



أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي لشركات الكهرباء
في الأردن

The impact of the application of Total Quality "
Management on the strategic performance of electricity
companies in Jordan

إعداد الطالب

محمود عدنان جبر أبودوش

الرقم الجامعي: 200957

إشراف

الدكتور: مراد سليم عطيان

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

جامعة الإسرائاء

كلية الأعمال - قسم إدارة الأعمال

عمان - الأردن

الفصل الأول

من العام الدراسي

2018/2017

قرار لجنة المناقشة

التفويض

انا الطالب محمود عدنان ابودوش افوض جامعة الإسراء
بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المؤسسات الأشخاص
عند طلبها حسب التعليمات النافذة في الجامعة .

الطالب : محمود عدنان ابودوش

التوقيع :

الإهداء

الحمد لله الذي أعانني على إنجاز هذا العمل حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه

والصلاة والسلام على سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين

أهدي هذا الجهد المتواضع :

إلى والديّ الكريمين ...حباً وتقديراً وإكباراً

إلى لباسي الطاهر ... عرفانا ووفاءً

إلى دكتور الفاضل الدكتور مراد سليم عطيان

إلى أخي العزيز ...زيد

إلى ذوي الفضل علي وكل من علمني حرفاً

إلى أخوتي وأخواتي وجميع الأقرباء والأصدقاء والأحباب

شكر وتقدير

الحمد لله عز وجل الذي يسر لي إتمام هذا العمل

ثم الشكر والتقدير إلى من كان لي عوناً وسنداً ومرشداً وناصحاً حتى اكتمل جهدي ونضج عملي

أستاذي المشرف الدكتور مراد سليم عطياتي

كما وأتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين سيشرّفونني بتفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة ، وتخصيص جزء من وقتهم الثمين للمساهمة في نقد وإثراء هذا البحث، كما أتقدم بالشكر الجزيل للأستاذ الدكتور محمود نور عميد كلية الأعمال في جامعة الإسراء على تقديم كافة أنواع المساعدة وتوفير كافة الإمكانيات في إنجاز هذا العمل ، كما أتقدم بجزيل الشكر لكل الإخوة الذين كان لهم فضل في وصولي الى هذه المرحلة خلال مراحل التعليم ، واطّص بالذكر الدكتور محمد ابوقلة " رئيس قسم إدارة الأعمال " الدكتور زكريا الدوري ، والدكتور نعمه الخفاجي، كما اتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من شارك في تحكيم الإستبانة ، وإلى كافة الزملاء والعاملين في جامعة الإسراء .

ولا يفوتني أن أشكر القائمين على إدارات شركات الكهرباء العاملة في الاردن لما قدموه لي من تسهيلات خلال البحث .

وأخيراً عذراً لمن فاتني ذكرهم، فالشكر لكل من ساهم في دعمي وتحفيزي لإتمام هذا العمل .

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	فهرس المحتويات
و	فهرس الجداول
ز	فهرس الأشكال
ح	قائمة الملاحق
ط	الملخص باللغة العربية
1	الفصل الاول : خلفية الدراسة وأهميتها
1	مقدمة
2	مشكلة الدراسة وعناصرها
2	أسئلة الدراسة
3	أهداف الدراسة
3	أهمية الدراسة
4	أنموذج الدراسة
5	فرضيات الدراسة
8	قياس متغيرات الدراسة
8	حدود الدراسة
9	مصطلحات الدراسة وتعريفاتها المفاهيمية
10	الفصل الثاني : الإطار النظري والدراسات السابقة
10	المبحث الاول : إدارة الجودة الشاملة
10	مقدمة

10	مراحل تطور الجودة
12	مفهوم إدارة الجودة
13	مبادئ الجودة الشاملة
14	أهداف إدارة الجودة الشاملة
16	فوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة
17	متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
17	معوقات تطبيق إدارة الجودة الشاملة
19	المبحث الثاني : الأداء الإستراتيجي
18	مقدمة
19	مفهوم الأداء الإستراتيجي
19	اهمية الأداء الإستراتيجي
20	الأداء الإستراتيجي والميزة التنافسية
20	طراق قياس الأداء الاستراتيجي
22	المبحث الثالث : الطاقة الكهربائية العاملة في الاردن
25	ألداسات السابقة
25	ألداسات باللغة العربية
28	الدراسات باللغة الأجنبية
31	الفصل الثالث : المنهجية والإجراءات
31	مقدمة
31	أسلوب الدراسة
31	مجتمع الدراسة
32	عينة الدراسة
32	ألمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة
36	أداة الدراسة وصدقها وثباتها والتوزيع الطبيعي للبيانات

39	أساليب الاحصائية
40	أفصل الرابع : تحليل البيانات واختبار الفرضيات
40	مقدمة
40	التحليل الوصفي لبيانات الدراسة
51	ملاءمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة
52	فرضيات الدراسة
69	الفصل الخامس : النتائج والتوصيات
69	الخصائص الديموغرافية والوظيفية
70	نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة المستقلة
72	نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة التابعة
73	نتائج اختبار فرضيات الدراسة
76	التوصيات
77	قائمة المراجع
84	أملحق

