



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

بسم الله الرحمن الرحيم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



HANAA ALY



شبكة المعلومات الجامعية
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



HANAA ALY



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

إطار مقترح لتحسين أداء المستشفيات الخاصة بالقاهرة الكبرى من خلال الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد

A Proposed Framework for Improving Private Hospitals Performance in Greater Cairo through Effective Supply Chain Management

رسالة مقدمة للحصول على درجة دكتوراة الفلسفة

في إدارة الأعمال

إعراؤ (الباحث)

أحمد عبد الوهاب أحمد شريف

إشراف

الدكتورة

إنجي أحمد يحيى صلاح

مدرس إدارة الأعمال

بكلية التجارة

جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

سيد محمود الخولي

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة

جامعة عين شمس والعميد السابق

ومقرر اللجنة العلمية الدائمة لترقية

الأساتذة والأساتذة المساعدين بالمجلس

الأعلى للجامعات

١٤٤٢ هـ - ٢٠٢١ م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ
وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

صدق الله العظيم

قرآن كريم

سورة التوبة: الآية ١٠٥

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

عنوان الرسالة: إطار مقترح لتحسين أداء المستشفيات الخاصة بالقاهرة الكبرى
من خلال الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد

اسم الدرجة: دكتور الفلسفة في إدارة الأعمال

اسم الباحث: أحمد عبد الوهاب أحمد شريف

تاريخ التسجيل: ٢٠١٨/١١/١٧

تاريخ المناقشة: ٢٠٢١/٢/١١

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

مُشرفاً ورئيساً

أ.د : سيد محمود الخولي

الأستاذ بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس والعميد السابق للكلية ومقرر اللجنة العليا الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين بالمجلس الأعلى للجامعات.

عضواً

أ.د : بسام الأحمدى

الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس والقائم بعمل وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا سابقاً.

عضواً

أ.د : خالد السقطي

الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال بالأكاديمية العربية للنقل البحري وعميد كلية النقل الدولي واللوجستيات.

الدراسات العليا

أُجيزت الرسالة

ختم الإجازة

بتاريخ / / ٢٠٢١ م

بتاريخ / / ٢٠٢١ م

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

بتاريخ / / ٢٠٢١ م

بتاريخ / / ٢٠٢١ م

شكر وتقدير

يتوجه الباحث بالشكر لله سبحانه وتعالى، الذي وفقه ومنحه العزيمة على إنجاز هذا العمل، كما يتقدم الباحث بالشكر والعرفان لكل من ساعد في اتمام هذه الدراسة، ويخص بالشكر كلاً من:

أ.د/ سيد محمود الخولي "الأستاذ بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس والعميد السابق للكلية ومقرر اللجنة العليا الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين بالمجلس الأعلى للجامعات " لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة كمشرف أول، وعلى كل ما قدمه من نصح وإرشاد وجهد أثناء فترة إعداد الرسالة. **والدكتورة/ إنجي يحيى صلاح** "المدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس" لتفضلها بالإشراف على هذه الرسالة، كمشرف ثان، وعلى كل ما قدمته من نصح وإرشاد وجهد أثناء فترة إعداد الرسالة.

والدكتور/ أحمد عادل سلام "المدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس" على كل ما قدمه من نصح وإرشاد وجهد أثناء فترة إعداد الرسالة. كما يتقدم الباحث بالشكر والعرفان إلى **أ.د/ بسام الأحمدى** "الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس والقائم بعمل وكيل الكلية لشئون الدراسات العليا سابقاً"

و.أ.د: خالد السقطي الأستاذ المساعد بقسم إدارة الأعمال بالأكاديمية العربية للنقل البحري وعميد كلية النقل الدولي واللوجستيات لتفضلهما بالموافقة على الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة.

الباحث،،،

إهداء

إلى روح والدتي رحمها الله وأدخلها فسيح جناته

إلى والدي الغالي بارك الله في عمره وأمدّه بالصحة

إلى زوجتي الحبيبة عرفانا وتقديرا

إلى إخوتي الأحباء حفظكم الله وجعلكم دوما سندا لي

إلى ابني الغالي محمد وابنتي الغالية يمنى.....

