



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري و تحقيق الميزة التنافسية - في
قطاع المستشفيات بالجمهورية اليمنية

**Organizational Culture as the Mediator Variable in the Relationship
between Intellectual Capital and Achievement of Competitive
Advantage in the Hospitals Sector in the Republic of Yemen**

دراسة مقدمة لاستيفاء متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

نبيل محمد أحمد شيخ

إشراف

أ.د/ سعيد عوض سعيد

أستاذ إدارة الأعمال

كلية العلوم الإدارية – جامعة عدن

أ.د/ ممدوح عبدالعزيز رفاعي

أستاذ إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس

د. سوسن عبد الفتاح وهب

مدرس إدارة الأعمال – كلية التجارة – جامعة عين شمس

تقرير جماعي

رسالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الاعمال

عنوان/ الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري
وتحقيق الميزة التنافسية في قطاع المستشفيات بالجمهورية اليمنية

المقدمة من الباحث/ نبيل محمد احمد الشيخ .

بناء على موافقة الجامعة بتاريخ ٢٠١٤/١٠/٢٦ تم تشكيل لجنة الفحص والمناقشة لهذه الرسالة
المقدمة من الباحث/ نبيل محمد احمد الشيخ .

وانعقدت لجنة الفحص والمناقشة المكونة من السادة الأساتذة:-

رئيسا

الاستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي

استاذ ورئيس قسم ادارة الاعمال بالكلية.

مشفرا

الاستاذ الدكتور / ممدوح عبدالعزيز رفاعي

استاذ ادارة الاعمال بالكلية

عضو

الاستاذ الدكتور/ احمد سمير رشدي

استاذ ادارة الاعمال المساعد بأكاديمية أخيار اليوم.

يوم الاربعاء الموافق ٢٠١٤/١١/٢٦ بمقر الكلية ، وقد قامت اللجنة بفحص ومناقشة الباحث
في موضوع الرسالة والنتائج التي تحصل عليها ومناقشة الأسس العلمية التي قام عليها البحث.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنْ أُرِيدُ إِلَّا إِصْلَاحًا مَا اسْتَطَعْتُ
وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ
أَنِيبُ

صدق الله العظيم

سورة هود (آية 88)

الإهداع

إلى من ترخص الروح لهما فداء

إلى المكرّمة بجنة من رب السماء

إلى الذين لا يفيهما شakra ولا ثناء

والدai

رحمهم الله

إلى عنوان المحبة والأخوة

إلى السند الذي يشعرني بالعزّة والقوّة

إخوتي

حفظهم الله

إلى أنسودة الحب في حياتي

إلى من كانت خير عون لي في أحزاني ومسراتي

زوجتي

حفظها الله

إلى شموع حياتي أبنائي " عبد الله و عبد الرحمن "

حماهم الله

إلى رفيق دربي وصديق عمري

" عبد العيم الطلي "

إلى الأحبة في الوطن والغربة

أصدقائي جميعاً

حفظهم الله

شكر وتقدير

يطيب للباحث أن يتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى:

الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي - أستاذ إدارة الأعمال - بكلية التجارة جامعة عين شمس.

الأستاذ الدكتور / سعيد عوض سعيد - أستاذ إدارة الأعمال بكلية العلوم الإدارية بجامعة عدن - الجمهورية اليمنية.

الدكتورة / سوسن عبد الفتاح وهب - مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة- جامعة عين شمس.

الذين غمروا الباحثين محبةً وعلمًا وعطاءً، فزادوهم من وافر خبرتهم ومعين علمهم، وكذلك أشகرهم لفضل سيادتهم بالإشراف على هذه الرسالة، ولما بذلوه من وقت وجهد في متابعة عمل الباحث، وإمداده بالتوجيهات والأراء السديدة والملاحظات القيمة التي كان لها عظيم الأثر في توجيه الباحث، ودعمهم علمياً ومعنوياً لإنجاز هذا العمل، فلسيادتهم كل الشكر والتقدير، وجراهم الله تعالى خير الجزاء ومتعمهم بوافر الصحة.

الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي - أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية جامعة عين شمس.

الأستاذ الدكتور / أحمد سمير رشدي - أستاذ إدارة الأعمال المساعد ورئيس قسم إدارة الأعمال بأكاديمية أخبار اليوم.

على تفضلهم بقبول المشاركة في مناقشة الرسالة والحكم عليها فلسيادتهم يتقدم الباحث بأسمى آيات الشكر والعرفان بالجميل وعظيم الامتنان وجراهم الله تعالى عنى وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتعمهم الله بوافر الصحة والعافية..

الدكتور / عبد الله صالح الصاعدي - ممثل منظمة الصحة العالمية بسلطنة عُمان لدعمه الباحث بالتوجيهات السديدة ومقترحاته البناءة والتي كان لها الأثر الكبير في إخراج هذه الرسالة على هذا النحو، ولما غمرني به من سمو في الأخلاق ولطف في التعامل وسخاء في التعاون، فله مني كل الشكر والاحترام والتقدير وجراهم الله عنى خير الجزاء.

