

دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في مستشفى سمير
عباس في مدينة جدة

مشروع تخرج - ١

الطالبة: بشاير محمد غنام
الرقم الجامعي: ٢٠٢١٢٠٥١٨٩

إشراف

د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميد أوشن

المقدمة	٤
مشكلة البحث	٦
— الفجوة النظرية للبحث	٦
— الفجوة التطبيقية للبحث	٦
أهمية البحث	٧
— أهمية البحث النظرية	٧
— أهمية العملية	٧
أسئلة البحث	٨
أهداف البحث	٨
فرضيات البحث	٩
نموذج البحث	٩
منهج البحث	١٠
الدراسة الميدانية	١٢
هيكل المشروع	١٤
مراجع البحث	١٥

الفصل الأول: الإطار العام

المقدمة

الميزة التنافسية عبارة عن مصطلح ذو مكانة عالية في مجالات الإدارة الاستراتيجية, لأنها تمثل الجزء استراتيجي البارز, الميزة التنافسية هي فرصة لكي تتمكن المؤسسات من تقديم خدماتها وتكون هذه الخدمة ذات جودة عالية ومستمرة ذات مميزات وخصائص تجعل العميل مستعد للدفع مقابل هذه الخدمة, أو أن تقوم بتقديم خدمات لا تقل قيمتها عن قيمة خدمات المنافسين أو أن تكون بسعر أقل, وبهذا تحقق المؤسسات الربحية المتواصلة مقارنة بمنافسيها.

ومع مثل هذه التوجهات أصبح هناك ضغوط جديدة على المؤسسات الصحية, وتكون أغلب هذه الضغوط متمثلة في الحاجة إلى توفير قيادة استراتيجية قادرة على التغيير والتحويل من أجل تعزيز الميزة التنافسية, القيادة هي أساس أي مؤسسة فمن خلالها يكون هناك مواجهة للتحديات واتخاذ القرارات إدارة المكان والنهوض به نحو الازدهار, لذلك موجود إدارة إستراتيجية تحمل مفهوم متقدم وجديد مختلف عن القيادات التقليدية بما في ذلك الموارد والمصحات روكي فيهم كل المؤسسة استخدامها بالشكل الأمثل لتحثك ميزتها التنافسية, ويكون ذلك من خلال إدارة التغيير الإستراتيجي بإحداث انسجام تنظيمي وتكيف في ظل متطلبات التقنية المتجددة والتطور العالمي.

وحتى تتمكن المؤسسات لتحقيق يميز التنافسية فإنها تحتاج إلى إدارة استراتيجية بكفاءة عالية ومؤهلات تمكنها من تطبيق أبعاد حديثة الاتجاه من أجل أن تواكب التطور السريع في بيئة المؤسسات الصحية, ويكون من أهم حاله الأبعاد الرقابة التنظيمية والممارسات الأخلاقية ومؤهلات والمقدرات البشرية التوجيه الإستراتيجي.

ولا تكون المستشفيات ناجحة فإن ذلك يحدد من خلال قدرتها على التنافس في ضمان استمرارها من خلال الأداء الفعال ومن خلال القدرة على التكيف مع المتغيرات الخارجية والداخلية للمؤسسة كالتغيرات البيئية, ومن خلال التكامل بين الإدارة الاستراتيجية وقاداتها والعاملين عليها والموظفين, وفي الوقت الراهن يوجد صراع مستمر بين المؤسسات على تحقيق الميزة التنافسية من خلال الحفاظ على العملاء وكيفية جذبهم من خلال التركيز على أهم المقومات التي تحقق هذه الميزة, المؤسسة القادرة على جذب عملائها وبناء أفضل المعايير هي القادرة على الاستمرار التنافسي, لهذا يجب على المؤسسات الصحية هل تقدم النتائج سريعة تظهر فيها مدى جودتها في حفاظها على مكانتها التنافسية, ويتعين على الإدارات والقاعدة اتخاذ القرارات وإن يتفاعلوا مع كل من الفرص والمهددات بشكل إيجابي وأن يدربوا موظفيهم ليكونوا أكثر مرونة وتعاون, وهذا يؤثر من فنون إتقان إدارة التغيير السريعة التي لها تأثير على الميزة التنافسية.