بارك الله فيكما ووفقكما للصالح

الباحث،،،

ملخص الرسالة

هدفت الرسالة إلى: قياس تأثير الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد على أداء المستشفيات الخاصة بالقاهرة الكبرى. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي. وتكون مجتمع البحث من المستشفيات الخاصة بالقاهرة الكبرى، وتمثلت عينة الدراسة في ٣٨٩ مفردة. وتمثلت وحدة المعاينة في المسؤولين عن وظائف: المشتريات، المخازن، التخطيط، إدارة سلسلة التوريد، ومقدمي الخدمة للمرضي وهم: (الأطباء، التمريض، الصيادلة). وتم استخدام استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات. وتم جمع البيانات واختبار الفروض باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية.

وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي على بيانات الدراسة وفروضها توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها أنه ترتبط الإدارة الفعالة لسلسلة التوريد ارتباطاً قوياً بأداء المستشفى، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠.٧٢٥). أيضاً يلاحظ أنها تستطيع أن تُفسر ما يقرب من ٥٢.٥% من التغيرات التي تطرأ على أداء المستشفى، في حين أن الجزء المتبقي (٤٧.٥%) قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو إلى عوامل أخرى من الممكن أن يكون لها تأثير على أداء المستشفى ولم يتم تناولها بالدراسة الحالية. وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للإدارة الفعالة لسلسلة التوريد (الموارد الداخلية للمستشفى، والقدرات الخارجية للمستشفى) على أداء المستشفى.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من التوصيات أبرزها: أن تتبنى المستشفيات محل الدراسة مدخل التكامل مع الموردين من خلال: التعاون، التنسيق، مشاركة المعلومات، تعزيز الثقة، والالتزام المتبادل لأن كفاءة وفاعلية التوريد من الموردين تعد أحد المفاتيح الرئيسية لنجاح المنظمات على المدى البعيد.

الكلمات الافتتاحية: دعم الإدارة العليا، تكنولوجيا المعلومات، التكامل الداخلي، التكامل الخارجي، أداء المستشفى.

Abstract

The objective of the study is to measure the effect of effective supply chain management on private hospitals performance in Greater Cairo. The study uses the descriptive-analytical method. The research population is composed of private hospitals in Greater Cairo and with a study sample of 389 individuals. The sampling unit includes those responsible for the functions of procurement, stores, planning, supply chain management, and service providers for patients, namely: (doctors, nurses, pharmacists). The questionnaire was used as a data collection tool. Data were collected and hypotheses tested using several statistical methods.

After conducting the statistical analysis of the hypotheses, the study reached many results, most notably is that effective supply chain management is strongly linked to the hospital's performance, as the value of the correlation coefficient was (0.725). It is also noted that it can explain approximately 52.5% of the changes that occur in the hospital's performance, while the remaining part (47.5%) may be due to random error or to other factors that may have an effect on the hospital's performance that was not addressed in the study. The study found that there is a significant effect of effective supply chain management (internal resources of the hospital and external capabilities of the hospital) on hospital performance.

The study reached several recommendations, most notably: that the hospitals under study adopt the approach of integration with suppliers through: cooperation, coordination, sharing of information, enhancing trust and mutual commitment because the efficiency and effectiveness of supply from suppliers is one of the main keys to the success of organizations in the long run.

Key words: Top management support, Information technology, Internal integration, External integration, and Hospital performance.

