

أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين دراسة تطبيقية على مطار الملك

خالد الدولي بالرياض

The Impact of Airport Service Quality on Passenger Satisfaction: An

Applied Study at King Khalid International Airport in Riyadh

مشروع تخرج

إعداد

عبدالمحسن القحطاني (232002117)

صالح العريني (232002203)

رائد منصور (232002646)

إشراف

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق

د. الفيصل عبد الحميد محمد حسن

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1,1 المقدمة:

يؤدي زيادة الحركة في شركات النقل الجوي إلى تحسين أساطيلها الجوية وشراء المزيد من الطائرات التي تحقق المزيد من نقل الركاب بالآلاف والملايين بما يخدم الحركة السياحية إلى العديد من المقاصد ويقترن النقل الجوي والسياحة بأنشطة أخرى متشابكة تمتد إلى القطاعات الصناعية الكبرى بما فيها صناعة الطائرات وتطوير وسائل الرفاهية المقدمة للمسافرين.

تعتبر المطارات هي إحدى العناصر الأساسية لتقديم الخدمات والتسهيلات السياحية. حيث تمثل المطارات نقاط الدخول والخروج - نقاط حدودية - بين بلدان العالم ولذلك فلها أهمية خاصة فيما يختص بالتأمين. وعادة ما تمتلك الدول المطارات، إلا أنه قد تتولى بعض شركات الطيران والتي تتبع القطاع العام أو الخاص مهام إدارة المطارات. فالقطاع السياحي يؤثر في النقل لأن الحركة السياحية يقابلها نمو وتطور في وسائل النقل. كذلك التطور الكبير بالمطارات أدى لنمو وازدهار السياحة. حيث يحتل النقل الجوي المرتبة الرئيسية في حركة السفر بغرض السياحة بين الكثير من دول العالم . (فوزي و عبد الوهاب. 2018).

أصبحت المطارات محطات نقل مهمة جداً حيث يمكن أن تنقل آلاف المسافرين ومئات الأطنان من البضائع بواسطة الشحن الجوي . وتتسم مطارات المدن الكبرى بالحركة والجوية ، إذ تحلق الطائرات في الأجواء بينما تتوقف العربات والحافلات وسيارات الأجرة أمام مبنى المطار لإنزال المسافرين أو لنقل القادمين وتزدحم قاعة المسافرين في المطار بالآلاف الأشخاص. وغالبية هؤلاء الناس من المسافرين ، وبعضهم موظفون في المطار وشركات الطيران والذين يقومون بأعمالهم لتأمين سلامة وراحة المسافرين في رحلاتهم الجوية، وآخرون يذهبون إلى المطار لاستقبال وتوديع المسافرين . (كمال، 2023).

إن ما يميز بيئات العمل في الوقت الراهن لأغلب المنظمات مبدأ ثابت وهو التغير المستمر، حيث تنص القاعدة الأساسية لتحقيق الميزة التنافسية بالتركيز على العملاء حيث أصبح العميل يتحكم بسلوك المنظمة بشكل عام، أن

نجاح هذه المنظمات يتعلق بالقدرة على الاستجابة لمتطلبات ورغبات العملاء المتغيرة، ولتحقيق ذلك يتعين على المديرين تصميم استراتيجيات حديثة تركز على إرضاء العملاء من خلال رفع جودة الخدمة التي تلي حاجات ورغبات العميل. وبما أن الخدمة نشاط أو مجموعة من الأنشطة غير الملموسة تُنتج وتقدم من خلال تفاعل الخدمة ومتلقيها، فإن جودة الخدمة تقع في قلب عمليات تقديم الخدمات وتنفيذها، ومن هنا فقد جاءت هذه الدراسة في محاولة للتعرف على أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين دراسة تطبيقية على مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

