

خمسة وعشرون عاماً



## أثر مرونة التصنيع على الأداء المنظمي في منظمات الأعمال

دراسة تطبيقية في معمل طوب مجموعة المناصير الأردنية

# The Effect of Manufacturing Flexibility on Organizational Performance in Business Organizations

An Empirical Study in AI - Manaseer Jordanian Group Concrete Factory

إعداد الطالب

نواف رسول اسماعيل اسماعيل

الرقم الجامعي : Z00634

المشرف

الأستاذ الدكتور: زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

جامعة الإسراء

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

عمان - الأردن

الفصل الأول / 2017 / 2018

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

وَمَا أُوتِيتُمْ مِنَ الْعِلْمِ إِلَّا قَلِيلًا

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

## جامعة الإسراء التفويض

أنا نواف رسول اسماعيل اسماعيل أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي  
للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع:

التاريخ: / / 2018

## قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر مرونة التصنيع على الأداء المنظمي لمنظمات

الأعمال: دراسة تطبيقية في معمل طوب مجموعة المناصير الأردنية"

وقد أُجيزت بتاريخ 2 / 1 / 2018

التوقيع	الجامعة	أعضاء لجنة المناقشة
.....	جامعة الإسراء	مشرفاً ورئيساً الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري
.....	جامعة الإسراء	عضواً داخلياً الدكتور محمد أبو قلة
.....	الجامعة الأردنية	عضواً خارجياً الدكتور رامي حكمت الحديثي

### شكرو وتقدير

الحمد لله رب العالمين الذي وسعت رحمته كل شيء عدداً حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه على دوام نعمه وبركاته وفضله حمداً تكاملت فيه دواعي النعمة والسداد والثبات على الإيمان، والصلاة والسلام على سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) الذي اكتملت فيه شمائل المروءة فاكتمل خلقاً وخلُقاً وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين. وبعد، فإنه يسعدني وأنا أنجز رسالتي أن أتقدم بالشكر الجزيل إلى (الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري) المشرف على إعدادها لحسن توجيهاته وإرشاداته القيمة وما بذله من جهود ووقت بهدف جعل الرسالة أكثر رصانة وأكثر إثراءً فجزاه الله تعالى عني خير الجزاء.

وأقدم بشكري وامتناني إلى السادة رئيس لجنة المناقشة وأعضائها لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة وتثبيت الملاحظات العلمية القيمة. كما يطيب لي أن أتقدم بفائق الثناء والاحترام إلى أساتذتي الأفاضل الذين أشرفوا على دراستي في المرحلة التحضيرية لدراسة الماجستير من جهود علمية وإرشادية وهم كل من الأستاذ الدكتور نعمة عباس الخفاجي والدكتور محمد ابوقلة والدكتور مراد عطيان.

وأتقدم بالشكر والثناء إلى الأستاذ المشارك الدكتور قاسم احمد حنظل الذي قدم لي الكثير خلال كتابتي هذه الرسالة. ويلزمي واجب الأمانة العلمية أن أتقدم بالشكر والثناء إلى السادة مقوم استمارة الاستبيان. ولا يفوتني أن أشكر العاملين في مكتبة المركزية / في الجامعة الأردنية ومكتبة المركزية / في جامعة تكريت، ومكتبة الإدارة والاقتصاد جامعة بغداد، لحسن تعاملهم معي وتعاونهم في تقديم المصادر والمراجع.

ومن جو الأسرة التي ترفل بالمحبة والإيثار أذكر بكل اعتزاز وثناء والدي العزيز الذي قدم الي كل الدعم المادي والمعنوي من اجل اكمال هذه الطريق وكذلك اشكر والدي الحنونة التي شدت من أزري بدعائها لي في إنهاء رسالتي ودراستي بكل حرص وإرادة وإلى اخي وأخواتي واصدقائي الذين استظلوا معي في ظل هذه الدوحة المعطاء الذين لم يدخروا وقتاً وجهداً للمساعدة والمساندة.