محتويات الدراسة

رقم الموضوع	العنوان	رقم الصفحة
	الفصل الأول الإطار العام للدراسة	١-٢٤
٠/١	مقدمة	٢
١/١	التعريفات التشغيلية	٤
٢/١	الدراسات السابقة	٧
١/٢/١	الدراسات السابقة الخاصة بالعلاقة بين "دعم الإدارة العليا وتكنولوجيا المعلومات و التكامل الداخلي" و"التكامل الخارجي لسلسلة التوريد"	٧
٢/٢/١	الدراسات السابقة الخاصة بالعلاقة بين "تكامل سلسلة التوريد" و"أداء المنظمة"	١٣
٣/٢/١	التعليق على الدراسات السابقة ١/٣/١/١ ملخص الدراسات السابقة وعلاقتها بالدراسة الحالية ٢/٣/١/١ الاستفادة من الدراسات السابقة ٣/٣/١/١ الفجوة البحثية	١٩ ١٩ ٢٤ ٢٥
٣/١	الدراسة الإستطلاعية	٢٥
٤/١	مشكلة الدراسة	٢٧
٥/١	فروض الدراسة	٢٩
٦/١	متغيرات ونموذج الدراسة	٣٠
٧/١	أهداف الدراسة	٣١
٨/١	أهمية الدراسة	٣١
٩/١	منهج الدراسة	٣٢
١٠/١	حدود الدراسة	٤٢
١١/١	محتويات الدراسة	٤٢

رقم الموضوع	العنوان	رقم الصفحة
	الفصل الثاني الإطار المفاهيمي لإدارة سلسلة التوريد وأداء المستشفيات	١٠٤-٤٣
٠/٢	مقدمة	٤٤
١/٢	الأسس النظرية لتكامل سلسلة التوريد	٤٥
١/١/٢	نظرية الرؤية المعتمدة على الموارد	٤٥
٢/١/٢	نظرية الرؤية الموسعة المعتمدة على الموارد	٤٦
٢/٢	إدارة سلسلة التوريد في المستشفيات	٤٩
١/٢/٢	مفهوم سلسلة توريد المستشفى	٤٩
٢/٢/٢	أسباب التعقيد في سلاسل التوريد بالمستشفيات	٥١
٣/٢/٢	مكونات سلسلة التوريد بالمستشفيات	٥٢
٤/٢/٢	إدارة سلسلة التوريد في المستشفيات	٥٦
٥/٢/٢	أهم مشكلات قطاع الرعاية الصحية والمستشفيات	٦٠
٣/٢	تكامل سلسلة التوريد	٦١
١/٣/٢	مفهوم تكامل سلسلة التوريد	٦١
٢/٣/٢	أبعاد تكامل سلسلة التوريد	٦٣
٣/٣/٢	مراحل تكامل سلسلة توريد المستشفى	٦٥
٤/٣/٢	فوائد تكامل سلسلة التوريد	٦٦
٥/٣/٢	التحديات التي تواجه تكامل سلسلة التوريد	٦٧
٤/٢	الموارد الداخلية للمنظمة	٦٨
١/٤/٢	دعم الإدارة العليا	٦٨
١/١/٤/٢	مفهوم دعم الإدارة العليا	٦٨
٢/١/٤/٢	أهمية دعم الإدارة العليا	٦٩
٣/٢/٤/٢	أشكال دعم الإدارة العليا	٧٠
٤/١/٤/٢	معوقات تحقيق الدعم المطلوب من الإدارة العليا	٧٠

