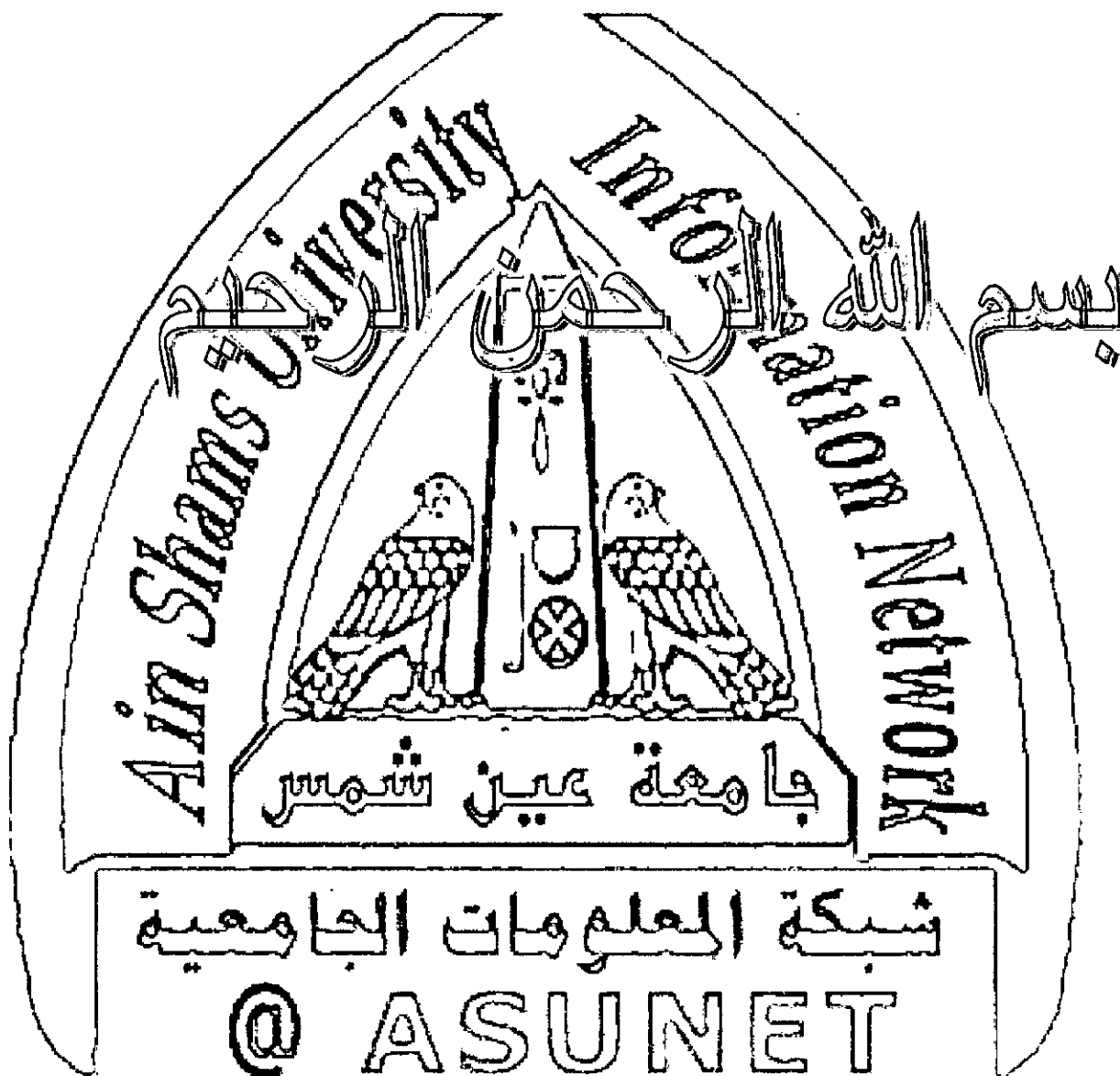




شبكة المعلومات الجامعية





شبكة المعلومات الجامعية

جامعة عين شمس

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
على هذه الأفلام قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأفلام بعيدا عن الغبار

