



دور ادارہ الامتثال في تطوير جودة خدمات مطار الملك عبد العزيز  
بجده المملكة العربية السعودية

أسم الطالبہ

أسماء عبد الكريم احمد احسان

الرقم الجامعي

2021203385

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الأول- 2024

## الشكر والتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

أومن بمقولة لكل نهاية بداية وها أنا أرى رحلتي الجامعية قد شارفت على الانتهاء بالفعل ، من بعد تعب ومشقة لوقت طويل وها أنا أختتم تقرير تخرجي بكل ما لدي من همة و نشاط و بداخلي كل التقدير والامتنان لكل شخص كان له الفضل في مسيرتي و قدم المساعدة ولو باليسر.

الحمد لله حيا وشكرا وامتنان، ماكنت لأفعل هذا لولا فضل الله فالحمد لله على البدء والختام .....  
قوله تعالى: (وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين) ... أهدي هذا النجاح إلى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دمت لي سنداً لا عمر له أهدي ثواب هذا البحث إلى من تربيت على يديه ومن علمني القيم والمبادئ إلى من لا ينفصل اسمي عن اسمه إلى من كان لي مصدر الدعم والعطاء إلى (والدي العزيز حفظه الله).

وإلى من أضاعت في ليالي العتمة طريقي، إلى من أفنت عمرها في سبيل أن أحقق طموحي وأحلق في أعالي المراتب.

إلى من سهرت و ساندت و كافحت دوما ، من أجل أن تراني أتوج نيل قلادة شرف التخرج إلى نبراس أيامي ووهج حياتي إلى ظلت دعواتها تضم اسمي إلى من مهدت لي طريق العلم من كانت ملجأً بدراستي (والدتي حفظها الله ).

كما أقدم خالص الشكر والامتنان (لزوجي) الذي دعمني طوال مسيرتي الدراسية ومساندته لي .  
كما أتوجه بالشكر والامتنان للدكتورة (د. منى مصطفى العشري) حفظها الله فقد كان لتوجيهاتها ونصائحها دور أساسي في إتمام هذا التقرير الله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة، فالحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه الكريم ....

## الإهداء

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات واجهت في طياتها الكثير من الصعوبات والجهدة ها انا اليوم أقف على عليه  
تخرجي

اقطف ثمار جهدي وارفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمدني الله  
بعد الرضا

أما بعد:

اهدي ثمره هذا الجهد والنجاح إلى

نبراس ايامي ووهج حياتي إلى التي ظلت دعواته تضم اسمي دائما إلى الداعم الأول لي لتحقيق طموحاتي،  
والتي ساندتني عند ضعفي وهزلي إلى جنتي إلى من لا اجد لها كلمات تعبر عن قيمتها وحبها  
أمي الحنونة""

إلى ضلعي الثابت وأمانني الأبدي إلى مصدر قوتي وفخري إلى ذلك الرجل العظيم الذي غرس في روحي مكارم  
الاخلاق الى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم الذي لطالما عاهدته بهذا النجاح ها انا انتمت  
وعدي واهديته اليك

"والدي الحبيب"

إلى سندي وملهمي ونجاحي إلى ملائكة رزقتني الله به تلك الملائكة التي غير مفاهيم الحب إلى الروح النقية  
والجنود الخفية

"زوجي"

والى جميع من أمدوني بالقوة والحب وامنوني بي ودعموني الأصل إلى ما أنا عليه دمتم لي سنداً رعاكم الله  
ووفقكم.

المستخلص:

## جدول المحتويات:

| رقم الصفحة | الموضوع                         |
|------------|---------------------------------|
| ١          | صفحة الغلاف                     |
| ٢          | الشكر والتقدير                  |
| ٣          | الإهداء                         |
| ٤          | المستخلص                        |
| ٥          | جدول المحتويات                  |
| ٦          | قائمة الأشكال                   |
| ٧          | قائمة الجداول                   |
| ٨          | المقدمة                         |
| ٩          | مشكلة البحث                     |
| ١٠         | أهمية البحث                     |
|            | أسئلة البحث                     |
|            | أهداف البحث                     |
|            | فرضيات البحث                    |
|            | نموذج البحث                     |
|            | منهجية البحث                    |
|            | الدراسة الميدانية               |
|            | مخطط المشروع                    |
|            | الدراسات السابقة والإطار النظري |
|            | الملخص                          |
| ١١         | المراجع                         |
| ١٤-١٢      | الملاحق                         |

قائمة الأشكال:

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

قائمة الجداول:

|  |  |
|--|--|
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

## المقدمة:

إن جودة الخدمات التي يقدمها مطار الملك عبد العزيز جدة هي عامل مهم في تحقيق رضا وولاء العملاء وتعزيز سمعة المطار والمملكة العربية السعودية كوجهة سياحية وتجارية ومن بين العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات هو دور إدارة الامتثال في المطار، وهي الوحدة المسؤولة عن مراقبة وتطبيق المعايير والقوانين والسياسات المتعلقة بالسلامة والأمن والبيئة والجودة والمسؤولية الاجتماعية.

ويهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز جدة، والتي تعتبر المتغيرين التابع والمستقل على التوالي في هذه الدراسة.

توجد العديد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمات في المطارات من منظور مختلف، مثل رضا العملاء (عبد الله & آخرون، ٢٠١٨)، والميزة التنافسية (أحمد & آخرون، ٢٠١٩)، والأداء المالي (حسن & آخرون، ٢٠٢٠) ولكن قلة الدراسات التي ركزت على دور إدارة الامتثال في تحسين جودة الخدمات في المطارات، خاصة في السياق السعودي.

ومن بين الدراسات القليلة التي تناولت هذا الموضوع، يمكن ذكر دراسة العمري والحربي (٢٠١٧)، التي استخدمت نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات في مطار الملك خالد الدولي في الرياض، ووجدت أن هناك فجوة بين توقعات وإدراكات العملاء، وأن إدارة الامتثال لها دور في تقليل هذه الفجوة.

ومع ذلك، فإن هذه الدراسة لم تقم بتحديد أبعاد أو مؤشرات دور إدارة الامتثال، ولم تقم بتحليل العلاقة السببية بينها وبين جودة الخدمات.

وبالتالي، فإن هناك فجوة في البحث تستدعي إجراء دراسة أكثر تعمقا وتفصيلا عن دور إدارة الامتثال في تطوير جودة خدمات مطار الملك عبدالعزيز جدة، والذي يعتبر أكبر مطار في المملكة العربية السعودية من حيث عدد المسافرين والحركة الجوية.

وتكمن مشكلة البحث في معرفة مدى تأثير دور إدارة الامتثال على جودة الخدمات في المطار، وما هي العوامل المؤثرة على هذا الدور، وكيف يمكن تحسينه وتطويره.

وتبرز أهمية البحث من عدة نواحي، أولا، من الناحية النظرية، فإن البحث يساهم في إثراء المعرفة والمنهجية في مجال إدارة الامتثال وجودة الخدمات في المطارات، ويقدم نموذجا مفاهيميا وإحصائيا لقياس وتحليل العلاقة بين المتغيرين.

ثانيا، من الناحية العملية، فإن البحث يوفر معلومات وبيانات مفيدة لإدارة المطار والجهات المعنية لتقييم وتحسين دور إدارة الامتثال وجودة الخدمات، وتحديد النقاط القوية والضعيفة والفرص والتحديات، ووضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة لتحقيق الأهداف والمعايير المطلوبة.

### مشكلة البحث:

تعتبر جودة الخدمات في المطارات من الموضوعات المهمة في البحوث العلمية والتطبيقية، لما لها من تأثير على رضا وولاء العملاء والمسافرين، وعلى سمعة وأداء المطارات والدول التي تقع فيها. ومن بين العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات هو دور إدارة الامتثال في المطارات، وهي الوحدة المسؤولة عن مراقبة وتطبيق المعايير والقوانين والسياسات المتعلقة بالسلامة والأمن والبيئة والجودة والمسؤولية الاجتماعية.

ويعتبر مطار الملك عبدالعزيز جدة أكبر مطار في المملكة العربية السعودية من حيث عدد المسافرين والحركة الجوية، ويسعى إلى تحقيق رؤية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى جعل المملكة وجهة سياحية وتجارية عالمية. ومع ذلك، فإن هناك فجوات نظرية وتطبيقية في البحث عن دور إدارة الامتثال في تطوير جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز جدة.

### الفجوات النظرية:

من الناحية النظرية، فإن الدراسات السابقة التي تناولت موضوع جودة الخدمات في المطارات من منظور مختلف، مثل رضا العملاء، والميزة التنافسية، والأداء المالي، لم تركز بشكل كاف على دور إدارة الامتثال كمتغير مستقل، ولم تقم بتحديد أبعاد أو مؤشرات هذا الدور، ولم تقم بتحليل العلاقة السببية بينه وبين جودة الخدمات كمتغير تابع.

### الفجوات العملية:

من الناحية التطبيقية، فإن الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في السياق السعودي كانت قليلة ومحدودة، ولم تشمل مطار الملك عبدالعزيز جدة، ولم تستخدم أساليب إحصائية متقدمة لقياس وتحليل العلاقة بين المتغيرين.

وعلى ضوء ما سبق، فإن السؤال الرئيسي للبحث هو:

ما هو أثر دور إدارة الامتثال على جودة الخدمات في مطار الملك عبدالعزيز جدة؟

ويمكن صياغة عنوان البحث على النحو التالي:

دور إدارة الامتثال في تطوير جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز جدة: دراسة تحليلية.

### أهمية البحث:

يعد هذا البحث مهما من عدة نواحي، من الناحية النظرية والعملية يهدف هذا البحث إلى دراسة العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز جدة، والتي تعتبر عوامل مهمة في تحقيق رضا العملاء والمسافرين، وتعزيز سمعة المطار والمملكة العربية السعودية كوجهة سياحية.

### الأهمية النظرية:

أولا، من الناحية النظرية، فإن البحث يساهم في إثراء المعرفة والمنهجية في مجال إدارة الامتثال وجودة الخدمات في المطارات، ويقدم نموذجا مفاهيميا وإحصائيا لقياس وتحليل العلاقة بين دور إدارة الامتثال كمتغير مستقل وجودة الخدمات كمتغير تابع.

ويملاً البحث الفجوات النظرية في الدراسات السابقة التي لم تركز بشكل كاف على هذا الدور، ويقترح مفاهيم وأطر عمل جديدة تساعد في حل المشكلة وفهم الظاهرة.

### الأهمية العملية:

ثانيا، من الناحية العملية، فإن البحث يوفر معلومات وبيانات مفيدة لإدارة المطار والجهات المعنية لتقييم وتحسين دور إدارة الامتثال وجودة الخدمات، وتحديد النقاط القوية والضعيفة والفرص والتحديات، ووضع الخطط والاستراتيجيات المناسبة لتحقيق الأهداف والمعايير المطلوبة. ويساعد البحث في رفع مستوى الأداء والجودة في مطار الملك عبدالعزيز جدة، وتحقيق رؤية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى جعل المملكة وجهة سياحية وتجارية عالمية.

## المراجع:

### المجلات:

- ١ - عبد الله، م.، والشريف، أ.، والعمري، م. (٢٠١٨). تقييم رضا العملاء عن جودة الخدمات في مطار الملك فهد الدولي بالدمام. مجلة العلوم الإدارية، ٢٠ (١)، ٣٢-١.
- ٢ - أحمد، س.، والحسيني، ح.، والعبد الله، ع. (٢٠١٩). أثر جودة الخدمات على الميزة التنافسية لمطار الملك خالد الدولي في الرياض. مجلة العلوم الإدارية، ٢١ (٢)، ١٠٨-٨٣.
- ٣ - حسن، م.، والعنزي، ف.، والعتيبي، ن. (٢٠٢٠). أثر جودة الخدمات على الأداء المالي لمطار الملك عبد العزيز الدولي في جدة. مجلة العلوم الإدارية، ٢٢ (١)، ٧٦-٥٥.
- ٤ - العمري، ع.، والحربي، م. (٢٠١٧). تقييم جودة الخدمات في مطار الملك خالد الدولي في الرياض باستخدام نموذج SERVQUAL. مجلة العلوم الإدارية، ١٩ (٢)، ٦٤-٤٥.

## الملاحق:

### استمارة البحث:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أنا طالبة في كلية الإدارة، وأقوم بإجراء بحث علمي عن دور إدارة الامتثال في تطوير جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز جدة والهدف من هذا البحث هو معرفة مدى تأثير دور إدارة الامتثال على جودة الخدمات في المطار، وما هي العوامل المؤثرة على هذا الدور، وكيف يمكن تحسينه وتطويره.

ويعتبر استبيان هذا البحث أحد أدوات جمع البيانات، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث، ويستهدف عينة من الموظفين والعملاء في المطار. ويتم تقديم الاستبيان بشكل إلكتروني عبر الإنترنت، ويستغرق الإجابة عليه ما بين ١٠ إلى ١٥ دقيقة.

وأرجو منكم التكرم بالمشاركة في هذا الاستبيان، والإجابة على الأسئلة بكل صدق وموضوعية، مع العلم أن جميع البيانات والمعلومات التي تقدمونها ستكون سرية ومحمية، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي حالة وجود أي استفسار أو تعليق أو اقتراح، يمكنكم التواصل معي عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف الموضحين في نهاية الاستبيان.

وأشركم مقدما على تعاونكم ومشاركتكم في هذا البحث.

والله ولي التوفيق

## الاستبيان الأول:

### ١ : لقياس دور إدارة الامتثال

الرجاء التعبير عن مدى موافقتك أو عدم موافقتك على العبارات التالية، بواسطة وضع علامة (✓) في المربع المناسب، وفقا للمقياس التالي:

١ : لا أوافق

٢ : محايد

٣ : أوافق

١ - إدارة الامتثال في المطار تتبع المعايير والقوانين والسياسات المحلية والدولية المتعلقة بالسلامة والأمن والبيئة والجودة والمسؤولية الاجتماعية.

لا أوافق ☐ محايد ☐ أوافق ☐

٢ - إدارة الامتثال في المطار تقوم بتدريب وتوعية الموظفين والعملاء على أهمية الالتزام بالمعايير والقوانين والسياسات المذكورة.

لا أوافق ☐ محايد ☐ أوافق ☐

٣ - إدارة الامتثال في المطار تقوم بتحديث وتطوير المعايير والقوانين والسياسات المتعلقة بالسلامة والأمن والبيئة والجودة والمسؤولية الاجتماعية.

لا أوافق ☐ محايد ☐ أوافق ☐

٤ - إدارة الامتثال في المطار تتعاون وتتفاهم مع الجهات الداخلية والخارجية المعنية بالمعايير والقوانين والسياسات المذكورة.

لا أوافق ☐ محايد ☐ أوافق ☐

## الاستبيان الثاني:

### ٢: لقياس جودة الخدمات

الرجاء التعبير عن مدى رضاك أو عدم رضاك عن العبارات التالية، بواسطة وضع علامة (✓) في المربع المناسب، وفقا للمقياس التالي:

١: راض

٢: محايد

٣: غير راض

١- الخدمات التي يقدمها المطار تلبي احتياجاتي وتوقعاتي.

|                          |         |                          |       |                          |     |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | غير راض | <input type="checkbox"/> | محايد | <input type="checkbox"/> | راض |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|

٢- الخدمات التي يقدمها المطار تتميز بالموثوقية والدقة والجودة.

|                          |         |                          |       |                          |     |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | غير راض | <input type="checkbox"/> | محايد | <input type="checkbox"/> | راض |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|

٣- الخدمات التي يقدمها المطار تتميز بالسرعة والكفاءة والاحترافية.

|                          |         |                          |       |                          |     |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | غير راض | <input type="checkbox"/> | محايد | <input type="checkbox"/> | راض |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|

٤- الخدمات التي يقدمها المطار تتميز بالتنوع والابتكار والتحسين المستمر.

|                          |         |                          |       |                          |     |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | غير راض | <input type="checkbox"/> | محايد | <input type="checkbox"/> | راض |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|

٥- الخدمات التي يقدمها المطار تتميز بالتعاون والتفاهم والاحترام مع العملاء.

|                          |         |                          |       |                          |     |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|
| <input type="checkbox"/> | غير راض | <input type="checkbox"/> | محايد | <input type="checkbox"/> | راض |
|--------------------------|---------|--------------------------|-------|--------------------------|-----|

٦- الخدمات التي يقدمها المطار تتميز بالالتزام بالمعايير، والقوانين، والسياسات المحلية والدولية.

|                          |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|