ولا يفوّت الباحث أن يتقدم بالشكر إلى جميع الأساتذة والإداريين والعاملين في كلية التجارة بجامعة عين شمس، على ماتلقيناه من علم ومعرفة، وحسن استضافة، ومعاملة مميزة أكرموا

بها. والشكر كل الشكر إلى أصدقائي وزملاء دراستي من مختلف الأقطار العربية ممثلة بدولهم الغالية، مصر المحبة وكنانة الله في الأرض، فلسطين ، العراق ، الكويت.

ولا يسع الباحث أخيراً إلا أن يتقدم بوافر الشكر والتقدير والأمتنان ممزوج بالحب والشوق إلى بلدي الحبيب، أصل العروبة، يمن الأيمان والحكمة، حفظها الله. وachsen بالذكر وزارة الصحة والسكان التي أتاحت لي فرصة استكمال دراستي، والشكر لمنظمة الصحة العالمية لدعمها الوافر والمستمر لتنمية وتطوير الكوادر الصحية باليمن.

الباحث

فهارس الدراسة

أولاً: فهرس المحتويات

ثانياً: فهرس الجداول

ثالثاً: فهرس الأشكال

أولاً: فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
1	مقدمة.
1	1/1 مشكلة الدراسة.
2	2/1 أهداف الدراسة.
3	3/1 فروض الدراسة.
4	4/1 متغيرات الدراسة.
5	5/1 نموذج الدراسة.
5	6/1 أهمية الدراسة.
6	7/1 منهجية الدراسة.
6	8/1 مجتمع وعينة الدراسة.
8	9/1 مصطلحات الدراسة.
9	10/1 الدراسات السابقة.
24	ملخص الفصل.
	الفصل الثاني: رأس المال الفكري
27	مقدمة.
28	1/2 مفهوم رأس المال الفكري.
30	2/2 أهمية رأس المال الفكري.

33	3/2 خصائص / مميزات رأس المال الفكري.
36	4/2 عناصر ومكونات رأس المال الفكري.
36	1/4/2 تصنیف ستیوارت (Stewart, 1997)
37	2/4/2 تصنیف سفیبی (Sveiby, 1997).
37	3/4/2 تصنیف آن بابمیل (Anne Papmehl, 2004).
38	4/4/2 تصنیف بروکنچ (Brookings, 1997).
38	5/4/2 تصنیف (رفاعی، 2014).
39	6/4/2 تصنیف درابر (Draper, 2000).
40	5/2 قیاس رأس المال الفكري.
48	6/2 إدارة رأس المال الفكري.
48	7/2 خطوات عملية لإدارة رأس المال الفكري.
51	8/2 أساليب تنمية وتطوير رأس المال الفكري.
53	9/2 المحافظة على رأس المال الفكري.
56	10/2 الصعوبات التي تواجه إدارة رأس المال الفكري.
59	ملخص الفصل.
	الفصل الثالث: الثقافة التنظيمية
62	مقدمة.
62	1/3 مفهوم الثقافة التنظيمية.
64	2/3 أهمية الثقافة التنظيمية.

67	3/3 خصائص الثقافة التنظيمية.
68	4/3 مستويات الثقافة التنظيمية
69	5/3 عناصر ومكونات الثقافة التنظيمية.
72	6/3 أنواع وأبعاد الثقافة التنظيمية.
75	7/3 مصادر وأنماط الثقافة التنظيمية.
78	8/3 محددات الثقافة التنظيمية.
79	9/3 التعرف على ثقافة المنظمة وقياسها.
80	10/3 آليات خلق الثقافة التنظيمية و المحافظة عليها.
82	11/3 تغيير ثقافة المنظمة.
85	12/3 تأثير الثقافة التنظيمية.
86	ملخص الفصل.
	الفصل الرابع: الميزة التنافسية
90	1/4 مفهوم الميزة التنافسية.
92	2/4 أبعاد تحقيق الميزة التنافسية.
96	3/4 عناصر الميزة التنافسية و محدداتها.
100	4/4 مصادر المزايا التنافسية ومؤشرات قياسها.
104	5/4 شروط استمرار الميزة التنافسية.
105	6/4 الميزة التنافسية المستدامة و المصادر لها.
108	ملخص الفصل.

