

العنوان:	أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية: الدور الوسيط لإدارة الإبداع: دراسة حالة علي شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية
المؤلف الرئيسي:	هملان، محمد عمر حسن
مؤلفين آخرين:	أبو عرابي، مروان محمد عبدالمجيد، الشورة، عبدالله أحمد سليمان(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2020
موقع:	عمان
الصفحات:	1 - 147
رقم MD:	1053365
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة دكتوراه
الجامعة:	جامعة العلوم الإسلامية العالمية
الكلية:	كلية الدراسات العليا
الدولة:	الأردن
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	إدارة الإبداع، الميزة التنافسية، شركات الطيران، الأردن
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/1053365



جامعة العلوم الإسلامية العالمية

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة

أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية الدور الوسيط لإدارة
الإبداع: دراسة حالة على شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

**The Impact of Change Management on
Achieving the Competitive Advantage: Mediating
Role of Creativity Management Case Study of
Royal Jordanian Airlines Company**

إعداد

محمد عمر حسن هملان

إشراف

د. عبدالله أحمد سليمان الشورة

المشرف المشارك

د. مروان محمد عبد المجيد أبو عرابي

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة
في جامعة العلوم الإسلامية العالمية

تاريخ المناقشة: 2020/1/15 - عمان



جامعة العلوم الإسلامية العالمية

كلية الدراسات العليا

قسم الإدارة

أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية الدور الوسيط لإدارة
الإبداع: دراسة حالة على شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

إعداد

محمد عمر حسن هملان

إشراف

د. عبدالله أحمد سليمان الشورة

المشرف المشارك

د. مروان محمد عبد المجيد أبو عرابي

قدمت هذه الأطروحة استكمالاً لمتطلبات درجة دكتوراه الفلسفة في الإدارة
في جامعة العلوم الإسلامية العالمية

تاريخ المناقشة: 2020/1/15 - عمان

ب

قرار لجنة المناقشة

أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية الدور الوسيط لإدارة
الإبداع: دراسة حالة على شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

**The Impact of Change Management on
Achieving the Competitive Advantage: Mediating
Role of Creativity Management Case Study of
Royal Jordanian Airlines Company**

إعداد

محمد عمر حسن هملان

إشراف

د. عبدالله أحمد سليمان الشورة

المشرف المشارك

د. مروان محمد عبد المجيد أبو عرابي

نوقشت هذه الأطروحة وأجيزت بتاريخ 2020/1/15 - عمان

أعضاء لجنة المناقشة:

التوقيع

الجامعة

الدكتور

العلوم الإسلامية العالمية

رئيساً ومشرفاً

د. عبدالله أحمد سليمان الشورة

العلوم الإسلامية العالمية

مشرفاً مشاركاً

د. مروان محمد عبد المجيد أبو عرابي

العلوم الإسلامية العالمية

عضواً

أ. د. فايز جمعة صالح النجار

العلوم الإسلامية العالمية

عضواً

د. سوزان صالح رفيق دروزة

البلقاء التطبيقية

عضواً خارجياً

د. عبير حمود الفاعوري

The World Islamic Sciences & Education University

Faculty of Graduate Studies

Department of Management



**The Impact of Change Management on
Achieving the Competitive Advantage: Mediating
Role of Creativity Management Case Study of
Royal Jordanian Airlines Company**

Prepared by:

Mohammad Omar Hasan Hamlan

Supervised by:

Dr. Abdullah Ahmad Sulaiman Al- shourah

Dr. Marwan Mohammed Abdel-Majeed Abu Orabi

**A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the
Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy in
Management at the World Islamic Sciences & Education
University**

Date of discussion: 15/1/2020 - Amman

التفويض

أنا الموقع أدناه **محمد عمر حسن هملان**؛ أفوض/ جامعة العلوم الإسلامية العالمية بتزويد نسخ من أطروحتي الموسومة بعنوان: "أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية الدور الوسيط لإدارة الإبداع: دراسة حالة على شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية" ورقيا وإلكترونيا للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبهم بحسب التعليمات النافذة في الجامعة.