وتصحى المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية لتلبية حاجات المجتمع والمشاركة في تحقيق رؤية المملكة, ولهذا عليها مواجهة العديد من التحديات التي تتعلق مواكبة هذه التطورات والتغييرات التي قد تطرأ على الأنظمة والسياسات الصحية, مما يجعل المؤسسات بحاجة إلى تطبيق استراتيجيات مارينا تساعدنا التغيير حسب متطلبات ظروف الزمان والمكان, وقد أظهرت بعض الدراسات بأن المرونة الاستراتيجية لها دور هام في تحقيق الميزة التنافسية ومن بين هذه الدراسات دراسة (أبو رذن والعنزي و, ٢٠١٧) والتي أجريت على شركات تقدم خدمات خاصة, وكذلك أشارت دراسة (أبو شامة, ٢٠١٥) إلى أن الميزة التنافسية أصبحت من المواضيع المهمة خلال السنوات الأخيرة لأنها تعزز قدرة المؤسسة وتمنحها الفرصة لتكون قادرة على التطور والاستمرار واستخدام الموارد المتاحة لديها بما فيها التقنية.

وأغلب المستشفيات في المملكة تعاني من قلة وندرة الأبحاث الخاصة بالإدارة الحديثة ومنها القيادة الاستراتيجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية, ولهذا أتى هذا البحث لإيضاح جزء من دور القيادة الاستراتيجية في إحدى مستشفيات المملكة وكيف يمكن لهذه القيادة أن تحقق الميزة في التنافسية لهذه المؤسسة الصحية, وذلك من خلال إيضاح واستكشاف دور القيادة والبحث في عينة من العاملين ووضع فرضيات أساسية يمكن اختبارها والخروج منها بنتائج إيجابية لتكون إضافة أكاديمية في مجال الإدارة الحديثة.

مشكلة البحث

إن من الظواهر المحتملة التي قد تتعرض لها أي مؤسسة صحية هي ظاهرة التغيير وبهذا يكون لديها خطر الحفاظ على مكانتها التنافسية، وحتى تكون قادرة على الحفاظ عليها يجب أن يكون لديها إدارة قيادية فعالة، الإدارة الفعالة ليست فقط عامل مساعد على تحقيق البقاء لهذه المؤسسة ولكنها أيضاً عامل قادر على تحقيق الميزة التنافسية ومن هنا يبرز أهمية ضرورة الإدارة الاستراتيجية وقيادتها.

– الفجوة النظرية للبحث

تعتبر المؤسسات الصحية من المؤسسات التي يزداد فيها التنافس في ظل التطور التقني المتسارع وتنوع متطلبات العملاء التي يجب توفيرها، مما تسبب في ظهور فجوة نظرية للمنافسة في مجال تطبيق أساليب القيادة الاستراتيجية وكيف يمكن الحصول على رضا العملاء وجذبهم واستمرار ولائهم، ولأن الإدارة الاستراتيجية تعتبر الطريقة الفعالة لإنقاذ المؤسسات من ينفع فشل فإن عمل القيادات الإدارية كذلك يعد السبيل السليم لإدارة المؤسسات بحسب منظور استراتيجي وفق خطة مدروسة ف تحسين أداء المنظمة ورفع قدرتها التنافسية والنجاح في تحقيق أهدافها.

– الفجوة التطبيقية للبحث

مؤسسات القطاع الصحي تبني اهتمامها نحو استراتيجيات الإدارة والقيادة حتى تتمكن من تحقيق الميزة التنافسية بنجاح وذلك لأن الإدارة الاستراتيجية هي الطريقة الفعالة لنمو المؤسسات والحفاظ عليها، ومع وجود قلة في الأبحاث والدراسات التي تتناول جانب الإدارة الحديثة فإن هناك نقص في الدراسات الأكاديمية ذات النتائج الحقيقية التي تثبت وجود علاقة بين القيادة الاستراتيجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، وكذلك يوجد نقص بالأبحاث والدراسات التي تصف كيفية حدوث فرق ميزة تنافسية بسبب القيادة الاستراتيجية وكيف يمكن تطبيق هذه القيادة الاستراتيجية بالشكل الصحيح الذي يحافظ على المؤسسات الصحية، وهذا ما دفع على الباحثة للبحث وإبراز المشكلة الأساسية من خلال تحديد النطاق الجغرافي للبحث في إحدى المؤسسات الصحية في مدينة الرياض لإجراء الدراسة الحالية.

