



أشراستراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة

في المستشفيات الخاصة في محافظة عمان

أعدت من قبل

محمد موسى أبو الهيجاء

أشرف عليها

الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

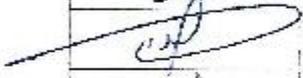
2020 اب

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: ' أثر استراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحقيق العيزة التنافسية
المستدامة في المستشفيات الخاصة في محافظة عمان '

وقد أجزت بتاريخ: 26 / 08 / 2020

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	جهة العمل	عضوية اللجنة	الاسم
	جامعة الإسراء	مشرفاً ورئيساً	أ. د. زكريا مطك النوري
	جامعة الإسراء	مناقشاً داخلياً	د. محمد عبد أبو قلة
	الجامعة الأردنية	مناقشاً خارجياً	أ. د. محمد عبد العال النعيمي

جامعة الإسراء

التفويض

أنا محمد موسى أبو الهيجاء أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها


التوقيع
التاريخ: ٢٠٢١/١١/٢٠

شكر وتقدير

أحمد الله وأشكره أنه أنعم عليّ نعمة الصبر لأنجز هذا العمل، وأتقدم بعظيم الشكر والعرفان والامتنان للسادة أعضاء المناقشة المحترمين الذين تفضلوا بقبول مناقشة رسالتي هذه، واللذين سيكون لآرائهم عظيم الاهتمام والتقدير، فبارك الله فيكم وجزاهم الله جميعاً خير الجزاء.

وأتقدم بأسمى كلمات الشكر والعرفان للأستاذ الدكتور زكريا الدوري الذي لم يبخل عليّ بعلمه وتوجيهاته ونصائحه القيمة التي كانت سبباً لمواصلة دراستي. وأتوجه بجزيل الشكر لكل من ساعدني وساندني لإتمام هذا العمل المتواضع.

والله الموفق

الإهداء

إلى روح جدي وجدتي الطاهرتين

إلى والدي ووالدتي الغاليين اللذان أمدّاني بعد الله بالعزم والمثابرة والإرادة والتصميم

إلى أخواني وأخواتي الذين كانت دعوتهم لي الدافع الأكبر للاستمرار بطلب العلم

إلى زوجتي الحبيبة وأبنائي فلذات أكبادي الذين تشاطروا معي مشقة الدراسة والسهر

إلى أصدقائي وزملائي الذين ساندوني ودعموني بحبهم الخالص لي

إلى أساتذتي الكرام الذين ساهموا بتوجيهاتهم ودعمهم المتواصل وأخص أستاذي

الدكتور/ زكريا الدوري الذي منحني من وقته الثمين بالتوجيه والإرشاد والنصح

وإلى كل من ساهم معي للوصول إلى هذه الدراسة إليكم أهدي هذه الرسالة، سائلاً

الله أن يكون هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم.

والله من وراء القصد

الباحث

محمد موسى أبو الهيجاء

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة.....
ب	قرار لجنة المناقشة.....
ت	التفويض.....
ث	شكر وتقدير.....
ج	الإهداء.....
ح	قائمة المحتويات.....
ذ	قائمة الجداول.....
ز	قائمة الأشكال.....
ز	قائمة الملاحق.....
س	الملخص باللغة العربية.....
ص	الملخص باللغة الإنجليزية.....
1	الفصل الأول (خلفية الدراسة وأهميتها)
2	مقدمة
3	مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	أهداف الدراسة
6	أهمية الدراسة.....

7	فرضيات الدراسة.....
9	أنموذج الدراسة.....
10	حدود الدراسة.....
11	مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية.....
12	الفصل الثاني (الأدب النظري والدراسات السابقة)
13	المقدمة.....
14	الإطار النظري.....
43	الدراسات السابقة العربية والأجنبية.....
50	ما يميز الدراسة الحالية عن السابقة.....
51	الفصل الثالث (منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات))
52	المقدمة.....
52	منهج الدراسة.....
52	مجال الدراسة.....
53	مجتمع الدراسة.....
53	عينة الدراسة.....
54	أداة الدراسة.....
55	صدق أداة الدراسة.....
55	المعالجات الإحصائية.....

56اختبارات صدق وثبات الاستبانة.....
68خصائص أفراد عينة الدراسة.....
71	الفصل الرابع (عرض النتائج واختبار الفرضيات)
72المقدمة.....
72الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة.....
83تحليل مدى ملائمة البيانات للاختبارات الإحصائية لفرضيات الدراسة.....
86اختبار الفرضيات.....
98	الفصل الخامس (النتائج والتوصيات)
99المقدمة.....
99النتائج المتعلقة بالإحصاء الوصفي.....
101النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات.....
103التوصيات.....
105	قائمة المراجع
105المراجع العربية.....
112المراجع الأجنبية.....
117	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الجدول - الفصل
52	مجال الدراسة-المستشفيات الخاصة المبحوثة في محافظة عمان	1-3
53	مقياس ليكرت الخماسي	2-3
57	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد المشاركة بالمعلومات	3-3
58	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد استقلالية العاملين	4-3
59	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد فرق العمل المدارة ذاتيا	5-3
60	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد تفويض السلطة	6-3
61	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الاستجابة لحاجات العميل	7-3
62	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد الجودة	8-3
63	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد قيادة الكلفة	9-3
64	التحليل العاملي الاستكشافي لفقرات بعد التمايز	10-3
65	ثبات الاستبانة وقيم كرونباخ ألفا	11-3
67	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة	12-3
72	الإحصاء الوصفي لبعء المشاركة بالمعلومات	1-4
73	الإحصاء الوصفي لبعء استقلالية العاملين	2-4
75	الإحصاء الوصفي لبعء فرق العمل المدارة ذاتيا	3-4
76	الإحصاء الوصفي لبعء تفويض السلطة	4-4

