

استراتيجيات التحسين المستمر وأثرها على تحقيق تميز الاداء

"دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الأردنية"

أعدت من قبل

محمد كامل كريم الدليمي

أشرف عليها

الدكتور مراد سليم عطيان

قدمت هذه الرسالة

الى كلية الاعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

ادارة الأعمال

أيار 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ.

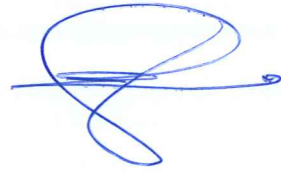
﴿وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ
فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ﴾

[لقمان: 12].

تفويض

انا الموقع ادناه "محمد كامل كريم الدليمي" أفوض جامعة الاسراء بتزويد نسخ من رسالتي التي جاءت بعنوان "استراتيجيات التحسين المستمر وأثرها على تحقيق تميز الاداء - دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الأردنية" للمنظمات الجامعية او المؤسسات او الهيئات او الاشخاص المعنيين بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها .

الاسم: محمد كامل كريم الدليمي



التوقيع:

التاريخ: 2020 / 5 / 21

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: استراتيجيات التحسين المستمر وأثرها على تحقيق

تميز الاداء - دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الاردنية

وقد أُجيزت بتاريخ 2020 / 5 / 21

أعضاء لجنة المناقشة

التوقيع	صفة العضو	الاسم
	مشرفاً ورئيساً	الدكتور مراد سليم عطيانى
	عضواً داخلياً	الدكتور بلال خلف السكارنة
	عضواً خارجياً	الدكتور نضال امين الصالحي

إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب محمد كامل كريم الدليمي وعنوانها: استراتيجيات التحسين المستمر وأثرها على تحقيق تميز الاداء - دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الاردنية"، حتى أصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم: عبد الرحيم محمود

التوقيع: 

التاريخ: 2020 /5/ 30

الشكر والتقدير

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على خير الخلق أجمعين محمد بن عبد الله صلى الله عليه وسلم

بعد الانتهاء من هذا الجهد العلمي المتواضع لا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان الى المشرف الفاضل الدكتور مراد سليم عطيانى الذي تكرم مشكوراً بقبول الإشراف على هذه الرسالة، وقدم لي النصح والإرشاد طيلة فترة إعدادها.

وشكري موصول الى جميع الاساتذة على كل ما بذلوه من مجهود خالص لوجه الله تعالى لإخراج هذه الرسالة لحيز الوجود

وأشكر رئاسة جامعة الأسراء وعمادة كلية العلوم الادارية والمالية ورئاسة قسم إدارة الاعمال. وشكري وتقديري موصول الى كل من وقف بجانبى خلال مسيرتي العلمية داعياً للجميع ان يوفقههم الله في خدمة طلبة العلم ومن الله التوفيق.

الباحث

محمد كامل كريم الدليمي

الاهداء

الى من اشعر بانتمائي اليه يجري في عروقي وقد غادرتهُ مُجبراً بلد الإباء والتضحية والإيثار

وطني العزيز العراق

وجدتُ حُبكَ أكبر من كل حب فبدأت بك يا عراق المحبة والسلام

الى والدي مظلة الأمان ومعلمي لمنظومة القيم والأخلاق ...

الى والدتي الحبيبة منبع الحنان وشلال المودة ومرتكز الأمان ..

الى اخي واخواتي أنيسي غربتي وسندي عند الشدائد ...

الى اساتذتي الكرام ومن كان لهم الفضل الأكبر في ان ترى دراستي النور

الى احبتي واقربائي واصدقائي وسر سعادتي ...

