian private hospitals in Amman"

Prepared by

Eman Saleem Shehadeh

Supervised

Prof. Zakaria M.Al-Douri

The study aimed at identifying the impact of business ethics as an independent variable through honesty, integrity, transparency, fairness, respect for laws and regulations, and organizational reputation as a dependent variable through social responsibility, innovation and quality of service. The study community consisted of all the employees of the Jordanian private hospitals in Amman, numbering (5000) individuals at all administrative levels distributed in three hospitals, namely the King Hussein Cancer Center, Jordan Hospital, and Makassed Hospital.

The survey questionnaire was used as a tool to measure the relationship between the two variables. (380) samples were distributed to the study sample of (380) individuals from the private hospitals in Amman with all their cadres and (377) questionnaires were retrieved. To achieve the objectives of the study, the quantitative (descriptive) during many statistical methods highlighted by multiple regression analysis and arithmetic averages. The study has reached a number of results, the most important of which is the impact of business ethics on organizational dimensions and their recommendations, Most importantly, hospitals invest in research communities because they have the ability to enhance employees' awareness of the ethics of business and the adoption of

-ف-

effective communication methods that enhance the importance of competent and distinguished employees. Research communities have a positive image and status of their employees' reputation in order to enhance their social identity, needed for a clear and transparent policy, Establish training centers and conduct training courses that deal with modifying employee behavior , Define employees with their rights and duties and prevailing laws and regulations , neede to activate incentive systems for business ethics standards for employees in hospitals , Encourage creativity and innovation among employees.