



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الموصل

كلية الادارة والاقتصاد

قسم الادارة الصناعية

(اثر جودة حياة العمل في تعزيز الميزة التنافسية)

بحث مقدم الى مجلس قسم الادارة الصناعية في كلية الادارة والاقتصاد
كجزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس في الادارة الصناعية

مقدم من قبل الطالب

محمود عبد الستار جاسم

بأشراف

م . امال سرحان سليمان

(بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ)

((وَقُلْ اَعْمَلُوا فِیْ سَبِیْلِ اللّٰهِ عَمَلَكُمْ وَرِسُوْلُهُ وَالْمُؤْمِنُوْنَ
وَسَتُرَدُّوْنَ اِلٰی عَالَمِ الْغَیْبِ وَالشَّهَادَةِ فِیْبَبِّكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ))

صدق الله العظيم

سورة التوبة / الآية (١٠٥)

الاهداء

الى التي أسموها مدينة الانبياء (الموصل) الحبيبة الصابرة
الى النور الذي ينير لنا درب النجاح (والدي العزيز) فلم يبخل عليّ طيلة حياته
الى من علمتني النجاح والصبر إلى من أفضلها على نفسي، ولم لا؛ فلقد ضحّت من أجلي
ولم تدّخر جهداً في سبيل إسعادي على الدوام (أمي الحبيبة)
الى أساتذتي واهل الفضل على الذين غمروني بالحب والتقدير والنصيحة والتوجيه والارشاد
واخص بالذكر م. (امال سرحان سليمان حفظها الله)
إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصعدة كثيرة
أقدم لكم هذا البحث، وأتمنى أن يحوز على رضاكم.
الى من كانوا يضيئون لي الطريق ويساندونني (اخوتي واخواتي حفظكم الله)

الباحث

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي وفقنا لا تمام هذا البحث العلمي والذي منحنا الصحة والعزيمة
والعافية للوصول الى هدفنا السلمي في انجازه فالحمد لله حمدا كثيرا وبعد
فأنا نتقدم بجزيل الشكر والتقدير الى م . امال سرحان سليمان
على كل ما قدمته لنا توجيهات ومعلومات قيمة ساهمت في اثراء موضوع دراستنا في
جوانبها المختلفة كما اتقدم بجزيل الشكر الى من اعضاء لجنة المناقشة الموقرة

سائلين الله عز وجل ان يحفظهم جميعا ويسدد خطاهم وان يتفضل عليهم بالخير حيثما
كانو

الباحث

الصفحة	المحتويات
أ	الآية الكريمة
ب	الاهداء
ج	شكر وتقدير
د	قائمة المحتويات
١	المستخلص
٢	المبحث الاول: منهجية الدراسة
٣-٢	اولا : منهجية الدراسة
٧-٦-٥-٤	ثانيا : ماهية جودة حياة العمل
٨	المبحث الثاني : الميزة التنافسية
٨	اولا مفهوم الميزة التنافسية
١٠-٩	ثانيا: ابعاد الميزة التنافسية:
١١-١٠	المبحث الثالث : الجانب الميداني
١٢	المبحث الرابع : الاستنتاجات والمقترحات
١٢	اولا : الاستنتاجات
١٣-١٢	ثانيا : المقترحات
-١٥-١٤	المصادر
١٧-١٦	

يقوم البحث اساسا على تحديد العلاقة والأثر التي تتركها جودة حياة العمل في تحقيق الميزة التنافسية على مستوى المنظمة المبحوثة، الأمر الذي حدا إلى إثارة التساؤلات الآتية التي تمثل منطلقاً للبحث الحالي وفحواه .

١- ما مستوى جودة حياة العمل وأبعادها في المنظمات المبحوثة؟

٢- ما مستوى الميزة التنافسية وإبعادها في المنظمات المبحوثة؟

٣- ما طبيعة علاقة الارتباط والتأثير ونوعها بين جودة حياة العمل والميزة التنافسية في المنظمات المبحوثة؟

وقد جمعت البيانات باعتماد استمارة الاستبانة بوصفها الأداة الرئيسة للبحث وقد تم توزيع (٤٠) استمارة على عينة عشوائية من القيادات الإدارية والعاملين في معاونه السمنت الشمالية، استعيدت جميعها للتحليل، وتم التوصل إلى نتائج البحث باعتماد عدد من الوسائل الإحصائية هي (معامل الارتباط، والانحدار الخطي)، وتؤكد نتائج البحث وجود علاقة ارتباط وتأثير معنوي بين جودة حياة العمل بدلالة ابعاده والميزة التنافسية بدلالة ابعادها وفي ضوء الاستنتاجات التي تم التوصل إليها قدمت عدداً من المقترحات أبرزها، ضرورة حث المديرين في الإدارة العليا في المنظمات المبحوثة على تعزيز الدعم المعنوي للعاملين بإظهار الثقة في قدراتهم ومهاراتهم وتقديرهم لما يبذلونه من جهود وتقديم المساندة لهم في صورة نصائح وتوجيهات تساعدهم على تحقيق الأهداف بطريقة أفضل مما يدعم شعورهم بالرضى والولاء لمنظمتهم.

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، المزايا التنافسية، جودة الحياة

المقدمة: تسعى جميع المنظمات على حد سواء الى الاهتمام بالعنصر البشري اهتماما بالغاً كونه يمثل الركيزة والدعامة الاساسية التي تقوم عليه الميزة التنافسية، التي تسعى إلى تأمينها المنظمات المعاصرة ، كونها تمثل الانطلاقة الحقيقية لتحقيق أهدافها، وفي سبيل ذلك تتبنى المنظمات استراتيجيات عدة بغية الوصول إلى تحقيق الميزة التنافسية ولعل في تحسين جودة حياة العمل وما يترتب على ذلك من انعكاس واضح المعالم على توفير عوامل القبول والانتماء الحقيقي للعاملين للشركات التي يعملون فيها، وعلى هذا الأساس جاءت فكرة البحث لتمثل محاولة لاختبار العلاقة المنطقية بين جودة حياة العمل كمتغير مستقل في تعزيز الميزة التنافسية كمتغير معتمد لدى العاملين في معاونه السمنت الشمالية. تأسيساً على ما تقدم، استهدفت الدراسة تقديم إطار نظري وميداني لتعزيز جودة حياة العمل والميزة التنافسية وتوصيف متغيراتهم وتشخيصها، وتقديم التوصيات والمقترحات للمنظمات والباحثين في هذا الموضوع مستقبلاً تتضمن الدراسة خمسة مباحث، تضمن المبحث الأول منهجية الدراسة ، والمبحث الثاني الاطار النظري الخاص بجودة حياة العمل ، وتناول المبحث الثالث الميزة التنافسية ، والمبحث الرابع الإطار الميداني للدراسة، والمبحث الخامس تضمن الاستنتاجات والمقترحات.

