



أثر رأس المال المعرفي على الأسبقيات التنافسية

أعدت من قبل

حمزه يوسف سميك

أشرف عليها

الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة

إلى كلية الأعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الأعمال

آب 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة المجادلة الآية 11

جامعة الإسراء

التفويض

أنا حمزة يوسف سميك أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

 التوقيع:

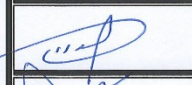
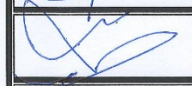
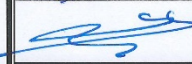
التاريخ: 2020 / 8 / 26

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " أثر رأس المال المعرفي على الأسبقيات التنافسية .

وقد أجازت بتاريخ 26/8/2020

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	جهة العمل	عضوية اللجنة	الاسم
	جامعة الاسراء	مشرفاً ورئيساً	أ.د. زكريا مطلق الدوري
	جامعة الاسراء	مناقشاً داخلياً	د. بلال خلف السكارنة
	جامعة العلوم الاسلامية	مناقشاً خارجياً	د. عبدالله احمد الشورة

نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب حمزة يوسف سميك بعنوان: "أثر رأس المال المعرفي على الأسبقيات التنافسية"، وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم: الدكتور خليل عطية

التوقيع: 

التاريخ: 2020/٨ /١٠

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم أمتاني إلى أستاذي ومرشدي الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري لإشرافه على رسالتي وما قدمه لي من علم سديد ونصائح قيمة نافعة لإثراء رسالتي وعلى ما بذله من جهد دؤوب من بداية رحلة البحث وحتى إتمام رسالتي هذه وأن كتابة العبارات مهما علت فأنها لا تفي بكلمات الشكر والتقدير وتبقى عاجزه عن إيفائه حقة.

كما يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الإسراء وأخص بالذكر عميد كلية الأعمال والإداريين والعاملين فيها.

وأقدم شكري وتقديري للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم مناقشة رسالتي هذه، فلهم مني جميعاً كل الشكر والتقدير على ما أبدوه من نصائح أثرت هذه الرسالة.

"وأخيراً أتقدم بالشكر إلى كل من ساهم ومد يد العون لإخراج هذه الرسالة بأكمل صورته"

الباحث

الإهداء

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

"سيدنا محمد صل الله عليه وسلم"

إلى من نذرت عمرها في أداء رسالة.... صنعتها من أوراق الصبر.... وطرزتها في

ظلام الدهر على سراج الأمل بلا فتور أو كلل.... أُمي الحبيبة

إلى قدوتي الأولى، ونبراسي الذي ينير دربي، إلى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا

حدود، إلى من رفعت رأسي عالياً افتخاراً به أبي العزيز

إلى من رافقني منذ أن حملنا حقائب صغيرة ومعكم سرت الدرب خطوة بخطوة .. إلى

شموع متقدة تنير ظلمة حياتي... أخوتي

إلى شجرتي التي لا تذبل، إلى الظل الذي آوى إليه في كل حين.... زوجتي الغالية

وإلى سيلينا القلب وليلاس الروح

قائمة المحتويات

الرقم	الموضوع	الصفحة
—	عنوان الرسالة.....	أ
—	الآية الكريمة.....	ب
—	التفويض.....	ج
—	قرار لجنة المناقشة.....	د
—	نموذج إقرار.....	هـ
—	شكر وتقدير.....	و
—	الإهداء.....	ز
—	قائمة المحتويات.....	ح
—	قائمة الجداول.....	ي
—	قائمة الأشكال.....	ك
—	قائمة الملاحق.....	ك
—	الملخص باللغة العربية.....	ل
—	الملخص باللغة الإنجليزية.....	م
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
(1-1):	المقدمة.....	2
(2-1):	مشكلة الدراسة وأسئلتها.....	4
(3-1):	أهداف الدراسة.....	6
(4-1):	أهمية الدراسة.....	6
(5-1):	فرضيات الدراسة.....	7
(6-1):	أنموذج الدراسة.....	10
(7-1):	حدود الدراسة.....	11

12	المفاهيم الاصطلاحية والإجرائية.....	: (8-1)
15	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	2
16	المقدمة.....	: (1-2)
17	رأس المال المعرفي.....	: (2-2)
28	الأسبقيات التنافسية.....	: (3-2)
37	الدراسات السابقة العربية والأجنبية.....	: (4-2)
44	ما يميز الدراسة الحالية عن السابقة.....	: (5-2)
46	الفصل الثالث: منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)	3
47	المقدمة.....	: (1-3)
47	منهجية الدراسة.....	: (2-3)
48	مجتمع وعينة الدراسة.....	: (3-3)
49	أداة الدراسة.....	: (4-3)
52	الأساليب الإحصائية المستخدمة.....	: (5-3)
53	صدق وثبات أداة الدراسة.....	: (6-3)
63	خصائص أفراد العينة الديموغرافية.....	: (7-3)
66	الفصل الرابع: عرض النتائج واختبار الفرضيات	4
67	المقدمة.....	: (1-4)
67	نتائج التحليل الإحصائي الوصفي.....	: (2-4)
78	اختبار الفرضيات.....	: (3-4)
93	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	5
94	المقدمة.....	: (1-5)
94	النتائج ومناقشتها.....	: (2-5)
99	التوصيات.....	: (3-5)

100	قائمة المراجع	
101	أولاً: المراجع باللغة العربية.....	–
106	ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية.....	–
111	قائمة الملاحق	–

