

Evaluation of Capabilities of Health Care Management Bachelor of Science Graduates

Rahim Khodayari-Zarnaq¹ , Shirin Nosratnejad² , Khorshid Mobasseri³ , Edris Kakemam*¹ 

Article Info:

Article History:

Received: 01.14.2020
Accepted: 06.13.2020
Published: 03.21.2021

Keywords:

Professional
Competence
Educated
competency-based
Education
Education Graduate
Health Service

DOI: 10.34172/doh.2021.06

Abstract

Background and Objectives: Health services management is one of the important fields in health system. Assessing the abilities of graduates in this field will help to identify educational needs. Therefore, the purpose of this study was to evaluate the competency of bachelor graduates who have employed in the health system units.

Material and Methods: This cross-sectional study was conducted on 51 graduates, 41 junior employees and 28 senior employees of health-related organizations in East Azerbaijan Province and from the perspective of all three groups. The 360-degree method was employed using a researcher-made validity and reliability questionnaire with a 5-point Likert scale. Data analysis was performed using descriptive statistics and paired t-test.

Results: Graduates in the field of ethics from a superior perspective (4.01 ± 0.76), Customer orientation from the perspective of graduates (4.13 ± 0.76), Problem solving from the perspective of a colleague (3.94 ± 0.89), Service delivery management (3.93 ± 0.91) and change management from the perspective of a graduate (3.90 ± 0.85) And in the field of financial management (3.32 ± 1.14), human resource management (3.74 ± 0.81) and knowledge management from a superior perspective (3.46 ± 1.01) had less ability. The largest gap was identified in the field of financial management from the perspective of all three groups, but from the perspective of the graduates themselves, there was a greater gap in the field of information and communication management (3.89 ± 0.84).

Conclusion: This study showed that graduates in financial management and information and communication management need to be promoted. Therefore, reviewing the educational curriculum, using new teaching methods and holding supplementary training courses in these fields can help to improve graduates' abilities.

Citation: Khodayari-Zarnaq R, Nosratnejad Sh, Mobasseri Kh, kakemam E. Evaluation of Capabilities of Health Care Management Bachelor of Science Graduates. Depiction of Health. 2021; 12(1): 44-54.

¹ Department of Health Policy and Management, School of Management and Medical Informatics, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran (Email: Edriskakemam@gmail.com)

² Department of Health Economics, School of Management and Medical Informatics, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

³ Department of Health Education & Promotion, School of Health, Tabriz University of Medical Sciences, Tabriz, Iran

بررسی توانمندی دانش‌آموختگان مقطع کارشناسی رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی

رحیم خدایاری زرنق^۱، شیرین نصرت نژاد^۲، خورشید مبصری^۳، ادريس كاكه مم^{۱*}

چکیده

زمینه و اهداف: رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی به عنوان یکی از رشته‌های مهم و کلیدی حوزه‌ی سلامت به شمار می‌رود. ارزیابی توانمندی‌های دانش‌آموختگان این رشته به شناسایی نیازمندی‌های آموزشی کمک خواهد کرد؛ بنابراین، هدف این مطالعه ارزیابی میزان توانمندی دانش‌آموختگان مقطع کارشناسی این رشته که در استان آذربایجان شرقی شاغل هستند، می‌باشد.

مواد و روش‌ها: این مطالعه‌ی مقطعی بر روی ۵۱ دانش‌آموخته رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی درمانی از دانشگاه علوم پزشکی تبریز، ۴۱ نفر کارمند همکارانها و ۲۸ نفر مافوق فرد شاغل در سازمان‌های مرتبط با سلامت در استان آذربایجان شرقی و از دیدگاه هر ۳ گروه انجام شد. از روش ۳۶۰ درجه با استفاده از پرسش‌نامه‌ی محقق‌ساخته‌ی روا و پایا با طیف لیکرت ۵ گزینه‌ای استفاده شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی و آزمون تی زوجی انجام گرفت.

یافته‌ها: دانش‌آموختگان در حوزه‌های اخلاقی از دیدگاه مافوق ($4/0 \pm 01/76$)، مشتری‌مداری از دیدگاه دانش‌آموختگان ($4/0 \pm 13/76$)، حل مسئله از دیدگاه همکار ($3/0 \pm 94/89$) و مدیریت ارائه‌ی خدمات ($3/0 \pm 93/91$) و مدیریت تغییر از دیدگاه دانش‌آموخته ($3/0 \pm 90/85$) بیشترین توانمندی و در زمینه‌ی مدیریت مالی ($3/1 \pm 32/14$)، مدیریت منابع انسانی ($3/0 \pm 74/81$) و مدیریت دانش از دیدگاه مافوق ($3/1 \pm 46/01$) توانمندی کمتری داشتند. بیشترین شکاف شناسایی شده از دیدگاه هر ۳ گروه در حوزه‌ی مدیریت مالی بود، اما از دیدگاه خود دانش‌آموختگان، در زمینه‌ی مدیریت اطلاعات و ارتباطات ($3/0 \pm 89/84$) شکاف بیشتری وجود داشت.

نتیجه‌گیری: این مطالعه نشان داد که دانش‌آموختگان در حوزه‌ی مدیریت مالی و مدیریت اطلاعات و ارتباطات نیاز به ارتقا دارند. لذا بازنگری در کوریکولوم آموزشی، استفاده از شیوه‌های نوین تدریس و برگزاری دوره‌های آموزشی تکمیلی در این زمینه‌ها می‌تواند به بهبود توانمندی‌های دانش‌آموختگان کمک کند.

کلیدواژه‌ها: شایستگی حرفه‌ای، دانش‌آموخته، آموزش مبتنی بر شایستگی، خدمات بهداشتی

نحوه استناد به این مقاله: خدایاری زرنق، نصرت‌نژاد ش، مبصری خ، کاکه‌مم. ا. بررسی توانمندی دانش‌آموختگان مقطع کارشناسی رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی. تصویر سلامت. ۱۴۰۰؛ ۱۲(۱): ۴۴-۵۴.

۱. گروه مدیریت و سیاستگذاری سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران (Email: Edriskakemam@gmail.com)

۲. گروه اقتصاد سلامت، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

۳. گروه آموزش بهداشت، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تبریز، تبریز، ایران

مقدمه

مدیران در بخش خصوصی به طور قابل توجهی شایستگی بیشتری از هم‌تایان خود در بخش عمومی دارند (۱۳).