2.1 مشكلة الدراسة

يخلق المطار انطباع المسافر الأول والأخير من المدينة أو البلد، لذلك فإن تجربة المطار المتمتع تشجع المسافرين على تكرار السفر في المستقبل. وتعتبر خدمة العملاء الممتازة واحدة من أعظم أصول المطار في بيئة اليوم التنافسية. لقد أصبح النقل الجوي واحدة من الصناعات الرئيسية في جميع أنحاء العالم، وفي أي بلد يلعب المطار دوراً حاسماً في هذا الاتجاه. لذا أصبح تقييم جودة الخدمات ومستويات رضا الركاب عن خدمات المطار مسألة هامة لإدارة المطار حيث تعتبر أحد مؤشرات الأداء الرئيسية لتشغيل المطار. لقد ظلت المطارات على مدار العقد الماضي واقعة تحت ضغط تجاري جدير بالاعتبار من قبل الركاب ومشغلي الطائرات وتنافس المطارات على الركاب وشركات الطيران كما تتنافس مع المطارات الأخرى بالنسبة لجهة الإقلاع وجهة الوصول والاتصال بحركة النقل.

فقد أصبحت شركات الخطوط الجوية واتحادات شركات الخطوط الجوية تفرض المزيد من المطالب فيما يتعلق بخدمات مباني الركاب والتصميم والتخطيط الذي يتطلب تقديم خدمات معدلة وفقاً لحاجة العملاء والمرافق والمنشآت الخاصة بمبنى الركاب أو المناطق الخاصة بمباني الركاب المعدلة وفقاً لاحتياجات العمالة.

وقد أصبح الركاب أيضاً لديهم المزيد من المتطلبات فيما يتعلق بالعمليات الخاصة بالمطار والخدمات وتصميم مباني الركاب والأنشطة التجارية بالمطارات. وهنا تحتاج المطارات للاستجابة إلى هذه التوقعات المتزايدة لكي تظل كعندها دائماً تتميز بالجاذبية بصفاتها جهات مغادرة أو وصول أو انتقال، وذلك في مصلحة الركاب ومصلحة صناعة الطيران. لذلك نجد أن تقديم خدمات ذات جودة عالية للمسافرين بمختلف أنواعهم هي من أساسيات البقاء وتكوين الميزات التنافسية للمطارات في ظل تعدد الخيارات أمامهم والمنافسة عليهم من قبل المطارات، ولتحقيق رضا المسافرين

يحتاج مديري المطارات لفهم توقعات هؤلاء العملاء وترجمتها في مستويات جوده مناسبة لهذه التوقعات . ويعتبر تحديد وقياس رضا العميل وجودة الخدمة عنصرين أساسيين لإدارة تسويق الخدمات الناجحة.

ولذلك قام الباحث بإجراء ٥٠ مقابلة متعمقة مع المسافرين علي مطار الملك خالد الدولي بالرياض والذين يتشابهون مع مفردات عينة البحث المستهدفة، وتمت هذه المقابلات خلال الفترة من 1 فبراير وحتى 23 فبراير ، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من إجراء الدراسة الاستطلاعية على مطار الملك خالد الدولي بالرياض ، بالإضافة إلى الملاحظة الشخصية للباحث أثناء مقابلة مفردات العينة في مرحلة الدراسة الاستطلاعية والتي أسفرت عن وجود مجموعة من المؤشرات المبدئية التالية:

- جودة الخدمة المقدمة من مطار الملك خالد الدولي بالرياض متوسطة (وفقاً لإجابة ٣٠ مفردة وبنسبة 60%)
- يتميز العاملين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض بحسن المظهر وأناقته (وفقاً لإجابة 32 مفردة وبنسبة 64%).
- يتعاطف موظفي مطار الملك خالد الدولي بالرياض مع العميل عند مواجهته مشكلة ما ويقوم بطمأننته علي إمكانية حلها (وفقاً لإجابة 31 مفردة وبنسبة 62%).
- يحرص موظف مطار الملك خالد الدولي بالرياض على تحديد الوقت الذي يستغرقه أداء الخدمة (وفقاً لإجابة 30 مفردة وبنسبة 60%).
- تقوم إدارة مطار الملك خالد الدولي بالرياض بتوليد الشعور لدي العملاء بالأمان (وفقاً لإجابة 35 مفردة وبنسبة 70%).
- يحرص مطار الملك خالد الدولي بالرياض أن توظف موظفين يتمتعون بقدرة علي منح العملاء اهتماماً شخصياً وفقاً لإجابة 30 مفردة وبنسبة 60%).
- مستوى رضا عملاء مطار الملك خالد الدولي بالرياض متوسط (وفقاً لإجابة 29 مفردة وبنسبة 58%).
- يوفر مطار الملك خالد الدولي بالرياض موقع إلكتروني للرد علي استفسارات العملاء (وفقاً لإجابة 30 مفردة وبنسبة 60%).
- يقوم مطار الملك خالد الدولي بالرياض بتكرار الرحلات لتتوافق مع العملاء (وفقاً لإجابة 35 مفردة وبنسبة 70%).
- يوفر مطار الملك خالد الدولي بالرياض معلومات حول الرحلات في حالة التأخير عن الإقلاع (وفقاً لإجابة 33 مفردة وبنسبة 66%)