وبهذا تستطيع الباحثة تلخيص مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

- " ما هو دور القيادة الاستراتيجية بي تحقيق التميز التنافسية في مستشفى سمير عباس في مدينة جدة؟"

أهمية البحث

تبرز أهمية البحث من خلال متغيراته وهما متغير " القيادة الاستراتيجية" و " الميزة التنافسية", ويتبع هذا البحث أهميته من هـا من خلال البحث في أدوار القيادة الاستراتيجية في المؤسسات الصحية في المملكة العربية السعودية وكيف يتم إثبات فعاليتها في تحقيق الميزة التنافسية ويمكن إبراز الأهمية للبحث من خلال ما يلي:

– أهمية البحث النظرية

- البحث الحالي يساهم في تعزيز تطبيق القيادة الاستراتيجية في مؤسسات الصحية
- البحث الحالي يساهم في التعرف على مدى قدرة المؤسسات الصحية السعودية في تحقيق الميزة التنافسية.
- البحث الحالي مساهم في كونه إثراء علمي حول القيادة الاستراتيجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية.

– أهمية العملية

- يساهم البحث الحالي في وضع أساليب تساعد من تعزيز تطبيق القيادة الاستراتيجية في المؤسسات الصحية
- تساهم نتائج البحث الحالي في لفت انتباه المهتمين لإقامة المزيد من الدورات التدريبية المتعلقة بتعزيز الميزة التنافسية في المؤسسات الصحية.
- قد يساعد البحث الحالي على تحقيق النتائج تدل على وجود علاقة إيجابية بين القيادة الاستراتيجية والميزة التنافسية.

أسئلة البحث

سؤال البحث الرئيسي:

- ما هو دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الميزة في مستشفى سمير عباس في مدينة جدة؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية

- ما هو واقع التغيير الاستراتيجي على الميزة التنافسية؟
- ما هو واقع تأثير التغيير التكنولوجي على الميزة التنافسية؟
- ما هو واقع تأثير تغيير الهيكل التنظيمي على الميزة التنافسية؟

أهداف البحث

يسعى البحث الحالي لتحقيق الهدف الرئيسي التالي:

- استكشاف دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية.

ويسعى كذلك البحث بتحقيق أهداف فرعية وهي:

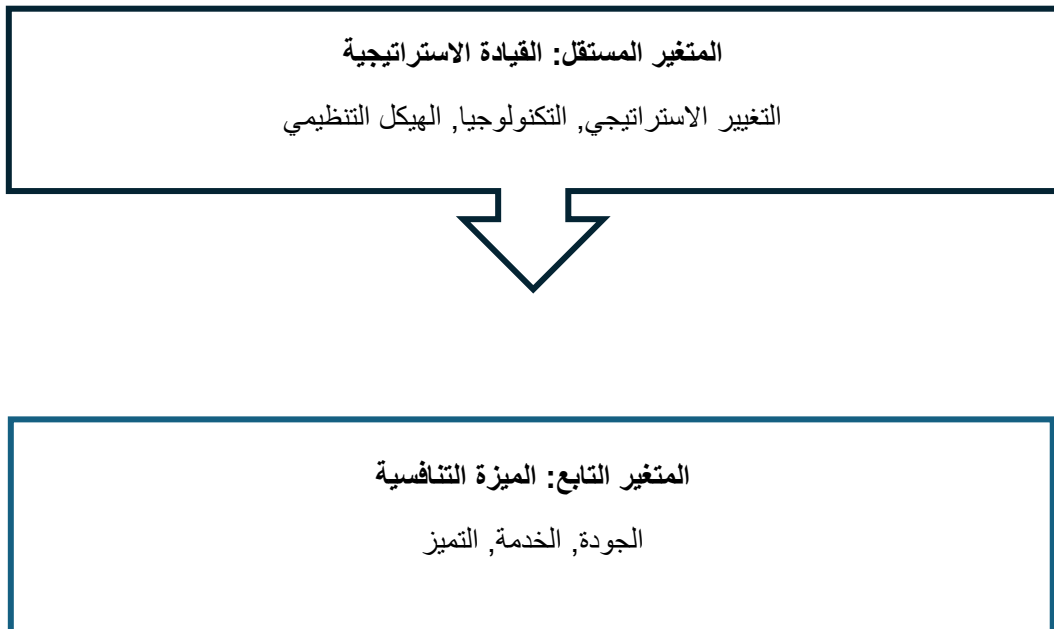
- تحديد أثر التغيير الاستراتيجي على الميزة التنافسية.
- تحديد أثر التغيير التقني على الميزة التنافسية.
- تحديد أثر تغيير الهيكل التنظيمي على الميزة التنافسية.