في درجة حرارة من ١٥-٢٥ مئوية ورطوبة نسبية من ٢٠-٤٠%

To be Kept away from Dust in Dry Cool place of
15-25- c and relative humidity 20-40%



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم

بعض الوشائع
شبكة المعلومات
Ain Shams University
Information Network
جامعة عين شمس

شبكة المعلومات الجامعية
@ ASUNET

بالرسالة صفحات لم

بالأحلى



شبكة المعلومات الجامعية
@ ASUNET

جامعة طنطا
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

العلاقة بين محددات الدعم التنظيمي والتفكير الابتكاري

دراسة تطبيقية علي العاملين بقطاع الصحة بمدينة طنطا

بحث مقدم:

للحصول علي درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد:

ممدوح عبد الفتاح أحمد محمد

المعيد بقسم إدارة الأعمال

كلية التجارة جامعة كفر الشيخ

إشراف:

الأستاذ الدكتور/ رمضان محمود عبد السلام

أستاذ إدارة الموارد البشرية

وكيل كلية التجارة جامعة كفر الشيخ

لشئون التعليم والطلاب

الأستاذ الدكتور/ محمد ربيع زناتي

أستاذ إدارة الموارد البشرية

وكيل كلية التجارة جامعة طنطا

لشئون التعليم والطلاب

٢٠٠٧ م

٢٤٠٢

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ اَدْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحُكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴾

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

[سورة النحل: آية ١٢٥]

لجنة المناقشة والحكم:

الأستاذ الدكتور/ محمد ربيع زناتي
أستاذ إدارة الموارد البشرية ووكيل كلية التجارة بطنطا لشئون التعليم والطلاب
(مشرفاً ورئيساً)

الأستاذ الدكتور/ رمضان محمود عبد السلام
أستاذ إدارة الموارد البشرية ووكيل كلية التجارة بكفر الشيخ لشئون التعليم والطلاب
(مشرفاً)

الدكتور/ محمد السيد منصور عطا الله
أستاذ إدارة الأعمال المساعد والقائم بأعمال رئيس قسم إدارة الأعمال بتجارة
الزقازيق (عضواً من الخارج)

الدكتور/ السيد عبد الحليم يوسف
أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة طنطا (عضواً من الداخل)



تاريخ المناقشة: - / / ٢٠٠٧

قرار اللجنة: -

قرار مجلس الكلية وتاريخه: -

إهداء:

الي والدي حفظهما الله
 الي أخوتي أحبائي
 الي زوجتي وابنتي بارك الله لي فيهما
 الي أساتذتي وزملائي جزاهم الله كل الخير
 الي من وقفوا بجانبني وعاونوني

الي كل هؤلاء أهدي هذه الرسالة

الشكر والتقدير:

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه ﴾

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أشكر الله عز وجل علي فضله العظيم وتوفيقه لي في إعداد هذه الرسالة، وأن ما بذلته فيها من جهد يتضاعف أمام مساعدة من وقفوا بجاني، وهنا يتقدم الباحث بأسمى آيات الشكر والتقدير والعرفان للعالم والأب الجليل الأستاذ الدكتور/ محمد ربيع زناتي أستاذ إدارة الموارد البشرية ووكيل كلية التجارة جامعة طنطا لشئون التعليم والطلاب الذي شرفت بالتلمذة علي يديه فأنتقم إليه بالشكر علي تفضل سيادته بقبول الإشراف والحكم علي الرسالة وعلي ملاحظاته الهامة المبنية علي علم غزير وعلي تشجيع سيادته المستمر لي رغم كثرة أعبائه، ولما قدمه سيادته من عون وجهد ووقت في سبيل إتمام هذه الرسالة، فكان لتوجيهات سيادته السيدة أكبر الأثر في إتمام الرسالة، فجزاه الله عن الباحث وعن كل الباحثين خير الجزاء.

