

مهارات بحثية ١ – الاسبوع السادس

مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية

إعداد الطالبة/
أميرة محي الدين

دكتوراه إدارة

٢٠٢٦



التعريف بالدراسة ومتغيراتها الأساسية

عنوان الدراسة:

مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية

منشورة في:

المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر العلمي

مجال الدراسة:

إدارة الأعمال – إدارة الجودة في قطاع النقل الجوي والخدمات اللوجستية.

مجال التطبيق:

قطاع المطارات في المملكة العربية السعودية، وهو أحد القطاعات الحيوية المرتبطة بخدمات النقل الجوي والسياحة والتجارة الدولية.

تسعى هذه الدراسة إلى تحليل مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية، ومدى تأثير هذا التطبيق في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين ورفع كفاءة الأداء المؤسسي. وتكتسب الدراسة أهمية كبيرة في ظل التوجهات الحديثة لتطوير البنية التحتية للنقل الجوي في المملكة، خاصة في إطار برامج التحول الاقتصادي المرتبطة برؤية السعودية ٢٠٣٠ التي تهدف إلى تحويل المملكة إلى مركز عالمي للنقل والخدمات اللوجستية.

أهداف الدراسة وتحليلها العلمي

١. الهدف العام للدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في التعرف على مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية، وتقييم أثر هذه المبادئ في تحسين الأداء المؤسسي وجودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. ويعكس هذا الهدف توجهًا مهمًا في الدراسات الإدارية الحديثة التي تسعى إلى قياس مدى التزام المؤسسات الخدمية بتطبيق مفاهيم الجودة الشاملة، باعتبارها أحد أهم الأساليب الإدارية التي تساهم في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة رضا العملاء.

أهداف الدراسة وتحليلها العلمي

٢. الأهداف الفرعية للدراسة

- يمكن تلخيص الأهداف الفرعية للدراسة في عدة نقاط رئيسية، منها:
١. التعرف على مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية.
 ٢. تحديد مدى التزام الإدارات العليا في المطارات بدعم برامج الجودة الشاملة.
 ٣. تحليل دور التدريب والتطوير في تعزيز تطبيق مبادئ الجودة الشاملة.
 ٤. التعرف على تأثير تطبيق الجودة الشاملة في تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين.
 ٥. تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد على تطوير نظم الجودة في المطارات السعودية.

فروض الدراسة وتحليلها

الفرضية الرئيسية للدراسة

تقوم الفرضية الرئيسية للدراسة على افتراض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبين مستوى جودة الخدمات المقدمة في المطارات السعودية. ويعكس هذا الفرض تصورًا نظريًا شائعًا في أدبيات الإدارة الحديثة، حيث تشير العديد من الدراسات إلى أن المؤسسات التي تطبق مبادئ الجودة الشاملة تتميز بارتفاع مستوى الأداء المؤسسي وتحسن جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

ويمكن صياغة الفرضية الرئيسية بشكل علمي على النحو الآتي:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات المقدمة في المطارات السعودية.

فروض الدراسة وتحليلها

الفروض الفرعية للدراسة

الفرض الأول

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام الإدارة العليا بتطبيق مبادئ الجودة الشاملة ومستوى جودة الخدمات في المطارات.

الفرض الثاني

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تدريب العاملين في المطارات وتطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

الفرض الثالث

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مشاركة العاملين في اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات في المطارات.

الفرض الرابع

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التركيز على رضا العملاء وتحسين الأداء الخدمي في المطارات.



تحديد متغيرات الدراسة

المتغير المستقل

المتغير المستقل في الدراسة هو:

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة

ويشمل هذا المتغير مجموعة من الأبعاد الفرعية مثل:

- دعم الإدارة العليا للجودة
- تدريب العاملين
- المشاركة في اتخاذ القرار
- التركيز على رضا العملاء
- التحسين المستمر للأداء

ويشكل هذا المتغير المستقل لأنه يمثل العامل الذي يفترض أنه يؤثر في المتغير الآخر.

