

أثر الاستجابة الاستراتيجية على تحقيق الاسبقيات التنافسية في البنك العربي

اعدت من قبل

ولاء فؤاد موسى دغش

أشرف عليها

الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

قدمت هذه الرسالة

الى كلية الاعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

إدارة الاعمال

أيار 2020

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

صدق الله العظيم


المجادلة (11)

جامعة الإسراء

التفويض

أنا ولاء فؤاد موسى دغش أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسالتي للمكتبات أو المنظمات أو

الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها

التوقيع: 

التاريخ: 2020 / 5 / 11

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها:

" أثر الاستجابة الاستراتيجية على تحقيق الاسبقيات التنافسية في البنك العربي "

"وقد أُجيزت بتاريخ 2020 / 5 / 11"

أعضاء لجنة المناقشة

الاسم	اعضاء لجنة المناقشة	الجامعة	التوقيع
أ.د. زكريا مطلق الدوري	مشرفاً / رئيساً	جامعة الاسراء	
د.مراد سليم عطيانى	مناقشاً داخلياً	جامعة الاسراء	
د.نهلة نهاد الناظر	مناقشاً خارجياً	جامعة الشرق الاوسط	

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب ولاء فؤاد موسى دغش بعنوان: " أثر الاستجابة الاستراتيجية على

تحقيق الاسبقيات التنافسية في البنك العربي". أصبحت سليمة من الناحية اللغوية

الاسم:

التوقيع:

التاريخ: / / 2020

الشكر والتقدير

بعد حمدي لله تعالى على إنهاء رسالتي هذه أتقدم بخالص شكر وعظيم امتناني للأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري لإشرافه على رسالتي وما قدمه لي من علم سديد ونصائح قيمة نافعة لأثراء رسالتي وعلى ما بذله من جهد دؤوب من بداية رحلة البحث وحتى إتمام رسالتي هذه وان كتابة العبارات مهما علت فإنها لا تفي بكلمات الشكر والتقدير وتبقى عاجزة عن إيفائه حقه فجزاه الله عنا خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناته.

كما يسرني أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير لأعضاء هيئة التدريس في جامعة الإسراء واخص بالذكر عميد الكلية الاعمال وأعضاء الهيئة التدريسية والإداريين فيها.

وأخيرا أقدم شكري وتقديري للأساتذة الكرام أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على تفضلهم مناقشة رسالتي هذه، فلهم مني جميعاً كل شكر وتقدير على ما أبدوه من نصائح اثرت هذه الرسالة.

الباحثة

ولاء فؤاد موسى دغش

الإهداء

إلى من شجعني على مواصلة رحلة العلم.. والدي الغالي

إلى التي أمد الله في عمرها..أمي الغالية

إلى اخوتي سندي في هذه الحياة

إلى كل من شجعني وساعدني على إتمام هذا العمل

الباحثة

ولاء فؤاد موسى دغش

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
ب	الآية	--
ج	التفويض	--
د	قرار لجنة المناقشة	--
هـ	إقرار السلامة اللغوية	--
و	شكر وتقدير	--
ز	الإهداء	--
ح	قائمة المحتويات	--
ي	قائمة الجداول	--
ل	قائمة الأشكال	--
م	قائمة الملاحق	--
ن	الملخص باللغة العربية	--
س	الملخص باللغة الإنجليزية	--
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
2	مقدمة	:(1 . 1)
3	مشكلة الدراسة وأسئلتها	:(2 . 1)
4	أهداف الدراسة	:(3 . 1)
5	أهمية الدراسة	:(4 . 1)
5	فرضيات الدراسة	:(5 . 1)
6	أنموذج الدراسة	:(6 . 1)
7	التعريفات الإجرائية والاصطلاحية	:(7 . 1)
10	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة	2
11	الاستجابة الاستراتيجية	:(1 . 2)
23	الاسبقيات التنافسية	:(2 . 2)
30	الدراسات السابقة	:(3 . 2)
41	الفصل الثالث: منهجية الدراسة	3

