

# **أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية**

## **الأردنية :الدور المعدل لرضا العاملين**

### **إعداد**

**فاطمة زهدي دياب شحادة**

### **إشراف**

**الدكتور تيسير عفيشات**

### **الملخص**

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تطبيق إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية الأردنية وبوجود الدور المعدل لرضا العاملين. ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استندت الباحثة للمنهج الوصفي التحليلي. وتمثل مجتمع الدراسة في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن. وبلغ عدد عينة الدراسة (346) من العاملين في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن ، كما تم تحليل إجابات عينة الدراسة من خلال برنامج التحليل الإحصائي ( SPSS،AMOS ) واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي .وقد توصلت الدراسة إلى مجموعه من النتائج كان من أبرزها: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الجودة الشاملة بإبعادها في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن ، وأيضاً إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لرضا العاملين كمتغير معدل بين للجودة الشاملة والميزة التنافسية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام ادارات البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بشكل أكبر برضا العاملين لديهم لما له من أثر في تعزيز الميزة التنافسية لديها في ظل تطبيقها لإدارة الجودة الشاملة. وضرورة تطبيق البنوك الإسلامية العاملة في الأردن لأبعاد إدارة الجودة الشاملة لما لها

من أثر على تحقيق الميزة التنافسية ، ضرورة اهتمام ادارات البنوك الإسلامية العاملة في الأردن

في بث روح العمل الجماعي بتطبيق وتشجيع أساليب العمل الجماعي وتكريس روح الفريق .

الكلمات المفتاحية: إدارة الجودة الشاملة ، الإبداع الوظيفي، الميزة التنافسية ، رضا العاملين،

البنوك الإسلامية .

# **The Impact of Total Quality Management in Achieving Competitive Advantage in Jordanian Islamic Banks: Moderating Role of Employees Satisfaction**

**Prepared By**

**Fatima Zuhdi Diab Shehadeh**

**Supervisor**

**Dr. Taysir Eafayshat**

## **Abstract**

This study aimed to demonstrate the Impact of the application of total quality management in achieving competitive advantage In Jordanian Islamic banks and the presence of the modified role for employee satisfaction. To achieve the objectives of the study, the researcher relied on the descriptive-analytical method. The study population is represented by Islamic banks operating in Jordan. The number of the study sample was (346) employees of Islamic banks operating in Jordan, and the answers of the study sample were analyzed through the statistical analysis program (AMOS, SPSS) a. The study reached a set of results, the most prominent of which were: There is a statistically significant impact of the application of total quality by its dimensions in achieving competitive advantage in Islamic banks operating in Jordan, and also to the existence of a statistically significant impact of employee satisfaction as a modified variable on the relationship between total quality and competitive advantage in Islamic banks operating in Jordan. The study recommended that the departments of Islamic banks operating in Jordan should pay more attention to the satisfaction of their employees because of its impact on enhancing their competitive advantage in light of their application of total quality

management. And the need for Islamic banks operating in Jordan to apply the dimensions of total quality management because of their impact on achieving competitive advantage, the need for the administrations of Islamic banks operating in Jordan to spread the spirit of teamwork by applying and encouraging teamwork methods and devoting team spirit.

**Keywords: Total quality management, job creativity, competitive advantage, employee satisfaction, Islamic banks.**