



جامعة الإسراء
Isra University

أثر بناء الجدارات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال

دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية

**The Impact of Building Job Competencies in achieving Competitive
Advantage at Business Organizations**

A Field study on Jordanian Commercial Banks

إعداد الطالبة

سبأ موسى طعيمة السميرات

الرقم الجامعي: Z00669

إشراف

الدكتور بلال خلف السكارنه

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

جامعة الإسراء

كلية الأعمال

قسم إدارة الأعمال

عمان - الأردن

الفصل الثاني 2017 / 2018

جامعة الإسراء

التفويض

أنا سبأ موسى طعيمة السميريات أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

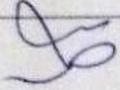
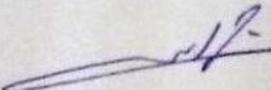
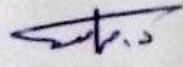
التوقيع:

التاريخ: 2018 / /

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر بناء الجدارات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية".

وقد أجازت بتاريخ 5/28/2018

التوقيع	الجامعة	أعضاء لجنة المناقشة
	جامعة الإسراء	مشرفاً ورئيساً الدكتور بلال خلف السكارنه
	جامعة الإسراء	مناقشاً داخلياً الأستاذ الدكتور نعمة الخفاجي
		مناقشاً خارجياً الدكتور فراس أبو قاعد

نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب سبأ موسى طعيمة السميرات "أثر بناء الجدارات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال: دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية" وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ: / / 2018

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله سبحانه وتعالى الذي منحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذي الفاضل الدكتور بلال خلف السكارنه الذي واكب هذا الجهد منذ كان فكرة حتى أصبح حقيقة رأيت النور برعايته وتوجيهاته الرشيدة .

كما أتقدم بعظيم الشكر والعرفان للأساتذة الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة الاسراء والإداريين والعاملين فيها، والشكر موصول لأعضاء لجنة المناقشة الأفاضل على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، كما وأشكر كل من ساهم في إنجاز هذا الجهد سواء بالتشجيع أو المساندة.

والله الموفق

الإهداء

الى بؤرة النور التي عبرت نحو الأمل والاماني الجميلة وتسع قلبه ليحتوي حلمي حين ضاقت الدنيا فروع الصعاب من اجلي وسار في حلكت الدرب ليغرس معاني النور والصفاء في قلبي وعلمني معنى ان اعيش من اجل الحق والعلم لنضل احياء لو فارقت ارواحنا اجسادنا ولطالما تظفر قلبه شوقا وحلمت عيناه لرؤيتي حمله شهادة الماجستير وها هي اينعت لاقدمها الان بين يديك والدي الحبيب ومن اجل ان امثل امامك لان بشهادتي التي تعترف كل قصاصه فيها بانك سبب وجودها وسبب خلودها في مدارك العلم باذن الله وقد كان ارضائك جزء من طموحي وجزء من مسيرتي في طريق الماجستير حتى ترى ثمرة جهدك وطيب غرسك فكنت معنى الحياة لي وقد الرضاني الله بك يا ابتي فهل لا رضيت عني .

بينما تتسابق الكلمات لتخرج معبره عن مكنون ذاتها الى التي تغزل الامل والحب في قلبي عصفور يرفرف فوق ناصيت الاحلام فتبقى روعي متلئئة ومشرقة لطالما كانت دعواتها عنوان دربي وتبقى امنياتي على وشك التحقق طالما يدها بيدي وسنارت جهدها وسهرها تصطاد لي الراحة وتخطف التعب والالم من قلبي وعندما تكسوني الهموم واسبح في بحر حبها وحنانها مخففه بل ومزيل من الامي الى امي التي مهما كبرت سابقي طفلتها التي تكتب اسمها على دفتر قلبي في ساعة حزني وتهتف بفضلها حين اتقدم في علمي درجات لكي يا والدي الحبيبة يا سيدة قلب والحياة اهديكي رسالتي لتهديني الرضا والدعاء .

الى زوجي الغالي الذي صبر علي شهور طوال كنت فيها معتكفة على البحث والدراسة فتحمل هجر الايام في حياتنا الزوجية فكنت معطاء كما عودتني دايمًا بحبك وعطفك وحنانك.

الى طفلاتي الحبيبة قلبي التي انجبتها كبيرة حينما حضنتها دفء حضني لانشغالي برسالتي واني ارى في عينيكى الدافنتين النور والمستقبل المشرق احدثك الان ولعلك لا تدريين ما اقول لكن هذا التسجيل سيحدثك بالصوت والصورة عن ما يجول الان في خاطري ربما لا اكون في حينها على قيد الحياة ومن يدري.