كما يتوجه الباحث بوافر الشكر وعظيم الامتتان والتقدير للوالد الأستاذ الدكتور/ رمضان محمود عبد السلام أستاذ إدارة الموارد البشرية ووكيل كلية التجارة جامعة كفر الشيخ لشئون التعليم والطلاب لمشاركته البناءة في الإشراف علي الرسالة وإضافاته العديدة من فيض علمه الغزير، فلقد لازمتني توجيهات سيادته وملاحظاته المفيدة من أول الرسالة حتى نهايتها، حيث اتسع صدره لمقابلات الباحث المتكررة طوال مرحلة إعداد الرسالة، فله مني جزيل الشكر وخالص التقدير وجزاه الله كل خير.

ويقدم الباحث جزيل الشكر وعظيم الامتتان والتقدير الي الدكتور/ محمد السيد منصور أستاذ إدارة الأعمال المساعد والقائم بأعمال رئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة الزقازيق والذي يعد قبول سيادته في لجنة المناقشة والحكم علي الرسالة شرفاً عظيماً يعتز ويفخر به الباحث دائماً، فله وافر الشكر وجزاه الله عن الباحث خيراً.

ويوجه الباحث خالص شكره وعظيم تقديره واحترامه الي الدكتور/ السيد عبد الحليم يوسف الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة طنطا لتفضل سيادته بقبول الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم علي الرسالة، والذي عهد فيه الباحثون التواضع الجرم وحسن المعاملة ورفعة الخلق ووافر العلم، ولعل الباحث أن يكون عند حسن ظن سيادته، كما يأمل الباحث أن يستفيد من علمه الوافر فلسيادته كل الشكر والتقدير.

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر الي جميع الأساتذة والزملاء داخل الكلية وخارجها ممن قدموا يد العون للباحث، والي جميع العاملين بمكتبات كليات التجارة والتربية وأكاديمية البحث العلمي والسادة العاملين بالجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء والعاملين بوزارة الصحة والسكان بالغربية والعاملين بالدراسات العليا بالكلية، والي كل من عاونني مخلصاً وسهل لي الحصول علي البيانات والمعلومات حتى أتممت هذه الرسالة، جزى الله الجميع عني خير الجزاء، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين، وصلي اللهم علي سيدنا محمد وعلي آله وصحبه وسلم.

الباحث

ملخص باللغة العربية

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو توضيح الي أي مدي يتوسط إدراك الدعم التنظيمي العلاقة بين محددات الدعم التنظيمي والتفكير الابتكاري، حيث يفترض النموذج أن متغيرات العدالة الإجرائية، العدالة التوزيعية، مدي توافر الاستقلالية في العمل، المشاركة في اتخاذ القرارات، سلوكيات القادة في مساندة المرؤوسين، دعم وتأكيد الذات، ودعم الكفاءة الإجتماعية تؤثر علي التفكير الابتكاري عند العاملين، وذلك من خلال تأثير إدراك الدعم التنظيمي والذي يعد المحفز لتوجيه الأفراد العاملين للتفكير الابتكاري، وقد تم تجميع بيانات الدراسة من المصادر الثانوية (الكتب، الدوريات، المقالات) والمصادر الأولية من قطاع الصحة بمدينة طنطا من هيئة الأطباء والتمريض والإداريين في خمسة مستشفيات بمدينة طنطا هي: مستشفيات جامعة طنطا، الدلتا الدولي، الأمريكيان، الفضالي، وأبو فرحة، وقد شملت الدراسة عدد 443 مفردة في هذه المستشفيات حيث تم استخدام استمارة استقصاء تحوي 45 سؤالاً عن متغيرات البحث.

ولقد اهتم النموذج المقترح بدراسة التأثير المباشر لمتغيرات الدعم التنظيمي علي التفكير الابتكاري من جانب، ثم دراسة التأثير الغير مباشر من خلال إدراج المتغير الوسيط في هذه العلاقة من جانب آخر، ولقد توصل الباحث الي أن المتغيرات المستقلة جميعها ما عدا متغير دعم الكفاءة الاجتماعية لها تأثير معنوي علي التفكير الابتكاري بينما ظهر في النموذج الذي يتوسط فيه إدراك الدعم التنظيمي أن العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع جميعها معنوية ومقبولة.