77	الإحصاء الوصفي لبعء الاستجابة لحاجات العميل	5-4
78	الإحصاء الوصفي لبعء الجودة	6-4
80	الإحصاء الوصفي لبعء قيادة الكفة	7-4
81	الإحصاء الوصفي لبعء التمايز	8-4
83	اختبار معامل الالتواء	9-4
84	اختبار التعددية الخطية المشتركة	10-4
87	نتائج اختبار فرضية الدراسة الرئيسية الأولى	11-4
88	نتائج اختبار فرضية الدراسة الفرعية الأولى	12-4
91	نتائج اختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية	13-4
93	نتائج اختبار فرضية الدراسة الفرعية الثالثة	14-4
96	نتائج اختبار فرضية الدراسة الفرعية الرابعة	15-4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الشكل-الفصل
9	أنموذج الدراسة	1-1
17	أبعاد استراتيجية تمكين الموارد البشرية	2-1
23	مراحل وأساليب استراتيجية تمكين الموارد البشرية	2-2
30	استدامة الميزة التنافسية	2-3
32	أبعاد الميزة التنافسية المستدامة	2-4
40	مراحل بناء الميزة التنافسية	2-5

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
116	أداة الدراسة (الاستبانة)	1
120	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	2

المخلص باللغة العربية

أثر استراتيجية تمكين الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في المستشفيات الخاصة

في محافظة عمان

إعداد الباحث: محمد موسى محمد أبو الهيجاء

إشراف الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

هدفت الدراسة إلى بيان ومعرفة أثر استراتيجي ة تمكين الموارد البشرية في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة في المستشفيات الخاصة في محافظة عمان. حيث تكونت عينة الدراسة من (235) فرداً من كافة المستويات الإدارية في المستشفيات الخاصة المبحوثة في محافظة عمان. وتم تحليل (184) استبانة وذلك بنسبة (78.3%)، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الاستبانة التي تم تصميمها لهذه الغاية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اعتماد برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS, Vir.25) لتحليل بيانات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستراتيجية تمكين الموارد البشرية بأبعادها (المشاركة بالمعلومات، استقلالية العاملين، فرق العمل المدارة ذاتياً، تفويض السلطة) على الميزة التنافسية المستدامة بأبعادها (الاستجابة لحاجات العميل، الجودة، قيادة الكلفة، التمايز) في المستشفيات الخاصة في محافظة عمان عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة على عدد من توصيات منها:

ضرورة الاهتمام بإتاحة المعلومات اللازمة للعاملين لتعزيز قدراتهم وتحمل مسؤوليات إضافية.
وضرورة تفويض الإدارة العليا للمستشفيات صلاحياتها إلى المستويات الإدارية الدنيا لتحقيق
أهدافها.

الكلمات المفتاحية : استراتيجية تمكين الموارد البشرية، الميزة التنافسية المستدامة، المستشفيات
الخاصة، محافظة عمان.

Abstract

The Impact of Human Resources Empowerment Strategy in Achieving Sustainable Competitive Advantage In private Hospitals in Amman governorate

Prepared by:

Mohammad Musa Abu Alhija'a

Supervised by:

Prof. Dr. Zakaria. M. Al-douri

The study aimed to investigate and identify the impact of human resources empowerment strategy in achieving sustainable competitive advantage in private hospitals in Amman governorate. The study sample consisted of (235) persons from all management levels in selected private hospitals in Amman. (184) questionnaire were analyzed by 78.3%. The data were based on the questionnaire that was designed for this purpose. To achieve study aims, the study followed by analytical descriptive method, where the statistical program (SPSS, V25) was used to analyze the study data.

The study has reached several results, the most prominent of which was presence of a statistically significant effect of human resources empowerment strategy in their dimensions (share informations, self-determination, self-managed team, delegation of authority) on sustainable competitive advantage in their dimensions (responding to customer needs, quality, cost leadership, differentiation) in private hospitals in Amman governorate at level ($\alpha \leq 0.05$).

From the above mentioned, the study made a number of the following recommendations:

The need for concern to making the necessary information available to employees to enhance their abilities and assume additional responsibility. In addition, the necessity of delegation the high levels of management of hospitals its powers to the lower administration levels to achieve its goals.

Keywords: Human resources empowerment strategy, Sustainable competitive advantage, private hospitals, Amman governorate.