المبحث الاول: منهجية الدراسة

اولا: مشكلة الدراسة: نظرا" للأعباء والالتزامات الملقاة على كاهل الموظف في المنظمة المبحوثة وكون جل هذه الأعباء ملقاة على عاتق العناصر البشرية فيها، فقد دعت الحاجة للاهتمام بهذه العناصر وتهيئة ظروف العمل بأنواعها المادية والمعنوية والنفسية المناسبة لهم كي تساعد على القيام بواجباتهم على أكمل وجه من خلال جودة حياة العمل فيها بما يساهم ويساعد على تعزيز الولاء التنظيمي لهؤلاء الموظفين، خاصة بأن ولاء العاملين لا ينعكس بشكل إيجابي داخل المنظمات نفسها، بل ينعكس أيضا على الزبون وجودة المنتجات مما دعا الباحثان الى دراسة الموضوع ومن الجانبين النظري والعملي الأمر الذي حدا إلى إثارة التساؤلات الآتية التي تمثل منطلقاً للبحث الحالي وفحواه .

١- ما مستوى جودة حياة العمل وأبعادها في المنظمة المبحوثة؟

٢- ما مستوى الميزة التنافسية وأبعادها في المنظمة المبحوثة؟

٣- ما طبيعة علاقة الارتباط والتأثير بين جودة حياة العمل والميزة التنافسية في المنظمة المبحوثة؟
ثانيا: اهداف الدراسة: يتركز الهدف الاساسي للدراسة الحالية الوقوف عند حقيقة اثر جودة حياة العمل

في تحقيق الميزة التنافسية في المنظمة المبحوثة بشكل يمكن انجاز المهام والانشطة على وفق التوقيتات الزمنية وتسليم المنتجات في الوقت المحدد، فضلا عن الهدف الاساسي فإن هناك اهداف فرعية نسعى الى بلوغها يتمثل اهمها بالاتي:

١. دراسة اكثر من حقل معرفي في مجال ادارة الانتاج والموارد البشرية .

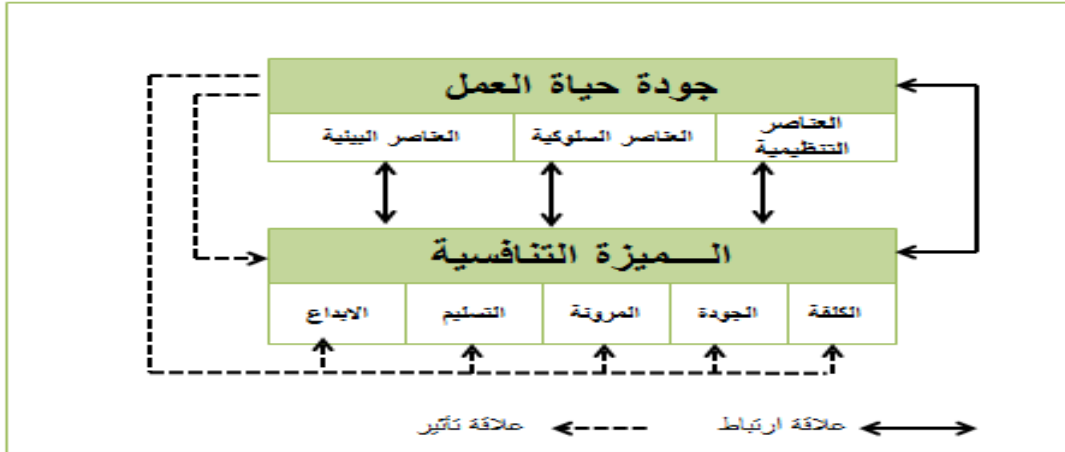
٢. تقديم دراسة نظرية وميدانية للمنظمة المبحوثة للوقوف عند مدى التبني الحقيقي لهذين المتغيرين واثرها على اداء المنظمة وتميزها.

٣. الوصول الى نتائج واقعية عن العلاقة بين متغيري الدراسة في المنظمة المبحوثة احوج ماتكون الى مثل هذه البحوث.

ثالثا: مخطط الدراسة الافتراضي: لمعرفة علاقة الاثر والارتباط بين متغيرات البحث تم تصميم

مخطط الدراسة الافتراضي وكما موضح في الشكل(١)

مخطط الدراسة الافتراضي



الشكل (١) مخطط الدراسة الافتراضي

رابعاً: فرضيات البحث: الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية على المستوى الكلي بين جودة حياة العمل والمزايا التنافسية في المنظمة قيد البحث.

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد علاقة اثر معنوية على المستوى الكلي بين جودة حياة العمل والمزايا التنافسية في المنظمة قيد البحث.

خامساً: أساليب جمع البيانات والمعلومات: اعتمد الباحث على الأساليب الآتية:

- فيما يتعلق بالإطار النظري للبحث اعتمد الباحث على المصادر العربية والأجنبية والمتمثلة بالكتب والمجلات والرسائل الجامعية وغيرها من المصادر المتوفرة .

- الإطار الميداني: اعتمد الباحث على استمارة الاستبانة بوصفها الوسيلة المستخدمة في هذه الدراسة لجمع المعلومات الضرورية لإنجاز متطلبات الجانب الميداني من خلال اختيار عينة قصديه من مجموعة من الافراد العاملين في معاونه السمنت الشمالية ، حيث تم توزيع (٤٠) استمارة .

سادساً: حدود الدراسة: تمتد الحدود الزمانية للدراسة للفترة من ١-٩-٢٠١٩ ولغاية ١٥-١١-٢٠١٩ ، في حين تضمنت الحدود المكانية للدراسة معاونه السمنت الشمالية.

سابعاً: منهج الدراسة: اعتمدت الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي بغية معالجة مشكلة الدراسة وتحقيق أهدافها .

المبحث الأول : ماهية جودة حياة العمل

أولاً: مفهوم جودة حياة العمل: تعددت التعريفات والمفاهيم الخاصة بجودة حياة العمل وان كانت جميعها تصب في تحسين بيئة العمل وحياة الأفراد العاملين ،وقد كانت هناك وجهات نظر مختلفة فيما يخص بمفهوم جودة حياة العمل فقد ركز علماء الاقتصاد من خلالها على التعويضات الاقتصادية مثل ساعات العمل والاجور بالساعة والدخل السنوي والفوائد الاخرى كالتأمين الصحي ومنافع التقاعد، والسلامة المهنية للعاملين في حين ركز علماء النفس على المظاهر غير الاقتصادية في العمل مثل مدى شعور ، وقد كان الظهور الاول (Dahl, & Guillén, 2009, 22) الفرد العامل بالرضا ،والرفاهية، والعدالة لجودة حياة العمل في مجال البحث والنشر في السبعينات من القرن العشرين في الولايات المتحدة ويمكن التطرق الى مفهوم جودة حياة العمل من خلال عدة تعريفات تناولها العديد من الكتاب والباحثين كلا حسب وجهة نظره. عرفها (Indumathy & Kamalraj, 2012:265) هو التوجه الذي يعتبر الفرد العامل اصل من الاصول الاساسية والمهمة في المنظمة وليس تكلفة عليها ،وهذا التوجه يفترض بان اداء العاملين لأعمالهم يجب ان يكون جيدا عند السماح لهم بإدارة اعمالهم بأنفسهم والمشاركة في اتخاذ القرار وبالتالي فان ذلك كله سوف ينعكس على تحفيز العاملين في اشباع احتياجاتهم الفسيولوجية ،والنفسية.