رقم الموضوع	العنوان	رقم الصفحة
٢/٤/٢	تكنولوجيا المعلومات	٧١
١/٢/٤/٢	مفهوم تكنولوجيا المعلومات	٧١
٢/٢/٤/٢	فوائد استخدام تكنولوجيا المعلومات	٧٢
٣/٢/٤/٢	مكونات تكنولوجيا المعلومات	٧٤
٤/٢/٤/٢	دور تكنولوجيا المعلومات في سلاسل التوريد بالمستشفيات	٧٤
١/٤/٢/٤/٢	دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة معاملات سلاسل التوريد	٧٥
٢/٤/٢/٤/٢	دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة اتصالات سلاسل التوريد	٧٧
٣/٤/٢/٤/٢	دور تكنولوجيا المعلومات في إدارة علاقات سلاسل التوريد	٨٢
٣/٤/٢	التكامل الداخلي في سلسلة التوريد بالمستشفيات	٨٤
١/٣/٤/٢	مفهوم التكامل الداخلي	٨٤
٢/٣/٤/٢	العلاقة بين التكامل الداخلي والأداء	٨٥
٣/٣/٤/٢	العلاقة بين التكامل الداخلي والتكامل مع الموردين والعملاء	٨٦
٤/٣/٤/٢	العلاقة بين التكامل الداخلي والتكامل الخارجي وأداء المنظمة	٨٦
٥/٢	القدرات الخارجية للمنظمة	٨٧
١/٥/٢	التكامل مع الموردين	٨٧
١/١/٥/٢	مفهوم التكامل مع الموردين	٨٧
٢/١/٥/٢	فوائد التكامل مع الموردين	٨٨
٢/٥/٢	التكامل مع العملاء	٨٩
١/٢/٥/٢	مفهوم التكامل مع العملاء	٨٩
٢/٢/٥/٢	فوائد التكامل مع العملاء	٩٠
٣/٢/٥/٢	معوقات التكامل مع العملاء	٩١
٦/٢	الأداء في المستشفيات	٩٢
١/٦/٢	أهمية قياس الأداء في المستشفيات	٩٢
٢/٦/٢	الأداء التشغيلي	٩٣

رقم الموضوع	العنوان	رقم الصفحة
١/٢/٦/٢	مفهوم الأداء التشغيلي	٩٣
٢/٢/٦/٢	مفهوم الأداء التشغيلي في المستشفيات	٩٤
٣/٦/٢	أداء الأعمال (الأداء المالي)	٩٨
١/٣/٦/٢	مفهوم أداء الأعمال	٩٨
٢/٣/٦/٢	مفهوم الأداء المالي في المستشفيات	٩٩
٤/٦/٢	العلاقات بين تكامل سلسلة التوريد وأداء المنظمة	١٠٢
	ملخص الفصل	١٠٤
	الفصل الثالث التحليل الإحصائي للدراسة	١٤٣-١٠٥
ع	مقدمة	١٠٦
١/٣	التحليل الأولي للبيانات	١٠٦
١/١/٣	اختبارات الثبات والصدق	١٠٧
٢/١/٣	اختبار اعتدالية البيانات	١١٠
٣/١/٣	تحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات	١١٢
٢/٣	إجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة	١١٣
٣/٣	إجراء التحليلات الإحصائية لاختبار فروض الدراسة	١١٦
١/٣/٣	التحليلات الإحصائية لاختبار الفرض الأول	١١٦
٢/٣/٣	التحليلات الإحصائية لاختبار الفرض الثاني	١٢٢
٣/٣/٣	التحليلات الإحصائية لاختبار الفرض الثالث	١٢٨
٤/٣/٣	التحليلات الإحصائية لاختبار الفرض الرابع	١٣٤
٥/٣/٣	التحليلات الإحصائية لاختبار الفرض الخامس	١٣٨
	ملخص الفصل	١٤٣

رقم الموضوع	العنوان	رقم الصفحة
	الفصل الرابع النتائج والتوصيات والإطار المقترح	١٤٤-١٦٣
٠/٤	مقدمة	١٤٥
١/٤	نتائج الدراسة	١٤٥
١/١/٤	نتائج التحليل الوصفي	١٤٥
٢/١/٤	نتائج اختبارات الفروض ومناقشتها	١٤٥
٢/٤	التوصيات	١٥٢
١/٢/٤	الدليل الإرشادي لتنفيذ التوصيات	١٥٤
٣/٤	الإطار المقترح للدراسة	١٥٨
٤/٤	دراسات مستقبلية مقترحة	١٦٢
	ملخص الفصل	١٦٣
	المراجع	١٦٤
	الملاحق	١٩٠-٢٠٠
	ملحق رقم (١) قائمة الاستقصاء	١٩١
	ملحق رقم (٢) أهم مشكلات منظمات قطاع الرعاية الصحية	٢٠٠
	ملخص الدراسة باللغة العربية	٢٠١-٢٠٩
	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	1-6