الاسم: **محمد عمر حسن هملان**.

التوقيع:

التاريخ: **2020/ / عمان**

ج

الإهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾ [التوبة: 105]

إلهي لا يطيب الليل إلا بشرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك . . ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك . .
ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك . . ولا تطيب الجنة مع نبي الرحمة إلا برويتك
اللهم اني أحلي ذاتي لذاتك يا رب كن وكذلك هو عليك هين أن تبر دعائي كله إليك، ان لا تذلني إلا
إليك، أن ترفع منزلتي لديك، أن تجعلني برفقة نبيك محمد، خبيثتي بارك لي فيها في دنياي و في قبري
و حين المآل إليك

إلى سندي و قوتي و ملاذي بعد الله
إلى من أترتني على نفسها
إلى من تعلمت معها علم الحياة
إلى من حولت ارضي إلى أجمل بساتين الدنيا وزرعت خمسة أشجار (داليا، نورا ، عمر، زينة،
حيان)

إلى زوجتي و رفيقة دربي إليك ..

بتّول... أهديك هذه الأطروحة

الشكر والتقدير

بداية اقدم كل شكري وامتناني

إلى من أحمل اسمك بكل فخر إلى من أفتقدك منذ الصغر إلى من يرتعش قلبي لذكرك إلى من

أودعتني الله إلى أبي

إلى من بها أكبر وعليها أعتد إلى شمعة متقدة تنير ظلمة الحياة إلى أمي

لابد لنا ونحن نخطو خطواتنا الأخيرة في الحياة الجامعية من وقفة نعود إلى أعوام قضيناها في رحاب الجامعة مع أساتذتنا الكرام الذين قدموا لنا الكثير باذلين بذلك جهودا كبيرة في بناء جيل الغد لتبعث الأمة من جديد.

وقبل أن نمضي تقدم أسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة.

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة إلى جميع أساتذتنا الأفاضل.

وأخص بالتقدير والشكر: **الدكتور عبدالله أحمد الشورة** المشرف على هذه الأطروحة.

الذي نقول له بشراك قول رسول الله ﷺ: "إن الحوت في البحر ، والطير في السماء ، ليصلون على معلم الناس الخير"

إلى الذين كانوا عوننا لنا في بحثنا هذا ونورا يضيء الظلمة التي كانت تقف أحيانا في طريقنا
الدكتور مروان محمد أبو عرابي.

إلى من زرعوا التفاؤل في دربنا وقدموا لنا المساعدات والتسهيلات والأفكار والمعلومات، ربما دون يشعروا بدورهم بذلك فلهم منا كل الشكر ونخص بالذكر أعضاء لجنة المناقشة: أ. د. فايز

جمعة النجار، د. عبير حمود الفاعوري، د. سوزان صالح دروزة

وكذلك نشكر كل من ساعد على إتمام هذا البحث وقدم لنا العون ومد لنا يد المساعدة وزودنا بالمعلومات اللازمة لإتمام هذا البحث وأخص بالذكر صفوت محمد شطارة، أحمد غسان المصري،

الدكتور أسام محمد بني حمد

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	قائمة المحتويات
و	قائمة الجداول
ز	قائمة الأشكال
ح	قائمة الملاحق
ط	الملخص باللغة العربية
ي	الملخص باللغة الإنجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	1-1 المقدمة
3	2-1 أهمية الدراسة
3	3-1 أهداف الدراسة
4	4-1 مشكلة الدراسة
5	5-1 فرضيات الدراسة
6	6-1 أنموذج الدراسة
7	7-1 التعريفات الإجرائية
8	8-1 حدود الدراسة
9	الفصل الثاني: الدراسات السابقة
10	1-2 الدراسات في البيئة العربية
19	2-2 الدراسات الأجنبية