بينما يرى كلا من (الحري والنجار، ٢٠١٣، ٤٤) بانه مفهوم يشير بمدى تمتع العاملين بجميع متطلبات الصحة النفسية والجسمية والسلامة المهنية ، ودرجة توثيق العلاقات الاجتماعية والعائلية فيما بين العاملين انسهم وبينهم وبين الادارة العليا وشعورهم بالأمن والاستقرار الوظيفي.

وبين (ماضي، ٢٠١٤، ٦٣) بانها مجموعة من الانظمة والسياسات والبرامج و الاجراءات الخاصة بتحسين وتطوير مختلف النواحي الخاصة بالعاملين في المنظمة تتبعها الادارة العليا والتي يكون لها دور فاعل ومهم على الحياة الوظيفية للعاملين وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية وهذا بدوره ينعكس بشكل ايجابي

على مستوى الاداء الوظيفي للعاملين ،ومن ثم يساهم بشكل فعال على تحقيق اهداف المنظمة والفرد وجميع الاطراف الاخرى ذات العلاقة بالمنظمة.

واكدت (دحدوح، ٢٠١٥، ١٠) بان جودة حياة العمل تشير الى الدرجة التي يكون فيها العاملين بالمنظمة قادرين على اشباع حاجاتهم الشخصية من خلال ما يمتلكونه من خبرة ودراية كافية بكل ما يدور بالمنظمة

بحيث يتمكنون من اشباع هذه الحاجات بكل ناحية من نواحي العمل بما في ذلك المكافآت والحوافز والتعويضات ، والامان والاستقرار والعلاقات الشخصية والتنظيمية ، والتي يكون لها الاثر البالغ والمؤثر في حياتهم الوظيفية.

من خلال ما تقدم نستنتج إن جودة حياة العمل هي السياسات والإجراءات التي تتخذها المنظمة لتحسين الظروف المتعلقة بالعمل بهدف مساعدة الأفراد العاملين للتكيف مع بيئة العمل و حياتهم الخاصة.

ثانياً: أهمية جودة حياة العمل: أن جودة حياة العمل تكتسب أهميتها من كونها استراتيجية متكاملة يمكن أن تقود المنظمة إلى النتائج الآتية: (الهيتمي، ٢٠٠٣، ٢٧٩)

١. التفوق النوعي على المنافسين من خلال حرص العاملين على أبعاد الإنتاجية والجودة في آن واحد.
 ٢. فرصة الحصول على الاحتفاظ بجودة كفاءة معرفياً من الموارد البشرية.
 ٣. فرصة الإيفاء بالمسؤولية الاجتماعية والأخلاقية تجاه المجتمع.
 ٤. فرصة تفوق العاملين إلى جانب الإدارة في حالة تعرض المنظمة لمشكلات قد تعرقل من نشاطها وتعطل برامجها.
 ٥. فرصة الحصول على ولاء عالٍ من قبل المستفيدين من سلعها أو خدماتها عملاً بقاعدة "الإناء ينضح مما فيه" فليس خفي على المستهلك ما يدور في داخل المنظمة من مشكلات وظواهر عمل.
 ٦. فرصة النمو والتطور، إذ أثبتت الدراسات الميدانية بان استقرار الموارد البشرية للمنظمة يمكن أن يساهم في تحقيق فرص النمو والتطور من خلال الدراسة والوصول إلى طرق إنتاج متعددة وأساليب تسويق متميزة على المنافسين، فمصادر النمو والتطور هذه لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال قوة عمل خبيرة اكتسبت خبراتها من خلال الارتباط الطويل بالمنظمة، فعلى سبيل المثال المنظمات اليابانية تسعى إلى الاستخدام مدى الحياة لتعكس مستوى التطور والنمو في الصناعة اليابانية .
- وتتجلى أهمية جودة حياة العمل من برامج أبعادها والمنافع المتحصلة من تطبيقها والتي يمكن توضيحها بالنقاط الآتية: (الملاح، ٢٠٠٦، ٤٢).

١. تهيئة أفضل بيئة عمل ممكنة لا تقود فقط إلى التقدم التدريجي في الوظيفة ولكن تركز أيضاً على رفاهية وسعادة العاملين.
٢. تشجيع العاملين للاستفادة من أوقات الفراغ الممنوحة لهم ومساعدتهم لتخفيف مشاكل الحياة .
٣. تعد المحفز لإدراك الأهداف الخاصة بالعاملين.
٤. تساعد في البناء والاحتفاظ بقوة عاملة عالية الجودة.
٥. تشجيع الأفراد على الإبداع والاختراع.
٦. تحقق إنتاجية عالية.

تتجلى أهمية QWL من برامج تحسينها المستحصلة من تطبيقها إذ حدد (ماضي، ٢٠١٤، ٦٧٩)، بالآتي: .

١. تقليل صراعات العمل بين العاملين والإدارة وذلك بخلق بيئة عمل أكثر إنتاجية، وحل جميع المظالم و تهيئة مناخ جيد للعمل يساعد في حل المشاكل .
٢. مشاركة واسعة من القوة المؤثرة في اعضاء العمل بالعديد من الأفكار الجيدة والبناءة التي تساعد في عملية تحسين الأبعاد الخاصة بعمليات التصنيع وظروف العمل.
٣. زيادة الطمأنينة والولاء والانتماء لدى العاملين والموازنة بين اهدافهم الشخصية واهداف المؤسسة بشكل عام