	الفصل الخامس : الثقافة التنظيمية كمتغير وسيط في العلاقة بين رأس المال الفكري وتحقيق الميزة التنافسية
111	مقدمة
111	1/5 العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية.
117	2/5 العلاقة بين رأس المال الفكري والثقافة التنظيمية.
121	3/5 العلاقة بين الثقافة التنظيمية والميزة التنافسية.
126	ملخص الفصل.
	الفصل السادس : الدراسة الميدانية
128	1/6 منهجية الدراسة.
128	- مجتمع وعينة الدراسة.
129	- وحدات المعاينة.
129	- تصميم قائمة الاستقصاء.
131	2/6 الأساليب الإحصائية المستخدمة.
133	1/2/6 وصف مجتمع الدراسة.
135	2/2/6 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.
147	3/6 اختبارات صحة فروض الدراسة.
158	4/6 نتائج الدراسة.
166	5/6 توصيات الدراسة.
	المراجع
171	1- المراجع باللغة العربية.
181	2- المراجع باللغة الإنجليزية.

ملاحق الدراسة	
187	ملحق رقم (1) قائمة الاستقصاء.
195	ملحق رقم (2) خطابات تسهيل جمع البيانات الميدانية
	ملخص الدراسة
198	أولاً: ملخص الدراسة باللغة العربية.
1	ثانياً: ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية.

ثانياً : فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
7	يوضح المستشفيات العامة والخاصة التي عدد أسرّتها تزيد عن 100 سرير، أمانة العاصمة صنعاء- الجمهورية اليمنية	1
7	يوضح حجم وحدات المعاينة	2
9	يوضح الدراسات السابقة باللغة العربية المرتبطة برأس المال الفكري و بالميزة التنافسية	3
12	يوضح الدراسات السابقة باللغة العربية المرتبطة بالثقافة التنظيمية	4
16	يوضح الدراسات السابقة باللغة الإنجليزية المرتبطة رأس المال الفكري والثقافة التنظيمية والميزة التنافسية	5
47	المؤشرات المالية ومؤشرات العملاء	6
47	مؤشرات الناحية المعرفية لدى الموظفين- التجديد والتطوير	7
66	يوضح الثقافة التنظيمية القوية الإيجابية	8
101	يوضح مصادر بناء الميزة التنافسية	9
103	مؤشرات قياس الميزة التنافسية التي حددها المعهد الدولي للتنمية الإدارية	10
129	جدول يوضح حجم عينة الدراسة	11
130	يوضح أبعاد رأس المال الفكري	12
131	يوضح أبعاد الثقافة التنظيمية	13

131	يوضح أبعاد الميزة التنافسية	14
132	يوضح درجات مقياس ليكرت الخماسي الاتجاه Likert Scale	15
133	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب فئات العمر	16
133	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	17
134	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	18
134	يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	19
135	يوضح معامل الثبات والمصداقية	20
136	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بمحور رأس المال البشري كمتغير فرعي لرأس المال الفكري	21
137	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بمحور رأس المال الهيكلي كمتغير فرعي لرأس المال الفكري	22
138	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بمحور رأس مال العمالء كمتغير فرعي لرأس المال الفكري	23
139	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمتغير رأس المال الفكري بمحاوره الثلاثة	24
140	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالقيم التنظيمية كأحدى محاور الثقافة التنظيمية	25
141	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بقواعد وإجراءات العمل كمحور فرعي للثقافة التنظيمية	26
142	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالقدرة على التكيف كمحور فرعي للثقافة التنظيمية	27
143	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمتغير الثقافة التنظيمية بمحاوره الثلاثة	28
144	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة	29

	بمحور قيادة التكلفة في الميزة التنافسية	
145	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالتميز كمحور للميزة التنافسية	30
146	يوضح المقاييس الإحصائية لاستجابات عينة الدراسة الخاصة بالتركيز كمحور لمتغير الميزة التنافسية	31
147	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمتغير الميزة التنافسية بمحاوره الثلاثة	32
148	يوضح العلاقة بين رأس المال الفكري والميزة التنافسية باستخدام معامل إرتباط سبيرمان	33
148	يوضح تأثير رأس المال الفكري على الميزة التنافسية باستخدام معامل الانحدار المترادج	34
149	يوضح العلاقة بين مؤشرات رأس المال الفكري والميزة التنافسية باستخدام معامل إرتباط سبيرمان	35
150	يوضح العلاقة بين رأس المال الفكري والثقافة التنظيمية باستخدام معامل إرتباط سبيرمان	36
151	يوضح تأثير رأس المال الفكري على الثقافة التنظيمية باستخدام معامل الانحدار المترادج	37
151	يوضح العلاقة بين مؤشرات رأس المال الفكري والثقافة التنظيمية باستخدام معامل إرتباط سبيرمان	38
152	يوضح العلاقة بين الثقافة التنظيمية والميزة التنافسية باستخدام معامل إرتباط سبيرمان	39
153	يوضح تأثير الثقافة التنظيمية والميزة التنافسية باستخدام معامل الانحدار المترادج	40
154	يوضح العلاقة بين مؤشرات الثقافة التنظيمية والميزة التنافسية باستخدام معامل الإرتباط سبيرمان	41
155	يوضح العلاقة بين الثقافة التنظيمية والميزة التنافسية باستخدام معامل إرتباط سبيرمان	42