Abstract

The purpose of the study is to test the relationship between "Organizational Support Determinants and Creative Thinking", the tested model suggests that: Procedural Justice, Distributive Justice, Individual Independence in work, Participation in decision- making, Supervisors' Behaviors to Support the employee, Self- esteem and Social efficiency Support affects the employee creative thinking by influencing the Perceived organizational support Which in turn prompts employee to reciprocate with creative thinking, data were gathered from two sources secondary: (Books, Periodicals, and Articles) and primary from tanta health Sector: Doctors, Nursing, and Managerial Staff from all departments of five Hospitals: Hospital of Tanta University, El-delta, American, El-fadaly, and Abo- farha Hospital, The employees filled 443 questionnaire that contains 45 questions about study variables.

The evaluated model was the saturated model that contains both direct effect from the independent variables to creative thinking and indirect effect through perceived organizational support variable.

This model represents that all variables except Social efficiency support variable was significant, but in the model of perceived organizational support as mediate, the relationship between independent and dependent variables were significant.

قائمة محتويات الدراسة

الفصل	المبحث	العنوان	الصفحة
الفصل الأول: مقدمة البحث			
١- الفصل الأول	١/١مشكلة وأهداف البحث	أولاً: تمهيد	٣
		ثانياً: مشكلة البحث	٤
		ثالثاً: أهداف البحث	٥
		رابعاً: أهمية البحث	٥
	٢/١ الدراسات السابقة	- دراسات سابقة في محددات الدعم التنظيمي	٨
		- دراسات سابقة في إدراك الدعم التنظيمي	١٤
		- دراسات سابقة في التفكير الابتكاري	١٦
		- خلاصة الدراسات السابقة	٢٠
	٣/١ منهجية البحث	أولاً: فروض البحث	٢٢
		ثانياً: أساليب جمع البيانات	٢٤
ثالثاً: متغيرات الدراسة		٢٤	
رابعاً: أدوات الدراسة [المقاييس]		٢٤	
الفصل الثاني: الإطار النظري			
٢- الفصل الثاني	١/٢ الدعم التنظيمي	- مفهوم الدعم التنظيمي	٢٩
		- محددات الدعم التنظيمي	٣٢
		أولاً: العدالة التنظيمية	٣٢
		أ- العدالة التوزيعية	٣٢
		ب- العدالة الإجرائية	٣٤
		ثانياً: درجة الاستقلالية في العمل	٣٧
		ثالثاً: إتاحة فرص المشاركة في اتخاذ القرارات	٣٧
		رابعاً: دعم الكفاءة الاجتماعية	٣٩
		خامساً: سلوكيات القادة في مساندة المرؤوسين	٤١
		سادساً: دعم وتأكيد الذات عند العاملين	٤٤
		سابعاً: إدراك الدعم التنظيمي	٤٥
		٢/٢ التفكير الابتكاري للعاملين	تمهيد
	أولاً: مفهوم الابتكار		٤٨
	ثانياً: مراحل الابتكار		٤٩
	ثالثاً: مصادر الحصول علي العقول البشرية عالية التميز		٥٠
	رابعاً: أهمية الوجود الفعلي للخبرات والعقول البشرية المتميزة		٥١
	خامساً: مجالات الاستفادة من العقول البشرية عالية التميز		٥٢
	سادساً: خصائص وسمات العقول البشرية عالية التميز		٥٣
	سابعاً: المقومات الإدارية لعملية الابتكار		٥٤