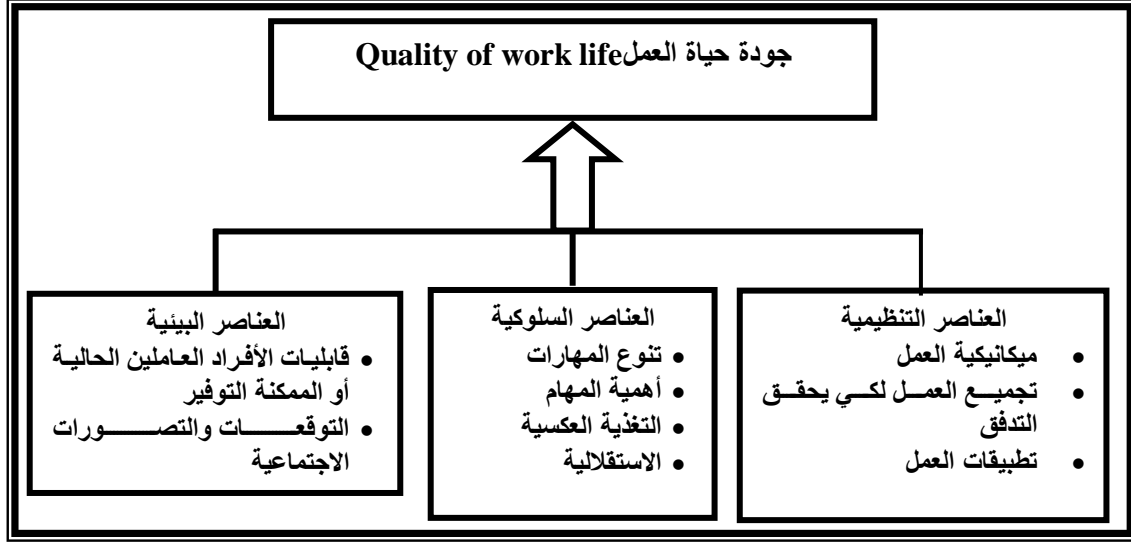
ثالثاً: عناصر جودة حياة العمل : هناك مجموعة من العناصر تتربط فيما بينها لتشكل جودة حياة العمل للأفراد العاملين لذلك فمن الضروري عند إعادة تصميم العمل إيجاد نوع من التوازن بين العمل والفرد العامل لكي يشمل العمل العناصر التي يرغب فيها الفرد العامل وهذه المجموعة تشمل الآتي:
(عباس وعلي، ٢٠٠٣، ١٨٦).

١. العناصر التنظيمية Organization Elements: وهي تمثل المهام المتخصصة في كل وظيفة وأسلوب تتابع وانسيابية هذه المهام بحيث يؤدي هذا التتابع إلى اكتمال الوظيفة الأفضل في التصميم للوصول إلى الكفاءة الإنتاجية العالية بغض النظر عن رضا العاملين واتجاهاتهم، ومن أوائل الرواد الذين ركزوا على هذه العناصر فريدريك تايلر عند دراسته للحركة والوقت، حيث حدد المهام الضرورية واستبعد غير الضرورية منها إضافة إلى استبعاد الأوقات غير الاعتيادية من خلال تقييم الأعمال ، وكل ذلك يؤدي إلى أداء وظيفي أعلى حسب ما جاءت به المدرسة العلمية (عباس، ٢٠٠٦، ٨٢)، وان العناصر التنظيمية تشكل ما يسمى بالمدخل الميكانيكي الذي يركز على تحديد الطريقة الأفضل لبناء العمل لغرض رفع الكفاءة وتحصر المنظمات بشكل عام على إدخال أساليب وطرائق إنتاج حديثة، واستخدام المكننة المكثفة (الأتمتة) على وظائفها الإنتاجية والتسويقية وغيرها بغية الارتفاع بمستويات الإنجاز فيها تمكين من المنافسة في الأسواق المحلية والخارجية على السواء (جواد والعزاوي، ٢٠٠٦، ١٩٦).

٢. العناصر السلوكية Behavioral Elements: إن العناصر السلوكية هي العناصر التي يتضمنها محتوى الوظيفة نفسها (Jop Content) والمؤثرة على رغبات العاملين ومن أهم هذه العناصر : تنوع المهارات وأهمية المهام والاستقلالية والتغذية العكسية وتضم العناصر البيئية كلاً من المدخل البيولوجي والمدخل الحركي Biological and Motor Approach إذ أن المدخل البيولوجي يشير إلى ما يسمى بالهندسة البشرية Ergonomics الذي يربط بين الخصائص الجسمية للأفراد وبيئة العمل العادية من خلال إعادة تصميم المعدات والأجهزة المستخدمة في العمل وفق المتطلبات الجسمية أما المدخل الحركي الإدراكي (Perception Motor) فيشير إلى أهمية الأخذ بالمحددات والقابلية الذهنية عند تصميم الأعمال (عباس وعلي، ٢٠٠٣، ١٨٧).

٣. العناصر البيئية Environmental Elements: تعد المتغيرات البيئية المحيطة بالعاملين في مواقع أعمالهم أهم العناصر المهمة والمحددة لأدائهم، إن تغيير بيئة العمل من حيث جودة المعدات المستخدمة في تسهيل الأداء أو إعادة هندسة معدات العمل بما يتناسب مع العاملين من ذوي الاحتياجات الخاصة (Special Needs) كالمعوقين جسماً هذا التغيير يؤدي إلى تسهيل أداء هؤلاء العاملين (عباس، ٢٠٠٦، ٨٣) وعند تصميم العمل لابد وان يأخذ المصممون بنظر الاعتبار بعض المتغيرات البيئية المؤثرة على صفات وخصائص وقيمة العمل لهذه المتغيرات هي : (عباس وعلي، ٢٠٠٣، ١٩٣).

- ❖ قابليات الأفراد العاملين الحالية أو الممكنة التوفير .
- ❖ التوقعات والتصورات الاجتماعية. إن هذا المدخل يسمى بالمدخل البيولوجي أو الهندسة البشرية Ergonomics وقد يتم تصميم الوظائف وفق المحددات الذهنية أو الإدراكية



الشكل (٢) العناصر المكونة لجودة حياة العمل

المصدر: علي عباس، سهيلة محمد، ٢٠٠٣، إدارة الموارد البشرية، ط٣، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، ص ٢٦.

وفي ضوء ما سبق ترى الباحثان أن جودة حياة العمل يمكن التعبير عنها من خلال مجموعة من العناصر الجوهرية وذلك على النحو التالي:

١. تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.

٢. تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة

٣. إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل ، كما أنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءا من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها .

٤. يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل ويتمثل أهمها في المشاركة والجماعية وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة.

كما بين (Brooks, 2017, 22) ان من عناصر جودة الحياة العمل الوظيفية :

توازن الحياة العملية والشخصية، نمط الإشراف ومشاركة العاملين في اتخاذ القرار، الخصائص الوظيفية والاستقلالية في اداء العمل، عالقات العمل والأمن الوظيفي والسالمة والصحة المهنية .