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	نموذج إقرار
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	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1 - 1): المقدمة
3	(1 - 2): مشكلة الدراسة وأسئلتها
5	(1 - 3): أهداف الدراسة

6	(1 - 4): أهمية الدراسة
8	(1 - 5): فرضيات الدراسة
9	(1 - 6): أنموذج الدراسة
10	(1 - 7): حدود الدراسة
10	(1 - 8): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
13	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
14	(2 - 1): المقدمة
15	(2 - 2): الجدارات الوظيفية
27	(2 - 3): الميزة التنافسية
42	(2 - 4): الدراسات السابقة
51	(2 - 5): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
52	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
53	(3 - 1): المقدمة
53	(3 - 2): منهج الدراسة
54	(3 - 3): مجتمع الدراسة
55	(3 - 4): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
59	(3 - 5): أداة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات

61	(3 - 6): المعالجات الإحصائية
62	(3 - 7): صدق أداة الدراسة وثباتها
64	الفصل الرابع عرض النتائج واختبار الفرضيات
65	(4 - 1): المقدمة
65	(4 - 2): نتائج التحليل الاحصائي للدراسة
75	(4 - 3): تحليل مدى ملائمة البيانات لإفتراضات اختبار فرضيات الدراسة
77	(4 - 4): اختبار فرضيات الدراسة
86	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
87	(5 - 1): المقدمة
87	(5 - 2): مناقشة النتائج
90	(5 - 3): التوصيات
91	(5 - 4): الدراسات المستقبلية
92	قائمة المراجع
93	أولاً: المراجع العربية
97	ثانياً: المراجع الأجنبية
101	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
54	البنوك التجارية الأردنية	1 - 3
56	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي	2 - 3
56	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	3 - 3
57	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	4 - 3
58	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	5 - 3
58	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	6 - 3
63	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	7 - 3
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر المعرفة في البنوك التجارية الأردنية	1 - 4
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر المهارات في البنوك التجارية الأردنية	2 - 4
69	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى توافر الإتجاه في البنوك التجارية الأردنية	3 - 4
71	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى ميزة الجودة في البنوك التجارية الأردنية	4 - 4
73	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى ميزة سرعة تقديم الخدمة في البنوك التجارية الأردنية	5 - 4

74	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى ميزة الإبداع في البنوك التجارية الأردنية	6 - 4
76	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness	7 - 4
77	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الجدارات الوظيفية للعاملين في البنوك التجارية الأردنية في تحقيق الميزة التنافسية	8 - 4
79	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الجدارات الوظيفية للعاملين في البنوك التجارية الأردنية في تحقيق ميزة الجودة	9 - 4
82	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الجدارات الوظيفية للعاملين في البنوك التجارية الأردنية في تحقيق ميزة سرعة تقديم الخدمة	10 - 4
84	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الجدارات الوظيفية للعاملين في البنوك التجارية الأردنية في تحقيق ميزة الإبداع	11 - 4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
9	أنموذج الدراسة	1 - 1

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
102	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
103	أداة الدراسة (الاستبانة)	2

المخلص باللغة العربية

أثر بناء الجدارات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال

دراسة ميدانية على البنوك التجارية الأردنية

إعداد

سبأ موسى طعيمه السميريات

إشراف الدكتور

بلال خلف السكارنه

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر بناء الجدارات الوظيفية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية الأردنية حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع البنوك التجارية الأردنية والبالغ عددها (12) بنك، وقد تم إختيار عينة عشوائية من العاملين في الإدارتين العليا والوسطى (المديرين ونوابهم ومساعدتهم ومديري القطاعات) في البنوك التجارية الأردنية (الإدارة الرئيسة) من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (211) فرداً، ولغايات تحقيق 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 أثر ذو دلالة إحصائية للجدارات الوظيفية (المعرفة، المهارات والإتجاه) للعاملين في البنوك التجارية الأردنية في تحقيق الميزة التنافسية (ميزة، سرعة تقديم الخدمة) عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq \alpha$)، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية جدارة الإتجاه للعاملين في البنوك التجارية الأردنية في تحقيق ميزة الجودة والإبداع عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وفي ضوء النتائج أوصت الدراسة بضرورة العمل على تعزيز الجدارات الوظيفية في البنوك التجارية الأردنية محل الدراسة وبما يتلائم مع المتطلبات الخاصة لبيئة عملها. قيام البنوك

التجارية الأردنية محل الدراسة بالإهتمام أكثر بتدريب موظفيها على الأساليب الإدارية المستخدمة في العمل المصرفي.

ABSTRACT

The Impact of Building Job Competencies in achieving Competitive Advantage at Business Organizations

A Field study on Jordanian Commercial Banks

Prepared by

Saba Mousa Taimah AL-Smairat

Supervisor

Dr. Bilal khalaf Sakarneh

The study aimed to investigate the Impact of Building Job Competencies in achieving Competitive Advantage to Jordanian Commercial Banks. The study population included of all Jordanian Commercial Banks totaling (12) bank. a random sample of the employees of the higher and middle administrations (managers, deputies, assistants and sector managers) was selected in the Jordanian commercial banks (the main management) of the study population of (211) individuals, 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, most notably the existence of a statistically significant effect of the functional skills (knowledge and direction) of the employees of the Jordanian commercial banks in achieving competitive advantage (advantage of speed of service delivery) at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$), Snd the existence of a statistically significant impact of the tendency of the employees of the Jordanian commercial banks to achieve the advantage of quality and creativity at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$).