الفصل الثالث: الخدمة الصحية ومناخ العمل الابتكاري			
٥٩	أولاً: مفهوم الخدمة الصحية	١/٣ الخدمة الصحية	٣- الفصل الثالث
٥٩	ثانياً: أنشطة الخدمات الصحية		
٦٠	ثالثاً: أهمية توفير الخدمات الصحية		
٦٥	رابعاً: نموذج جودة الخدمات الصحية		
٧٠	أولاً: أبعاد المناخ الابتكاري اللازم لتطوير أداء الخدمات الصحية	٢/٣ مناخ العمل الابتكاري	
٧١	ثانياً: معوقات المناخ الابتكاري		
٧٢	ثالثاً: محددات الدعم التنظيمي اللازمة لزيادة فعالية الخدمات الصحية		
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي			
٧٦	أولاً: مجتمع البحث	١/٤ مجتمع وعينة البحث وأساليب تحليل البيانات	٤- الفصل الرابع
٧٧	ثانياً: حدود البحث		
٧٨	ثالثاً: حجم العينة		
٨٠	رابعاً: العلاقات الفرضية لنموذج الدراسة		
٨١	خامساً: متغيرات الدراسة وكيفية القياس	٢/٤ التحليل الإحصائي	
٨٢	سادساً: أساليب تحليل البيانات واختبار الفروض		
٨٤	أولاً: اختبار المقاييس احصائياً		
٨٦	ثانياً: معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة		
٨٧	ثالثاً: نتائج اختبار الفرض الأول		
٨٨	رابعاً: اختبار معنوية النموذج الأول		
٨٨	خامساً: نتائج تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير الوسيط		
٩٠	سادساً: نتائج اختبار الفرض الثاني		
٩١	سابعاً: اختبار معنوية النموذج الثاني		
٩٢	ثامناً: نتائج تأثير المتغيرات المستقلة والمتغير الوسيط على المتغير التابع		
٩٤	تاسعاً: نتائج اختبار الفرض الثالث		
٩٤	- تأثير دخول المتغير الوسيط في العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع		
٩٧	عاشراً: النموذج السببي لمحددات التفكير الابتكاري		
الفصل الخامس: النتائج والتوصيات			
١٠١	أولاً: نتائج اختبار الفرض الأول	١/٥ النتائج	٥- الفصل الخامس
١٠٣	ثانياً: نتائج اختبار الفرض الثاني		
١٠٤	ثالثاً: نتائج اختبار الفرض الثالث		
١٠٥	الخلاصة		

١٠٧	أولاً: توصيات بما يجب أن يقدمه المديرون داخل المستشفيات	٢/٥ التوصيات	
١٠٨	ثانياً: توصيات بما يجب أن تقدمه المستشفيات		
١٠٩	ثالثاً: توصيات بما يجب أن تقدمه الدولة		
١١٠	رابعاً: توصيات بما يجب أن يقدمه المجتمع والنقابات الطبية		
١١٠	الدراسات المستقبلية		
١١٢	المراجع العربية	المراجع	
١١٦	المراجع الأجنبية		

قائمة محتويات الملاحق

١	ملحق خاص بقائمة الاستقصاء المستخدمة في الدراسة	الملاحق
٧	ملحق خاص بنتائج المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة	
١٢	ملحق خاص ببيانات مجتمع الدراسة	
٢٣	ملحق خاص بخطابات الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء	

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	رقم الشكل	مستند
٥	- العلاقات المحددة لمشكلة الدراسة	(١-١)	١
٢٢	- العلاقة بين المتغيرات الواردة في نموذج الدراسة	(١-٢)	٢
٣١	- محددات كفاءة الأداء	(٢-١)	٣
٦١	- العلاقة بين الكفاءة الإنتاجية ومستوى أداء الخدمة الصحية	(٣-١)	٤
٦٢	- الأهداف العامة للمنظمات الصحية	(٣-٢)	٥
٦٦	- نموذج Servqual لجودة الخدمات الصحية	(٣-٣)	٦
٧٠	- أبعاد المناخ الابتكاري اللازم لتطوير أداء الخدمات الصحية	(٣-٤)	٧
٨٠	- النموذج السببي المقترح لمحددات التفكير الابتكاري	(٤-١)	٨
٩٧	- النموذج السببي النهائي لمحددات التفكير الابتكاري	(٤-٢)	٩