

أثر تطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية

دراسة ميدانية في شركات الاتصالات العاملة في دمشق

The Impact of Applying Re-engineering of Administrative Processes in Achieving Competitive Advantage

A Field Study in Telecommunication Companies Operating in
Damascus

دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في الإدارة الاستراتيجية

إعداد الطالب: مضر خليفة

إشراف الدكتورة: مزنة المارديني

2023/2022

ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة للتعرف على أثر تطبيق أسلوب إعادة هندسة العمليات الإدارية على الميزة التنافسية في شركات الاتصالات العاملة في دمشق، المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية، والتعرف على واقع إعادة هندسة العمليات الإدارية في الشركات المبحوثة، وما هو مستوى الميزة التنافسية فيها، وتحديد أكثر الأبعاد تأثيراً لإعادة هندسة العمليات الإدارية على الميزة التنافسية، وقد طبقت هذه الدراسة على العاملين في المستويات الإدارية العليا والمتوسطة في فروع الشركتين في محافظة دمشق والبالغ عددهم حوالي /2000/ عامل بحسب قسم الموارد البشرية في الشركتين.

حيث تم توزيع /384/ استبانة بالتساوي بين الشركتين، وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي تم إدخالها إلى الحاسب وتحليلها باستخدام برنامج (SPSS26) وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من أهمها:

1. تطبيق إعادة هندسة العمليات في الشركات محل البحث مرتفع من وجهة نظر أفراد العينة.
2. أشارت نتائج المتوسطات الحسابية لمحور الميزة التنافسية إلى تمتع الشركات المبحوثة لميزة تنافسية عالية من وجهة نظر أفراد العينة.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق إعادة هندسة العمليات الإدارية في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات المبحوثة.
4. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للأبعاد التالية مرتبة تبعاً للأهمية وقوة التأثير (تدريب وتنمية مهارات العاملين، التزام ودعم الإدارة العليا، تكنولوجيا المعلومات) على الميزة التنافسية لدى الشركات محل البحث.
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأبعاد التالية (إعادة بناء الهياكل التنظيمية، الثقافة التنظيمية) على الميزة التنافسية لدى الشركات محل البحث.
6. ليس هناك فروق ذات دلالة إحصائية في اتجاهات عينة الدراسة نحو الميزة التنافسية تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (الشركة، الجنس، العمر، المؤهل العلمي).

كلمات مفتاحية: إعادة هندسة العمليات الإدارية، الميزة التنافسية

Syrian Arab Republic

Ministry of Higher Education

Damascus University

**Higher Institute for Administrative
Development**

**Department of Leadership,
Creativity and Strategies**



**The Impact of Applying Re-engineering of
Administrative Processes in Achieving
Competitive Advantage**

**A Field Study in Telecommunication Companies Operating
in Damascus**

**A study submitted to obtain a master's degree in Strategic
Management**

Prepared by:

Mudar Khalifeh

Supervisor:

Mozna Al Mardini

2022/2023

Abstract

This study aims to identify the impact of applying the method of re-engineering administrative processes on the competitive advantage in telecommunications companies operating in Damascus, which are listed on the Damascus Stock Exchange, and to identify the reality of re-engineering administrative processes in the companies surveyed, and what is the level of competitive advantage in them, and to identify the most important dimensions The impact of the re-engineering of administrative processes on the competitive advantage. This study was applied to workers at the upper and middle administrative levels in the branches of the two companies in Damascus governorate, whose number is about /2000/ workers, according to the human resources department in the two companies.

Where /384/ questionnaires were distributed equally between the two companies, and all of them were valid for statistical analysis. They were entered into the computer and analyzed using the (SPSS26) program.

The study reached a number of results, the most important of which are:

1. The application of process re-engineering in the companies under study is high from the point of view of the respondents.
2. The results of the arithmetic means of the competitive advantage axis indicated that the surveyed companies enjoyed a high competitive advantage from the point of view of the respondents.
3. There is a statistically significant effect of the application of administrative process re-engineering in achieving competitive advantage in the researched companies.
4. There is a statistically significant effect of the following dimensions, arranged according to importance and strength of impact (training and development of workers' skills, commitment and support of senior management, information technology) on the competitive advantage of the companies under study.
5. There is no statistically significant effect of the following dimensions (rebuilding organizational structures, organizational culture) on the competitive advantage of the companies under study.
6. There are no statistically significant differences in the study sample's attitudes towards competitive advantage due to demographic variables (company, gender, age, and educational qualification).

Keywords: process of business re-engineering , competitive advantag

