



أثر المقارنات المرجعية في تحقيق الميزة التنافسية

دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز

**The Impact of Benchmarking in Achieving Competitive Advantage
Applied Study in the Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award
for Excellence**

إعداد الباحث

هاني عواد المشاقبه

إشراف

الدكتور مراد سليم عطيان

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

قسم إدارة الأعمال

كلية الأعمال

جامعة الإسرء

الفصل الدراسي الثاني 2018/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا
الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

صدق الله العظيم

المجادلة (11)

جامعة الإسراء

التفويض

أنا هاني المشاقبة أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو

الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها

التوقيع:

التاريخ: / / 2019

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: "أثر المقارنات المرجعية في تحقيق الميزة التنافسية

لدراسة تطبيقية على الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز"

وقد أُجيزت بتاريخ / / 2019

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	الجامعة	التوقيع
د. مراد سليم عطيان	رئيساً ومشرفاً	جامعة الإسراء
أ. د. زكريا الدوري	مناقشاً داخلياً	جامعة الاسراء
د. كامل محمد الحواجرة	مناقشاً خارجياً	جامعة مؤتة

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب هاني المشاقبة بعنوان: " أثر المقارنات المرجعية في تحقيق الميزة التنافسية
"دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز" أصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم:

التوقيع:

التاريخ: / / 2019

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 النصيح والإرشاد طيلة فترة إعدادها.

ويسرني أن أتقدم بعظيم الامتنان والعرفان إلى جامعة الإسراء وخص بالذكر عميد كلية الأعمال وأعضاء الهيئتين التدريسية والإدارية فيها. وأقدم خالص شكري وتقديري للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، فلهم جميعاً كل الشكر والتقدير على تفضلهم بالقراءة والمناقشة وإبداء ملاحظاتهم القيّمة.

الباحث: هاني المشاقبة

الإهداء

إلى الوالدين الغاليين:

لولاكما لما وجدت في هذه الحياة.. ويكفيني فخراً بأنني منكم تعلمت الصمود مهما كانت الصعوبات.

إلى أساتذتي الكرام:

منكم استقيت الحروف وكيف انطق الكلمات واصوغ الجمل والعبارات.

إلى اشقائي وشقيقتي الأعزاء:

فأنتم السند والعزوة ومنكم استمد قوتي وعزيمتي بفضل من الله جل جلاله.

إلى زوجتي وابنائي الأحباء:

لولا صبركم وتحملكم .. ومساندكم لي والتخفيف عني الضغوط لما استطعت ان اكمل مسيرتي.

إلى الزميلات والزملاء :

فأنتم لم تدخروا جهداً في اعطائي المعلومات لكي اتميز بهذا الجهد.

والأهداء الخاص إلى الدكتور عياد أبو رمان:

أصراك الدائم وتحفيزك المستمر لي ..والأخذ بيدي لتحقيق مرتبة متقدمة من مسيرتي التعليمية.. ثمرته الوقوف أمام هذه اللجنة بهذا الجهد والعمل .

أهديكم كل باسمه رسالة الماجستير .. داعياً العلي القدير أن تكلل بالنجاح والقبول من قبل اعضاء لجنة المناقشة المحترمين.

الباحث: هاني المشاقبة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	الآية
ج	التقويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	إقرار السلامة اللغوية
و	شكر وتقدير
ز	الإهداء
ح	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
ل	قائمة الملاحق
م	الملخص باللغة العربية
م	الملخص باللغة العربية
ن	الملخص باللغة الانجليزية
الفصل الأول: الإطار العام	
1	المقدمة
3	مشكلة الدراسة
3	اسئلة الدراسة
4	أهمية الدراسة
5	أهداف الدراسة
6	فرضيات الدراسة
7	أنموذج الدراسة
8	حدود الدراسة
9	مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الاجرائية
الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	
12	أولاً: المقارنات المرجعية
23	ثانياً: الميزة التنافسية
31	ثالثاً: الدراسات السابقة

31	الدراسات العربية
36	الدراسات الأجنبية
41	ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
الفصل الثالث: منهجية الدراسة	
43	منهجية الدراسة:
43	مجتمع الدراسة وعينتها
46	مصادر جمع البيانات
47	أداة الدراسة
48	الاختبارات الخاصة بأداة الدراسة
49	التحقق من ملائمة البيانات للتحليل الإحصائي
50	الأساليب الإحصائية
الفصل الرابع: عرض نتائج التحليل الإحصائي	
52	أولاً: النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن المقارنات المرجعية
60	ثانياً: النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال الميزة التنافسية:
67	ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة
الفصل الخامس: مناقشة نتائج الدراسة	
78	أولاً: مناقشة النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال المقارنات المرجعية
82	ثانياً: مناقشة النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن مجال الميزة التنافسية:
83	ثالثاً: مناقشة النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة :
85	الاستنتاجات
86	التوصيات
88	المراجع
88	المراجع العربية:
90	المراجع الأجنبية:
92	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الفصل . الجدول
44	توزيع أفراد العينة تبعاً للمتغيرات الشخصية (ن = 110)	1 . 3
49	اختبار معاملات الثبات (كرونباخ ألفا) لجميع فقرات أبعاد الدراسة	2-3
49	اختبار التوزيع الطبيعي	3 . 3
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال المقارنات المرجعية	1 . 4
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد المقارنات المرجعية الداخلية	2 . 4
55	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد المقارنات المرجعية التنافسية	3 . 4
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد المقارنات المرجعية التشغيلية	4 . 4
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد المقارنات المرجعية الوظيفية	5-4
61	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد مجال الميزة التنافسية	6 – 4
62	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد قيادة التكلفة	7 – 4
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد التميز في الخدمة	8 – 4
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة عن فقرات بعد الاستجابة السريعة	9 – 4
68	اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح لأبعاد المتغير المستقل	10 – 4
69	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المقارنات المرجعية في تحقيق الميزة التنافسية	11 – 4
72	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المقارنات المرجعية في تحقيق ميزة قيادة التكلفة	12 – 4