الصفحة	الموضوع	الرقم
42	مقدمة	: (1 . 3)
42	أسلوب الدراسة	: (2 . 3)
43	مجتمع الدراسة	: (3 . 3)
43	عينة الدراسة	: (4 . 3)
43	وحدة المعاينة والتحليل	: (5 . 3)
43	المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	: (6 . 3)
46	مصادر الحصول على البيانات	: (7 . 3)
48	المعالجة الإحصائية المستخدمة	: (8 . 3)
49	صدق استبانة الدراسة وثباتها	: (9 . 3)
51	الفصل الرابع: تحليل البيانات واختبار الفرضيات	4
52	الإجابة على أسئلة أداة الدراسة	: (1 . 4)
64	اختبار التوزيع الطبيعي وعدم التداخل الخطي	: (2 . 4)
66	اختبار فرضيات الدراسة	: (3 . 4)
81	ملخص تحليل اختبار الفرضيات البحثية للدراسة	: (4 . 4)
82	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات	5
83	تمهيد	: (1- 5)
83	مناقشة نتائج الدراسة الوصفية	: (2- 5)
89	النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات العدمية للدراسة	: (3- 5)
92	التوصيات	: (4- 5)
94	قائمة المراجع	
95	أولاً: المراجع باللغة العربية	----
97	ثانياً: المراجع باللغة الانجليزية	----
100	قائمة الملاحق	----

قائمة الجداول

الصفحة	الموضوع	الرقم
44	توزيع العينة بحسب النوع الاجتماعي	1 - 3
44	توزيع أفراد العينة بحسب الفئة العمرية	2 - 3
45	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	3 - 3
45	يوضح توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة	4 - 3
46	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي	5 - 3
47	ابعاد الاستجابة الاستراتيجية	6 - 3
47	ابعاد الاسبقيات التنافسية	7 - 3
47	مقياس ليكرت الخماسي لإجابات المبحوثين	8 - 3
50	معاملات كرو نباخ الفا لفقرات الاستبانة	9 - 3
53	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد وحدة التحليل عن الاستجابة الاستراتيجية	1 - 4
54	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات التكيف الاستراتيجي	2 - 4
56	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات المرونة التنظيمية	3 - 4
58	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاسبقيات التنافسية	4 - 4
59	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الاستجابة السريعة	5 - 4
60	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات بعد الجودة العالية	6 - 4
62	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات لبعء التكلفة الاقل	7 - 4
63	الايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات لبعء التميز	8 - 4
65	التوزيع الطبيعي بتطبيق اختبار Kolmogorov-Smirnov(K-S)	9 - 4
66	نتائج اختبار التداخل الخطي بين المتغيرات المستقلة	10 - 4
66	تحليل التباين ANOVA لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الاسبقيات التنافسية	11 - 4
67	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الاسبقيات التنافسية	12 - 4
68	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لبيان أثر ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الاسبقيات التنافسية في البنك العربي في العاصمة الاردنية عمان	13 - 4

69	تحليل التباين ANOVA لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الاستجابة السريعة	14 - 4
70	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الاستجابة السريعة	15 - 4
71	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أثر ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الاستجابة السريعة في البنك العربي في العاصمة الاردنية عمان	16 - 4
72	تحليل التباين ANOVA لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الجودة العالية	17 - 4
73	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الجودة العالية	18 - 4
74	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أثر ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في الجودة العالية في البنك العربي في العاصمة الاردنية عمان	19 - 4
75	تحليل التباين ANOVA لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في التكلفة الأقل	20 - 4
76	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في التكلفة الأقل	21 - 4
77	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أثر ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في التكلفة الأقل في البنك العربي في العاصمة الاردنية عمان	22 - 4
78	تحليل التباين ANOVA لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في التميز	23 - 4
79	تحليل الانحدار المتعدد لتأثير ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في التميز	24 - 4
80	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لبيان أثر ابعاد الاستجابة الاستراتيجية في التميز في البنك العربي في العاصمة الاردنية عمان	25 - 4
81	ملخص تحليل اختبار الفرضيات البحثية للدراسة	26 - 4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
7	انموذج الدراسة	1.1
14	العلاقة بين الاستجابة الاستراتيجية والأداء والموارد التنظيمية	1.2
16	مراحل الاستجابة الاستراتيجية	2.2

