

أثر إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي في الشركة الدولية للدواء في الأردن

أعدت من قبل

مصعب سمير محمود الرواجيح البقوم

أشرف عليها

الدكتور محمد سلامه زيد المهائره

قدمت هذه الرسالة

الى كلية الاعمال كجزء من متطلبات الحصول على درجة الماجستير في

ادارة الأعمال

مايو 2020

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

{ قَالُوا سُبْحٰنَكَ لَا عِلْمَ لَنَا اِلاَّ مَا

عَلَّمْتَنَا اِنَّكَ اَنْتَ الْعَلِیْمُ الْحَكِیْمُ }

صَدَقَ اللّٰهُ الْعَظِیْمُ

(البقرة: 32)

جامعة الإسراء

التفويض

أنا مصعب سمير محمود الرواجيح أفوض جامعة الإسراء بتزويد نسخ من رسائلي للمكتبات أو الشركات أو الهيئات أو الأشخاص المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

التوقيع: 

التاريخ: 2020/ 5 /11

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها: 'أثر إعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي : دراسة على شركة الدونية للدواء في الأردن'.

وقد أجازت بتاريخ 2020/05 /11

اعضاء لجنة المناقشة	الجامعة	التوقيع
1- د. محمد سلامة المهاريه	جامعة الإسراء	
2- د. بلال خنف اسكارنه	جامعة الإسراء	
3- د. خالد بني حمدان	جامعة عمان العربية	

نموذج إقرار

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالب مصعب سمير محمود الزواجيج اليقوم ' اثر اعادة
هندسة العمليات على الأداء التنظيمي :دراسة على الشركة الدولية للدواء في الأردن'.
وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم: أ.شيخة محمد الشخايرة

التوقيع: 

التاريخ: 2020/ 5 / 11

شكر وتقدير

الحمد لله الذي بفضلله وشكره تدوم النعم، والصلاة على خير خلقه سيد الأمم؛ نبينا محمد صلى الله عليه وسلم.

لا يسعني وقد خطوتُ هذه الخطوةَ على دربِ العلمِ إلا أن أرفعَ الشكرَ خالصاً إلى الله سبحانه وتعالى الذي أعانني على إنجاز هذه الرسالة المتواضعة، كما أقدمُ شكري البالغ وتقديري الجَمِّ إلى من غمرني برعايته الطيبة وكان لي هادياً كريماً والذي أتشرفُ وأفتخرُ بإشرافه على هذه الرسالة الدكتور/ محمد سلامه زيد المهايه، والشكر والتقدير والاحترام لأعضاء لجنة المناقشة لقبولهم المشاركة في تقييم هذه الرسالة، فلهم مني كلُّ المحبة والتقدير والاحترام، كما أقدم الشكر إلى الأستاذ محمد وفيق علي عياش رئيس قسم الموارد البشرية في الشركة الدولية للدواء في الأردن على تعاونه معي، وأخيراً أتقدم بخالص الشكر والتقدير لكل من أسهم في إنجاز الرسالة، سواء برأي، أو توجيه، أو دعم، أو تسهيلات.

الباحث :

مصعب سمير محمود الرواجيح البقوم

إهداء

إلى من أشعل شمعةً في طريق عملنا وإلى من وقف على تعليمي وأعطى حصيلةً جهده
لينير لي الدرب في سبيل العلم والذي العزيز أمدَّ الله في عمره.

إلى نبع الحنآن والمحبة والمودة والسلام إلى القلب الصافي الطاهر؛ والدتي الغالية أمدَّ الله
في عمرها.

إلى من تحملت انشغالي وكانت عوناً لي إلى رفيقة دربي وشريكة حياتي، والشمعة
المضيئة زوجتي الغالية خيلاء.

إلى رياحين حياتي في الشدة والرِّخاء بناتي الغاليات، نسرين، نيفين.

إلى اخي وأخواتي الكرام.

إلى كل من شجّعتني على مواصلة مسيرتي العلمية.