32	3-2 جوانب الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
32	4-2 جوانب اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
33	الفصل الثالث: الإطار النظري للدراسة
35	1-3 إدارة التغيير
35	1-1-3 مفهوم إدارة التغيير
39	2-1-3 أسباب التغيير
41	3-1-3 نماذج التغيير
45	4-1-3 أنواع التغيير
48	5-1-3 استراتيجيات كيفية إحداث التغيير
49	6-1-3 مراحل عملية التغيير التنظيمي
50	7-1-3 أبعاد قياس إدارة التغيير
54	8-1-3 مقاومة التغيير
55	9-1-3 أثر إدارة التغيير على الميزة التنافسية للمنظمة
56	2-3 الميزة التنافسية
57	1-2-3 مفهوم الميزة التنافسية
59	2-2-3 أدوات تحليل الميزة التنافسية
64	3-2-3 أبعاد الميزة التنافسية
68	3-3 إدارة الإبداع
69	1-3-3 مفهوم الإبداع وإدارة الإبداع
71	2-3-3 مراحل عملية الإبداع
72	3-3-3 عناصر الإبداع
73	4-3-3 معوقات الإبداع
74	5-3-3 مكونات الإبداع
75	6-3-3 علاقة الإبداع بالميزة التنافسية
77	4-3 نبذة تعريفية بشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

82	الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات
83	المقدمة
83	1-4 منهجية الدراسة
83	2-4 مجتمع وعينة الدراسة
83	3-4 طرق جمع البيانات
84	4-4 أداة الدراسة
85	5-4 اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
86	6-4 اختبارات التأكد من مدى ملائمة نموذج الدراسة للتحليل باستخدام الاختبارات المعلمية
88	7-4 المعالجات الإحصائية
89	الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
90	1-5 المقدمة
90	2-5 وصف خصائص عينة الدراسة
93	3-5 نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة
102	4-5 اختبار الفرضيات
113	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
114	1-6 المقدمة
114	2-6 النتائج
116	3-6 الاستنتاجات
118	4-6 التوصيات
119	5-6 آفاق مستقبلية للبحث
120	قائمة المصادر والمراجع
120	أولاً: المراجع باللغة العربية
124	ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
25	الدراسات السابقة	(1-2)
85	قيم اختبار كرونباخ ألفا لأداة الدراسة	(1-4)
86	مصفوفة الارتباط للمتغيرات المستقلة	(2-4)
86	نتائج اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة	(3-4)
87	اختبار (Durbin-Watson Test)	(4-4)
90	وصف العينة وفقا لمتغير النوع الاجتماعي	(1-5)
91	وصف العينة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	(2-5)
91	وصف العينة وفقا لمتغير الفئة العمرية	(3-5)
92	وصف العينة وفقا لمتغير عدد سنوات العمل في الشركة	(4-5)
92	وصف العينة وفقا لمتغير المستوى الوظيفي:	(5-5)
93	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الهيكل التنظيمي	(6-5)
94	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات القيادة	(7-5)
95	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات الثقافة التنظيمية	(8-5)
96	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات التكنولوجيا	(9-5)
97	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لأبعاد متغير إدارة التغيير	(10-5)
98	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات التكلفة	(11-5)
99	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات التمايز	(12-5)

100	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات تقبل الأفكار الجديدة	(13-5)
101	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات التطوير	(14-5)
102	اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	(15-5)
104	اختبار الفرضية $H_{01.1}$	(16-5)
105	اختبار الفرضية $H_{01.2}$	(17-5)
106	اختبار الفرضية $H_{01.3}$	(18-5)
107	اختبار الفرضية $H_{01.4}$	(19-5)
108	اختبار الفرضية الرئيسية الثانية	(20-5)
109	اختبار الفرضية الرئيسية الثالثة	(21-5)
111	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة – بالاستناد لمخرجات تحليل المسار في برمجية AMOS	(22-5)

ز

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
6	أنموذج الدراسة	(1-1)
25	ملخص الدراسات السابقة	(1-2)
44	خطوات تنفيذ التغيير	(1-3)
46	التغيير التنموي	(2-3)
47	التغيير الانتقالي	(3-3)
48	المدخل التكاملي لاستراتيجيات التغيير	(4-3)
50	خطوات التغيير التنظيمي	(5-3)
112	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الرابعة	(1-5)