پیلی (Pillay) مطالعه‌ای دیگری با عنوان «تعیین شایستگی مدیران بیمارستان: مقایسه بین بخش خصوصی و دولتی» در سال ۲۰۰۸ انجام داد. هدف از این مطالعه، بررسی مشکلات مدیران ارائه‌دهنده‌ی خدمات در هر دو بخش خصوصی و دولتی و شایستگی‌های موردنیاز برای افزایش کارایی، اثربخشی و پاسخ‌گویی در ارائه‌ی خدمات سلامت بود. نتایج بررسی نشان داد که مدیران بیمارستان در هر دو بخش دولتی و خصوصی احساس می‌کنند که مهارت‌های مدیریت کارکنان و مدیریت خود برای مدیریت کارآمد و مؤثر بیمارستان، بیشترین اهمیت و مهارت مربوط به ارائه‌ی خدمات سلامت، بین مدیران هر دو بخش کمترین اهمیت را دارد. مدیران بخش دولتی بیشتر به دنبال آموزش‌های آینده بوده و در مورد نیاز به برنامه‌های توسعه‌ی مدیریت آینده مصمم‌تر بودند. این پژوهش شواهدی را فراهم نمود که براساس آن‌ها تقاضای قابل توجهی برای یک رشته‌ی تحصیلی در مدیریت سلامت مؤسسات آفریقای جنوبی وجود دارد (۱۴).

بنابراین با توجه به اهمیت این رشته در سیستم بهداشتی و درمانی و نقشی که دانش‌آموختگان این رشته می‌توانند ایفا نمایند، انتظار می‌رود ارزیابی توانمندی‌های علمی و مهارتی دانش‌آموختگان راهی جهت دستیابی به نیازهای آموزشی آنان و ارزشیابی برنامه‌های آموزشی، میزان دستیابی به اهداف آموزشی و تعیین اثربخشی آموزشی می‌باشد. مجموع این عوامل باعث فراهم کردن اطلاعات مناسب برای تصمیم‌گیرندگان، پژوهشگران، سیاستگذاران و مسئولان دوره‌های آموزشی رشته می‌باشد تا بتوانند متناسب با نیازهای استخراج‌شده طرح‌های درسی استانداردتری طرح‌ریزی نمایند و در نهایت به عنوان یک ضرورت راهگشای بهبود و افزایش کیفیت دوره‌های آموزشی باشد. مطالعات انگشت‌شمار قبلی در کشور بر روی دانشجویان این رشته انجام گرفته و برای درک عمیق‌تر مسائل عرصه‌ی کار باید در محیط کار به جستجوی مسائل پرداخت. از طرفی در ایران مطالعه‌ای که بتواند به میزان توانمندی دانش‌آموختگان رشته‌ی مدیریت در سطوح وسیع و از دیدگاه مافوق، همکار و خود دانش‌آموخته دست یابد، یافت نشد. همچنین طراحی پرسش‌نامه‌ای که بتواند تمام مهارت‌های مربوط به این رشته را بسنجد و مبنای تصمیم‌گیری‌های بعدی در ارتقای این رشته و دانش‌آموختگان آن باشد، مبنای انجام این مطالعه گردید؛ لذا هدف از مطالعه ارزیابی میزان توانمندی‌های دانش‌آموختگان کارشناسی این رشته می‌باشد.

در سال‌های اخیر اندیشمندان و صاحب‌نظران به کیفیت آموزش نیروی کار با توجه به تقاضا و نیاز بازار کار توجه بسیاری نموده‌اند (۲،۱). عدم وجود مدیریت کارآمد و توانمند از دلایل عمده‌ی ایجاد مشکلات در سیستم بهداشتی و درمانی است. مدیریت توانمند با استفاده از تجربه‌ی لازم و کافی می‌تواند از امکانات موجود بهترین بهره‌وری را داشته باشد و رضایت مراجعه‌کنندگان را جلب کند و خدمات را به بهترین نحو ممکن ارائه دهد (۴،۳). فراهم کردن امکانات و شرایط لازم برای آموزش افراد در طول تحصیل و به کارگیری مناسب دانش‌آموختگان بعد از فارغ‌التحصیلی می‌تواند رضایت افراد را فراهم کند (۶،۵).

رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی به عنوان یکی از رشته‌های مهم و کلیدی حوزه‌ی بهداشت و درمان به شمار می‌رود (۷). هدف اصلی این رشته، تربیت نیروهای کارآمد و استراتژیک در سیستم بهداشتی و درمانی، افزایش کارایی و اثربخشی سیستم و ارتقای سطح کمی و کیفی خدمات و استفاده‌ی بهینه از منابع می‌باشد (۸). این رشته ویژگی‌های خاصی دارد که آن را تا حدودی از سایر علوم مدیریتی تفکیک می‌کند. ویژگی بهداشتی و درمانی این رشته انتظارات ویژه‌ای را از دانشجویان و فارغ‌التحصیلان آن می‌طلبد که با جان انسان‌ها سر و کار دارند و دانشجوی مدیریت در یک واحد کارآموزی عموماً طیفی از مطالب کاملاً بالینی تا کاملاً اداری و اجرایی را دنبال می‌نماید (۱۰،۹).

۳ طبقه‌ی اصلی برنامه‌ی درسی عرصه‌های بالینی و اهداف برنامه از مشکلات مهم در برنامه‌ی آموزشی کارشناسی رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی است. نگاهی به تحولات نظام آموزش عالی کشور در ۲ دهه‌ی اخیر از نظر جمعیت دانشجویی حاکی از عدم توجه کافی به کیفیت برنامه‌های آموزشی و بهبود و ارتقای آن می‌باشد. ارزشیابی توانمندی‌ها و مهارت‌ها کمک می‌کند نیازهای آموزشی شناسایی شود و بر مبنای نیازهای موجود برنامه‌های درسی و آموزشی هدفمند برای ارتقای توانمندی دانشجویان تدوین گردد (۱۱).

مطالعه‌ای توصیفی - مقطعی با عنوان وضعیت سواد اطلاعاتی ۳۳۸ نفر از دانشجویان دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی توسط اعظمی و صالحی‌نیا در سال ۱۳۹۲ انجام شد و نتایج این مطالعه نشانگر آن بود که سواد اطلاعاتی افراد شرکت‌کننده در سطح متوسط قرار دارد؛ بنابراین به طور کلی به دلیل اهمیت مهارت‌های اطلاعاتی، آموزش مهارت‌هایی برای افزایش سواد اطلاعاتی دانشجویان ضروری است (۱۲).