فرضيات البحث

يدفع البحث الحالي للتحقق من وجود الفرضيات الآتية:

- H1: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للقيادة الاستراتيجية على الميزة التنافسية.
- Ha: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للتغيير الاستراتيجي على الميزة التنافسية.
- Hb: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا على الميزة التنافسي.
- Hc: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للهيكل التنظيمي الميزة التنافسية.

نموذج البحث



"تصميم الباحثة"

منهج البحث

فلسفة البحث: الفلسفة الوضعية.

إكس منهج البحث: المنهج الاستنتاجي

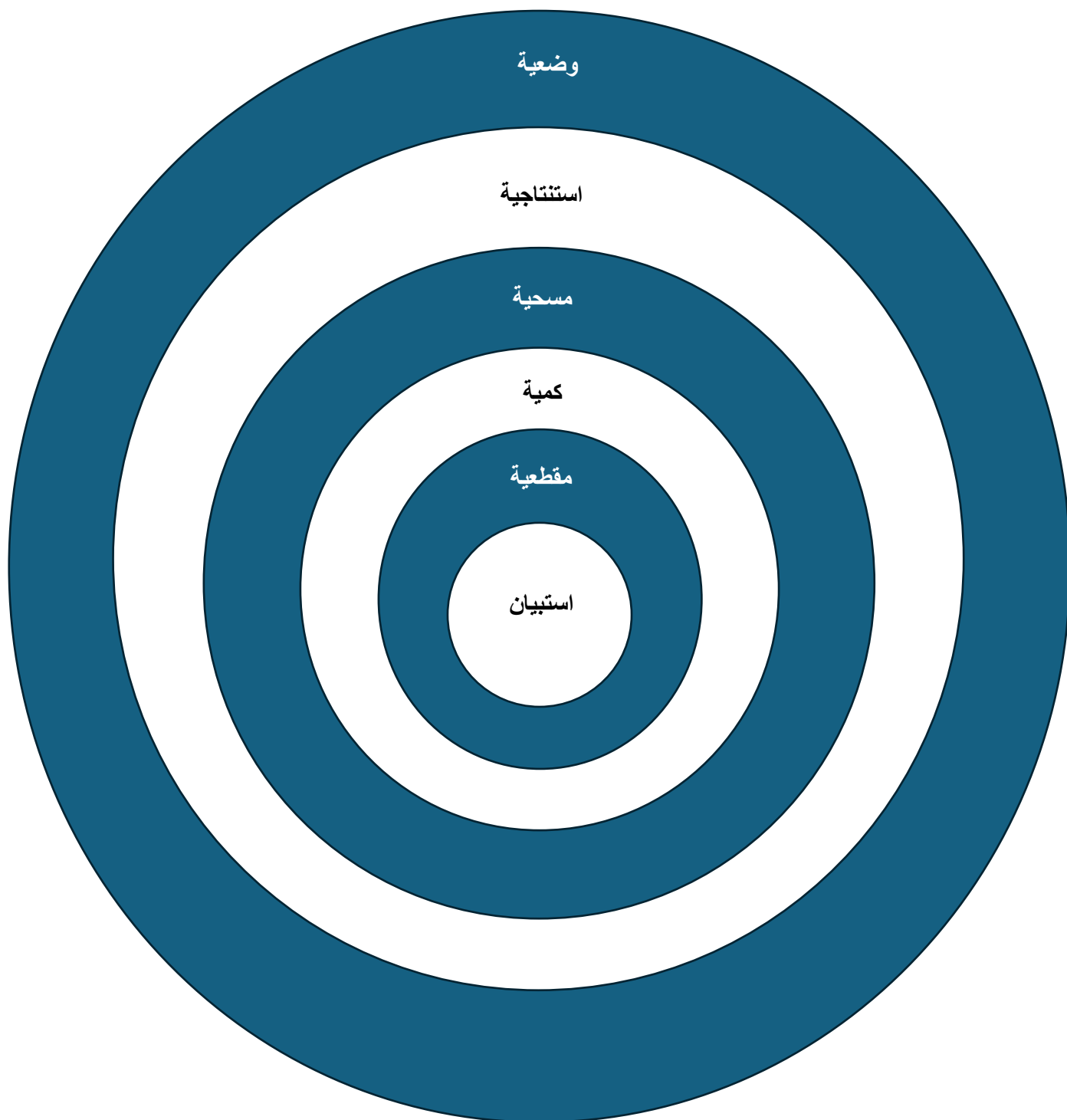
استراتيجية البحث: الاستراتيجية المسحية.