ح

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق
136	الاستبانة
147	أسماء محكمي للاستبانة للدراسة

ط

الملخص

أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية الدور الوسيط لإدارة الإبداع: دراسة حالة على شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

إعداد

محمد عمر حسن هملان

إشراف

د. عبدالله أحمد سليمان الشورة

المشرف المشارك

د. مروان محمد عبد المجيد أبو عرابي

تاريخ المناقشة: 2020/1/15 - عمان

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال إدارة الإبداع، وتعتبر هذه الدراسة دراسة وصفية تحليلية، تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في الإدارة العليا و الوسطى في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية و البالغ عددهم 208 مدير، وقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل لتوزيع استبانة الدراسة وذلك لمحدودية عدد أفراد مجتمع الدراسة، وقد تم استرداد 196 استبانة صالحة للتحليل، وقد بلغت نسبة الاستجابة 94.2%.

لقد أوضحت نتائج الدراسة أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها (بعد التكلفة، بعد التمايز) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، كما أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة التغيير على إدارة الإبداع لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، و يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية بأبعادها (بعد التكلفة، بعد التمايز)، كما تبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند

مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال إدارة الإبداع.

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحث بعدة توصيات أبرزها: ضرورة قيام إدارة شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية بدمج الإدارات بصورة مرنة، وتعديل الوحدات الإدارية لتعزيز قدرات الشركة التنافسية، وضرورة الاهتمام بتغيير توجهات القيادة المستقبلية، بحيث تتبنى إدارة الشركة نمط قيادي جديد لمواجهة مقاومة التغيير لدى العاملين لديها، وبالشكل الذي ينعكس إيجاباً في تحقيق الميزة التنافسية للشركة، وأن تلتزم الشركة بالمرونة في بناء القيم الثقافية الحاكمة لعملياتها بالشكل الذي يفعل من إدارة الإبداع في الشركة وصولاً إلى تحقيق الميزة التنافسية. و استخدام أحدث الأساليب التكنولوجية في مجال أعمال الشركة، و تدريب موظفيها على أحدث الوسائل التكنولوجية المتعلقة بعالم الطيران

الكلمات المفتاحية: إدارة التغيير، الميزة التنافسية، إدارة الإبداع، شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

Abstract**The Impact of Change Management on
Achieving the Competitive Advantage: Mediating
Role of Creativity Management Case Study of
Royal Jordanian Airlines Company****Prepared by:****Mohammad Omar Hasan Hamlan****Supervised by:****Dr. Abdullah Ahmad Sulaiman Al- shourah****Dr. Marwan Mohammed Abdel-Majeed Abu Orabi****Date of discussion: 15/1/2020**

This study aimed to identify the impact of change management on achieving the competitive advantage in Royal Jordanian Airlines Through creativity management, using descriptive analytical research method.

The target population is composed of all employees in top and middle management in Royal Jordanian who represents 208 managers, Questionnaire distribution based on Population Data (Complete Group) method has been performed due to the limited number in community members. 196 valid questionnaires were retrieved for analysis. The response rate was 94.2%.

The results of the study showed that there is a statistically significant impact at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of change management on achieving the competitive advantage in its dimensions (cost, differentiation) in royal Jordanian airlines, and that there is a

statistically significant impact at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of change management on creativity management in Royal Jordanian Airlines, and there is a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of creativity management on achieving the competitive advantage in royal Jordanian airlines in its dimensions (cost, differentiation), as it was found that there is a statistically significant effect at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) of change management on achieving the competitive advantage in royal Jordanian airlines through creativity management.