نتایج مطالعه‌ی پیلی (Pillay) در سال ۲۰۰۸ با عنوان «شایستگی‌های مدیریتی در مدیران بیمارستان آفریقای جنوبی: بررسی مدیران در بخش‌های خصوصی و دولتی» نشان داد که

مواد و روش‌ها

این مطالعه‌ی توصیفی - تحلیلی در سال ۱۳۹۶ در دانشگاه علوم پزشکی تبریز و کلیه‌ی مراکز تحت پوشش و سازمان‌های مرتبط با حوزه‌ی سلامت در استان آذربایجان شرقی انجام شد. جامعه‌ی پژوهش شامل کلیه‌ی دانش‌آموختگان کارشناسی رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی مشغول به کار در سازمان‌های مرتبط با سلامت در استان بود. به دلیل محدود بودن جامعه، نمونه‌گیری انجام نشد و نمونه‌ی پژوهش منطبق بر جامعه (نمونه‌گیری به صورت سرشماری) بود. در این مطالعه، ۵۱ دانش‌آموخته‌ی شناسایی شد. ۴۱ همکار توانمندی‌های دانش‌آموختگان را ارزیابی کردند. ۲۸ مافوق نیز برای ارزیابی توانمندی‌های آن‌ها در این مطالعه مشارکت نمودند.

معیارهای ورود عبارت بودند از: کلیه‌ی دانش‌آموختگان مقطع کارشناسی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی شاغل در سازمان‌های مرتبط با سلامت و معیار خروج شامل دانش‌آموختگان شاغل در سازمان‌های غیرمرتبط با حیطه‌ی سلامت بود. همچنین کسانی که با مقاطع بالاتر از کارشناسی به استخدام سازمان درآمده بودند، از مطالعه کنار گذاشته شدند.

به منظور ارزیابی میزان توانمندی‌های دانش‌آموختگان براساس مطالعات قبلی و با استفاده از پرسش‌نامه‌های قبلی ابزاری جدید طراحی شد. نمونه‌هایی از پرسش‌نامه‌ها در مطالعات پیشین (۳، ۱۳، ۱۵) مورد استفاده قرار گرفت، ولی به دلیل تفاوت‌های اهداف آن مطالعات با مطالعه‌ی حاضر، لازم بود تا تغییراتی در آن‌ها ایجاد شود یا مواردی به آن‌ها اضافه گردد. محققان با در نظر گرفتن ابزارهای فوق و براساس اهداف مطالعه‌ی حاضر اقدام به طراحی ابزاری جدید نمودند. پس از طراحی پرسش‌نامه براساس منابع مرتبط، روایی آن با نظر اساتید و صاحب‌نظران مربوط مورد ارزیابی قرار گرفت و با نظر صاحب‌نظران نهایتاً ۱۱ بعد در پرسش‌نامه قرار گرفت. پایایی آن نیز در مطالعه‌ی به صورت پایلوت در میان ۱۲ نفر شرکت‌کننده تأیید شد. ضریب آلفای کرونباخ

پرسش‌نامه ۸۶٪ به دست آمد. این پرسش‌نامه شامل دو بخش مشخصات فردی و سؤالات مربوط به ابعاد شایستگی مدیران می‌باشد که شامل ۱۱ گویه و ۶۱ سؤال است. گویه‌ها عبارت‌اند از: رهبری و مدیریت استراتژیک شامل ۶ سؤال، برنامه‌ریزی شامل ۵ سؤال، مدیریت مالی شامل ۶ سؤال، مدیریت تغییر شامل ۵ سؤال، مدیریت دانش شامل ۶ سؤال، مدیریت ارائه‌ی خدمات شامل ۴ سؤال، حل مسئله شامل ۴ سؤال، مدیریت منابع انسانی شامل ۸ سؤال، مشتری‌مداری شامل ۳ سؤال، مدیریت اطلاعات و ارتباطات شامل ۷ سؤال و اخلاقیات شامل ۷ سؤال. هر سؤال از دو بعد سطح مهارت و میزان اهمیت مهارت مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. برای همه‌ی سؤالات از طیف پنج‌گانه لیکرت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) استفاده گردید.

پژوهشگران به منظور جمع‌آوری داده‌ها به صورت حضوری به سازمان‌های ذیربط مراجعه کردند و پس از ارائه‌ی توضیحات درباره‌ی اهداف پژوهش و کسب رضایت آگاهانه‌ی نمونه‌ها به صورت شفاهی، پرسش‌نامه‌ها را جهت تکمیل ارائه کردند. تکمیل پرسش‌نامه‌ها با بهره‌گیری از روش ارزیابی ۳۶۰ درجه (مافوق، همکار و خود فرد) صورت گرفت و در طی مراجعات بعدی به تدریج جمع‌آوری شد. سپس همه‌ی داده‌های جمع‌آوری‌شده وارد SPSS-23 شد. از آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، درصد و فراوانی) برای ارائه‌ی نتایج توصیفی و مشخصات دموگرافیک شرکت‌کنندگان استفاده شد. ابتدا نرمالیتی داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف - اسمیرنوف بررسی شد که نتایج نرمال بودن داده‌ها را نشان داد؛ لذا فرضیات پژوهش با استفاده از آزمون‌های آماری تی زوجی بررسی شد.

یافته‌ها

جدول ۱ مشخصات دموگرافیک نمونه‌های پژوهش را برحسب تکمیل‌کننده‌ی پرسش‌نامه یعنی خود دانش‌آموختگان، همکاران و مافوق آن‌ها نشان می‌دهد.

جدول ۱. مشخصات دموگرافیک نمونه‌های پژوهش

متغیر دموگرافیک	تکمیل‌کننده					
	مافوق		همکار		دانش‌آموخته	
	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد
جنس						
مرد	۲۶	۴۹	۲۲	۵۳/۷	۲۶	۹۲/۹
زن	۲	۵۱	۱۹	۴۶/۳	۷/۱	۷/۱
سن						
۲۰-۲۹	۳	۵۱	۷	۱۷/۱	۱۰/۷	۱۰/۷
۳۰-۳۹	۳	۳۱/۴	۲۱	۵۱/۲	۱۰/۷	۱۰/۷
بالای ۴۰ سال	۲۲	۱۷/۶	۱۳	۳۱/۷	۷۸/۵	۷۸/۵
بیمارستان‌های استان	۸	۵۳	۱۶	۳۹	۲۸/۵	۲۸/۵
سازمان محل خدمت						
ستاد مرکزی دانشگاه	۹	۱۳/۷	۱۱	۲۶/۸	۳۲/۱	۳۲/۱
مراکز آموزشی شبکه‌های بهداشت	۳	۱۱/۸	۷	۱۷/۱	۱۰/۷	۱۰/۷
سایر	۶	۱۳/۷	۵	۱۲/۲	۲۱/۴	۲۱/۴
سابقه کار						
≤ ۱۰	۲	۷/۸	۲	۴/۹	۷/۱	۷/۱
۱۱-۱۵	۵	۷۰/۶	۱۸	۴۳/۹	۱۷/۹	۱۷/۹
> ۱۵	۳	۷/۸	۷	۱۷/۱	۱۰/۷	۱۰/۷
پست سازمانی						
کارشناس بهداشت یا امور بیمارستان	۲۰	۲۱/۶	۱۶	۳۹	۷۱/۴	۷۱/۴
کارشناس بهداشت یا کارشناس امور بیمارستان	-	۳۵/۳	۲۱	۵۱/۲	-	-
کارشناس بهداشت و درمان یا کارشناس بخش اداری	۱۲	۴۷/۱	۱۷	۴۱/۵	۴۲/۹	۴۲/۹
پزشک یا پرستار	۵	-	-	-	۱۷/۸	۱۷/۸
سایر	۱۱	۱۸/۵	۳	۷/۳	۳۹/۳	۳۹/۳
تبریز	۱۸	۶۸/۸	۲۵	۶۰/۹۱	۶۴/۳	۶۴/۳
محل خدمت						
شهرستان‌ها	۱۰	۳۹/۲	۱۶	۳۹/۰۲	۳۵/۷	۳۵/۷
مجموع	۲۸	۱۰۰	۴۱	۱۰۰	۱۰۰	۱۰۰