تحديد متغيرات الدراسة

المتغير التابع

المتغير التابع في الدراسة هو:

جودة الخدمات المقدمة في المطارات

ويتم قياس هذا المتغير من خلال مجموعة من المؤشرات مثل:

- مستوى رضا المسافرين

- سرعة تقديم الخدمات

- كفاءة الإجراءات داخل المطار

- جودة الخدمات اللوجستية

ويشكل هذا المتغير تابعًا لأنه يتأثر بدرجة تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.



تحديد متغيرات الدراسة

المتغير الوسيط

في بعض الدراسات المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة يظهر متغير وسيط يربط بين تطبيق مبادئ الجودة وبين النتائج التنظيمية، ويمكن أن يتمثل هذا المتغير في:

أداء العاملين أو كفاءة العمليات التشغيلية

فمثلاً قد يؤدي تطبيق مبادئ الجودة الشاملة إلى تحسين مستوى تدريب العاملين، مما ينعكس بدوره على تحسين جودة الخدمات المقدمة للمسافرين.

النموذج المفاهيمي للعلاقة بين المتغيرات

يمكن توضيح العلاقة بين المتغيرات في الدراسة من خلال نموذج مفاهيمي مبسط:

المتغير المستقل:

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة



المتغير الوسيط:

تحسين أداء العاملين وكفاءة العمليات



المتغير التابع:

تحسين جودة الخدمات في المطارات

ويمثل هذا النموذج إطارًا نظريًا يساعد على تفسير العلاقة بين متغيرات الدراسة

التحليل العلمي للعلاقة بين المتغيرات

تشير الأدبيات الإدارية الحديثة إلى أن تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة يؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي من خلال عدة آليات، مثل تحسين كفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز ثقافة الجودة داخل المنظمة، وزيادة مشاركة العاملين في اتخاذ القرار. وفي قطاع المطارات على وجه الخصوص، تُعد الجودة عنصرًا أساسيًا في نجاح الخدمات المقدمة للمسافرين، نظرًا لأن المطارات تمثل نقطة الاتصال الأولى بين المسافرين والدولة.

كما أن المطارات الحديثة تعتمد على مجموعة معقدة من العمليات التشغيلية والخدمية التي تتطلب تنسيقًا عالي المستوى بين مختلف الإدارات، مثل خدمات الركاب والأمن والجمارك والخدمات اللوجستية. ولذلك فإن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يساهم في تحسين التنسيق بين هذه الإدارات وتقليل الأخطاء التشغيلية، وهو ما يؤدي في النهاية إلى رفع مستوى رضا المسافرين وتحسين سمعة المطار على المستوى الدولي.

الخاتمة

يتضح من تحليل أهداف وفروض الدراسة أن الباحث اعتمد على نموذج تحليلي يقوم على دراسة العلاقة بين تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة وبين مستوى جودة الخدمات في المطارات السعودية. وقد تم تحديد المتغيرات في الدراسة على النحو الآتي:

المتغير المستقل:

تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة.

المتغير التابع:

جودة الخدمات المقدمة في المطارات.

المتغير الوسيط:

أداء العاملين أو كفاءة العمليات التشغيلية.

وتشير نتائج التحليل النظري إلى أن تطبيق مبادئ الجودة الشاملة يمثل عاملاً أساسياً في تحسين الأداء المؤسسي في المطارات، مما يساهم في تعزيز كفاءة الخدمات وتحقيق رضا المسافرين.

المرجع

الجهني، ت. ب. (٢٠٢٢). مدى تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة في المطارات السعودية. Retrieved from

<https://www.ajrsp.com/vol/issue39/%D9%85%D8%AF%D9%89%20%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82%20%D9%85%D8%A8%D8%A7%D8%AF%D8%A6%20%D8%A5%D8%AF%D8%A7%D8%B1%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A7%D9%85%D9%84%D8%A9%20%D9%81%D9%8A%20%D>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