المبحث الثاني: الميزة التنافسية

اولاً: مفهوم الميزة التنافسية: تصاعد الاهتمام بالميزة التنافسية وأهميتها في منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها لمواجهة سرعة التغيرات ولمواكبة المستجدات المتسارعة في هذا العالم، فلكي تكون المنظمة ناجحة في المدى البعيد يجب أن تمتلك بعض المزايا نسبة إلى منافسيها، وتنشأ الميزة التنافسية من قدرة المنظمة على أداء أنشطتها بكلفة أقل أو فاعلية أكبر من منافسيها، كما إن الميزة التنافسية المستدامة تأتي اليوم من خلال ما تمتلكه المنظمات من موارد بشرية تصل إلى درجة عالية من المهارات وتصبح كفاءات أساسية لا تستطيع المنظمة الاستمرار في المنافسة دون امتلاكها لهذه الكفاءات. في قاموس (Webster) عرف مصطلح الميزة بأنه التفوق مع حالة، أو شرط، أو فائدة سير بعض الإجراءات، أما التنافسية فهي الانتماء إلى، الاتصاف ب: أو الاستناد إلى المنافسة. وعد الاستدامة (Sustain) بأنه الاحتفاظ ب، أو الإطالة. وقد تناول الباحثين العديد من المفاهيم حول الميزة التنافسية ومنها: فقد عرفها (Goldsmithe, 2013) بان الميزة لأي منظمة تتحدد بما تمتلكه تلك المنظمة من خاصية تنفرد فيها عن بقية المنظمات المنافسة لها في نفس المجال وهذه الخاصية تتيح لها التميز والتفوق عليها ومن هذه الخواص ما تمتلكه من موارد طبيعية ورأس مال كافي لاستثمار جميع مواردها مثل المواد الأولية المستخدمة في الصناعة التي تكون ذات جودة عالية وكلفة اقل، وكذلك مدى امتلاكها لموارد بشرية كفوءة ومدربة ولديها خبرات واسعة وكذلك مدى استخدامها للتكنولوجيا المتطورة. يشير (wahg, 2014) بانها الخاصية التي تتمكن من خلالها المنظمة من تطوير امكاناتها وتحسين مستوى ادائها وتنفيذ جميع الاجراءات الكفيلة بتحقيق التفوق على منافسيها ويمكنها من تطوير ما تمتلكه من الكفاءات الاساسية التي ترتبط ارتباطاً وثيقاً مع الموارد الاستراتيجية حيث ان الميزة التنافسية تعتمد اعتماداً كبيراً على وضع استراتيجيات تناسبها وتنفيذها بالشكل الصحيح، ويرى (عبد الغفور، ٢٠١٥، ٤٩) بانها قدرة المنظمة على تقديم خدمة تعليمية وبحثية عالية الجودة وهذا ينعكس ايجاباً على مستوى الطلبة الخريجين، وكذلك على الكادر التدريسي الامر الذي يمكنها من اكتساب المزيد من الخبرات والقدرات والمزايا التنافسية في سوق العمل وبمستويات عالية من الجودة. تبين (نادية، ٢٠١٦، ٤٤) بان الميزة التنافسية تعد من العناصر الاساسية والمهمة التي تسعى المنظمة من خلالها تحقيق النجاح في خلق قيمة للزبون في ظل بيئة الاعمال الحديثة، اذ يرتبط مفهومها بالاستخدام الانسب والافضل لمواردها وامكاناتها المتاحة بالشكل الذي يتميز بالخصوصية مما يجعلها مميزة عن منافسيها لهذا تعمل هذه المنظمات على العمل المتواصل والدؤوب من اجل خلق واكتساب والبقاء على

الميزة التنافسية لأطول فترة ممكنة، واكد(الكحلوات، ٢٠١٧، ٢٩) على الميزة التنافسية بانها الخاصة او مجموعة الخصائص التي تمتلكها المنظمة في تقديم منتجات وخدمات ذات كفاءة وجودة عالية وبالشكل

الذي لا يستطيع المنافسين من تقديمها وذلك من اجل خلق حالة من التميز والابداع للمنظمة وكسب وجذب عملاء يفضلون منتجاتها ويرغبون في الحصول عليها بغض النظر عن الكلفة .

ثانيا: ابعاد الميزة التنافسية:

تسعى الادارة العليا في اي منظمة الى تحقيق الميزة التنافسية لمنظمتها من خلال ما تقدمه من منتجات وخدمات ترضي وتشبع حاجات ورغبات زبائنها وتحقيق القيمة التي يتوقعها الزبون من تلك المنتجات، ووجد بان هناك عدد من الابعاد التي يمكن ان تعتبر كل واحدة منها بعدا اساسيا لتحقيق الميزة التنافسية يمكن تمثيله بالاتي:(الكلفة، الجودة، مرونة، تسليم، ابداع)

١. الكلفة: تركز اغلب المنظمات على بعد الكلفة ويكون تركيزها منصبا على جعل تكاليف انتاج وتسويق منتجاتها اقل من كلفة المنظمات المنافسة (Dilworth,2006,58-60) ، وان المنظمات التي تعتبر في حصولها على حصة سوقية اكبر ميزة اساسية لتحقيق نجاحها وتفوقها وهي التي تقدم منتجاتها باقل كلفة من المنافسين لها.(Slack,et,al,2004,44)

وتأسيسا على ما تقدم نرى بان لبعد الكلفة اهمية كبيرة وانه يعتبر ركيزة من الركائز الاساسية التي تسعى معظم المنظمات في تحقيق النجاح والتفوق ويكون ذلك من خلال صمودها امام المنظمات المنافسة والوقوف معها من اجل الوصول الى اسعار تنافسية يمكن ان تعزز مكانتها التنافسية لجميع المنتجات والخدمات التي تقدمها للسوق، واذا لم تأخذ المنظمة بنظر الاعتبار تخفيضها لكلفتها قد يشكل ذلك مشكلة كبيرة وسببا في تدهورها وانسحابها من السوق.

