

The Impact of Total Quality Management on Competitive Advantage at Jordanian Chemicals Companies: Moderating Role of Knowledge Sharing

Prepared by

Eman sager Al-Maaitah

Supervised by

Dr. Mufleh Al Jarrah

Abstract

This study aimed to investigate the impact of total quality management through the dimensions of Customer Focus, Leadership, Employees' Needs and Supplier Quality on competitive advantage through the dimensions of Product, Price, and Quality in Jordanian chemicals companies with the moderating role of knowledge sharing. A descriptive analytical method was followed by developing a questionnaire to collect data. The researcher distributed questionnaires among employees who are working at quality management department, human resource department, and production department within Jordanian chemical companies. By which only 277 questionnaires were valid to statistical analysis that was performed by the use of SPSS software.

The finding of the study revealed that there is a statistically significant impact of total quality management with its dimensions (Customer Focus, Leadership, Employees' Needs and Supplier Quality) on competitive advantage within Jordanian chemical companies. Also, it was found that there is a statistically significant impact of total quality management on product, price, and quality as well as a statistically significant moderating role of knowledge sharing in the relationship between total quality management and competitive advantage in Jordanian chemical companies.

At the end the researcher came out with a group of recommendations, including Companies are encouraged to enhance their ultimate objective to create great customer value, it is recommended that the director in a certain firm should motivate employees to beat their weakness, and business processes in any company should be interrelated with its products.

Keywords: Total Quality Management, Competitive Advantage, Knowledge Sharing, and Jordanian Chemical Companies.

أثر إدارة الجودة الشاملة على الميزة التنافسية للشركات الكيماوية الأردنية: الدور المعدل لمشاركة المعرفة

إعداد

إيمان صقر المعاينة

إشراف

الدكتور مفلح الجراح

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر إدارة الجودة الشاملة من خلال أبعادها المتمثلة بكل من (التركيز على العملاء، القيادة، احتياجات العاملين، جودة الموردين) على الميزة التنافسية من خلال أبعادها المتمثلة بكل من (المنتج، السعر، الجودة) للشركات الكيماوية الأردنية، بالإضافة إلى معرفة الدور المعدل لمشاركة المعرفة على هذه العلاقة، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم وتطوير استبانة كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيعها على الموظفين العاملين في أقسام إدارة الجودة والموارد البشرية والإنتاج في شركات الكيماويات الأردنية، حيث تم إدخال 277 استبانة للتحليل الإحصائي عبر برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة بأبعادها (التركيز على العملاء، والقيادة، واحتياجات العاملين، وجودة الموردين) على الميزة التنافسية في شركات الكيماويات الأردنية، ووجود أثر ذو دلالة إحصائية لإدارة الجودة الشاملة على كل من المنتج والسعر والجودة، ووجود دور معدل لمشاركة المعرفة على العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية في شركات الكيماويات الأردنية.

وخرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: بناءً على أهمية تعزيز الهدف الرئيسي لدى الشركات لخلق قدر كبير من العملاء، فإنه من المهم أن يحفز مدراء الشركات موظفيهم على التغلب على ضعفهم، وأن تكون إجراءات العمل في أي شركة ترتبط مع منتجاتها التي تقدمها.

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة، الميزة التنافسية، مشاركة المعرفة، الشركات الكيماوية

الأردنية.