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
48	يوضح أسماء المستشفيات وأعداد العاملين في المستويات الإدارية	1-3
50	يوضح تفصيل عدد فقرات الإستبانة	2-3
51	مقياس ممارسات الدراسة حسب ليكرت الخماسي	3-3
54	يوضح التحليل العاملي لفقرات بعد رأس المال البشري	4-3
55	يوضح التحليل العاملي لفقرات بعد رأس المال الزبائني	5-3
56	يوضح التحليل العاملي لفقرات بعد رأس المال الهيكلي	6-3
57	يوضح التحليل العاملي لفقرات بعد رأس المال العملياتي	7-3
58	يوضح التحليل العاملي لفقرات بعد الكلفة الأقل	8-3
59	يوضح التحليل العاملي لفقرات بعد الجودة	9-3
60	يوضح التحليل العاملي لفقرات بعد الوقت	10-3
61	يوضح التحليل العاملي لفقرات بعد المرونة	11-3
62	معامل ثبات الإتساق الداخلي لأبعاد الإستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	12-3
63	الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة	13-3
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده رأس المال البشري	1-4
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده رأس المال الزبائني	2-4
70	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده رأس المال الهيكلي	3-4
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعده رأس المال العملياتي	4-4

73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الكلفة الأقل	5-4
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الجودة	6-4
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء الوقت	7-4
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعء المرونة	8-4
78	إختبار التوزيع الطبيعي (إختبار معامل الإلتواء)	9-4
79	إختبار التعددية الخطية المشتركة بين المتغيرات المستقلة	10-4
80	مصفوفة الارتباطات البينية بين متغيرات الدراسة	11-4
82	نتائج إختبار فرضية الدراسة الرئيسية	12-4
83	نتائج إختبار فرضية الدراسة الفرعية الأولى	13-4
85	نتائج إختبار فرضية الدراسة الفرعية الثانية	14-4
88	نتائج إختبار فرضية الدراسة الفرعية الثالثة	15-4
90	نتائج إختبار فرضية الدراسة الفرعية الرابعة	16-4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
10	أنموذج الدراسة	(1-1)
19	مفهوم رأس المال المعرفي	(1-2)
23	أبعاد رأس المال المعرفي	(2-2)
32	أبعاد الأسبقيات التنافسية	(3-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	الرقم
112	أسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
113	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

أثر رأس المال المعرفي على الأسبقيات التنافسية

إعداد

حمزة يوسف سميك

الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى بيان أثر رأس المال المعرفي المتمثل في (رأس المال البشري، رأس المال الهيكلي، رأس المال الزبائني، رأس المال العملياتي) على الأسبقيات التنافسية (الكلفة الأقل، الجودة، الوقت، المرونة) في المستشفيات الخاصة الأردنية في مدينة عمان. تكون مجتمع الدراسة من العاملين في المستويات الإدارية (مدير عام، مدير دائرة، رئيس قسم، مساعد رئيس قسم) والبالغ عددهم (353) تكونت عينة الدراسة من (235) فرداً من كافة المستويات الإدارية في المستشفيات الخاصة الأردنية في مدينة عمان. وتم تحليل (192) إستبانة وذلك بنسبة (81.7%)، وقد أعتمدت الدراسة في جمع البيانات على الإستبانة التي تم تصميمها لهذه الغاية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي حيث تم إعتداد برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS, Ver.25) لتحليل بيانات الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرأس المال المعرفي بأبعاده (رأس المال البشري، رأس المال الزبائني، رأس المال الهيكلي، رأس المال العملياتي) على الأسبقيات التنافسية بأبعادها (الكلفة الأقل، الجودة، الوقت، المرونة) في المستشفيات الخاصة الأردنية في مدينة عمان عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة زيادة إهتمام المستشفيات الخاصة الأردنية في مدينة عمان برأس المال المعرفي لأهميته بخلق ميزة تنافسية وضرورة التركيز على بناء رأس مال معرفي في المستشفيات المبحوثة كونه يعبر عن قيم هذه المستشفيات.

الكلمات المفتاحية: رأس المال المعرفي، الأسبقيات التنافسية، المستشفيات الخاصة الأردنية.

The Impact of Knowledge Capital on Competitive

prepared by

Hamzeh yousef Smeik

Supervised by

Prof. Dr. Zakaria Metlek Aldouri

Abstract

The study aimed to investigate and identify the Impact of Knowledge Capital (Human Capital, Structural Capital, Customer Capital, Operational Capital) on Competitive Priorities (Low Cost, Quality, Time, and Flexibility) in Jordanian Private Hospitals in Amman city, The study population consisted of workers at the administrative levels (general manager, department manager, department head, assistant department head) and their number is (353). where the study sample consisted of (235) individuals from all administrative levels in selected private hospitals in Amman city. (192) questionnaires were analyzed by (81.7%). The data were based on the questionnaire that was designed for this purpose. To achieve the objectives of the study, an analytical descriptive method was used. Where the Statistical Package for Social Sciences program (SPSS, Ver.25) was used to analyze the study data.

The study has reached a number of results, the most prominent of which is the positive impact of knowledge capital in their dimensions (human capital, customer capital, structural capital, operational capital) on competitive Priorities in their dimensions (Low Cost, Quality, Time, Flexibility) in Jordanian private hospitals in Amman city. At level of ($\alpha \leq 0.05$).

According to these results, the study made a number of recommendations including: increasing the interest of Jordanian private hospitals in Amman city with knowledge capital due to its importance in creating a competitive advantage and the necessity of focusing on building knowledge capital in the researched hospitals, as it reflects the values of these hospitals.

Keywords: Knowledge Capital, Competitive Priorities, Jordanian Private Hospitals.