نوع البحث: بحث كمي.

الأفق الزمني: مقطعي.

التقنيات والإجراءات: استبيان.

منهج البحث



"تصميم الباحثة"

الدراسة الميدانية

مستشفى سمير عباس الواقع بمدينة جدة يعود إلى البروفيسور سمير عباس وهو المؤسس للمستشفى ولعدد آخر من مراكز صحة النساء في كل أنحاء المملكة، والمستشفى مختصة في مجال علاج العقم وطب الغدد الصماء التناسلية وصحة المرأة الذي يعد هو القسم الأساس فيه.

والبروفيسور سمير عباس هو شخص شهير على الصعيد الدولي في مجال التناسل النسائي والتقنيات المساعدة على الإخصاب، وكان هو أول من أدخل اختبار أطفال الأنابيب في العالم العربي والإسلامي خاصةً وذلك كان في عام ١٩٨٦م، بالإضافة إلى إجرائه أول عملية ناجحة للحقن المجهرية في المملكة العربية السعودية والتي نتج عنها طفل حي وبصحة سليمة.

ويقدم المستشفى الكثير من الخدمات ذات الجودة العالية والأمانة، ويتسم طاقم الأطباء والموظفين والمسؤولين بالسعي المستمر نحو الإتقان بهدف التغيير للأفضل مع التركيز على تعزيز المعرفة و الرعاية بما يتعدى نطاق الممارسات التقليدية وصنع رابط من الثقة مع المرضى والمراجعين.

ومشفى متميز كمشفى سمير عباس يعني انه لديهم إدارة قوية ذات قيادة إستراتيجية تساهم في تطوير المشفى وتميزه على منافسيه بالإضافة إلى بقائهم في المراتب الأولى التي كسبت رضا المراجعين والمرضى، ولهذا تم تحديد هذا المشفى ليكون هو نطاق البحث الجغرافي وتطبيق صحة فرضيات البحث فيه.

الفصل الثاني: الإطار النظري

هيكل المشروع

الفصل الأول: الإطار العام

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة

مراجع البحث

محسن, علي وأحمد, عبده (٢٠٢٣). القيادة الاستراتيجية ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في مستشفيات الأهلية. مجلة العلوم الإنسانية. جامعة صنعاء. ٤(١). ٥٠٩-٤٨٢.

https://www.researchgate.net/publication/373579460_dwr_alqyadt_alastratyjyt_fy_thqyq_almyzt_altnafsyat_drast_mydanyt_fy_almstshfyat_alahlyt_balasmt_sna

حمزة, امانى (٢٠٢٣). الإدارة والتغيير ودورهما في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية. كلية إدارة الأعمال. قسم الموارد البشرية. جامعة دار الحكمة. جدة. ٢(٢). ٢٣٨-١٩٤.

https://bjhs.journals.ekb.eg/article_320035_5238f23f39d39bb7ea211e5d83dd41e1.pdf

الزامل, مها (٢٠٢١). علاقة المرونة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في جامعة الإمام عبد الرحمن بن فيصل. مجلة التربية. ع(١٩٠). ج(٣). ٢٢٥-١٧٩.

https://journals.ekb.eg/article_185395_04241c7f445040aa0bf36ec59676df83.pdf

العبادي, هاشم وخنجر, احمد (٢٠١٨). دور ممارسات القيادة الاستراتيجية في تعزيز التوعية الصحية: دراسة تحليلية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية. ١٥(١). ١٧١-١٤٩.