## الإهداء

بكل فخر واعتزاز أقدم اهدائي الى...

بلدي الجريج العراق

وبلدي الثاني المملكة الأردنية الهاشمية

والى والدي ووالدتي الأعزاء

والى احبائي الذين قدموا كل المساعدة والتشجيع للبدء في استكمال

دراستي واعداد رسالتي في الماجستير.

الباحث

نواف رسول اسماعيل اسماعيل

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	شكر وتقدير
و	الإهداء
ز	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
م	قائمة الملاحق
ن	الملخص باللغة العربية
ع	الملخص باللغة الإنجليزية
1	<b>الفصل الأول</b> <b>الإطار العام للدراسة</b>
2	(1-1): المقدمة
3	(2-1): مشكلة الدراسة
4	(3-1): أهداف الدراسة
5	(4-1): أهمية الدراسة
5	(5-1): أسئلة الدراسة وفرضياتها
7	(6-1): أنموذج الدراسة
8	(7-1): حدود الدراسة

## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
10	<b>الفصل الثاني</b> <b>الإطار النظري والدراسات السابقة</b>
11	(1-2): المقدمة
11	(2-2): مرونة التصنيع
24	(3-2): الاداء المنظمي
42	(4-2): الدراسات السابقة العربية والأجنبية
52	(5-2): مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
52	(6-2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
54	<b>الفصل الثالث</b> <b>منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)</b>
55	(1-3): المقدمة
55	(2-3): منهج الدراسة
55	(3-3): مجتمع الدراسة وعينتها
56	(4-3): الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
59	(5-3): أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
61	(6-3): متغيرات الدراسة
61	(7-3): المعالجات الإحصائية
62	(8-3): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
63	(9-3): صدق أداة الدراسة وثباتها
66	<b>الفصل الرابع</b> <b>نتائج التحليل الاحصائي للدراسة واختبار الفرضيات</b>
67	(1-4): المقدمة
67	(2-4): نتائج التحليل الاحصائي
78	(3-4): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراسات اختبار فرضيات الدراسة
79	(4-4): اختبار فرضيات الدراسة



## قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
93	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
94	(1-5): المقدمة
94	(2-5): مناقشة النتائج
97	(2-5): التوصيات
98	قائمة المراجع
99	أولاً: المراجع العربية
104	ثانياً: المراجع الأجنبية
108	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
18	الابعاد التي تم اعتمادها في الدراسات السابقة	1 - 2
23	مقاييس ابعاد مرونة التصنيع	2 - 2
56	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الإجتماعي	1 - 3
57	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	2 - 3
58	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	3 - 3
58	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	4 - 3
63	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	5 - 3
64	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	6 - 3
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مرونة التوجيه في معمل طوب المناصير	1 - 4
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مرونة التعامل مع المواد في معمل طوب المناصير	2 - 4
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مرونة المزيج في معمل طوب المناصير	3 - 4
72	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مرونة الآلات في معمل طوب المناصير	4 - 4
74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى نمو المبيعات في معمل طوب المناصير	5 - 4
75	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى الحصة السوقية لمعمل طوب المناصير	6 - 4
76	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا الزبون في معمل طوب المناصير	7 - 4
77	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى التجديد والإبداع في معمل طوب المناصير	8 - 4

## قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
78	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness	9 - 4
80	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مرونة التصنيع بأنواعها في الأداء المنظمي لمعمل طوب المناصير	10 - 4
82	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مرونة التصنيع بأنواعها في نمو مبيعات لمعمل طوب المناصير	11 - 4
84	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مرونة التصنيع بأنواعها في الحصة السوقية لمعمل طوب المناصير	12 - 4
86	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مرونة التصنيع بأنواعها في رضا زبائن معمل طوب المناصير	13 - 4
88	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير مرونة التصنيع بأنواعها في التجديد والإبداع في معمل طوب المناصير	14 - 4
91	مؤشرات الموائمة لأنموذج المعادلة الهيكلية	15 - 4

## قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
8	أنموذج الدراسة	1 - 1
26	الأداء المتفوق على وفق منظور Kotler	1 - 2
38	أنموذج (Kaplan & Norton) لقياس الأداء المنظمي	2 - 2
92	الشكل المقترح لتأثير مرونة التصنيع بأنواعها في الأداء المنظمي بأبعاده في معمل طوب المناصير	1 - 4

## قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
109	أسماء السادة محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
110	نبذة مختصرة عن الشركة المبحوثة	2
111	الزيارات والمقابلات الشخصية التي اجرها الباحث مع المعنين في الشركة المبحوثة	3
112	أداة الدراسة (الاستبانة) بشكلها النهائي	4

## الملخص باللغة العربية

# أثر مرونة التصنيع على الأداء المنظمي في منظمات الأعمال

دراسة تطبيقية في معمل طوب مجموعة المناصير الأردنية

## إعداد

نواف رسول اسماعيل اسماعيل

إشراف الأستاذ الدكتور

زكريا مطلق الدوري

هدفت الدراسة الى معرفة إثر مرونة التصنيع كمتغير مستقل من خلال (مرونة المسار، مرونة التعامل مع المواد، مرونة المزيج ومرونة الآلات) على الأداء المنظمي كمتغير تابع من خلال (نمو المبيعات، الحصة السوقية، رضا الزبون والتجديد والابداع). تكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين في معمل طوب المناصير والبالغ عددهم (250) فرداً. أما عينة الدراسة فقد شملت (125) فرداً من العاملين في معمل طوب المناصير الذين تم إختيارهم بطريقة عشوائية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الكمي (الوصفي التحليلي) من خلال العديد من الاساليب الإحصائية أبرزها تحليل الإنحدار المتعدد.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها وجود تأثير لمرونة التصنيع بأبعادها في الأداء المنظمي، ووجود تأثير لمرونة التعامل مع المواد ومرونة الآلات في نمو المبيعات

- س -

والحصّة السوقية ورضا الزبون، وأخيراً، وجود تأثير لمرونة الآلات ومرونة التوجيه في التجديد والابداع.

وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بالتركيز على مؤشرات الاداء المنظمي في المعمل المبحوث وزيادة الاهتمام بمؤشر الحصّة السوقية عن طريق ارضاء الزبون وتحقيق متطلباته.

## ABSTRACT

# **The Effect of Manufacturing Flexibility on Organizational Performance in Business Organization**

A Empirical Study in Al - Manaseer Jordanian Group Concrete factory

*Prepared by*

Nawaf Rasool Ismail Ismail

*Supervisor*

Prof. Zakaria M.Al-Douri

The study aimed to investigate the effect of Manufacturing Flexibility on Organizational Performance in Business Organization in Al - Manaseer Jordanian Group Concrete factory. The study population included of all employees working in Al - Manaseer Jordanian Group Concrete factory totaling (250). The study sample consists of (125) Individual working in Al - Manaseer Jordanian Group Concrete factory whom were randomly selected.

To achieve the study objectives the study used quantitative (descriptive analytical method) through many statistical tools, most notably multiple regression analysis.

The study reached a number of results namely: there is a significant effect of Manufacturing Flexibility on Organizational Performance at Business Organization in Al - Manaseer Jordanian Group Concrete factory, there is a significant effect of Manufacturing Flexibility (material handling Flexibility and machines Flexibility) on sales growth, market share and customer satisfaction. There is a significant effect of



- ف -

Manufacturing Flexibility (machines Flexibility and routing Flexibility)  
on renewal and innovation.

In light of the results, the study recommends that focusing on the organizational performance indicators in Al - Manaseer Jordanian Group Concrete factory, as well as, increasing the interest in the market share indicator through satisfying the customer and fulfilling its requirements