

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية

"دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية"

**The Impact of Commitment to Social
Responsibility in Achieving Competitive Advantage
Applied Study on Jordanian Pharmaceutical
Companies Industry**

إعداد

محمود طابع الفشيكات

(Z00779)

إشراف

الدكتور مراد سليم عطيان

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

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسراء

الفصل الدراسي الثاني 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ

أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

صدق الله العظيم

المجادلة، الآية (11)

جامعة الإسراء

التفويض

أنا محمود طايح الفشيكات أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع: محمد إفسيان .

التاريخ: 2018 / 5 / 14

قرار لجنة المناقشة

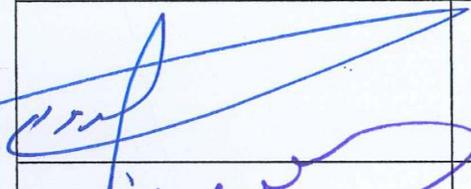
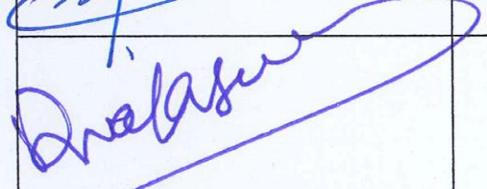
نوقشت رسالة الماجستير للطالب: محمود طابع الفشيكات

والموسومة بـ "أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية" دراسة تطبيقية على

شركات صناعة الأدوية الأردنية"

وقد أُجيزت بتاريخ: 2018/05/14.

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع		الاسم
	مشرفاً / رئيساً	الدكتور مراد سليم عطيانى
	عضواً داخلياً	الاستاذ الدكتور زكريا الدوري
	عضواً خارجياً	الدكتور عبدالله أبو سلمى

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب محمود طابع الفشيكات بعنوان: " أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية "دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية"، أصبحت سليمة من

الناحية اللغوية

محمد نصير

الاسم:



التوقيع:

التاريخ: 2018 / 5 / 14

الشكر والتقدير

أحمد الله وأشكره تعالى على ما أنعم به عليّ من فضل وتوفيق فمنحني العلم والمعرفة والقدرة على إتمام هذا الجهد المتواضع، ويسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى الدكتور مراد سليم عطيان الذي تكرم مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة، وقدم لي النصح والإرشاد طيلة فترة إعدادها.

ويسرني أن أتقدم بعظيم الامتنان والعرفان إلى جامعة الإسراء وخص بالذكر رئيس الجامعة وعميد الكلية ورئيس قسم إدارة الأعمال وأعضاء الهيئة التدريسية والإداريين فيها.

وأقدم خالص شكري وتقديري للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الأستاذ الدكتور زكريا الدوري مناقشاً داخلياً، والدكتور عبد الله أبو سلمى مناقشاً خارجياً على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، فلهم جميعاً كل الشكر والتقدير على تفضلهم بالقراءة والمناقشة وإبداء ملاحظاتهم القيّمة

الباحث

محمود طابع الفشيكات

الإهداء

إلى التي لا تقي الأدلة وإن كثرت لتعداد حبها وفضلها عليّ إلى نبع الحنان، وبر الحب والأمان، وسر

وجودي على الدوام، وأغلى ما عندي في الوجود إلى من غمرتني بفائض حنانها ومنحتني صادق

دعائها وأحسستني طعم الحب والسعادة في حياتها، إلى

والدتي الحبيبة

إلى من نذر نفسه وحياته كي أخط أول وآخر حرف، إلى من كان سندي في تحمل المصاعب،

ومعلمي الصبر على المتاعب من أجل تحقيق المكاسب إلى من غرس فيّ حب العلم والمعرفة وطعم

الحياة، وسقاني مياه الأمل، إلى، من علمني حب الخير والكرامة، إلى روح والدي الحبيب "رحمه الله"

إلى قرّة عيني وزهور حياتي أخواني وأخواتي

إلى زوجتي الغالية التي كانت دوماً بجانبني لحظة بلحظة وإلى أولادي الأعزاء على قلبي

إلى من جمعني معهم مشوار الحياة فكانوا خير من حملت معهم لواء الصداقة والمحبة وألفت فيهم

طريق الرشد زملائي

الباحث

محمود طابع الفشيكات

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الآية
ب	التفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	إقرار السلامة اللغوية
هـ	شكر وتقدير
و	الإهداء
ز	قائمة المحتويات
ط	قائمة الجداول
ك	قائمة الأشكال
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص باللغة العربية
م	الملخص باللغة الإنجليزية
الفصل الأول: الإطار العام	
1	(1-1) المقدمة
2	(2-1) مشكلة الدراسة وأسئلتها
3	(3-1) أهداف الدراسة
4	(4-1) أهمية الدراسة
5	(5-1) أنموذج الدراسة
5	(6-1) فرضيات الدراسة
6	(7-1) حدود الدراسة
7	(8-1) محددات الدراسة
7	(9-1) مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
9	(1-2) المقدمة
9	(2-2) المسؤولية الاجتماعية