٢. الجودة: تعد الجودة من العوامل المهمة والاساسية والحاسمة لنجاح الكثير من المنظمات فالزبون يكون هدفه الاساسي ويسعى في الحصول عليه هو مدى امتلاكه لسلع ذات جودة عالية ويكون ذلك من خلال المفاضلة بين السعر والجودة، وتعمل المنظمات الى الفرز لطلبات الزبون من خلال تقديمها منتجات تحقق رغبات وحاجات الزبون في كلا الجانبين، ويمكن ان تحقق هذا البعد من خلال(جودة تصميم السلعة، وجودة مطابقة المنتج للمواصفات المطلوبة، وجودة الخدمة التي ستقدم للزبون)(عباس، ٢٠١٥، ١٠٦)

٣. المرونة: نظرا للتنوع الكبير التي تشهده الاسواق في حاجات ورغبات الزبائن في الوقت الراهن مما جعل منظمات الاعمال تسعى دائما ان تتكيف مع هذه التغيرات والتنوع، وكذلك عليها ان تتكيف مع التغيرات التي تحصل في البيئة المحيطة، والمرونة تعني مدى قدرة المنظمة على انتاج كميات كبيرة من المنتجات وازضافة منتجات جديدة، واجراء تعديلات على المنتجات الموجودة سابقا بسرعة بالاضافة الى

قدرتها على تحسين عملياتها الانتاجية لتكون قادرة على تقديم المنتجات المطلوبة منها من قبل الزبائن في الوقت المناسب (Slack, et, al, 2004, 45)

٤. التسليم : يعد بعد التسليم القاعدة الاساسية التي تركز عليها منظمات الاعمال في تحقيقها للميزة التنافسية ، وذلك بان تكون المهل الزمنية والسرعة في تصميم المنتجات الجديدة وتقديمها الى الزبائن تكون باقصر وقت ممكن وهناك ثلاث اسبقيات لبعد التسليم وهي (سرعة التسليم ، والتسليم بالوقت المناسب ، وسرعة التطور) فبعض الزبائن تتغاضى عن مستوى الجودة مقابل حصولها على السلعة التي ترغب بها بالوقت المناسب (عباس، ٢٠١٥، ١٠٦)

٥. الابداع : يعتبر الابداع احد اشكال النشاط الانساني الذي تسعى دائما المنظمات من خلاله انتاج منتجات تتميز بالجودة والملائمة والتطوير المستمر وامكانية تحويل فكرة معينة الى منتج قابل للتسويق او هو عملية تحسين منتج ، وكذلك يعد الابداع تنمية ناجحة للميزة التنافسية وهو مفتاح لريادة الاعمال ووجوده هو الذي يميز المنظمات بعضها عن البعض الاخر (Okpara, 2007)

وتأسيسا على ما تقدم يمكن القول بان الميزة التنافسية هي المجال الذي من خلاله تتمكن المنظمات من اقتناص الفرص الخارجية واستغلالها وتوظيفها والكشف عن التهديدات ومحاولة تجنبها .

المبحث الثالث: الجانب الميداني

بهدف تقديم المعالجات اللازمة لحل مشكلة البحث، والتحقق من صحة الفرضيات التي تم

صياغتها وفق متطلبات البحث، يستلزم الأمر تفصيل خطوات ومراحل المنهجية المعتمدة في جودة حياة العمل وبين المزايا التنافسية ، وقبل الولوج في مرحلة الحل الفاعل للمشكلة لابد من تقديم عرض مختصر عن المنظمة المبحوثة وكالاتي :

ثانيا: اختبار فرضيات البحث

١- اختبار الفرضية البحثية الاولى (توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين جودة حياة العمل والميزة التنافسية

يعرض الجدول (١) نتائج تحليل الارتباط بين جودة حياة العمل والميزة التنافسية

جدول (١) علاقة الارتباط بين جودة حياة العمل والميزة التنافسية

جودة حياة العمل	المتغير المستقل المتغير المعتمد
0.66	الميزة التنافسية

N= 40

df=1.38

المصدر: إعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج الحاسبة الالكترونية

بلغت قيمة معامل الارتباط بين جودة حياة العمل والميزة التنافسية (0.66) عند مستوى معنوية (0.05) وبذلك تتحقق الفرضية البحثية الأولى

٢- اختبار الفرضية البحثية الثانية (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لجودة حياة العمل في الميزة التنافسية)
يعرض الجدول (٢) نتائج تحليل الانحدار لتأثير جودة حياة العمل في الميزة التنافسية

مستوى المعنوية	F		R ²	جودة حياة العمل		المتغير المستقل
	الجدولية	المحسوبة		1β	0β	المتغير المعتمد
0.05	4.008	109.902*	0.654	0.510	30.230	الميزة التنافسية
				(10.483)*	(5.817)*	

(*) تشير إلى قيمة $P \leq 0.05$, $N = 40$, $df = (1 , 38)$

T المحسوبة

يتبين من الجدول (٢) الخاص بنتائج تحليل الانحدار وجود تأثيراً معنوياً لإبعاد جودة حياة العمل
مجتمعة بوصفها متغيراً مستقلاً في تحقيق الميزة التنافسية بعدها متغيراً معتمداً. إذ بلغت قيمة F
المحسوبة

(109.902) وهي أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (4.008) عند درجتي حرية (1,58) وبمستوى معنوية (0.05). وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.654) وهذا يعني أن (65.4%) من الاختلافات المفسرة في الميزة التنافسية تعود إلى تأثير أبعاد جودة حياة العمل مجتمعة ويعود الباقي إلى متغيرات عشوائية لا يمكن السيطرة عليها أو أنها غير داخلة في أنموذج الانحدار أصلاً. ومن متابعة قيمة معامل β_1 البالغة (0.510) واختبار (T) لها تبيينان قيمة (T) المحسوبة بلغت (10.483) وهي قيمة معنوية وأكبر من قيمتها الجدولية البالغة (1.661) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجتي حرية (1,58). وهذه النتيجة تشير إلى أن تحسين جودة حياة مجتمع العمل سيسهم في تعزيز الميزة التنافسية. اتساقاً مع ما تقدم تقبل الفرضية الرئيسية الثانية على مستوى المنظمة قيد الدراسة.

الفصل الثالث: الاستنتاجات والمقترحات

المبحث الأول: الاستنتاجات

توصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات نعرضها تباعاً على النحو الآتي:

١. أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك اتجاهاً إيجابياً لدى المبحوثين عينة الدراسة بشأن جودة حياة العمل من خلال التأكيد على أهمية جودة حياة العمل بكل جوانبها لما تعكسه من أثر على تحقق حالة الانتماء لديهم.
٢. التوجه الإيجابي للمبحوثين نحو الوظيفة والناجم عن توافر عدد من المغريات التي تقدمها المنظمة المبحوثة لهم سواء ما يتعلق بكفاية الرواتب لسد احتياجاته أو بتوفر مستلزمات العمل.
٣. أفرزت نتائج تحليل الدراسة وجود علاقة ارتباط إحصائية موجبة ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل والميزة التنافسية على المستوى الكلي، وهذا ما يجعل من جودة حياة العمل بعداً مستقلاً لحالات الميزة التنافسية للعاملين في المنظمات المبحوثة.
٤. أفصحت نتائج الدراسة وجود تأثير ذات دلالة معنوية بين جودة حياة العمل والميزة التنافسية للعاملين على المستوى الكلي في المنظمة عينة الدراسة مما يؤشر لنا أن إبعاد جودة حياة العمل تمثل صمام أمان للتحكم في حالات الميزة التنافسية .