دانش‌آموختگان به عنوان کارشناس در بخش اداری یا بهداشت و درمان خدمت می‌کردند و بیشتر آن‌ها ۱۰ سال یا کمتر سابقه‌ی کار داشتند.

جدول ۲ نتایج نرمالیتی ابعاد پرسش‌نامه را با استفاده از آزمون کلموگروف اسمیرنوف نشان می‌دهد. در صورتی که سطح معنی‌داری بالای ۰/۰۵ باشد، داده‌ها نرمال هستند، در غیر این صورت غیرنرمال می‌باشند ($p < 0/05$).

در این مطالعه ۵۱ دانش‌آموخته شناسایی شد که ۵۱ درصد آن‌ها زن و ۴۹ درصد نیز مرد بودند. ۴۱ همکار توانمندی‌های دانش‌آموختگان را ارزیابی کردند که بیشتر آن‌ها مرد بودند. ۲۸ مافوق نیز برای ارزیابی در این مطالعه مشارکت کردند که اکثریت آن‌ها مرد بودند. از لحاظ سنی بیشتر دانش‌آموختگان بین ۲۰ تا ۲۹ سال داشتند. اکثر دانش‌آموختگان و همکاران و مافوق آن‌ها در شهر تبریز مشغول خدمت بودند. ۴۷/۱ درصد

جدول ۲. بررسی نرمالیتی ابعاد توانمندی

p-value			اهمیت توانمندی	p-value			سطح توانمندی
مافوق	همکار	فرد		مافوق	همکار	فرد	
۰/۱۳	۰/۳۹	۰/۳۳	رهبری و مدیریت استراتژیک	۰/۱۴۴	۰/۳۴	۰/۴۱	رهبری و مدیریت استراتژیک
۰/۲۸	۰/۰۱۳	۰/۴۵	برنامه‌ریزی	۰/۰۲	۰/۴	۰/۲۲	برنامه‌ریزی
۰/۰۰۹	۰/۴۳	۰/۲۴	مدیریت مالی	۰/۲۰	۰/۲۰	۰/۲	مدیریت مالی
۰/۰۵۸	۰/۰۷	۰/۵۷	مدیریت تغییر	۰/۰۹۱	۰/۵۷	۰/۵۷	مدیریت تغییر
۰/۱۶۸	۰/۱۰	۰/۲۱	مدیریت دانش	۰/۰۵۴	۰/۰۰۷	۰/۰۰۱	مدیریت دانش
۰/۰۱۴	۰/۴۵	۰/۰۴۹	مدیریت ارائه‌ی خدمات	۰/۱۳۶	۰/۰۴۹	۰/۰۴۹	مدیریت ارائه‌ی خدمات
۰/۱۳۱	۰/۴	۰/۴	حل مسئله	۰/۰۵۸	۰/۴	۰/۴	حل مسئله
۰/۰۰۶	۰/۲۱	۰/۲۱	مدیریت منابع انسانی	۰/۰۶۹	۰/۲۱	۰/۲۱	مدیریت منابع انسانی
۰/۰۰۵	۰/۰۳۱	۰/۰۳۱	مشتری‌مداری	۰/۰۰۱	۰/۲۷	۰/۰۲۱	مشتری‌مداری
۰/۱۴۱	۰/۰۹۹	۰/۴۸	مدیریت اطلاعات و ارتباطات	۰/۰۲۰	۰/۱۲	۰/۳۸	مدیریت اطلاعات و ارتباطات
۰/۰۴۳	۰/۶	۰/۵۶	موضوعات اخلاقی	۰/۰۰۳	۰/۱۱۸	۰/۵	موضوعات اخلاقی

جدول شماره ۳ میزان توانمندی دانش‌آموختگان در ۱۱ حیطة مورد مطالعه مشخص شده است.

تعیین میزان توانمندی دانش‌آموختگان

سطح توانمندی دانش‌آموختگان به روش ۳۶۰ درجه مورد ارزیابی قرار گرفت و نتایج به صورت زیر به دست آمد. در

جدول ۳. میزان توانمندی دانش‌آموختگان در حیطة های مورد مطالعه

انحراف معیار	میانگین	ابعاد توانمندی
۰/۸۱	۳/۸۷	رهبری و مدیریت استراتژیک
۰/۶۰	۴	دانش‌آموخته همکار
۰/۷۳	۳/۸۰	مافوق
۰/۷۳	۳/۹۲	دانش‌آموخته برنامه‌ریزی
۰/۷۲	۳/۸۸	همکار
۰/۷۰	۳/۸۳	مافوق
۰/۸۸	۳/۳۹	دانش‌آموخته مدیریت مالی
۰/۸۰	۳/۶۷	همکار
۱/۱۴	۳/۳۲	مافوق
۰/۸۵	۳/۹۰	دانش‌آموخته مدیریت تغییر
۰/۷۷	۳/۸۱	همکار
۰/۷۵	۳/۸۰	مافوق
۰/۸۹	۳/۸۰	دانش‌آموخته مدیریت دانش
۰/۷۵	۳/۷۵	همکار
۱/۰۱	۳/۴۶	مافوق
۰/۹۱	۳/۹۳	دانش‌آموخته مدیریت ارائه‌ی خدمات
۱/۰۱	۳/۷۹	همکار
۰/۹۴	۳/۷۵	مافوق
۰/۹۳	۳/۹۰	دانش‌آموخته حل مسئله
۰/۸۹	۳/۹۴	همکار
۰/۸۱	۳/۸۱	مافوق

۰/۸۵	۳/۸۸	دانش‌آموخته	مدیریت منابع انسانی
۰/۹۲	۳/۸۰	همکار	
۰/۸۱	۳/۷۴	مافوق	
۰/۷۶	۴/۱۳	دانش‌آموخته	مشتری‌مداری
۰/۹۳	۴/۰۸	همکار	
۰/۷۳	۴/۰۹	مافوق	
۰/۸۴	۳/۸۹	دانش‌آموخته	مدیریت اطلاعات و ارتباطات
۰/۸۲	۳/۹۵	همکار	
۰/۸۰	۳/۸۰	مافوق	
۰/۸۲	۳/۹۹	دانش‌آموخته	مسائل اخلاقی
۰/۸۷	۳/۹۴	همکار	
۰/۷۶	۴/۰۱	مافوق	

از دیدگاه مافوق‌ها، دانش‌آموختگان در زمینه‌ی مسائل اخلاقی، مشتری‌مداری و حل مسئله توانمندتر بودند و در حوزه‌های مدیریت مالی، مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش توانمندی کمتری داشتند. میزان اهمیت ابعاد توانمندی‌ها و تعیین شکاف بین توانمندی‌های دانش‌آموختگان و میزان اهمیت آن‌ها در جدول ۴ ارائه شده است.