22	(3-2) الميزة التنافسية
36	(4-2) الدراسات السابقة
36	(1-3-2) الدراسات العربية
41	(2-3-2) الدراسات الأجنبية
44	(3-3-2) ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
46	(1-3) المقدمة
46	(2-3) منهجية الدراسة
47	(3-3) مجتمع الدراسة وعينتها
49	(4-3) مصادر جمع البيانات
50	(5-3) أداة الدراسة
51	(6-3) الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة
53	(7-3) الأساليب الإحصائية
الفصل الرابع: عرض نتائج التحليل الإحصائي	
55	(1-4) المقدمة
55	(2-4) النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية
62	(3-4) النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال الميزة التنافسية
70	(4-4) اختبار فرضيات الدراسة
الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة	
84	(1-5) المقدمة
84	(2-5) مناقشة النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية
86	(3-5) مناقشة النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال الميزة التنافسية
87	(4-5) مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة

89	(5-5) الاستنتاجات
90	(5-5) التوصيات
91	المراجع
91	المراجع العربية
100	المراجع الأجنبية
104	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الفصل-الجدول
19	أبعاد المسؤولية الاجتماعية	1-2
47	توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية (ن = 110)	1-3
52	اختبار معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع فقرات أبعاد الدراسة	2-3
35	اختبار التوزيع الطبيعي	3-3
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية وفقاً لمتوسط الحسابي	1-4
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد الإنتاج وفقاً لمتوسط الحسابي	2-4
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد الموارد البشرية وفقاً لمتوسط الحسابي	3-4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد التسويق وفقاً لمتوسط الحسابي	4-4
63	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال الميزة التنافسية وفقاً لمتوسط الحسابي	5-4
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد التميز في الخدمة وفقاً لمتوسط الحسابي	6-4
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد قيادة الكلفة وفقاً لمتوسط الحسابي	7-4
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد الاستجابة السريعة وفقاً لمتوسط الحسابي	8-4
70	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المتغير المستقل	9-4
72	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية في شركات صناعة الأدوية الأردنية	10-4
73	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لبيان الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الأكثر تأثيراً في تحقيق الميزة التنافسية لشركات صناعة الأدوية	11-4

الصفحة	اسم الجدول	الفصل-الجدول
	الأردنية	
75	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق التميز في الخدمة لشركات صناعة الأدوية الأردنية	12 - 4
77	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحقيق التميز في الخدمة لشركات صناعة الأدوية الأردنية	13 - 4
78	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة قيادة الكلفة لشركات صناعة الأدوية الأردنية	14 - 4
79	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية الأكثر تأثيرا في تحقيق ميزة قيادة الكلفة لشركات صناعة الأدوية الأردنية	15 - 4
81	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق ميزة الاستجابة السريعة لشركات صناعة الأدوية الأردنية	16 - 4
82	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحقيق ميزة الاستجابة السريعة لشركات صناعة الأدوية الأردنية	17 - 4

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
5	أنموذج الدراسة	شكل (1-1)
17	للمسؤولية الاجتماعية carrol هرم	شكل (1-2)

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
104	قائمة بأسماء المحكمين	ملحق (1)
105	الاستبانة	الملحق (2)

الملخص

أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية

"دراسة تطبيقية على شركات صناعة الأدوية الأردنية"

إعداد

محمود طابع الفشيكات

إشراف

الدكتور مراد سليم العطياني

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية في تحقيق الميزة التنافسية، فضلاً عن التعرف على مستوى الالتزام شركات صناعة الأدوية الأردنية بالمسؤولية الاجتماعية ومستوى تحقيق الميزة التنافسية في هذه الشركات، ولتحقق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من (110) موظف وموظفة في شركات صناعة الأدوية الأردنية تم اختيارهم بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، وبعد إجراء التحليل الإحصائي من خلال برنامج (SPSS) تبين أن مستوى الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية جاء متوسطاً، كما أن مستوى تحقيق الميزة التنافسية جاء متوسطاً، كما أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للالتزام بالمسؤولية الاجتماعية بأبعادها في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها. وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان من أهمها: ضرورة الاهتمام بتطبيق استراتيجيات تساعد الموظفين على تحسين إنجاز الأعمال المطلوبة منها، وضرورة مراعاة الانسجام بين الأهداف الاجتماعية والأهداف الاقتصادية للشركات العاملة في مجال صناعة الأدوية، وزيادة الاهتمام بتطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية والإفصاح عنها.

الكلمات المفتاحية: الالتزام بالمسؤولية الاجتماعية، تحقيق الميزة التنافسية، شركات صناعة

الأدوية الأردنية.

Abstract

The Impact of Commitment to Social Responsibility in Achieving Competitive Advantage "Applied Study on Jordanian Pharmaceutical Companies"

Prepared by

Mahmoud Tayeaa Al-fshekat

Supervisor

Dr. Murad Saleem Etianee

The objective of this study was to identify the impact of CSR on achieving competitive advantage, as well as to identify the level of commitment of Jordanian pharmaceutical companies to social responsibility and the level of achieving competitive advantage in these companies. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was developed and distributed to a sample of 110 employees male and a female employee in the Jordanian pharmaceutical companies randomly selected from the study community. After conducting the statistical analysis through the SPSS program V.22, the level of commitment to social responsibility was average. The level of achievement of competitive advantage was average. As a statistically significant effect at the significance level ($\alpha \leq 0.05$) to comply with its dimensions of social responsibility in achieving the competitive advantage of its dimensions.

The study recommended a number of recommendations, including the importance of applying strategies that help employees improve the work required of them and the need to take into consideration the harmony between the social goals and the economic goals of the companies working in the pharmaceutical industry.

Keywords: Commitment to Social Responsibility, Competitive Advantage, Jordanian Pharmaceutical Companies.