- يستجيب مطار الملك خالد الدولي بالرياض لاحتياجات المسافرين بسرعة (وفقاً لإجابة 35 مفردة وبنسبة 70%).
- غالباً ما يكون هناك تأخير في رحلات مطار الملك خالد الدولي بالرياض (وفقاً لإجابة 25 مفردة وبنسبة 50%).
- يوفر مطار الملك خالد الدولي بالرياض الإنارة والحرارة والتهوية داخل الطائرة (وفقاً لإجابة 32 مفردة وبنسبة 64%).
- يوفر مطار الملك خالد الدولي بالرياض معدات الحماية المناسبة في المطارات (وفقاً لإجابة 30 مفردة وبنسبة 60%).

واستناداً إلى الدراسات السابقة ونتائج الدراسة الاستطلاعية، نتيجة للدراسة الاستطلاعية، يمكن القول بأن هناك بعض الجوانب الإيجابية في خدمات مطار الملك خالد الدولي في الرياض، ولكن هناك أيضاً بعض المجالات التي تتطلب تحسيناً. من الناحية الإيجابية، يظهر أن المسافرين يشعرون بالأمان في المطار، وأن هناك تفاعل إيجابي من قبل موظفي المطار في حالة مواجهة المشكلات. كما يتميز المطار بتوفير معلومات حول الرحلات والاستجابة السريعة لاحتياجات المسافرين.

مع ذلك، هناك بعض المجالات التي تتطلب التركيز عليها أكثر، مثل جودة الخدمة وتقليل تأخير الرحلات. بالإضافة إلى ذلك، يمكن تعزيز تجربة المسافرين من خلال تحسين التواصل والتفاعل معهم، وزيادة التركيز على توظيف موظفين يتمتعون بقدرة على تقديم اهتمام شخصي.

يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيس التالي: كيف يمكن لإدارة مطار الملك خالد الدولي بالرياض تحسين جودة الخدمة بهدف رفع مستوى رضا المسافرين؟

3.1 أهمية الدراسة:

إن أهم ما يميز دراسة علمية عن أخرى هو درجة أهميتها وقيمتها العلمية وكذلك الإضافة التي يمكن أن تضيفها إلى مجال البحث العلمي، وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تجمع بين متغيرين مهمين للغاية وفي عصرنا الحالي، وتحديدًا جودة الخدمة التي حظيت وتحظى باهتمام كبير من قبل الباحثين والباحثين في مجال الإدارة، فضلاً عن رضا المسافرين التي تعد وسيلة مهمة لتحقيق القدرة التنافسية للمطارات .

➤ الأهمية العلمية

- تساهم الدراسة في إثراء المعرفة حول تقييم خدمات المطارات وتحسين تجربة المسافرين. من خلال تحليل البيانات واستنتاج النتائج، يمكن أن تسهم الدراسة في إضافة إلى الأدبيات والبحوث السابقة في مجال إدارة الخدمات وتحسين تجربة العملاء.
- تساعد الدراسة في تطوير النماذج النظرية التي توضح علاقات العوامل المختلفة في تجربة المسافرين وجودة الخدمة في المطارات، مما يساهم في فهم أعمق لهذه العمليات.
- تساهم الدراسة بإثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بإدارة الخدمات والضيافة في المطارات، و توسيع الفهم والمعرفة في هذا المجال.
- يمكن لنتائج الدراسة أن توجه الأبحاث المستقبلية في مجال إدارة الخدمات وتحسين تجربة المسافرين في المطارات، مما يساهم في توجيه الجهود البحثية نحو المجالات ذات الأهمية والحاجة.