المبحث الثاني: المقترحات

تأسيساً على ما توصل إليه البحث من نتائج، وفي ضوء الاستنتاجات التي تم إيرادها، فقد وجد من المناسب تقديم مجموعة من المقترحات التي يمكن أن تساعد المنظمة المبحوثة من تحسين جودة حياة العمل بما يعزز مكانة المنظمة ونجاحها، وتتمثل هذه المقترحات فيما يأتي:

١. ضرورة زيادة اهتمام المنظمة المبحوثة بتنمية وعي وإدراك العاملين لأبعاد جودة حياة العمل عن طريق منحهم قوة التأثير في الأفراد والأحداث وفق الظروف التي يواجهونها وتهيئة مناخ تنظيمي مناسب يتميز بالصراحة والثقة وتبادل المعلومات والمعرفة وذلك نظراً لأهمية جودة حياة العمل في تعزيز الميزة التنافسية، فضلاً عن دوره في تحقيق الأهداف المنظمة.
٢. تشجيع التنافس و الإبداع بين العاملين في المنظمات المبحوثة وكذلك إفساح المجال لذوى المهارات والكفاءات للترقي والمشاركة الفعالة في وضع الخطط والأهداف الإستراتيجية للمنظمة مما يدعم الشعور بالرضا الذي يستقيه الفرد من وظيفته.
٣. حث الإدارة العليا في المنظمة المبحوثة على تعزيز الدعم المعنوي للعاملين بإظهار الثقة في قدراتهم ومهاراتهم وتقديرهم لما يبذلونه من جهود وتقديم المساندة لهم في صورة نصائح وتوجيهات

٤ . تساعدهم على تحقيق الأهداف بطريقة أفضل مما يدعم شعورهم بالتمكين ومن ثم زيادة رضاهم عن وظائفهم.

٥ . تشجيع المديرين في الإدارة العليا على إشراك العاملين في الإدارة الوسطى والدنيا في اتخاذ القرارات ووضع الخطط حيث يدعم ذلك شعورهم بالمسؤولية والالتزام عن النتائج في المنظمات المبحوثة.

٦ . التوسع في تفويض الصلاحيات للعاملين في المنظمات المبحوثة وإشراكهم في رسم السياسات وصنع القرار التي تتعلق بعملهم سواء من خلال فرق العمل أو اللجان، مما يرفع من روحهم المعنوية ويدعم أجواء الثقة والتعاون المتبادل بينهم ويحفز قدراتهم الإبداعية ويحسن مستوى أدائهم.

٧ . ضرورة اهتمام الإدارة العليا في المنظمة المبحوثة بتحسين جودة حياة العمل وبما ينعكس ايجابا على تعزيز حالة الرضا لدى جميع العاملين في جميع المستويات .

المصادر

أولاً: المصادر العربية

أ . الرسائل والاطاريح

١- السقا، شفا سالم، (٢٠٠٩)، مدى الميزة التنافسية لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية، حالة دراسية في وزارة الشؤون الاجتماعية، رسالة ماجستير (منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٤- الشمري، سالم عواد، (٢٠٠٩)، الميزة التنافسية لدى العاملين وآثاره على الأداء الوظيفي، دراسة تطبيقية على القطاع الصناعي في عمليات الخفجي المشتركة، رسالة ماجستير (منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.

٥- الشهري، علي بن يحيى، (٢٠٠٢)، الميزة التنافسية وعلاقته بالإنتاجية، دراسة تطبيقية لموظفي جمارك منطقة الرياض، رسالة ماجستير (منشورة)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المملكة العربية السعودية.

٦- الطيب، إيهاب محمود عايش، (٢٠٠٨)، أثر المناخ التنظيمي على الميزة التنافسية في شركة الاتصالات الفلسطينية، دراسة حالة، رسالة ماجستير (منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٧- عبد الغفور، صالح، (٢٠١٥)، متطلبات إدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية في جامعات قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.

٨- الكحلوات، احمد خليل محمود، (٢٠١٧)، علاقة إعادة هندسة العمليات بتحقيق الميزة التنافسية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، قسم ادارة الاعمال،

٩- الغلاني، ميرفت محمد بيان، (٢٠١٥)، علاقة استقطاب وتعين الموارد البشرية بتحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية على البنوك على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في جامعة الأزهر - غزة، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية.

١٠- السنوسي، ادريس وائل، (٢٠١٦)، اثر الحوكمة في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة في مدينة عمان، رسالة ماجستير في جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال وادارة الاعمال، عمان، الاردن

١١- عبد الحميد، انس رفعت عناد، (٢٠١٨)، (اثر عناصر المزيج التسويقي على الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في مصانع البلاستيك الصناعية في عمان)، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، عمان، الاردن

ب_ الدوريات:

١- غواش، هبة سلامة سالم، (٢٠٠٨)، الميزة التنافسية لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج (بورتر ولولر)، حالة دراسية على البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير (منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٢- فلمبان، إيناس فؤاد نواوي، (٢٠٠٨)، الميزة التنافسية وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير (منشورة)، كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

٣- اللوح، أحمد يوسف أحمد، (٢٠٠٨)، الصراعات التنظيمية وانعكاساتها على الميزة التنافسية، دراسة مقارنة لوجهات نظر العاملين في جامعتي الأزهر والإسلامية، رسالة ماجستير (منشورة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

٤- منحوش، ماجد محمد ، (٢٠٠٧)، ملاعمة ثقافة الفرد للمنظمة وأثرها في رضا العاملين، دراسة تشخيصية لعينة من العاملين في مصرف الرافدين، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
٤- الندوي، مريم مصطفى سلمان، (٢٠٠٤)، دور القيادات الإدارية العراقية في مواجهة الأزمات، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، العراق.

٥- الفضل ، سما سعد خيرا لله، (٢٠٠٦)، اثر المناخ الأخلاقي في نوعية حياة العمل والميزة التنافسية في عينة من المستشفيات العراقية، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
٦- الملاح ، إسراء طارق ، (٢٠٠٦) ، نظام الوقت المرن كأداة لتحسين نوعية حياة العمل ، دراسة استطلاعية في جامعة الموصل ، رسالة ماجستير، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

