

أثر نظم العمل عالية الأداء على تحقيق التميز المؤسسي.

دراسة تطبيقية على مستشفيات القطاع العام بمدينة الرياض - المملكة العربية السعودية

The impact of high-performance work systems on achieving institutional excellence.

An applied study on public sector hospitals in the city of Riyadh - Kingdom of Saudi Arabia.

الطالبة

أسماء الأنصاري

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول - 2024

المحتويات

2	الفصل الأول:
3	المقدمة
4	مشكلة البحث:
4	2. 1 الفجوة النظرية:
5	2. 2 الفجوة العملية:
5	أهمية البحث:
5	3. 1 أهمية نظرية:
6	3. 2 أهمية عملية:
6	أسئلة البحث:
7	أهداف البحث:
7	فرضيات البحث:
8	نموذج البحث:
8	الدراسة الميدانية:
9	منهجية البحث:
10	هيكل المشروع المقترح:
11	المراجع:

الفصل الأول: الأطار العام للدراسة

المقدمة:

في ظلّ التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع الصحي، باتت الحاجة ملحةً لتحسين الأداء المؤسسي في مستشفيات القطاع العام، لضمان تقديم خدمات صحية ذات جودة عالية تلبي احتياجات المجتمع. وتُعدّ نظم العمل عالية الأداء أحد أهم العوامل المؤثرة على تحقيق التميز المؤسسي في هذه المستشفيات.

التميز المؤسسي: "يُعرّف التميز المؤسسي بأنه السعي الدؤوب لتحقيق نتائج استثنائية تتجاوز توقعات المستفيدين، من خلال التركيز على الابتكار، وتحسين العمليات، وتعزيز رضا الموظفين" (صقر، 2019). ويُعدّ تحقيق التميز المؤسسي هدفاً استراتيجياً تسعى إليه جميع المؤسسات، بما في ذلك مستشفيات القطاع العام.

نظم العمل عالية الأداء: "تُشير نظم العمل عالية الأداء إلى مجموعة من الممارسات والسياسات التي تهدف إلى تحسين كفاءة وفعالية العمليات داخل المؤسسة." (العتيبي، 2020) وتشمل هذه النظم: التخطيط الاستراتيجي: وضع خطط استراتيجية واضحة تحدد أهداف المؤسسة ومسارها. إدارة الأداء: قياس أداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة اللازمة لتحسينه. التحسين المستمر: السعي الدؤوب لتحسين العمليات والخدمات المقدمة. التعلم التنظيمي: تشجيع الموظفين على التعلم والتطوير المستمر. العمل الجماعي: خلق بيئة عمل تعاونية تُشجع العمل الجماعي وتحقيق الأهداف المشتركة.

تُعدّ هذه الدراسة مهمة لأسباب متعددة، منها: قلة الدراسات العربية: "قلة الدراسات العربية التي تُركز على أثر نظم العمل عالية الأداء على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع العام." (العتيبي، 2020) التركيز على مستشفيات القطاع العام: التركيز على مستشفيات القطاع العام، التي تلعب دوراً محورياً في تقديم خدمات الرعاية الصحية لشريحة كبيرة من السكان. الواقع العملي: ربط الدراسة بالواقع العملي في مستشفيات مدينة الرياض، مما يُعزز من أهمية نتائجها وفعاليتها.

أظهرت العديد من الدراسات السابقة وجود علاقة إيجابية بين نظم العمل عالية الأداء وتحقيق التميز المؤسسي. على سبيل المثال، أظهرت دراسة أجرتها (Al-Ateeqi, 2022) أن تطبيق نظم العمل عالية الأداء في مستشفيات القطاع العام في الكويت أدى إلى تحسين كبير في كفاءة العمليات، ورضا الموظفين، وجودة الخدمات المقدمة

"تواجه مستشفيات القطاع العام في مدينة الرياض العديد من التحديات، منها: انخفاض كفاءة العمليات: ضعف رضا الموظفين: عدم وجود نظام فعال لإدارة الأداء: قلة التركيز على التحسين المستمر." (العتيبي، 2020)

تُعدّ هذه الدراسة ضرورية لفهم أثر نظم العمل عالية الأداء على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع العام في مدينة الرياض. كما تهدف الدراسة إلى: تحديد العوامل الرئيسية التي تساهم في بناء نظم عمل عالية الأداء في مستشفيات القطاع العام. تقييم تأثير نظم العمل عالية الأداء على مختلف جوانب الأداء المؤسسي في مستشفيات القطاع العام. تقديم توصيات عملية لمساعدة مستشفيات القطاع العام على بناء وتطبيق نظم عمل عالية الأداء

تُعدّ هذه الدراسة مساهمة علمية وعملية قيّمة في مجال إدارة مستشفيات القطاع العام. نتوقع أن تُساهم نتائج هذه الدراسة في تحسين الأداء المؤسسي في مستشفيات القطاع العام في مدينة الرياض، ورفع مستوى الخدمات الصحية المقدمة للمجتمع.