از دیدگاه دانش‌آموختگان مشخص شد که در حوزه‌ی مسائل اخلاقی، برنامه‌ریزی، مدیریت ارائه‌ی خدمات، مشتری‌مداری، حل مسئله و مدیریت تغییر توانمندی بیشتری دارند و در زمینه‌های مدیریت مالی و مدیریت دانش خودشان را ضعیف ارزیابی کردند. همکاران، دانش‌آموختگان را در حوزه‌های مسائل اخلاقی، مدیریت اطلاعات، مشتری‌مداری و ارتباطات، حل مسئله و رهبری و مدیریت استراتژیک خوب ارزیابی کردند در حالی که آن‌ها را در زمینه‌ی مدیریت مالی و مدیریت دانش ضعیف‌تر ارزیابی کردند.

جدول ۴. میزان اهمیت ابعاد توانمندی‌ها و تعیین شکاف بین توانمندی‌های دانش‌آموختگان و میزان اهمیت آن‌ها

p-value	شکاف بین توانمندی‌ها و میزان اهمیت آن‌ها			سطح اهمیت ابعاد توانمندی‌های دانش‌آموختگان		
	میزان اختلاف	میانگین اهمیت توانمندی	میانگین سطح توانمندی	میانگین (انحراف معیار)	گروه	ابعاد توانمندی
<۰/۰۰۱	-۰/۵۹	۴/۴۷	۳/۸۷	۴/۴۷ (۰/۶۲)	دانش‌آموخته	رهبری و مدیریت استراتژیک
<۰/۰۰۱	-۰/۴۵	۴/۴۵	۴	۴/۴۵ (۰/۴۹)	همکار	
۰/۰۰۰	-۰/۶۱	۴/۴۱	۳/۸۰	۴/۴۱ (۰/۵۳)	مافوق	برنامه‌ریزی
<۰/۰۰۱	-۰/۳۸	۴/۳۰	۳/۹۲	۴/۳۰ (۰/۶۹)	دانش‌آموخته	
۰/۰۰۳	-۰/۳۵	۴/۲۴	۳/۸۸	۴/۲۴ (۰/۶۱)	همکار	
۰/۰۰۱	-۰/۶۰	۴/۳۲	۳/۷۳	۴/۳۲ (۰/۶۴)	مافوق	مدیریت مالی
<۰/۰۰۱	-۰/۷۴	۴/۱۴	۳/۳۹	۴/۱۴ (۰/۷۳)	دانش‌آموخته	
<۰/۰۰۱	-۰/۷۵	۴/۴۲	۳/۶۷	۴/۴۲ (۰/۵۰)	همکار	
۰/۰۰۰	-۰/۸۲	۴/۱۴	۳/۳۲	۴/۱۴ (۰/۶۳)	مافوق	مدیریت تغییر
۰/۰۰۱	-۰/۴۰	۴/۳۰	۳/۹۰	۴/۳۰ (۰/۷۲)	دانش‌آموخته	
<۰/۰۰۱	-۰/۵۴	۴/۳۶	۳/۸۱	۴/۳۶ (۰/۵۹)	همکار	
۰/۰۰۲	-۰/۴۵	۴/۲۴	۳/۸۰	۴/۲۴ (۰/۴۶)	مافوق	مدیریت دانش
۰/۰۳۴	-۰/۲۷	۴/۰۸	۳/۸۰	۴/۰۸ (۰/۷۹)	دانش‌آموخته	
۰/۰۰۱	-۰/۴۴	۴/۱۹	۳/۷۵	۴/۱۹ (۰/۶۳)	همکار	
۰/۰۰۰	-۰/۷۲	۴/۱۹	۳/۴۶	۴/۱۹ (۰/۵۳)	مافوق	مدیریت ارائه‌ی
۰/۰۱۰	-۰/۳۰	۴/۲۴	۴/۹۴	۴/۲۴ (۰/۷۴)	دانش‌آموخته	

۰/۰۰۴	-۰/۵۳	۴/۳۲	۳/۷۹	۴/۳۲ (۰/۵۷)	همکار	خدمات
۰/۰۰۸	-۰/۴۴	۴/۱۹	۳/۷۵	۴/۱۹ (۰/۵۰)	مافوق	
۰/۰۰۳	-۰/۳۴	۴/۲۵	۳/۹۰	۴/۲۵ (۰/۷۷)	دانش آموخته	حل مسئله
۰/۰۰۱	-۰/۴۲	۴/۳۷	۳/۹۴	۴/۳۷ (۰/۵۸)	همکار	
۰/۰۰۸	-۰/۴۵	۴/۲۶	۳/۸۱	۴/۲۶ (۰/۶۱)	مافوق	
۰/۰۰۲	-۰/۳۳	۴/۲۱	۳/۸۸	۴/۲۱ (۰/۷۰)	دانش آموخته	مدیریت منابع انسانی
۰/۰۰۱	-۰/۴۹	۴/۲۹	۳/۸۰	۴/۲۹ (۰/۶۹)	همکار	
۰/۰۰۴	-۰/۵۰	۴/۲۳	۳/۷۴	۴/۲۳ (۰/۴۶)	مافوق	
<۰/۰۰۱	-۰/۳۲	۴/۴۶	۴/۱۳	۴/۴۶ (۰/۶۹)	دانش آموخته	مشتری‌مداری
۰/۰۱۴	-۰/۳۵	۴/۴۳	۴/۰۸	۴/۴۳ (۰/۵۶)	همکار	
۰/۱۴۷	-۰/۲۱	۴/۳۰	۴/۰۹	۴/۳۰ (۰/۶۰)	مافوق	
<۰/۰۰۱	-۰/۹۱	۴/۸۱	۳/۸۹	۴/۸۱ (۰/۷۸)	دانش آموخته	مدیریت اطلاعات و ارتباطات
۰/۰۱۲	-۰/۳۴	۴/۲۹	۳/۹۵	۴/۲۹ (۰/۶۱)	همکار	
۰/۰۰۹	-۰/۴۴	۴/۲۲	۳/۸۰	۴/۲۲ (۰/۴۴)	مافوق	
۰/۰۰۹	-۰/۲۸	۴/۲۸	۳/۹۹	۴/۲۸ (۰/۶۸)	دانش آموخته	مسائل اخلاقی
۰/۰۰۳	-۰/۴۳	۴/۳۸	۳/۹۴	۴/۳۸ (۰/۵۹)	همکار	
۰/۲۰۰	-۰/۲۰	۴/۲۱	۴/۰۱	۴/۲۱ (۰/۵۶)	مافوق	