اهدي لكم جميعاً هذا الجهد العلمي المتواضع علَّه ينال رضاكم

الباحث

محمد كامل كريم الدليمي

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	الرقم
ب	الآية	--
ج	التفويض	--
د	قرار لجنة المناقشة	--
هـ	إقرار السلامة اللغوية	--
و	الشكر والتقدير	--
ز	الإهداء	--
ح	قائمة المحتويات	--
ي	قائمة الجداول	--
ك	قائمة الاشكال	--
ل	قائمة الملاحق	--
م	الملخص باللغة العربية	--
ن	الملخص باللغة الإنجليزية	--
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
2	المقدمة	:(1 . 1)
3	مشكلة الدراسة	:(2 . 1)
4	اسئلة الدراسة	:(3 . 1)
5	أهداف الدراسة	:(4 . 1)
6	أهمية الدراسة	:(5 . 1)
7	أنموذج الدراسة	:(6 . 1)
8	فرضيات الدراسة	:(7 . 1)
9	مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية	:(8 . 1)
11	حدود الدراسة	:(9 . 1)
12	محددات الدراسة	:(10 . 1)
13	الفصل الثاني: الإطار النظري الدراسات السابقة	2
14	مقدمة	:(1-2)

الصفحة	الموضوع	الرقم
16	استراتيجيات التحسين المستمر	: (2-2)
23	تميز الأداء	: (3-2)
29	الدراسات السابقة	: (4-2)
39	ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة	: (5-2)
39	نبذة عن قطاع الاتصالات الأردنية	: (6-2)
43	الفصل الثالث : منهجية الدراسة	3
44	مقدمة	: (1 . 3)
44	منهج الدراسة	: (2 . 3)
45	مجتمع الدراسة	: (3 . 3)
45	عينة الدراسة	: (4 . 3)
47	المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة	: (5 . 3)
51	أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات	: (6 . 3)
53	المعالجة الإحصائية المستخدمة	: (7 . 3)
55	صدق أداة الدراسة وثباتها	: (8 . 3)
57	الفصل الرابع: النتائج واختبار الفرضيات	4
58	مقدمة	: (1 . 4)
58	تحليل بيانات الدراسة	: (2 . 4)
69	تحليل مدى ملائمة البيانات لافتراضات اختبار فرضيات الدراسة	: (3 . 4)
70	اختبار فرضيات الدراسة	: (4 . 4)
81	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات	5
82	مناقشة النتائج	: (1- 5)
88	التوصيات	: (2- 5)
90	قائمة المراجع	
91	المراجع باللغة العربية	----
94	المراجع باللغة الانجليزية	----
98	قائمة الملاحق	----

قائمة الجداول

الرقم	الموضوع	الصفحة
1-3	أسماء الشركات وعدد الاستبيانات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل	46
2-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع الاجتماعي	47
3-3	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير الفئة العمرية	48
4-3	توزيع أفراد وحدة المعاينة والتحليل حسب متغير المؤهل العلمي	49
5-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة الوظيفية	49
6-3	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المركز الوظيفي	50
7-3	ابعاد المتغير المستقل	52
8-3	ابعاد المتغير التابع	52
9-3	مقياس أداة الدراسة	53
10-3	معامل ثبات الاتساق الداخلي لاستراتيجيات الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	55
1-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى لمتغير كايزن في التحسين المستمر في شركات الاتصالات الاردنية	59
2-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى المقارنات المرجعية في شركات الاتصالات الاردنية	61
3-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى الحيود السداسي	62
4-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t لمستوى تميز الخدمات في شركات الاتصالات الأردنية	65
5-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى قيادة الكلفة	66
6-4	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى للاستجابة السريعة	68
7-4	نتائج اختبار تضخم التباين والتباين المسموح به ومعامل الالتواء	70
8-4	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير استراتيجيات التحسين المستمر على تحقيق تميز الاداء في شركات الاتصالات الأردنية	71
9-4	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاستراتيجيات التحسين المستمر على تميز الخدمات في شركات الاتصالات الأردنية	73
10-4	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاستراتيجيات التحسين المستمر على قيادة الكلفة في شركات الاتصالات الأردنية	75
11-4	نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لاستراتيجيات التحسين المستمر على الاستجابة السريعة في شركات الاتصالات الأردنية	78

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الرقم
7	انموذج الدراسة	1-1
21	مفهوم المقارنة المرجعية كعملية	1-2