مشكلة البحث:

تشير الدراسات والأبحاث إلى أهمية نظم العمل عالية الأداء في تحقيق التميز المؤسسي في مختلف المجالات، بما في ذلك القطاع الصحي. وتؤكد هذه الدراسات على أن تطبيق نظم العمل عالية الأداء يُساهم في تحسين كفاءة العمليات، ورضا الموظفين، وجودة الخدمات المقدمة على الرغم من أهمية نظم العمل عالية الأداء، إلا أنه لا يوجد توافق تام حول أفضل الممارسات لتطبيق هذه النظم في مستشفيات القطاع العام. كما أن الدراسات التي تُركز على أثر نظم العمل عالية الأداء في مستشفيات القطاع العام في المملكة العربية السعودية محدودة.

2. 1 الفجوة النظرية:

- 1 - قلة الدراسات العربية تركز معظم الدراسات على التأثير الفردي لنظم العمل عالية الأداء على الأداء الفردي للموظفين، بينما تفتقر الدراسات العربية التي تبحث في تأثيرها على تحقيق التميز المؤسسي بشكل شامل
- 2 - التنوع في نظم العمل عالية الأداء لا يوجد تعريف موحد لنظم العمل عالية الأداء، مما يخلق صعوبة في تقييم تأثيرها على التميز المؤسسي.
- 3 - قلة الدراسات التي تبحث في تأثير العوامل الثقافية على نظم العمل عالية الأداء لا تأخذ معظم الدراسات بعين الاعتبار تأثير العوامل الثقافية على نظم العمل عالية الأداء، مما قد يؤثر على نتائجها.

2.2 الفجوة العملية:

1 - قلة الدراسات التطبيقية على الرغم من أهمية نظم العمل عالية الأداء، إلا أن عدد الدراسات التطبيقية التي تُقِيم أثرها على تحقيق التميز المؤسسي في القطاع الصحي محدود، خاصةً في المملكة العربية السعودية.

2 - التركيز على القطاع الخاص تُركز معظم الدراسات على تطبيق نظم العمل عالية الأداء في القطاع الخاص، بينما تُهمل الدراسات في القطاع العام، خاصةً في مستشفيات مدينة الرياض.

3 - عدم مراعاة السياق المحلي لا تُراعي بعض الدراسات السياق المحلي عند تطبيق نظم العمل عالية الأداء، مما قد يؤدي إلى نتائج غير مرغوبة.

تتناول هذه الدراسة التساؤل البحثي الرئيسي التالي:

" كيف يُمكن لنظم العمل عالية الأداء أن تُساهم في تحقيق التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع العام في مدينة الرياض؟ "

أهمية البحث:

يُعدّ هذا البحث ذا أهمية نظرية وعملية كبيرة حيث يُساهم في توسيع المعرفة حول نظم العمل عالية الأداء وتأثيرها على التميز المؤسسي. كما يُقدم نموذجًا نظريًا وعمليًا يُمكن تطبيقها في مستشفيات القطاع العام لتحسين الأداء وتحقيق التميز المؤسسي.

3.1 أهمية نظرية:

1 - توسيع المعرفة حول نظم العمل عالية الأداء: يسعى البحث إلى فهم أفضل لنظم العمل عالية الأداء ومكوناتها وعوامل نجاحها، ونماذج تطبيقها في مختلف المؤسسات.

2 - تطوير فهمنا للعلاقة بين نظم العمل عالية الأداء والتميز المؤسسي: يساعد البحث في فهم كيفية تأثير نظم العمل عالية الأداء على مختلف جوانب الأداء المؤسسي، مثل الإنتاجية، والابتكار، ورضا الموظفين، وتحقيق الأهداف الاستراتيجية.

2.3 أهمية عملية:

1 - تحسين جودة الخدمة الصحية: من خلال تطبيق نظم العمل عالية الأداء، يمكن للمستشفيات تحسين كفاءة العمليات، والتقليل من الأخطاء الطبية، وتحسين رضا المرضى. سيساهم ذلك في تقديم خدمات صحية بجودة عالية تلبي احتياجات المرضى بشكل أفضل.

2 - خفض التكاليف: من خلال تحسين كفاءة العمليات، يمكن لنظم العمل عالية الأداء أن تساعد المستشفيات على خفض تكاليف التشغيل. سيساهم ذلك في تحسين الأداء المالي للمستشفيات وجعلها أكثر استدامة.