مطالعه با نتایج مطالعه‌ی خدکا (Khadka) (۳) و پیلی (Pillay) (۱۴،۱۳) در خارج از کشور و نتایج مطالعه‌ی اعظمی و صالحی‌نیا (۱۲) و بیگزاده (۵) در داخل کشور که بر اهمیت افزایش آموزش مدیران و اصلاح برنامه‌ی درسی، عرصه‌های بالینی و اهداف برنامه تأکید کرده‌اند، همخوانی دارد، ولی با نتایج مطالعه‌ی فرجی و همکاران که در سال ۹۳ انجام گرفت و در آن میانگین مهارت‌های سواد اطلاعاتی جامعه‌ی مورد مطالعه نسبتاً خوب برآورد شده بود (۱۶)، مغایرت دارد.

بعد مشتری‌مداری به طراحی مناسب فرایندهای داخلی برای ارتقای خدمت‌رسانی به مشتریان و ارتقای جایگاه سازمان از طریق ارائه‌ی خدمات نمونه به مشتریان و احترام به حقوق مشتری در محیط کار اشاره دارد. بعد اخلاقیات به ایجاد و نشان دادن بالاترین استانداردهای اخلاقی و معنوی به منظور بهبود اعتماد و اطمینان در سازمان اشاره دارد که دانش‌آموختگان خود را در این زمینه دارای مهارت کافی دانسته‌اند. توانمندی مدیریت مالی یعنی اینکه دانش‌آموخته تا چه حدی با برنامه‌ریزی‌ها و فرایندهای مالی، بودجه‌ریزی و استفاده از فرصت‌های جدید برای صرفه‌جویی مالی آشنایی دارد. در مطالعه‌ای که با هدف بررسی تأثیر آموزش مدیریت مالی در محیط کار بر مدیریت مالی شخصی و عملکرد کارکنان انجام شد، از بین فرضیه و ابعادی مانند توانایی به کارگیری مناسب منابع و روش‌های کار بر عملکرد شغلی و مدیریت شخصی و آموزش مدیریت مالی که برای ارزیابی انتخاب کرده بودند؛ مدیریت مالی بیشترین امتیاز را به خود

برای تعیین شکاف توانمندی‌ها (میزان توانمندی ارزیابی شده و میزان اهمیت آن) از آزمون تی زوجی استفاده شد. همان‌طور که در جدول ۴ نیز مشخص شده است، اکثر شکاف‌ها از دیدگاه دانش‌آموختگان، همکاران و مافوق‌ها معنی‌دار بود که نشان می‌دهد دانش‌آموختگان نیاز به ارتقای توانمندی‌های خود دارند.

بیشترین شکاف شناسایی‌شده از دیدگاه هر ۳ گروه (دانش‌آموختگان، همکاران و مافوق‌ها) در حوزه‌ی مدیریت مالی بود. از دیدگاه خود دانش‌آموختگان در زمینه‌ی مدیریت اطلاعات و ارتباطات شکاف بیشتری وجود دارد (شکاف=۰/۹۱).

بحث

مطالعه‌ی حاضر با هدف بررسی ارزیابی توانمندی‌های دانش‌آموختگان رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی استان آذربایجان شرقی با روش ۳۶۰ درجه انجام شد. یافته‌های مطالعه نشان داد که دانش‌آموختگان براساس روش ۳۶۰ درجه در حوزه‌ی مسائل اخلاقی، مشتری‌مداری، حل مسئله، مدیریت ارائه‌ی خدمات و مدیریت تغییر بیشترین توانمندی را دارند در حالی که در زمینه‌ی مدیریت مالی، مدیریت منابع انسانی و مدیریت دانش توانمندی کمتری دارند. بیشترین شکاف شناسایی‌شده در حوزه‌ی مدیریت مالی از دیدگاه هر ۳ گروه (دانش‌آموختگان، همکاران و مافوق‌ها) بود. از دیدگاه خود دانش‌آموختگان در زمینه‌ی مدیریت اطلاعات و ارتباطات شکاف بیشتری وجود دارد. نتایج این

فارغ‌التحصیلان دانشگاه‌ها قادر نیستند آنچه را که در دانشگاه فراگرفته‌اند، در دنیای واقعی به کار گیرند و آن‌گونه که بیان می‌شود، شواهد و نتایج تجربی و آماری مبین آن است که در ایران توسعه‌ی ظرفیت‌های انسانی (به ویژه از طریق آموزش عالی) رشد چشمگیری داشته، اما دستاوردها در زمینه‌ی استفاده از این ظرفیت‌ها و پیامدهای اقتصادی مورد انتظار، به هیچ وجه مناسب و قابل قبول نبوده است و این امر منجر به ایجاد پارادوکس کمبود نیروی متخصص و بیکاری فارغ‌التحصیلان دانشگاهی شده است.

در مطالعه‌ی مشابه تحت عنوان «چالش‌های برنامه‌ی آموزشی در مقطع کارشناسی رشته‌ی مدیریت خدمات درمانی» که توسط بیگزاده و همکارانش در سال ۱۳۹۲ روی ۲۷ نفر از اعضای هیئت علمی و مربیان و دانش‌آموختگان با هدف شناسایی مشکلات موجود در برنامه‌ی آموزشی رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی در مقطع کارشناسی انجام شد، نتایج به طور کلی حاکی از آن بود که سرفصل دروس و اهداف این برنامه‌ی آموزشی، اثربخشی لازم را ندارد (۵).

پژوهش حاضر نشان داد که اکثریت دانش‌آموختگان (۳۳/۳ درصد) بر این عقیده بوده‌اند که میزان تأثیر برنامه‌های کارآموزی در طول تحصیل در توانمندسازی آنان کم است در حالی که مطالعه‌ای مشابه تحت عنوان «ارزیابی برنامه‌های کارآموزی در فارغ‌التحصیلان رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی جندی شاپور اهواز» که توسط ظهیری در سال ۱۳۸۸ انجام شده است، نشان داد که میزان اثربخشی برنامه‌های کارآموزی که بر مبنای میزان آشنایی دانشجویان با هر کدام از موضوعات تعیین شده در سرفصل شورای عالی برنامه‌ریزی علوم پزشکی برای رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی است، «متوسط» می‌باشد (۱۸).