قائمة الملاحق

الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
98	استبانة الدراسة	ملحق(1)
103	قائمة بإسماء المحكمين	ملحق(2)

استراتيجيات التحسين المستمر وأثرها على تحقيق تميز الاداء
دراسة تطبيقية على شركات الاتصالات الأردنية

اعداد

محمد كامل الدليمي

اشراف

الدكتور مراد سليم عطيانى

الملخص باللغة العربية

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر استراتيجيات التحسين المستمر المتمثلة في (استراتيجية كايزن، والمقارنات المرجعية، والحيود السداسي) على تحقيق تميز الاداء بأبعاده (تميز الخدمات، وقيادة التكلفة، والاستجابة السريعة) في شركات الاتصالات الأردنية. حيث تكوّن مجتمع الدراسة من جميع شركات الاتصالات (زين، واورانج، وامنية) وجرى سحب عينة طبقية متساوية من مجتمع الدراسة تكونت من (201) عنصرا ، استرجع منها (155) عنصرا واستبعد (4) عناصر واصبح عدد افراد العينة الخاضعين للتحليل (151) عنصرا في مختلف المستويات الإدارية، ولتحقيق اهداف الدراسة وغاياتها قام الباحث بتطوير استبانة خاصة كأداة لجمع البيانات تكونت من (34) فقرة. واستخدمت العديد من الأساليب الإحصائية منها: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار (t) لعينة مستقلة، وتحليل الانحدار البسيط والمتعدد. وبعد إجراء عمليات التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التي كان من بين ابرزها وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات التحسين المستمر المتمثلة في استراتيجية كايزن والمقارنات المرجعية على تحقيق تميز الاداء بأبعاده مجتمعة ومتفرقة، في حين لم تجد الدراسة اثر دال احصائيا للحيود السداسي على تحقيق تميز الاداء في الخدمات وقيادة التكلفة والاستجابة السريعة، وفي ضوء النتائج التي تم التوصل اليها فقد أوصى الباحث بضرورة الاستمرار في تطبيق استراتيجيات التحسين المستمر نظرا لما لها من دور في تحقيق تميز الاداء إضافة الى التوصية بضرورة العمل على التوسع في تطبيق الحيود السداسي كأداة من أدوات التحسين المستمر

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات التحسين المستمر، تميز الاداء، شركات الاتصالات الأردنية.

**Continuous Improvement Strategies and their Impact on Achieving Excellence
Performance: An Applied Study on Jordanian Telecom Companies**

Prepared by

Mohammed Kamel Al-Dulaimi

Supervisor

Dr. Murad Salim Attiany

Abstract in English

This study aimed to measure the impact of continuous improvement strategies represented by (Kaizen method, reference comparisons, and hexagonal diffraction) to achieve performance excellence in its dimensions (service excellence, cost leadership, and rapid response) in Jordanian telecom companies. The study population consisted of all telecommunications companies (Zain, Orange, and Umniah) an equal stratified sample was drawn from the study population, which consisted of (201) elements, of which (155) were retrieved and excluded (4) elements, and the number of respondents in the analysis became (151) in the various administrative levels, and to achieve the study's goals and objectives, the researcher developed a special questionnaire as a tool for collecting data consisting of (34) paragraphs. Several statistical methods were used, including arithmetic means, standard deviations, test (t) for an independent sample, and simple and multiple regression analysis. After conducting statistical analysis of the study data, the study reached the results, among which the most prominent were the presence of a statistically significant effect of continuous improvement strategies represented by the Kaizen method and reference comparisons on achieving performance excellence with its combined and dispersed dimensions, while the study did not find a statistically significant effect of hexagons on Achieving performance excellence in services, cost leadership and rapid response, and in light of the results reached, the researcher recommended the necessity of continuing to apply continuous improvement strategies due to its role in achieving performance excellence in addition to recommending the need to work to expand the application of the hexagon as a tool of continuous improvement.

Key words: continuous improvement strategies, achieving performance excellence, Jordanian telecommunications companies.