



بسم الله الرحمن الرحيم

∞∞∞∞

تم رفع هذه الرسالة بواسطة / سلوي محمود عقل

بقسم التوثيق الإلكتروني بمركز الشبكات وتكنولوجيا المعلومات دون أدنى

مسئولية عن محتوى هذه الرسالة.

ملاحظات: لا يوجد





☐ جامعة عين شمس

☐ كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

إطار مقترح لتطبيق إدارة سلاسل التوريد الخضراء

كمدخل لتحسين جودة الخدمة الصحية

«دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية بمحافظة القاهرة الكبرى»

A Proposed Framework for Applying Green Supply Chain Management
Practices as an Approach to Improve HealthCare Service Quality
"An Empirical Study in Academic Hospitals in Cairo"

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

مقدمة من:

إسراء السيد أحمد إبراهيم

مدرس مساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس

تحت إشراف:

الأستاذ الدكتور/ خالد قدرى السيد الأستاذ الدكتور/ بسام الأحمدى

أستاذ إدارة الإنتاج والعمليات، أستاذ إدارة الأعمال المساعد

وعميد كلية التجارة - جامعة عين شمس بكلية التجارة - جامعة عين شمس

٢٠٢٢ م - ١٤٤٣ هـ



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

صفحة العنوان

أسم الباحث: إسراء السيد أحمد إبراهيم.

عنوان الرسالة: إطار مقترح لتطبيق إدارة سلاسل التوريد الخضراء كمدخل لتحسين جودة الخدمة الصحية "دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية بمحافظة القاهرة الكبرى"

الدرجة العلمية: درجة دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال.

تحت إشراف:

الأستاذ الدكتور/ خالد قدرى السيد

"أستاذ إدارة الإنتاج وعميد كلية التجارة جامعة عين شمس"

الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدى

"أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة جامعة عين شمس"

القسم التابع له: قسم إدارة الأعمال.

الشعبة: إدارة الإنتاج والعمليات.

أسم الكلية: كلية التجارة.

الجامعة: جامعة عين شمس.

سنة المنح: يوليو ٢٠٢٢ م.

الوظيفة: المدرس المساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين

شمس.



جامعة عين شمس

كلية التجارة

قسم إدارة الأعمال

رسالة دكتور الفلسفة

أسم الباحث: إسراء السيد أحمد إبراهيم.

عنوان الرسالة: إطار مقترح لتطبيق إدارة سلاسل التوريد الخضراء كمدخل لتحسين جودة الخدمة الصحية "دراسة ميدانية على المستشفيات الجامعية بمحافظة القاهرة الكبرى"

الدرجة العلمية: دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال.

لجنة الحكم والمناقشة:

مشرفاً ورئيساً

الأستاذ الدكتور/ خالد قدرى السيد

"أستاذ إدارة الإنتاج وعميد كلية التجارة جامعة عين شمس"

عضواً

الأستاذ الدكتور/ فريد محرم فريد

"أستاذ المحاسبة المالية بكلية التجارة جامعة عين شمس"

عضواً

الأستاذ الدكتور/ خالد السقطي

"أستاذ اللوجستيات وعميد الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري"

مشرفاً بالاشتراك

الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدى

"أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس"

تاريخ الدراسة: ٢٠٢٢/..../.... م

الدراسات العليا:

أجيزت الرسالة

ختم الإجازة

بتاريخ ٢٠٢٢/..../.... م

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ ٢٠٢٢/..../.... م

بتاريخ ٢٠٢٢/..../.... م

بسم الله الرحمن الرحيم

"... وَفَوْقَ كُلِّ ذِي
عِلْمٍ عَالِمٌ"

صدق الله العظيم

القرآن الكريم، "سورة يوسف"،

ز

شُكْرُهُ تَقْدِيرُهُ

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين. القائل في محكم التنزيل:

بسم الله الرحمن الرحيم
"رَبِّ أَوْزَعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي
بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"
صدق الله العظيم.

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد
(صلى الله عليه وسلم) وعلى آله وصحبه أجمعين،

وقد قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم) في حديثه الشريف:
"من لا يشكر الناس لا يشكر الله".

وإعمالاً بذلك فإن الباحث يتقدم بخالص الشكر وأسمى آيات التقدير إلى:

أستاذها الفاضل الأستاذ الدكتور/ خالد قدري السيد

"أستاذ إدارة الإنتاج وعميد كلية التجارة جامعة عين شمس"

لتفضل شخصكم الكريم بالإشراف على هذه الرسالة، ولعطاء سيادتكم الموفور
ونصائحكم السديدة التي ساهمت في إخراج هذه الرسالة في صورتها، ولا يمكن أن أنسى
توجيهات سيادتكم البناءة وعطاءكم غير المحدود من العلم والوقت والجهد لإخراج هذه
الرسالة إلى النور، وأدعو الله العلي القدير أن يزيدكم علماً إلى علمكم.

كما يتقدم الباحث بالشكر وأسمى آيات التقدير:

لأستاذها الفاضل الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدى

"أستاذ إدارة الأعمال م بكلية التجارة جامعة عين شمس"

الذي أثرى الباحث بعلمه، وحسن تعامله، وتعهده بتقديم النصيحة والمشورة، فلقد
كان لفيض علمه، وعظيم توجيهاته السديدة الأثر البالغ في إخراج هذه الرسالة في
صورتها الحالية، متعه الله بموفور الصحة والعافية وجعل علمه زخراً له، وجزاه الله عني
خير الجزاء.

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر وأسمى آيات التقدير والعرفان بالجميل، إلى لجنة المناقشة والحكم؛

لأستاذها الفاضل الأستاذ الدكتور / فريد محرم فريد

"أستاذ المحاسبة المالية بكلية التجارة جامعة عين شمس"

لتفضل سيادته بالموافقة على المشاركة في لجنة الحكم على الرسالة بالرغم من كثرة ارتباطاته، ليفيد الباحث بعلمه ويثري المناقشة بملاحظاته القيمة التي طالما أضافت للباحثين، متعه الله بموفور الصحة والعافية وجعل علمه زخراً له، وجزاه الله عني خير الجزاء.

كما يتقدم الباحث بخالص الشكر وأسمى آيات التقدير؛

لأستاذها الفاضل الأستاذ الدكتور / خالد السقطي

"أستاذ اللوجستيات وعميد الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري"

لتفضل سيادته بالموافقة على المشاركة في لجنة الحكم على الرسالة بالرغم من كثرة ارتباطاته، ليفيد الباحث بعلمه ويثري المناقشة بملاحظاته القيمة التي طالما أضافت للباحثين، متعه الله بموفور الصحة والعافية وجعل علمه زخراً له، وجزاه الله عني خير الجزاء.

ختاماً؛ لا يدعي الباحث أن هذه الرسالة قد خلت من أي عيب أو نقیصة، فالكمال لله وحده عز وجل ويتمنى الباحث أن تحوز هذه الرسالة رضا المطلاع عليها وأن تكون إضافة للمكتبة العربية بإذن الله.

"وما توفيقي إلا بالله"

الباحث

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى: وضع إطار مقترح لتطبيق إدارة سلاسل التوريد الخضراء كمدخل لتحسين جودة الصحة في المستشفيات الجامعية بمحافظة القاهرة.

المجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في المستشفيات الجامعية بمحافظة القاهرة الكبرى، والبالغ عددها (٨) مستشفيات، ويبلغ إجمالي عدد العاملين الإدارات المعنية بها الدراسة (٦٠٥) عامل، تم الاختصار على (٧) مستشفيات من أصل (٨) مستشفيات، تم اختيار عينة عشوائية من العاملين بالمستويات الإدارية العليا والوسطى المتمثلة في العاملين بالإدارات: (إدارة المخازن، وإدارة المشتريات، وإدارة السلامة والصحة المهنية).