شایستگی‌هایی که مدیران در سطح بالاتر ارزیابی کردند (مسائل اخلاقی، مشتری‌مداری) شایستگی‌هایی هستند که براساس مدل شایستگی مدل رهبری مرکز ملی برای رهبری مراقبت سلامت، بیشتر با موضوعات قانونی و اخلاقی و شخصی افراد ارتباط دارند و مهارت‌های اجرایی هستند که برای اجرای چشم‌انداز، استراتژی و ابزارهایی ضروری هستند. سایر مهارت‌ها مانند (مدیریت مالی و مدیریت دانش) مهارت‌هایی هستند که بیشتر با افراد و با تحول و تغییر سر و کار دارند (۱۹).

در نهایت در خصوص بعد مربوط به مسائل اخلاقی باید گفت که این بعد به ایجاد و نشان دادن بالاترین استانداردهای اخلاقی و معنوی به منظور بهبود اعتماد و اطمینان در ارائه‌ی خدمات به مشتریان توسط دانش‌آموختگان شاغل رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی از دید مافوق اشاره دارد. دلیل بالاتر بودن این بعد در بین دانش‌آموختگان شاغل رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی سازمان‌های مورد

اختصاص داد که با نتیجه‌ی مطالعه‌ی ما مغایرت داشت (۱۴). این تفاوت در نتیجه، شاید به این دلیل است که مدیریت مالی مدنظر ما در این پژوهش مدیریت مالی سازمانی است که چیزی فراتر و مهم‌تر از مدیریت مالی و مدیریت درآمد شخصی می‌باشد. همچنین لازم به ذکر است که آموزش‌ها در خصوص مدیریت مالی در دانشکده‌های مدیریت در حد قابل قبول نبوده است و دانش‌آموختگان مورد مطالعه کمتر با مسائل مالی در سازمان‌ها سر و کار دارند.

نتایج این بررسی نشان داد که دانش‌آموختگان در کل ابعاد «مدیریت اطلاعات و ارتباطات» و «رهبری و مدیریت استراتژیک» را مهم‌تر ارزیابی کرده‌اند و از دیدگاه آنان «مدیریت دانش» و «مدیریت مالی» در سازمان آنان از کمترین اهمیت برخوردار است. مهارت‌هایی مثل مدیریت اطلاعات و ارتباطات از جمله مهارت‌هایی هستند که بیشتر با افراد و تحول و تغییر سر و کار دارند. از آنجایی که امروزه تغییر و تحول محیطی اجتناب‌ناپذیر است، سازمان‌ها ناگزیر از پذیرش پدیده‌ی تغییر در راستای بهبود وضعیت ممکن هستند. مدیران مراکز مورد مطالعه باید در راستای تقویت این شایستگی‌ها برنامه‌ریزی و اقدام نموده و بتوانند سازمان را در دنیای در حال تغییر کنونی اداره و در راستای تعالی هدایت کنند.

وجود شکاف بالا در این حیطة بیانگر آن است که آموزش در دانشکده‌های مدیریت به صورت مهارت‌محور ارائه نمی‌گردد و حین تدریس مهارت‌ها به طور کامل منتقل نمی‌شود. تقریباً در بیشتر ابعاد، افرادی که سابقه‌ی کاری بیشتری دارند، خود را توانمندتر ارزیابی کرده‌اند، اما نتایج آزمون آماری رابطه‌ی معناداری بین گروه‌های سنی مختلف نشان نمی‌دهد. همچنین نتایج آزمون آماری نشان داد که بین پست سازمانی دانش‌آموختگان با ابعاد توانمندی رابطه‌ی معناداری وجود ندارد.

مطالعه‌ای مشابه تحت عنوان «رابطه‌ی شایستگی‌های رهبری مدیران و کادر اجرایی با عملکرد بیمارستان‌ها» که در سال ۱۳۹۴ در یک بیمارستان دولتی آموزشی و یک بیمارستان دولتی غیرآموزشی و یک بیمارستان خصوصی در شهر تهران انجام شده است، نشان داد که رابطه‌ی مثبت معنادار بین شایستگی‌های رهبری و عملکرد بیمارستان‌ها وجود دارد. کلیه‌ی مؤلفه‌های شایستگی با عملکرد رابطه‌ی مثبت و معناداری داشتند. شایستگی‌های رهبری با تحصیلات، نوع استخدام و نوع بیمارستان و عملکرد با وضعیت تأهل، سابقه‌ی مدیریت و نوع بیمارستان رابطه‌ی مثبت و معناداری نشان دادند (۱۷).

اکثریت دانش‌آموختگان میزان تطابق آموزش‌های دانشگاهی با نیازهای محیط کار را در حد متوسط (۴۹ درصد) ارزیابی کرده‌اند و تنها درصد محدودی از دانش‌آموختگان (۳/۹ درصد) آن را در سطح عالی ارزیابی کرده‌اند.

پیامدهای علمی پژوهش

به نظر می‌رسد امروز بیش از هر زمان دیگر رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی نیازمند بازنگری در کوریکولوم آموزشی و سرفصل‌های دروس آن می‌باشد. همچنین نحوه‌ی اجرای برنامه‌های آموزشی عملی همچون کارآموزی نیازمند تغییر استراتژی‌های اجرایی برای استفاده از روش‌های به‌روزتر و اثربخش‌تر می‌باشد. بررسی مجدد جایگاه رشته در نظام سلامت و ارتباط آن با صنعت و به تبع آن پرورش مهارت‌ها در راستای جایگاه‌های مشخص شده و زمینه‌های ارتباطی با صنعت می‌تواند منجر به افزایش توانمندی‌های دانش‌آموختگان این رشته در نظام سلامت کشور گردد.

ملاحظات اخلاقی

این مطالعه از نتایج طرح تحقیقاتی مصوب دانشگاه علوم پزشکی تبریز با کد اخلاق IR.TBZMED.REC.1396.534 می‌باشد. نویسندگان اعلام می‌دارند کلیه‌ی افراد به صورت آگاهانه و با رضایت شخصی به صورت شفاهی وارد مطالعه شدند و برای رعایت حقوق شرکت‌کنندگان در این مطالعه، اطلاعات افراد به طور ناشناس وارد شده و نامشان در هیچ جا قید نشده است.

تضاد منافع

نویسندگان این مقاله اعلام می‌دارند که هیچ‌گونه تضاد منافع در نگارش و چاپ این مقاله با یکدیگر ندارند.

تقدیر و تشکر

از تمامی همکاران عزیز که در این پژوهش ما را همراهی کردند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌کنیم. همچنین نویسندگان مقاله، از معاونت پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی تبریز و دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی به خاطر حمایت‌های مادی و معنوی از این طرح تشکر می‌نمایند.