الصفحة	اسم الجدول	الفصل . الجدول
74	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المقارنات المرجعية في تحقيق التميز في الخدمة	13 – 4
76	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المقارنات المرجعية في تحقيق ميزة الاستجابة السريعة	14 - 4

قائمة الأشكال

رقم الشكل	اسم الشكل	الصفحة
شكل (1-1)	انموذج الدراسة	8

قائمة الملاحق

رقم الملحق	اسم الملحق	الصفحة
ملحق (1)	قائمة بأسماء المحكمين	92
ملحق (2)	كتب تسهيل المهمة	93
الملحق (3)	الاستبانة	94

المخلص

أثر المقارنات المرجعية في تحقيق الميزة التنافسية
لدراسة تطبيقية على الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز"

اعداد

هاني المشاقبة

اشراف

الدكتور مراد سليم العطيانى

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر استخدام أسلوب المقارنات المرجعية على تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، ولتحقيق اهداف هذه الدراسة وغاياتها فقد اعتمدت الدراسة أولاً على المراجعة النظرية الشاملة لأدبيات الموضوع، ومن ثم التعرف على واقع تطبيق المقارنات المرجعية في الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية وذلك من خلال الاستبانة التي تم تطويرها وتوزيعها على العاملين في الشركات الأردنية الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، وقد تضمنت أداة الدراسة أربعة أنواع من المقارنات المرجعية: المقارنة المرجعية الداخلية، والمقارنة المرجعية التنافسية، والمقارنة المرجعية التشغيلية، والمقارنة المرجعية الوظيفية، في حين تضمنت الميزة التنافسية ثلاث متغيرات فرعية هي: قيادة الكلفة، التميز في المنتج، الاستجابة السريعة، وقد تم تجميع بيانات الدراسة من خلال توزيع (140) استبياناً على عينة من العاملين في الشركات الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، حيث استرجع منها (110) استبانة صالحة للتحليل الاحصائي وبنسبة استرجاع بلغت (78.57 %)، وباستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة في تحليل البيانات واختبار الفرضيات، فقد خلصت الدراسة إلى وجود اثر دال احصائياً لاستخدام اسلوب المقارنات المرجعية على تحقيق الميزة التنافسية لدى الشركات الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز، هذا وقد اوصت الدراسة بضرورة الاستمرار في استخدام اسلوب المقارنات المرجعية مع المؤسسات الرائدة في العالم، وذلك كوسيلة لتحقيق الميزة التنافسية والمحافظة عليها في الشركات موضوع البحث.

الكلمات المفتاحية: المقارنات المرجعية، الميزة التنافسية، الشركات الحاصلة على جائزة الملك عبد الله الثاني للتميز.

Abstract

The Impact of Benchmarking in Achieving Competitive Advantage Applied Study in the Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award for Excellence

Prepared by: Hani Awad Al-Mashagbah

Supervisor: Dr. Murad Salim Attiany

The aim of this study was to investigate the impact of benchmarking in Achieving Competitive Advantage Applied Study in the Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award for Excellence. To achieve study objectives and goals, the study was comprised of two parts; the first part focused on a comprehensive review of relevant theoretical literature, The second one determines the level of applying benchmarking in the Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award for Excellence and its impact in achieving competitive advantage in the Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award for Excellence. through a special questionnaire which was designed and distributed to a sample of employees working in Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award for Excellence. The questionnaire covered four practices of benchmarking (Internal benchmarking, competitive benchmarking, operational benchmarking and functional benchmarking). Also the instrument include three types of competitive benchmarking: (Low cost leadership, differentiation, and quick response), the researcher distributes (140) questionnaires to the a sample of workers in Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award for Excellence only (110) valid questionnaire for statistical analysis the responds rate equal to (78.57 %) Using the appropriate statistical methods in analysing the data and testing hypotheses, the study concluded that there is a statistically significant impact of using benchmarking in achieving competitive advantage in Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award for Excellence. The study recommended the necessity of continuing to use benchmarking with the leading institutions in as a means to achieve competitive advantage,

Keywords: Benchmarking, competitive advantage. Jordanian Companies Winning King Abdullah II Award for Excellence