<https://www.iasj.net/iasj/download/6c34064af72e858a>

ملاحق البحث

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

اسمحوا لي ان أتقدم لكم بهذا الاستبيان المرفق والمتعلق بدراسة بحثية بعنوان " دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية في مستشفى سمير عباس في مدينة جدة".

وهو استبيان متمم لدرجة مشروع التخرج من جامعة ميد او شن في قسم إدارة المشاريع, ولهذا أرجوا منكم التعاون والمساعدة بالإجابة على عبارات الاستبيان بما يتناسب مع رأيكم الشخصي وتجاربكم مع تحر الصدق والواقعية اثناء الاختيار لمنح البحث نتائج صحيحة يمكن الاستفادة منها, مع العلم انه سيتم الحفاظ على معلوماتكم والتعامل معها بكل حرص وسرية تامة ولن تستخدم خارج إطار البحث العلمي.

شاكرة لكم حسن تعاونكم ومساعدتكم.

المعلومات الشخصية:

الاسم:

القسم:

العمر:

٢٥-٢٠ O

٣٠-٢٦ O

٣٥-٣١ O

٤٠-٣٦ O

٤٥-٤٠ O

٤٥ فأكثر O

المؤهل التعليمي:

دبلوم O

بكالوريوس O

ماجستير O

استبيان القيادة الاستراتيجية

بُعد التغيير الاستراتيجي

العبارات	وافق	احياناً	لا اوافق	محايد
يقوم المشفى بتغييرات جذرية				
يقوم المشفى باستقطاب موظفين شكل دوري				
ينوع المشفى بوظائفه المطروحة				
إدارة المشفى تدرك أن الاستراتيجية الحالية قد تكون غير مناسبة في المستقبل				
تتمكن إدارة المشفى ومن تثبت استراتيجياتها حتى في ظل تغيير العوامل				
إدارة المشفى مهتمة أن تكون استراتيجية متناسبة مع التغيرات البيئية				

بُعد التكنولوجيا

العبارات	وافق	احياناً	لا اوافق	محايد
يهتم المشفى بتوفير التقنيات الأساسية				
يهتم بالمشفى بالفحص الدوري للأجهزة الموجودة				
يوفر المشفى تقنيات حديثة وجديدة				
يوجد طاقم خاص بصيانة الأجهزة				
يوفر المشفى الأجهزة الإدارية الحديثة والطبية				

بُعد الهيكل التنظيمي

العبارات	وافق	احياناً	لا اوافق	محايد
يتمتع الهيكل التنظيمي للمشفى بوضوح وظائف الأفراد				
يملك المشفى قواعد وإجراءات محددة لإنجاز المهام				
يتميز المشفى بتقسيم المهام التنظيمية حسب التخصص				
يتم تكليف الموظفين بالقيام بمهام نشاط واحد المشفى				
يؤدي الموظفون عدد كبير من المهام المتنوعة في الوظيفة التي يشغلونها				

استبيان الميزة التنافسية

بُعد الجودة

العبارات	وافق	احياناً	لا اوافق	محايد
يسعى المشفى إلى تقديم خدمات تحقق من توقعات المرضى والمستفيدين				
خدمات المشفى مقارنة بالأسعار تعتبر مناسبة				
العمليات والإجراءات في المشفى مبنية على مواصفات وقياسات الجودة				

بُعد الخدمة

العبارات	وافق	احياناً	لا اوافق	محايد
يقدم الموظفون خدماتهم للمرضى على أكمل وجه				
يقدم المشفى خدماته بشكل سريع				
يقدم المشفى خدماته بشكل يواكب التطورات الحديثة				
يقوم المشفى بتصحيح الأخطاء التي تحدث أثناء تقديم الخدمة				
المشفى يقدم خدماته بحسب ما يحتاجه المرضى				

بُعد التميز

العبارات	وافق	احياناً	لا اوافق	محايد
يسعى مشفى بتقديم خدماته بأقل الأخطاء				
يهتم المشفى بتجديد خدماته وتطويرها				
المشفى متميز بقدر عالي من الإتقان والدقة				