Upon the study results, the researcher provides several recommendations, the most important of which are: the necessity for Royal Jordanian Airlines administration to merge the departments in a flexible manner, amend the administrative units to enhance the company's competitive capabilities, and the need to pay attention to changing attitudes of future leadership, so that the company's management adopts a new leadership style to confront resistance of change among its employees, and in the form which reflects positively on achieving the competitive advantage of the company, and working to create harmony between the company's culture and its strategic goals, and that the company adheres to flexibility in building the cultural values governing its operations by setting up creativity management in the company to achieve competitive advantage. and to use the latest technological methods in the company's business, Finally train employees on the latest technological means related to the world of aviation

Key Words: Change Management, Competitive Advantage, Creativity Management, Royal Jordanian Airlines

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

2-1 أهمية الدراسة

3-1 أهداف الدراسة

4-1 مشكلة الدراسة

5-1 فرضيات الدراسة

6-1 أنموذج الدراسة

7-1 التعريفات الإجرائية

8-1 حدود الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة:

إن إدراك الحاجة إلى التغيير وقيادة المنظمات ضروري بالنسبة لأي إدارة عليا. فالتغيير ينبغي أن يكون فعالاً ولديه القدرة على التحرك بحرية، والتأثير على الآخرين، وتوجيه القوى العاملة في النظم المستهدفة والوحدات الإدارية.

ولقد أصبح التغيير ظاهرة منتشرة بشكل متزايد في كل من مؤسسات الأعمال ومنظمات الخدمات الإنسانية بسبب قوى مثل العولمة والتكنولوجيا حيث أصبح مفهوماً ضرورياً للمنظمات للتنافس في بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار. فمؤسسات الأعمال تحتاج إلى القدرة على التكيف والبقاء على قيد الحياة في بيئة الأعمال الصعبة. كما تحتاج إلى مجموعة جديدة من القدرات لضمان البقاء والنمو في السوق، كما أن المدراء في حاجة قوية لبناء الكفاءات الداخلية الخاصة للتعامل مع قضايا المنظمة، والقيام بالتغيير، ووضع الاستراتيجيات الإدارية المتنوعة بهدف الوصول إلى تحقيق الميزة التنافسية المرغوبة بالمقارنة بالمنظمات الأخرى المنافسة.

ويعتبر الإبداع الإداري في مؤسسات الأعمال من الأمور الهامة بالنسبة لجميع المنظمات التي تواجه بيئة تنافسية متغيرة بل وأصبح تشجيع الإبداع والحث عليه في مقدمة الأهداف التي تسعى العديد من المنظمات إلى تحقيقها وقد ازدادت أهمية الإبداع في ظل ازدياد حدة المنافسة بين المنظمات وخاصة المنافسة الدولية والتي زادت من حاجة المنظمة إلى الإبداع تجنباً لخطر الخسارة، والتأثير على الأداء، فالإبداع يعني التوصل إلى شيء جديد، وقد يكون هذا الجديد سلعة تشبع حاجات الزبائن أو خدمة تسهل لهم أمورهم أو أفكار يستفيدون منها في حياتهم ومعاملاتهم.

وقد شهدت شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية تطوراً كبيراً في مجال خدمات الطيران خلال السنوات السابقة حيث قامت بتغيير أسطولها خلال العقد السابق بهدف رفع مستوى تقديم الخدمة للمسافرين وتقليل التكاليف، كما اهتمت بعقد برامج تدريبية متخصصة في رفع القدرات الإبداعية لدى المديرين.

ومن هنا فقد تمحور موضوع الدراسة حول أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال إدارة الإبداع.

2-1 أهمية الدراسة

• الأهمية العلمية:

كما تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة كونها تجرى لإثراء المكتبات بدراسات جديدة حول موضوع أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال إدارة الإبداع.

كما تبرز الأهمية العلمية لهذه الدراسة في ضوء أنها ربطت بين ثلاث متغيرات مهمة في عالم الطيران لم يتم الربط بينها سابقاً ألا وهي إدارة التغيير، الميزة التنافسية، وإدارة الإبداع حيث تم أخذ هذا المتغير كمتغير وسيط بين كل من إدارة التغيير والميزة التنافسية.