إليهم جميعاً أهدي ثمرة جهدي المتواضع

الباحث :

مصعب سمير محمود الرواجيح البقوم

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	عنوان الرسالة
ب	الآية الكريمة
ج	التفويض
د	قرار اللجنة المناقشة
هـ	نموذج إقرار
و	شكر وتقدير
ز	الإهداء
ح	قائمة المحتويات
ل	قائمة الجداول
ن	قائمة الأشكال
س	قائمة الملاحق
ع	الملخص باللغة العربية
ف	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
2	(1-1): المقدمة
4	(2-1): مشكلة الدراسة وأسئلتها

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
7	(3-1): أهداف الدراسة
8	(4-1): أهمية الدراسة
9	(5-1): فرضيات الدراسة
10	(6-1): أنموذج الدراسة
11	(7-1): حدود الدراسة
12	(8-1): مصطلحات الدراسة وتعريفاتها الإجرائية
16	الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة
17	(1-2): المقدمة
18	(2-2): إعادة هندسة العمليات
33	(3-2): الأداء التنظيمي
39	(4-2): الدراسات السابقة
49	(5-2): ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
50	(6-2): نبذة عن الشركة الدولية للدواء في الأردن
52	الفصل الثالث منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)
53	(1-3): المقدمة
53	(2-3): منهج الدراسة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
53	(3-3): مجتمع الدراسة
54	(4-3): عينة الدراسة والخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة
56	(5-3): ادارة الدراسة ومصادر الحصول على البيانات والمعلومات
58	(6-3): المعالجات الإحصائية
59	(7-3): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
60	(8-3): صدق أداة الدراسة وثباتها
62	الفصل الرابع عرض النتائج واختبار الفرضيات
63	(1-4): المقدمة
63	(2-4): الإجابة عن أسئلة الدراسة
69	(3-4): تحليل مدى ملائمة البيانات لاختبار فرضيات الدراسة
70	(4-4): اختبار فرضيات الدراسة
80	الفصل الخامس النتائج والتوصيات
81	(1-5): المقدمة
81	(2-5): النتائج

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
90	(3-5): التوصيات
90	(4-5): الدراسات المستقبلية
91	قائمة المراجع
92	أولاً: المراجع العربية
99	ثانياً: المراجع الأجنبية
102	قائمة الملاحق

قائمة الجدول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
55	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص الشخصية والوظيفية	1-3
59	مفتاح تصحيح أدوات الدراسة	2-3
60	التوزيع الطبيعي للمتغيرات الدراسة	3-3
61	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (مقياس كرونباخ ألفا)	4-3
64	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع بناء الهيكل التنظيمي في الشركة الدولية للدواء في الأردن	1-4
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع اللاتزام ودعم الإدارة العليا في الشركة الدولية للدواء في الأردن	2-4
65	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع تمكين العاملين في الشركة الدولية للدواء في الأردن	3-4
66	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وواقع الثقافة التنظيمية في الشركة الدولية للدواء في الأردن	4-4
67	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى العمليات الداخلية في الشركة الدولية للدواء في الأردن	5-4
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى التعلم والنمو في الشركة الدولية للدواء في الأردن	6-4
68	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى تحقيق الأهداف في الشركة الدولية للدواء في الأردن	7-4

قائمة الجدول

الصفحة	الموضوع	الفصل - الجدول
69	نتائج اختبار تضخم التباين VIF والتباين المسموح به Tolerance ومعامل الالتواء Skewness	8-4
71	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير اعادة هندسة العمليات بأبعاده على الأداء التنظيمي في الشركة الدولية للدواء في الأردن	9-4
73	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد لتأثير اعادة هندسة العمليات بأبعاده على العمليات الداخلية في الشركة الدولية للدواء في الأردن	10-4
75	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد للتأثير اعادة هندسة العمليات بأبعاده على التعلم والنمو في الشركة الدولية للدواء في الأردن	11-4
77	نتائج اختبار تحليل الأنحدار المتعدد للتأثير لتأثير اعادة هندسة العمليات بأبعاده على تحقيق الأهداف في الشركة الدولية للدواء في الأردن	12-4

