

أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمجموعة الاتصالات

الأردنية - أورانج

إعداد

سليمان محمد سالم حياصات

إشراف

الأستاذ الدكتور محمد ماضي الكساسبة

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة لمجموعة الاتصالات الأردنية - أورانج. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وقد استخدمت الاستبانة أداة لجمع بيانات الدراسة، وتكونت عينة الدراسة من (250) مفردة، وتم توزيع الاستبانات عليهم، واسترد منها (199) استبانة، وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- هناك أثر لإدارة الجودة الشاملة ببعديها (التحسين المستمر، وتدريب العاملين وتطويرهم) في الميزة التنافسية المستدامة لمجموعة الاتصالات الأردنية - أورانج.
- هناك أثر لإدارة الجودة الشاملة ببعديها (التزام الإدارة العليا، وتدريب وتطوير العاملين) في الموارد القيمة في مجموعة الاتصالات الأردنية - أورانج
- هناك أثر لإدارة الجودة الشاملة ببعديها (التحسين المستمر، وتدريب وتطوير العاملين) في الموارد النادرة في مجموعة الاتصالات الأردنية - أورانج.

- هناك أثر لإدارة الجودة الشاملة ببعدها (تدريب العاملين وتطويرهم) في الموارد التي يصعب تقليدها في مجموعة الاتصالات الأردنية - أورانج.

- هناك أثر لإدارة الجودة الشاملة ببعديها (التحسين المستمر، وتدريب العاملين وتطويرهم) في الموارد غير القابلة للاستبدال في مجموعة الاتصالات الأردنية - أورانج.

وقد أوصت الدراسة بضرورة إجراء المزيد من الدراسات التي تربط بين إدارة الجودة الشاملة ومتغيرات أخرى، مثل: التمكين والرضا الوظيفي.

The Impact of Total Quality Management on Achieving Sustainable Competitive Advantage for Jordan Telecom Group – Orange

prepared by:

Suliman Mohmmad Huasat

Supervised by:

Prof. Mohammed Mufaddy Al-Kasasbeh

Abstract

This study aimed at measuring the impact of total quality management on achieving sustainable competitive advantage for Jordan Telecom Group-Orange.

The descriptive analytical method is used, and a questionnaire is used as the instrument for data collection. The study sample consisted of (250) individuals. 199 questionnaires were retrieved.

After conducting the statistical analysis process, the study reached the following results:

- There is an impact of total quality management in its two dimensions (continuous improvement, employees training and development) on sustainable competitive advantage for the Jordan Telecom Group-Orange.
- There is an impact of total quality management in its two dimensions (top management commitment, employees training and development) on valuable resources in Jordan Telecom Group-Orange, and negatively correlated with

the dimension of employees participation and the score resources in the Jordanian Telecom Group-Orange.

- There is an impact of total quality management with its two dimensions (employee training and development) on resources that are difficult to imitate in Jordan Telecom Group-Orange.
- There is an impact of total quality management with its two dimensions (continuous improvement, employees training and development) on non-replaceable resources in Jordan Telecom Group-Orange.

The study recommended that more studies to be conducted in terms of the relationship between total quality management and other variables like empowerment and job satisfaction.