• الأهمية العملية:

تبرز الأهمية العملية لهذه الدراسة كونها تجرى في ظل اهتمام مجلس إدارة شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية في تحسين مستوى أداء الشركة وتقليل حجم الخسائر فيها وصولاً إلى تحقيق مستوى الأرباح المرغوب فيه، وهذا يمكن أن يتحقق من خلال إدارة التغيير في الشركة لمواكبة التطورات الحاصلة في الأسواق المستهدفة، والاهتمام بإدارة عملية الإبداع لتفعيل دور إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية كما تبرز أهمية الدراسة في إمكانية الاستفادة من التوصيات التي ستقدمها في إبراز جوانب الاستفادة من إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية المطلوبة. كما تبرز أهمية هذه الدراسة في تطبيقها على واحدة من أبرز شركات الطيران في الأردن ألا وهي شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية والتي تعد رافداً مهماً من روافد الاقتصاد الوطني.

3-1 أهداف الدراسة

تجرى هذه الدراسة للتعرف على أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال إدارة الإبداع، ومن هنا يمكن القول أنه تتمثل أهداف الدراسة بما يلي: -

1. التعرف إلى أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

2. التعرف إلى أثر إدارة الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

3. التعرف إلى أثر إدارة التغيير على إدارة الإبداع لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.
4. التعرف إلى أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال إدارة الإبداع.

4-1 مشكلة الدراسة

لقد قام الباحث بإجراء مقابلة وبشكل شخصي مع عدد من المديرين العاملين في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية حول المستوى الذي تهتم فيه الشركة بإدارة التغيير وتحقيق الميزة التنافسية ودور الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية الذي أوضح ان هناك ضعف بالاهتمام في هذا المجال وانطلاقا مما ذكر ونظرا للتحديات والمنافسة الشديدة في سوق خدمات الطيران التي تواجه هذه المنظمات ومنها شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية ضرورة السعي إلى تعزيز وتحسين ميزتها التنافسية بالمقارنة بالشركات الأخرى، وبحكم طبيعة عمل الباحث في الشركة فقد لاحظ قيام الشركة بإجراء تغييرات مختلفة في جوانب مختلفة تتعلق بعمل الإدارات فيها بهدف تحقيق الميزة التنافسية المطلوبة، مع وجود اهتمام متزايد في إدارة الإبداع في الشركة وتشجيع الموظفين عليه. ونظرا لقلة الدراسات السابقة – حسب علم الباحث- المتعلقة بموضوع الدراسة وتطبيقه في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية ،

فقد تبلورت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات التالية:

1. ما دور إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية ؟
2. ما دور إدارة الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية ؟
3. ما دور إدارة التغيير في إدارة الإبداع لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية؟
4. ما دور إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال إدارة الإبداع ؟

5-4 فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة والتساؤلات التي وردت فيها اعتمدت الدراسة الفرضيات الرئيسية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H₀1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة التغيير بأبعادها في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (بعد التكاليف، بعد التمايز) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

وينبثق عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H₀1.1: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للهيكل التنظيمي في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (بعد التكاليف، بعد التمايز) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

H₀1.2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للقيادة في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (بعد التكاليف، بعد التمايز) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

H₀1.3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقافة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (بعد التكاليف، بعد التمايز) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

H₀1.4: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (بعد التكاليف، بعد التمايز) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

الفرضية الرئيسية الثانية:

H₀2: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة التغيير بأبعادها على إدارة الإبداع لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

الفرضية الرئيسية الثالثة:

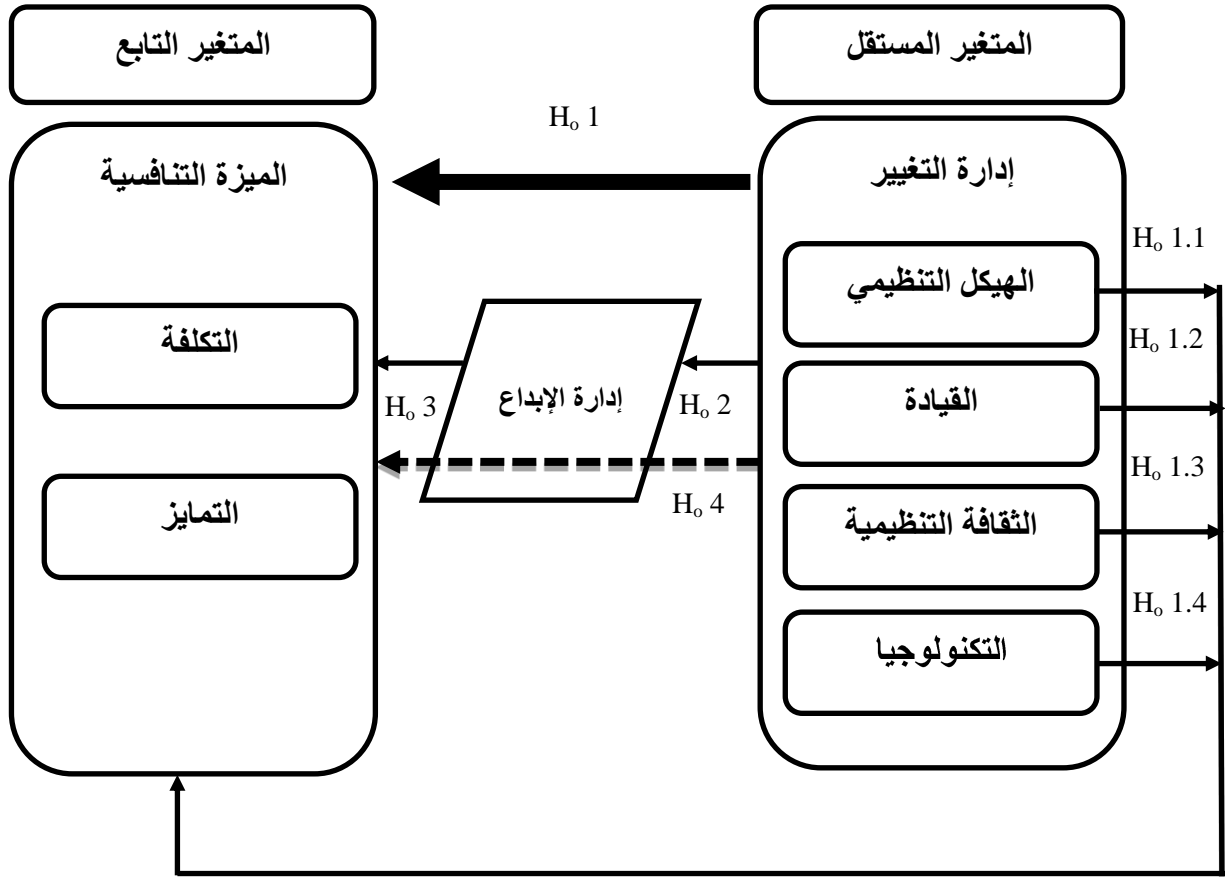
H₀3: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة الإبداع في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (بعد التكاليف، بعد التمايز) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية

الفرضية الرئيسية الرابعة:

H_04 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لإدارة التغيير بأبعادها في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها مجتمعة (بعد التكلفة، بعد التمايز) لشركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال إدارة الإبداع

6-1 أنموذج الدراسة

شكل (1) أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات التالية:

المتغير المستقل (إدارة التغيير): (Wanza & Nkuraru, 2016) و (Abdi Khadid, Rotich, 2017) و (علاوي (2013،

المتغير الوسيط (إدارة الإبداع): (الصررايرة والغريب، 2010) و (عوض، 2013) و (Agbim, Oriarewo and (Omattah, 2013

المتغير التابع (الميزة التنافسية): (Stevenson, 2007) و (Agha, Alrubaiee, Jamhour, 2012) و (عثمان، 2019)