جـ. الكتب

١. أبو بكر، مصطفى محمود، (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية، الطبعة الأولى، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، جمهورية مصر العربية.
٢. برنوطي، سعاد نايف، (٢٠٠١)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٣. جواد، عباس حسين والعزاوي، نجم عبود، (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية مع التركيز على إدارة شؤون الموظفين العموميين، عدنان للطباعة، بابل، العراق.
٤. الصرن، رعد حسن ، (٢٠٠١)، إدارة الإبداع والابتكار : كيف تخلق بيئة ابتكاريه في المنظمات، الجزء الثاني، دار الرضا للنشر ، دمشق ، سوريا.
٥. عباس ، سهيلة محمد، (٢٠٠٦)، إدارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي، ط٢، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٦. عباس، سهيلة محمد، وعلي ، علي حسين، (٢٠٠٣)، إدارة الموارد البشرية، ط٣، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
٧. الشرايدة، سالم تيسير، (٢٠١٠)، الميزة التنافسية أطر نظرية وتطبيقات عملية، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
٨. الهيتي، خالد عبد الرحيم، (٢٠٠٣)، إدارة الموارد البشرية، دار وائل للنشر ، عمان، الأردن.
٩. نصيرات، فريد توفيق، (٢٠٠٨)، إدارة المستشفيات، الطبعة الأولى، إثناء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
د . الدوريات والمنشورات:

١. جواد، عباس حسين، و حسين، سحر عباس، "اثر التخطيط الاستراتيجي في رضا الزبون وفق فلسفة ادارة الجودة الشاملة" ، مجلة جامعة اهل البيت (ع)، العراق، عدد ٣، ٢٠٠٦.
٢. حويحي، مروان، (٢٠٠٩)، أثر العوامل المسببة للرضا الوظيفي على رغبة العاملين في استمرار العمل في اتحاد لجان العمل الصحي في قطاع غزة، مؤتمر واقع المؤسسات الأهلية آفاق وتحديات، غزة، فلسطين.
٣. اليامي، أحمد مداوس، (٢٠٠٢)، العلاقة بين بعض أنواع اتصال الرئيس - المرؤوس والميزة التنافسية: دراسة استكشافية، المجلة العربية للعلوم الإدارية، المجلد ٩، العدد ١.
٤. الصمادي، زياد محمد علي، الرواشدة، فراس محمد ، (٢٠٠٩)، محددات الرضا والاستقرار الوظيفي في مؤسسة الموائى في الأردن: دراسة ميدانية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ٥، العدد ٣.
٥. الطعان، حسن، الكساسبة، عبد الوهاب ، (٢٠٠٥)، الميزة التنافسية لدى معلمي المرحلة الثانوية في مدارس الحكومة والخاصة في محافظة العاصمة والعوامل المؤثرة فيه، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد ١، العدد ٢.
٦. عاصي، نايف علي، حسين، هدى مجيد ، (٢٠٠٨)، الانتماء التنظيمي والميزة التنافسية للعاملين: دراسة ميدانية في هيئة التعليم التقني، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٠، العدد ٣.

٧. عبد الجبار، عبد العزيز بن محمد، (٢٠٠٤)، الميزة التنافسية لدى معلمي التربية الخاصة ومعلمي التعليم العام، المجلة العربية للتربية الخاصة، العدد ٥، الرياض، المملكة العربية السعودية.
٨. العلاونة، علي سليم، (٢٠٠٣)، أثر الميزة التنافسية لدى العاملين في شركة مناجم الفوسفات الأردنية على إنتاج الشركة، مجلة الإداري، السنة ٢٥، العدد ٩٢.
٩. الكناني، أيمن حسن، الخناق، سناء عبدالكريم، (٢٠٠٢)، الميزة التنافسية والعوامل المرتبطة به: دراسة تطبيقية لتدريس الكليات الحكومية والأهلية، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد ٣٨.
١٠. ملحم، يحيى سليم، (٢٠٠٦)، أثر المناخ التنظيمي على الميزة التنافسية: دراسة حالة شركة الاتصال الأردنية الحديثة، المجلة العربية للإدارة، المجلد ٢٦، العدد ٢.
١١. الهزايمة، أحمد، (٢٠٠٩)، الميزة التنافسية لأعضاء الهيئة التدريسية والموظفين الإداريين في الجامعات الخاصة (الأردن): دراسة ميدانية، مجلة علوم إنسانية، السنة السابعة، العدد ٤٣.
١٢. عباس، طاهر حميد، (٢٠١٦)، ابعاد التصنيع الرشيق وتأثيرها في تحقيق الميزة التنافسية، دراسة استطلاعية في معمل نسيج الديوانية، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد (١٨)، العدد ٤.
- ١٣ - ماضي، خليل، (٢٠١٤)، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الإداء الوظيفي للعاملين دراسة تطبيقية على الجامعات الفلسطينية، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة قناة السويس، مصر.

1. Ali, Ibrahim, Ali, Juhary Haji, (2005), The Effect of Interaction of Technology, Structure and Organizational Climate on Job Satisfaction, Sunway Academic Journal, Vol.
2. Bailey, Timothy L, (2009), Organizational Culture, Macro and Micro Empowerment Dimension and Job Satisfaction, Touro University International.
- 3-Drucker, P., (1995), The information executive truly need, Harvard Business Review, Jan-Feb.
- 4-Samuel.,C , 1997 , modern management , 7th ed , Hill – inc , U . S . A .
- 5- Torrington, Derek., Hall Loura And Stephen, Taylor, (2002),Human Resource Management , 5th Ed , Prentice Hall –London.
6. Dessler, Gary , 1981 , personnel management , 2th ed , prentice – Hall company Reston , Virginia .
- 7.Gary,L.,jerry &Strake,A.,Frederick , 1988 , organizational Behavior concepts and application , Hall – Inc , U . S . A .
8. Allahyari, R., Mirkamali, S. M., & Kharazi, K. (2011). Survey of relationship between the psychological empowerment of employees with organizational learning. *Procedia-Social and behavioral Sciences*, 30, 1549-1554
9. Daud, N. (2012, May). The influence of quality of work life on organizational commitment: A study on academic staff in public institution of higher learning in Malaysia In *Innovation Management and Technology Research (ICIMTR)*, 2012 (pp. 673-678). IEEE
10. Shahbazi, B., Shokrzadeh, S., Bejani, H., Malekinia, E., & Ghoroneh, D. (2011). A survey of relationship 5between the quality of work life and performance of Department Chairpersons of Esfahan University and Esfahan Medical Science University. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 30, 1555-1560.
11. Goldsmith, D.(2013). Rethinking the Company's Competitive Advantage. is with The Goldsmith Group (www.goldsmithgr.com) in Atlanta, a firm that specializes in identifying and solving problems.<http://www.financialexecutives.org>
12. Slack,Nigel,Chambers,Stuart,Harland,Christine,Harrston,Alan,andJohnston,Robert. "Operations Management".4nd ed, Prentice Hall :New York
13. Wang,H. (2014). Theories for competitive advantage.University of Wollongong, hw19@uowmail.edu.au
- 14-Dilworth, James B. (2001) «Operations Management Providing Value In good &Services» (3rd ed.) Harcourt Inc
- 15- Brooks, A. B. (2017). Quality of nursing worklife: Conceptual clarity for the future. *Nursing Administration Quarterly*, 31 (2)