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	الفصل - الشكل
11	أنموذج الدراسة	1-1
28	أبعاد هندسة العمليات للدراسة الحالية	1-2

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	رقم الملحق
103	قائمة بأسماء محكمي أداة الدراسة (الاستبانة)	1
104	كتاب تسهيل مهمة لشركة الدولية للدواء في الأردن	2
105	موافقة الشركة الدولية للدواء في الأردن على تطبيق الدراسة	3
106	أداة الدراسة (الاستبانة)	4

المخلص باللغة العربية

أثر اعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي

(دراسة تطبيقية على الشركة الدولية للدواء في الأردن)

إعداد الطالب: مصعب سمير محمود الرواجيح البقوم

إشراف: الدكتور محمد سلامه زيد المهاريه

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر اعادة هندسة العمليات على الأداء التنظيمي في الشركة الدولية للدواء في الأردن، كما بينت الدراسة أبعاد اعادة هندسة العمليات المتمثلة في (بناء الهيكل التنظيمي، الإلتزام ودعم الإدارة العليا، تمكين العاملين، الثقافة التنظيمية)، إضافة إلى أبعاد الأداء التنظيمي المتمثلة في (العمليات الداخلية، التعلم والنمو، تحقيق الأهداف، وتم اختيار عينة عشوائية مكونة من (76) ستة وسبعين موظفاً من العاملين في الإدارات العليا والوسطى والدنيا في الشركة الدولية للدواء في الأردن. واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج مفادها أن اعادة هندسة العمليات بأبعادها جاءت بدرجة مرتفعة، كما بينت النتائج أن الأداء التنظيمي بأبعاده جاء بدرجة مرتفعة، أما فيما يتصل بالفرضيات تبين وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ل اعادة هندسة العمليات بأبعادها على الأداء التنظيمي، وبينت النتائج أن أبعاد هندسة العمليات لا تشكل مقداراً متساوياً من الأهمية النسبية في الشركة الدولية للدواء في الأردن عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$). وبناءً عليه أوصت الدراسة بضرورة اكتساب الشركة الدولية للدواء في الأردن لآليات اعادة هندسة العمليات، من منطلق تحسين مستوى الجودة، وتشجيع الإبداع، والمرونة في الأداء التنظيمي.

الكلمات الرئيسية: إعادة هندسة العمليات(الهندرة) - الأداء التنظيمي - شركة الأدوية الدولية في

الأردن.

ABSTRACT

THE IMPACT OF PROCESS REENGINEERING ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE

(An Applied Study on the International Drug Company in Jordan)

Prepared by

MUSAB SAMEER MAHMOUD ALRAWAJIHALBGOOM

Supervisor

Dr. MOHAMMAD SALAMEH ZAID ALMAHIRAH

The study aimed to identify the effect of process re-engineering on the organizational performance of the International Drug Company in Jordan, and the study also showed the dimensions of process re-engineering represented in (rebuilding the organizational structure, commitment, and support to senior management, employee empowerment, organizational culture), In addition to the organizational performance dimensions represented in (internal processes, learning, and growth, achieving goals) and a random sample consisting of (76) of employees working in the upper, middle and lower departments of the International Drug Company in Jordan was chosen. The study used the descriptive-analytical method, and reached a set of results that the process re-engineering with its combined dimensions came with a high degree, as the results showed that the organizational performance with its combined dimensions came with a high degree, while in relation to the hypotheses it was found that there was a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) to re-engineering with their dimensions on organizational performance, The results showed that the dimensions of process re-engineering do not constitute an equal amount of relative importance in the International Drug Company in Jordan at the level ($\alpha \leq 0.05$). Accordingly, the study recommended that the International Drug Company in Jordan should acquire mechanisms for process re-engineering, in terms of improving the quality level, and encouraging creativity, and flexibility in organizational performance.

Keywords: **Keywords:** Process Reengineering - Organizational Performance - International Drug Company in Jordan.