3 - زيادة الإنتاجية: تساعد نظم العمل عالية الأداء على تحسين استخدام الموارد، وزيادة سرعة إنجاز المهام، وتقليل الوقت الضائع. سيساهم ذلك في زيادة الإنتاجية وتحسين كفاءة العمل في المستشفيات.

أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي: “ كيف يُمكن لنظم العمل عالية الأداء أن تُساهم في تحقيق التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع العام في مدينة الرياض؟ ”

أسئلة البحث الفرعية:

1 - إلى أي مدى يؤثر بعد نظم العمل عالية الأداء تحفيز وتحسين أداء الموظفين على التميز المؤسسي؟

2 - إلى أي مدى يؤثر بعد نظم العمل عالية الأداء ثقافة العمل المستمر على التميز المؤسسي؟

3 - إلى أي مستوى تطبيق بعد نظم العمل عالية الأداء كفاءة العمليات على التميز المؤسسي في مدينة الملك سعود الطبية؟

أهداف البحث:

- 1 - دراسة مساهمة نظم العمل عالية الأداء في تحقيق التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع العام بمدينة الرياض.
- 2 - التحقق من بعد نظم العمل عالية الأداء تحفيز وتحسين أداء الموظفين على التمييز المؤسسي.
- 3 - تقييم تأثير بعد نظم العمل عالية الأداء ثقافة العمل المستمر على التمييز المؤسسي.
- 4 - قياس مستوى تطبيق بعد نظم العمل عالية الأداء كفاءة العمليات على التمييز المؤسسي في مدينة الملك سعود الطبية.

فرضيات البحث:

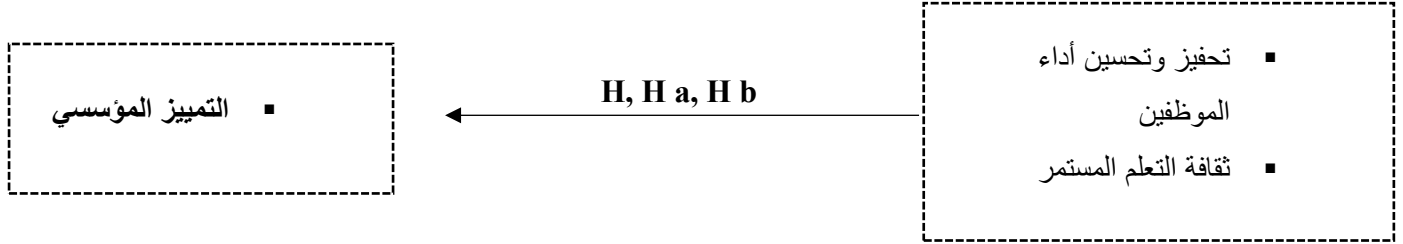
الفرضية الرئيسية H: هناك علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم العمل عالية الأداء وتحقيق التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع العام بمدينة الرياض.

الفرضية الفرعية الأولى H a : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تحفيز وتحسين أداء الموظفين على التمييز المؤسسي.

الفرضية الفرعية الثانية H b : توجد علاقة معنوية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين ثقافة العمل المستمر على التمييز المؤسسي.

نموذج البحث:

نظم العمل عالية الأداء



❖ نموذج الدراسة المقترح المصدر الطالب

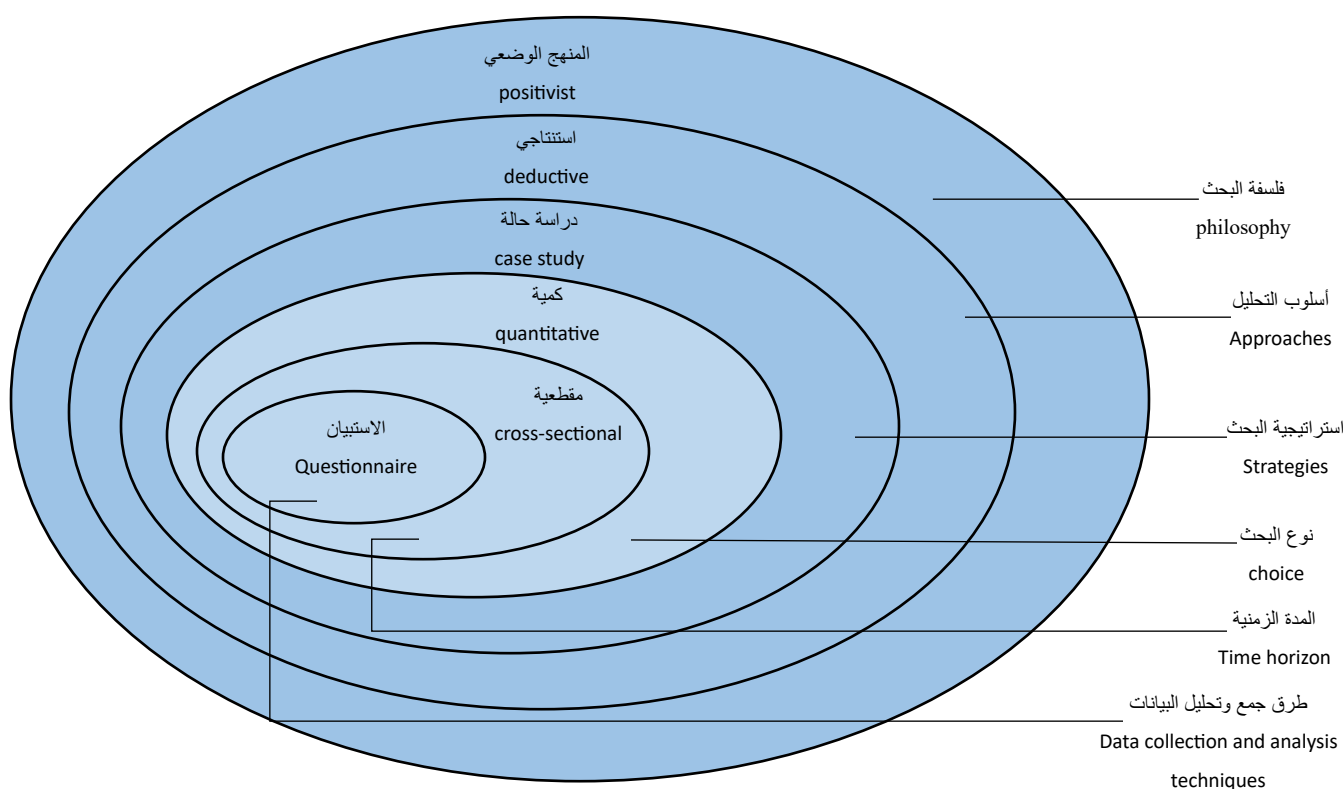
الدراسة الميدانية: (مدينة الملك سعود الطبية)

" تعد مدينة الملك سعود الطبية أحد مستشفيات وزارة الصحة التي بدأت في خدمة سكان منطقة الرياض منذ عام 1376 هـ وعلى مر السنين شكلت مدينة الملك سعود الطبية شبكة الأمان لأهالي مدينة الرياض. تستقبل المدينة الطبية حالات طوارئ أكثر من أي مستشفى آخر في المملكة " كما تضم المدينة الطبية مستشفيات رئيسية هي: المستشفى العام ومستشفى الأطفال ومستشفى النساء والولادة بالإضافة إلى مركز طب الأسنان ومركز الملك فهد للكلية " (<https://www.ksmc.med.sa/KSMC/AboutKSMC>)

إن تطبيق نظم العمل عالية الأداء في مدينة الملك سعود الطبية يُعد خطوة مهمة نحو تحقيق التميز المؤسسي في جميع مجالات عمل المدينة. وتساهم هذه النظم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمرضى، وزيادة كفاءة استخدام الموارد، وخلق بيئة عمل إيجابية تُحفز وتحفز أداء الموظفين.

منهجية البحث:

1. فلسفة البحث philosophy المنهج الوضعي positivist
2. أسلوب التحليل Approaches استنتاجي deductive
3. استراتيجيات البحث Strategies دراسة حالة case study
4. نوع البحث choice كمية quantitative
5. المدة الزمنية Time horizon مقطعية cross-sectional
6. طرق جمع وتحليل البيانات Data collection and analysis techniques الاستبيان Questionnaire



❖ ملخص منهجية البحث المصدر الطالب

هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: الأطار العام للدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: المناقشة و الخاتمة

المراجع:

1. العتيبي، ع. (2020). أثر نظم العمل عالية الأداء على تحقيق التميز المؤسسي في مستشفيات القطاع العام: دراسة تطبيقية على مستشفيات وزارة الصحة في الكويت. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الكويت.
2. صقر، م. (2019). التميز المؤسسي: المفاهيم والممارسات. دار وائل للنشر والتوزيع.
3. موقع مدينة الملك سعود الطبية (<https://www.ksmc.med.sa/KSMC/AboutKSMC>)
4. Al-Ateeqi, A. (2022). The Impact of High-Performance Work Systems on Achieving Organizational Excellence in Public Hospitals in Kuwait. International Journal of Business and Management, 17(2), 13