References

- Walker A, Yong M, Pang L, Fullarton C, Costa B, Dunning AT. Work readiness of graduate health professionals. *Nurse Educ Today*. 2013; 33(2):116-22. doi: 10.1016/j.nedt.2012.01.007
- Clarke M. Understanding and managing employability in changing career contexts. *J Eur Ind Train*. 2008; 32(4): 258-84. doi: 10.1108/03090590810871379.
- Khadka DK, Gurung M, Chaulagain N. Managerial competencies—A survey of hospital managers' working in Kathmandu valley, Nepal. *Journal of*

مطالعه ممکن است به اعتقادات مذهبی و تعهد به ارائه‌ی خدمات برطبق استانداردهای اخلاقی و معنوی برگردد. این مورد، با نتایج مطالعه‌ی خدکا (Khadka) و همکاران در بررسی مدیران بیمارستان‌های نپال مطابقت داشت (۳). در مطالعه‌ی پیلی (Pillay) بالاترین میانگین شایستگی مربوط به بعد برنامه‌ریزی و پایین‌ترین میانگین شایستگی نیز مربوط به بعد مسائل اخلاقی و قانونی بود (۱۳). تعاریف متفاوت از اخلاق براساس زمینه‌های مذهبی و اجتماعی - فرهنگی می‌تواند دلیلی برای تفاوت در میانگین نمره‌ی بعد مسائل اخلاقی در مطالعات مختلف باشد. در مطالعه‌ی دیگری که توسط پیلی (Pillay) انجام شد، بالاترین میانگین را شایستگی برنامه‌ریزی استراتژیک داشت و پایین‌ترین میانگین مربوط به بعد ارائه‌ی خدمات سلامت بود (۱۴).

نتیجه‌گیری

این مطالعه نشان داد که دانش‌آموختگان در حوزه‌ی مدیریت مالی و مدیریت اطلاعات و ارتباطات نیاز به ارتقا دارند؛ لذا بازنگری در کوریکولوم آموزشی این رشته براساس موارد فوق، استفاده از روش‌های نوین تدریس در کنار برگزاری دوره‌های آموزشی تکمیلی در این زمینه‌ها می‌تواند به بهبود توانمندی‌های دانش‌آموختگان کمک کند. با توجه به نتایج این مطالعه، گسترش مهارت‌های سواد اطلاعاتی و مدیریت دانش به ویژه در افرادی که با بخش سلامت در ارتباطند (از جمله مدیران، دانش‌آموختگان و دانشجویان رشته‌ی مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی) بیش از پیش احساس می‌شود. اصلاح سرفصل دروس و اهداف برنامه‌های آموزشی براساس شکاف‌های مشخص شده و اجرای طرح‌های درسی جدید در کارآموزی‌های مدیریت در عرصه و بررسی اثربخشی آن‌ها پیشنهاد می‌شود.

Hospital Administration. 2014; 3(1): 62-72. doi: 10.5430/jha.v3n1p62.

- Pillay R. The skills gap in hospital management in the South African public health sector. *J Public Health Manag Pract*. 2008; 14(5): E8-14. doi: 10.1097/01.PHH.0000333890.68140.61.
- Beigzadeh A, Okhovati M, Mehrolhasani MH, Shokoohi M, Bazrafshan A. Challenges of the bachelor program of health services management: a qualitative study. *JHA*. 2014;17(55): 29-42. (Persian)

6. Kalhor R, Tajnesaei M, Kakemam E, Keykaleh MS, Kalhor L. Perceived hospital managerial competency in Tehran, Iran: is there a difference between public and private hospitals? *J Egypt Public Health Assoc.* 2016;91(4):157-62. doi:10.1097/01.EPX.0000508180.48823.cd.
7. Jannati A, Dehgani Milag F, Narimani M, Gholizadeh M, Kabiri N. Evaluation of the experiences of health service management students at the faculty of management and information in tabriz, iran regarding field internship: a qualitative research. *J Med Educ Dev.* 2018; 11(29): 44-53.
8. Tabrizi J S, Azami-Aghdash S. Perspective of health service management master students about methods of holding clerkship and internship courses: a qualitative study. *RME.* 2015; 7(3): 1-10. (Persian)
9. Javadi M, Shams A, Yaghoobi M. System-Integrated Education: Useful Experience in Health Management Clerkship. *Iranian Journal of Medical Education.* 2012; 11(9): 1101- 11. (Persian)
10. Sanaei Nasab H, Rashidy Jahan H, Tavakoli R, Delavari A, Rafati H. Amount of health-treatment services management bachelor students' satisfaction from their educational field. *Educ Strategy Med Sci.* 2010;3(1):5-6. (Persian)
11. Mirkamali SM, Bagheri Khalili Z. Evaluation of the graduates who are employed in Iran-Khodro Company in terms of job ability in some fields of technical and vocational education – from the viewpoint of the production units managers. *Journal of Educational Innovations.* 2005;4(13):86-110. (Persian)
12. Azami Z, Salehiniya H. A Survey of Information Literacy among Students of Faculty of Management and Information Science in Tehran University of Medical Sciences in 2014. *Iranian Journal of Medical Education.* 2014;14(7):633-40. (Persian)
13. Pillay R. Managerial competencies of hospital managers in South Africa: a survey of managers in the public and private sectors. *Hum Resour Health.* 2008;6(4):1-7. doi:10.1186/1478-4491-6-4.
14. Pillay R. Defining competencies for hospital management: A comparative analysis of the public and private sectors. *Leadership in Health Services.* 2008;21(2):99-110. doi: 10.1108/17511870810870547.
15. Khoshouei MS, Oreyzi HR, Noori A. The eight managerial competencies: essential competencies for twenty first century managers. *IJMS.* 2013;6(2):131-52. doi:10.22059/IJMS.2013.32067.
16. Faraji Khiavi F, Zahiri M, Ahmadi Angali K, Mirzaei B, Veisi M, Arab Rahmatipour M. Information literacy among undergraduate students of health services administration in Ahvaz Jundishapur university of medical sciences based on SCONUL Seven Pillars Model: 2013. *Payavard.* 2014;8(2):101-12. (Persian)
17. Kermani B, Darvish H, Sarlak M A, Kolivand P. The relationship between leadership competencies of managers and administrative staff with hospitals' performance. *jhosp.* 2016;15(4):115-25. (Persian)
18. zahiri M, Torabi pour A. Assessment of Field Training Programs in Graduates of Health Services Management in Ahwaz Jondishapour University of Medical Sciences. *Iranian Journal of Medical Education.* 2011;11(2):184-91. (Persian)
19. Shewchuk RM, O'Connor SJ, Fine DJ. Bridging the gap: Academic and practitioner perspectives to identify early career competencies needed in healthcare management. *J Health Adm Educ.* 2006; 23(4):367-92.