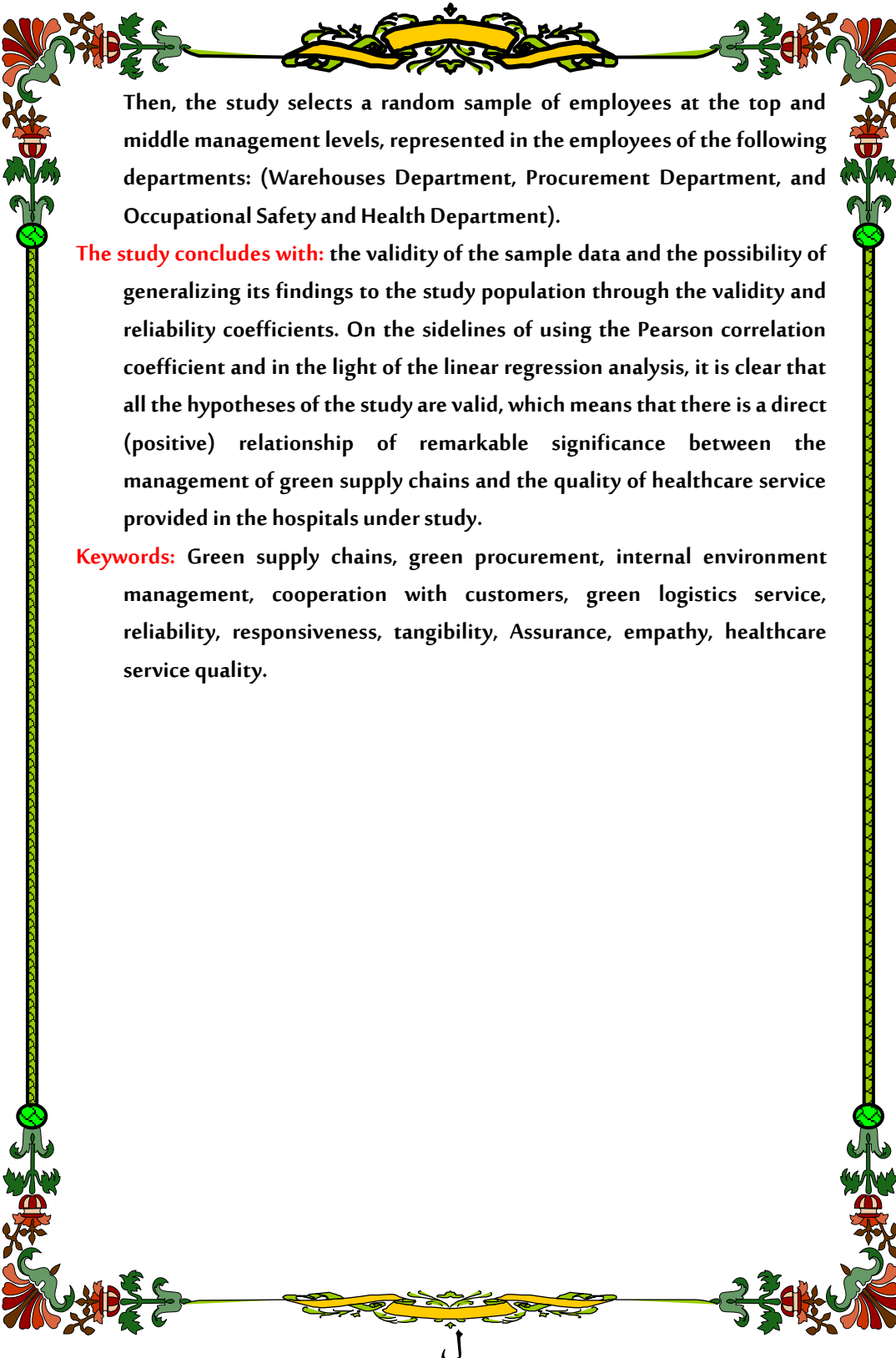
توصلت الدراسة إلى: صلاحية بيانات العينة وإمكانية تعميم نتائجها على المجتمع من خلال معاملي الصدق والثبات، وبالإستعانة بمعامل ارتباط بيرسون، وتحليل الانحدار الخطي اتضح قبول كافة فروض الدراسة مما يعنى وجود علاقة ارتباط طردية (إيجابية) ذات دلالة معنوية بين إدارة سلاسل التوريد الخضراء وجودة الخدمة الصحية المقدمة بالمستشفيات محل الدراسة.

الكلمات المفتاحية: سلاسل التوريد الخضراء، المشتريات الخضراء، إدارة البيئة الداخلية، التعاون مع العملاء، الخدمات اللوجستية الخضراء، الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الضمان، التعاطف، جودة الخدمة الصحية.

Abstract:

The study aims at: developing a proposed framework for applying green supply chain management as an approach to improving healthcare Service quality in university hospitals in Cairo Governorate.

Population and Study Sample: The study population is focused on university hospitals in the Greater Cairo Governorate, which are (8) hospitals, and the total number of employees in the departments concerned with the study is (605) employees. The study is limited to (7) hospitals out of (8) hospitals.



Then, the study selects a random sample of employees at the top and middle management levels, represented in the employees of the following departments: (Warehouses Department, Procurement Department, and Occupational Safety and Health Department).

The study concludes with: the validity of the sample data and the possibility of generalizing its findings to the study population through the validity and reliability coefficients. On the sidelines of using the Pearson correlation coefficient and in the light of the linear regression analysis, it is clear that all the hypotheses of the study are valid, which means that there is a direct (positive) relationship of remarkable significance between the management of green supply chains and the quality of healthcare service provided in the hospitals under study.

Keywords: Green supply chains, green procurement, internal environment management, cooperation with customers, green logistics service, reliability, responsiveness, tangibility, Assurance, empathy, healthcare service quality.

الإهداء

- إلى روح والدي ووالدتي الأعزاء
رحمهم الله وغفر لهم وجعلني في
ميزان حسناتهم
- إلى عائلتي الذين كانوا لي نعم العون
والسند ... حفظهم الله لي رعاهم.
- إلى أصدقائي وزملائي في العمل
بارك الله فيهم وجزاهم الله عنى خير
الجزاء.
- إلى كل من علمني حرفاً في دراستي
أو عملي.