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
32	أسماء الشركات وعدد الإستبيانات المستردة الصالحة للتحليل	(1-3)
33	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي	(2-3)
33	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	(4-3)
35	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة الوظيفية	(5-3)
36	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	(6-3)
38	متغيرات الدراسة وثباتها وتوزيعها الطبيعي	(7-3)
40	الأوساط الحسابية و مستوى الأهمية لتطبيق ادارة الجودة الشاملة في شركات الكهرباء الأردنية	(1 – 4)
41	ألأوساط الحسابية ومستوى الأهمية للقيادة في شركات الكهرباء الأردنية	(2 – 4)
41	ألأوساط الحسابية ومستوى ممارسة رضا الزبائن في شركات الكهرباء الأردنية	(3- 4)
43	ألأوساط الحسابية ومستوى مشاركة العاملين في شركات الكهرباء الأردنية	(4- 4)
44	ألأوساط الحسابية ومستوى مشاركة الموردين في شركات الكهرباء الأردنية	(5 – 4)
45	ألأوساط الحسابية ومستوى التحسن في شركات الكهرباء الاردنية	(6 - 4)
46	ألأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الاداء الاستراتيجي في شركات الكهرباء الأردنية	(7 – 4)
48	ألأوساط الحسابية ومستوى تحقيق فرص نمو جذابة في شركات الكهرباء الأردنية	(8 – 4)
49	ألأوساط الحسابية ومستوى تعزيز سمعة الشركة	(9 – 4)

50	الأوساط الحسائية ومستوى تعزيز القدرة التنافسية في شركات الكهرباء الاردنية	(4 - 10)
52	نتائج اختبار (VIP)	(4 - 11)
53	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الأداء الإستراتيجي في شركات الكهرباء	(4 - 12)
54	نتائج اختبار تحليل تباين الإنحدار المتعدد لتأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء الإستراتيجي في شركات الكهرباء	(4 - 13)
58	نتائج اختبار تحليل التباين الإنحدار المتعدد لتأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق فرص نمو جذابة في شركات الكهرباء	(4 - 14)
61	نتائج اختبار تحليل تباين الإنحدار المتعدد لتأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز سمعة شركات الكهرباء	(4 - 15)
65	نتائج اختبار تحليل تباين الانحدار المتعدد لتأثير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تعزيز القدرة التنافسية في شركات الكهرباء	(4 - 16)

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	أنموذج الدراسة	(1-1)

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الملحق
84	أسماء محكمي أداة الدراسة	(1)
85	أداة الدراسة (الإستبانة)	(2)

ملخص الدراسة

أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة على الأداء الاستراتيجي لشركات الكهرباء في الأردن

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة بأبعادها التي تمثلت في (أقيادة، رضا الزبائن، مشاركة العاملين، مشاركة الموردين، والتحسين المستمر) على الأداء الاستراتيجي بأبعاده المتمثلة في (تحقيق فرص النمو الجذابة، تعزيز سمعة الشركة، وتعزيز القدرة التنافسية) لشركات الكهرباء الأردنية،

ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها واختبار فرضيات الدراسة فقد قام الباحث بتصميم إستبانه وزعت على عينة من العاملين في شركات الكهرباء الأردنية تكونت من (150) شخصاً، حيث تم استرداد 120 استبانة بنسبة استرداد بلغت (80%) ولدى إدخال البيانات على برنامج التحليل الإحصائي فقد تم استبعاد (6) استبيانات وجدت غير صالحة، وأجريت عمليات التحليل الإحصائي على (114) إستبانه.

وبعد إجراء عمليات التحليل الإحصائي باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة فقد توصلت الدراسة إلى وجود اثر دال إحصائياً لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الأداء الاستراتيجي بأبعاده الثلاثة (تحقيق فرص النمو الجذابة، تعزيز سمعة الشركة، وتعزيز القدرة التنافسية)، وفي نهاية الدراسة قام الباحث بتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يرى أنها ضرورية لتحقيق مستوى أعلى من الأداء الإستراتيجي في شركات الكهرباء الأردنية.

Abstract

The Impact of Application of Total Quality Management on the Strategic Performance of Electricity Companies in Jordan

The purpose of this study is to identify the impact of the application of total quality management (TQM) in terms of leadership, customer's satisfaction, employees' participation, suppliers' participation and continuous improvement on strategic performance with its dimensions, namely: achieving attractive growth opportunities, enhancing the company's reputation and enhancing competitiveness for Jordanian electricity companies.

In order to achieve the objectives of the study, answer its questions and test the hypotheses of the study, the researcher designed a questionnaire distributed to a sample of workers in the Jordanian electricity companies consisting of (150) persons, where 120 questionnaires were collected with a collection rate of (80%). When data was entered into the statistical analysis program, 6 questionnaires were excluded and found to be invalid, and the statistical analysis was performed on (114) questionnaires.

After conducting the statistical analysis using the appropriate statistical methods, the study found a statistically significant impact on the application of total quality management (TQM) on the strategic performance with its three dimensions, namely: achieving attractive growth opportunities, enhancing the company's reputation and enhancing competitiveness as well. At the end of the study, the researcher presented a set of recommendations and suggestions that he believes that they are necessary to achieve a higher level of strategic performance in the Jordanian electricity companies.