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم
107	أسماء محكمي الاستبانة	1
108	الاستبانة	2

"أثر الاستجابة الاستراتيجية على تحقيق الاسبقيات التنافسية في البنك العربي"

اعداد

ولاء فؤاد موسى دغش

اشراف

الأستاذ الدكتور زكريا مطلق الدوري

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى قياس تحديد أثر الاستجابة الاستراتيجية (التكيف الاستراتيجي والمرونة التنظيمية) على الاسبقيات التنافسية في البنك العربي. وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في البنك العربي وفروعه في العاصمة الأردنية عمان، وتم سحب عينة عشوائية من مجتمع الدراسة واعتمدت وحدة التحليل من المديرين ورؤساء الأقسام والموظفين وبلغ تعدادهم (257) مبحثاً. واستخدم المنهج الوصفي التحليلي، وطورت استبانة كأداة لجمع البيانات تكونت من (34) فقرة. واستخدمت العديد من الأساليب الإحصائية الملائمة من خلال استخدام برنامج الحزمة الاحصائية SPSS. وتوصلت الدراسة إلى: وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للاستجابة الاستراتيجية بأبعادها المتمثلة (التكيف الاستراتيجي والمرونة التنظيمية) على تحقيق الاسبقيات التنافسية بأبعادها المتمثلة (الاستجابة السريعة، وجودة العمل العالية، والكلفة الأقل، والتميز) في البنك العربي، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستجابة الاستراتيجية بأبعادها المجتمعة (التكيف الاستراتيجي والمرونة التنظيمية) في كل من الاستجابة السريعة، والجودة العالية والكلفة الأقل والتميز في تقديم الخدمة في البنك العربي وفروعه في العاصمة الأردنية عمان .

وأوصت الدراسة الى ضرورة الاستجابة الاستراتيجية من قبل ادارة وموظفي البنك العربي بما يضمن بقاءه بصورة قوية في البيئة الداخلية والخارجية، وضرورة الاهتمام بالاسبقيات التنافسية وذلك لتشجيع الاستخدام الأمثل للموارد داخل أفرع البنك.

الكلمات المفتاحية: الاستجابة الاستراتيجية، التكيف الاستراتيجي، المرونة التنظيمية، الاسبقيات التنافسية، البنك العربي، الاردن.

The Impact Of Strategic Response On Achieving Competitive Priorities In Arab Bank

Prepared by

Walaa Fouad Musa Daghsh

Supervised by

Prof. Zakaria Metlak Aldouri

The Abstract

The study aimed to measure the impact of strategic response (strategic adjustment and regulatory flexibility) on Arab Bank's competitive advantages. The study community consisted of all employees of Arab Bank and its branches in the Jordanian capital Amman, and a random sample was withdrawn from the study community and the analysis unit was adopted from managers, department heads and employees and reached 257 researchers. The descriptive analytical approach was used and questionnaire was developed as a data collection tool consisting of (34) paragraphs. Many appropriate statistical methods were used through the use of the SPSS.

The study found: a statistically significant impact of the strategic response in its dimensions (strategic adjustment and organizational flexibility) on achieving competitive precedence in its dimensions (rapid response, high work quality, lower cost, lower cost, excellence) in The Arab Bank, and a statistically significant impact of the strategic response in its combined dimensions (strategic adjustment and organizational flexibility) in both rapid response, high quality, lower cost and excellence in providing service at Arab Bank and its branches in The Jordanian capital Amman.

The study recommended the need for a strategic response by the management and staff of Arab Bank to ensure its strong survival in the internal and external environment, and the need to pay attention to competitive precedents in order to encourage the optimal use of resources within the bank's branches.

Keywords: Strategic Response, Strategic Adjustment, Organizational Flexibility, Competitive Precedents, Arab Bank, Jordan.

الفصل الأول الإطار العام للدراسة

(1_1): المقدمة

(2_1): مشكلة الدراسة وأسئلتها

(3_1): أهداف الدراسة

(4_1): أهمية الدراسة

(5_1): فرضيات الدراسة

(6_1): أنموذج الدراسة

(7_1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية