

المحاضرة ٦ لمقرر دراسات نقدية ٣

إعداد الباحث : سعد الدوسري



دراسات نقدية ٣

المحاضرة ٦

Chapter

التمهيد للمحاضرة ٦



في التكاليف الخامس، تم تحليل دراسة علمية بصورة نقدية، مع التركيز على تقييم عناصر الدراسة من حيث الإطار النظري والمنهجية والنتائج. وقد أسهم هذا التحليل في تعزيز قدرة الباحث على قراءة الدراسات العلمية بصورة منهجية وفهم كيفية بناء الدراسات الأكاديمية في مجال إدارة الطيران. وانطلاقاً من هذا الأساس التحليلي، يأتي التكاليف السادس ليعزز مهارات التحليل المقارن لدى الباحث من خلال إجراء مقارنة علمية بين دراستين حديثتين في مجال الخدمة الجوية، بهدف إبراز أوجه التشابه والاختلاف بينهما من حيث الأهداف والمنهجية والنتائج، بالإضافة إلى تحديد الفجوات البحثية والاتجاهات المستقبلية.

عنوان المحاضرة الرئيسية

Chapter

مقارنة تحليلية بين دراستين حديثتين حول الخدمة الجوية في شركات الطيران مع تحديد أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

أهداف المحاضرة

- الدراسة الأولى محل المقارنة
- الدراسة الثانية محل المقارنة
- أوجه التشابه بين الدراستين
- أوجه الاختلاف بين الدراستين
- التحليل النقدي المقارن
- الفجوة البحثية
- الاتجاهات البحثية المستقبلية
- الخاتمة
- المراجع

عنوان الدراسة:
The Effect of Working Terms and Conditions of Airline Cabin Crew on Work–Family Conflict and Life Satisfaction

الترجمة العربية:
تأثير ظروف عمل طاقم الضيافة الجوية على الصراع بين العمل والحياة والرضا
عن الحياة

المؤلف: M. Surme,

سنة النشر: ٢٠٢٥

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير ظروف عمل طاقم الضيافة الجوية في شركات الطيران على التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، ومستوى الرضا عن الحياة لدى العاملين في هذا القطاع. اعتمدت الدراسة المنهج الكمي، حيث جُمعت البيانات عبر استبيانات وُزعت على أفراد الطاقم، لقياس العلاقة بين متغيرات مثل ساعات العمل الطويلة ومتطلبات السفر المستمر، ومستوى الصراع بين العمل والحياة الشخصية.

أظهرت النتائج أن طبيعة العمل في قطاع الطيران ترتبط بارتفاع مستويات الضغط المهني، وأن تحسين بيئة العمل والدعم التنظيمي يسهمان في رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحسين الأداء. ومع ذلك، فإن الاعتماد على الاستبيانات وحدها قد لا يعكس بدقة التجارب الواقعية العميقة لطاقم الضيافة الجوية، مما يبرز الحاجة إلى توظيف مناهج نوعية مكملة في الدراسات المستقبلية.



الدراسة الأولى محل المقارنة

عنوان الدراسة:

Service Quality of Cabin Crew and Its Impact on Airline Competitiveness

الترجمة العربية:

جودة خدمة طاقم الضيافة الجوية وتأثيرها في القدرة التنافسية لشركات الطيران

المؤلفان: Lee, C., & Kim, T.

سنة النشر: ٢٠٢٦

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمة التي يقدمها طاقم الضيافة الجوية ومستوى رضا المسافرين، وتأثير ذلك في القدرة التنافسية لشركات الطيران. اعتمدت الدراسة على تحليل بيانات المسافرين باستخدام نموذج SERVQUAL، الذي يقيس جودة الخدمة عبر أبعاد متعددة تشمل الاعتمادية، والاستجابة، والتعاطف، والملموسية، والأمان.

أظهرت النتائج أن جودة الخدمة الجوية تمثل عاملاً حاسماً في رضا العملاء وولائهم، وأن تحسين تدريب الطاقم يساهم في تعزيز الأداء التنافسي لشركات الطيران. وتشير النتائج إلى أن شركات الطيران التي تستثمر في رفع جودة خدمة طاقم الضيافة الجوية تحقق ميزة تنافسية مستدامة من خلال تعزيز صورة العلامة التجارية وزيادة ولاء المسافرين.

ورغم أن نموذج SERVQUAL مناسب لقياس جودة الخدمة من منظور العملاء، إلا أنه قد لا يعكس بالكامل العوامل التنظيمية الداخلية المؤثرة في أداء الطاقم. لذلك، توصي الدراسة بأهمية دمج المنظور التنظيمي مع منظور العملاء في الأبحاث المستقبلية، كما تؤكد الحاجة لدراسات تدمج القيادة التنظيمية كعامل مؤثر في تفسير أداء طاقم الضيافة الجوية.



ثانيًا: الدراسة الثانية محل المقارنة

تركز كلتا الدراستين على دور طاقم الضيافة الجوية كعنصر أساسي في نجاح شركات الطيران. كما اعتمدتا على المنهج الكمي في جمع البيانات، وتؤكد نتائجهما أهمية العنصر البشري والتدريب في تحسين الأداء وجودة الخدمة. أوجه الاختلاف بين الدراستين.

تختلف الدراستان من حيث زاوية المعالجة؛ إذ ركزت الدراسة الأولى على ظروف العمل من منظور العاملين، بينما ركزت الدراسة الثانية على جودة الخدمة من منظور المسافرين. كما تختلفان في مصدر البيانات ونموذج القياس.

جدول المقارنة:

العنصر الدراسة الأولى (Surme) الدراسة الثانية (Lee & Kim)
المتغير المستقل ظروف العمل جودة الخدمة
مصدر البيانات طاقم الضيافة المسافرون
نموذج القياس استبيانات نفسية SERVQUAL
النتيجة رضا وظيفي رضا العملاء



أوجه التشابه بين الدراستين

تشير المقارنة إلى أن جودة الخدمة الجوية ترتبط بشكل مباشر ببيئة العمل التي يعمل فيها طاقم الضيافة الجوية. فالدراسة الأولى تؤكد أن تحسين ظروف العمل يرفع من مستوى الرضا الوظيفي، بينما توضح الدراسة الثانية أن جودة الخدمة تؤثر في رضا العملاء. كما تشير الأدبيات الحديثة إلى أن القيادة التنظيمية، خاصة التحويلية والداعمة للجودة، تلعب دوراً محورياً في تحسين مناخ العمل لدى طاقم الضيافة الجوية، مما ينعكس إيجابياً على جودة الخدمة المدركة من المسافرين. ومن الناحية المنهجية، فإن اعتماد الدراستين على المنهج الكمي يوفر قياساً دقيقاً للعلاقات السببية، لكنه يفتقر للعمق النوعي في فهم التجارب اليومية للطاقم والركاب. ومن ثم، فإن تحسين الخدمة الجوية يتطلب التكامل بين القيادة والتنظيم وبيئة العمل وجودة الأداء.

الفجوة البحثية.

يلاحظ غياب دراسات تدمج القيادة التنظيمية كمتغير مستقل في تفسير العلاقة بين ظروف عمل طاقم الضيافة وجودة الخدمة المدركة. كما أن هناك نقصاً في الدراسات التي تجمع بين ظروف العمل، وجودة الخدمة، والقيادة التنظيمية ضمن نموذج بحثي واحد، خاصة في سياق الدول النامية.



لتحليل النقدي المقارن

- دراسة تأثير القيادة التحويلية على أداء طاقم الضيافة الجوية.
- تحليل دور التدريب المهني في تحسين جودة الخدمة.
- دراسة تأثير التحول الرقمي في تجربة المسافرين.
- إجراء دراسات مقارنة بين الدول المتقدمة والنامية.
- دراسة نماذج متعددة المستويات (Multi-level Models) لربط العوامل الفردية والتنظيمية وجودة الخدمة في قطاع الطيران. لربط العوامل الفردية والتنظيمية وجودة الخدمة في قطاع الطيران.



الاتجاهات البحثية المستقبلية

تشير نتائج المقارنة بين الدراستين إلى أن طاقم الضيافة الجوية يمثل عنصرًا محوريًا في نجاح شركات الطيران، سواء من خلال تقديم خدمة عالية الجودة للمسافرين أو عبر تأثير بيئة العمل على الأداء المهني للطاقم. كما توضح النتائج أن تطوير أداء شركات الطيران لا يقتصر على تحسين العمليات التشغيلية، بل يتطلب أيضًا الاستثمار في تنمية مهارات طاقم الضيافة وتحسين بيئة العمل.

وتبرز المقارنة الحاجة الملحة إلى دمج القيادة التنظيمية ضمن النماذج البحثية المستقبلية، لفهم العلاقة بين رفاهية الطاقم وجودة الخدمة الجوية بصورة أكثر شمولًا. لذا، تكتسب النماذج البحثية التكاملية التي تجمع بين العوامل التنظيمية والخدمية والقيادية أهمية خاصة لفهم شامل ومتكامل لأداء طاقم الضيافة الجوية



الخاتمة

Surme, M. (2025). The Effect of Working Terms and Conditions of Airline Cabin Crew on Work–Family Conflict and Life Satisfaction.

Lee, C., & Kim, T. (2026). Service Quality of Cabin Crew and Its Impact on Airline Competitiveness.

Sun, X., Wandelt, S., & Zhang, A. (2024). Airline competition and service quality. Journal of Air Transport Studies.

Nguyen, H. (2025). Service quality and passenger satisfaction in airlines. The Open Transportation Journal.

Park, J., & Kim, Y. (2024). Cabin crew service quality. Journal of Air Transport Management.

Al-Hila, A., & Araqawi, S. (2021). أثر القيادة المستدامة في التفوق التنظيمي. JAAUTH.



المراجع



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