➤ الأهمية العملية

- إن دراسة تأثير القيادة التحويلية على جودة الخدمات الصحية لها أهمية عملية كبيرة، وذلك للأسباب التالية:
- توفر الدراسة إرشادات واضحة لإدارة مطار الملك خالد الدولي بالرياض حول كيفية تحسين خدماتها وزيادة رضا المسافرين، مما يساهم في جذب المزيد من العملاء وبناء سمعة إيجابية.
 - تحسين الإدارة وتنظيم العمليات من خلال التركيز على النقاط الضعيفة والتحديات، و تحسين إدارة العمليات وتنظيمها بشكل أفضل، مما يساهم في تحسين كفاءة المطار وتقليل التأخير والمشاكل.
 - تساعد هذه الدراسة على تحديد نقاط القوة والضعف في خدمات مطار الملك خالد الدولي بالرياض. من خلال فهم تقييمات المسافرين وآرائهم، يمكن للإدارة توجيه جهودها نحو تحسين الخدمات وتوفير تجربة أفضل للمسافرين.
 - يمكن للمطار تعزيز السمعة والتنافسية من خلال تحسين الخدمات ورفع مستوى الرضا للعملاء، ببناء سمعة قوية وزيادة تنافسيته في سوق الطيران.
 - يمكن للدراسة مساعدة إدارة المطار في تحسين العمليات الداخلية وتنظيم العمل بشكل أكثر كفاءة وفعالية.

4,1 أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في فهم العلاقة النظرية بين جودة خدمة المطار بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) ورضا المسافرين، وكيفية تأثيرها على تجربة المسافرين، و استكشاف العوامل التي تؤثر في تجربة المسافرين في المطار وتحديد مدى أهميتها في تشكيل رضا المسافرين ووفاءهم، مما يساعد في تحديد الأولويات في تطوير خدمات مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

وتتفرع منه عدة أهداف فرعية منها :

- تقييم مدى تأثير بعد الملموسية في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- تقييم مدى تأثير بعد الاعتمادية في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- تقييم مدى تأثير بعد الاستجابة في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- تقييم مدى تأثير بعد التعاطف في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- تقييم مدى تأثير بعد الأمان في جودة خدمة المطار على رضا المسافرين.
- توجيه سياسات وجهود تحسين الخدمات في المطار بشكل أكثر فاعلية وتوجيه الاستثمارات نحو الجوانب ذات الأثر الأكبر على رضا العملاء.

5.1 أسئلة الدراسة

السؤال الرئيس الأول: كيف تؤثر جودة خدمة المطار بأبعادها المختلفة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة،

التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض؟

وينبثق عن هذا التساؤل عدد من الأسئلة الفرعية هي:

— كيف يمكن تقييم جودة الملموسية في خدمات مطار الملك خالد الدولي؟ وما هو تأثيرها المتوقع على رضا المسافرين؟

— كيف يمكن تحديد مستوى الاعتمادية في خدمات المطار وكيف يؤثر ذلك على رضا المسافرين؟

— ما هي دور الاستجابة السريعة والفعالة لاحتياجات المسافرين في تحسين رضاهم في مطار الملك خالد الدولي؟

— كيف يمكن تحليل تأثير التعاطف والتفاعل مع المسافرين على مستوى رضاهم في المطار؟

— ما هو تأثير توفير بيئة آمنة ومأمونة في المطار على رضا المسافرين؟ وكيف يمكن تحسين هذا الجانب؟

— هل هناك أولويات يجب التركيز عليها في تطوير خدمات المطار استنادًا إلى تقييم تأثير كل جانب من جوانب الجودة على رضا المسافرين؟

— كيف يمكن تحسين خدمات المطار بناءً على استنتاجات الدراسة لتحسين تجربة المسافرين ورفع مستوى رضاهم؟

6,1 فرضيات الدراسة

بناءً على التساؤلات المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض وتتفرع منه عدة فرضيات فرعية:

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة خدمة المطار بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الملموسية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاعتمادية على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الاستجابة على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض.

— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد التعاطف على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض .

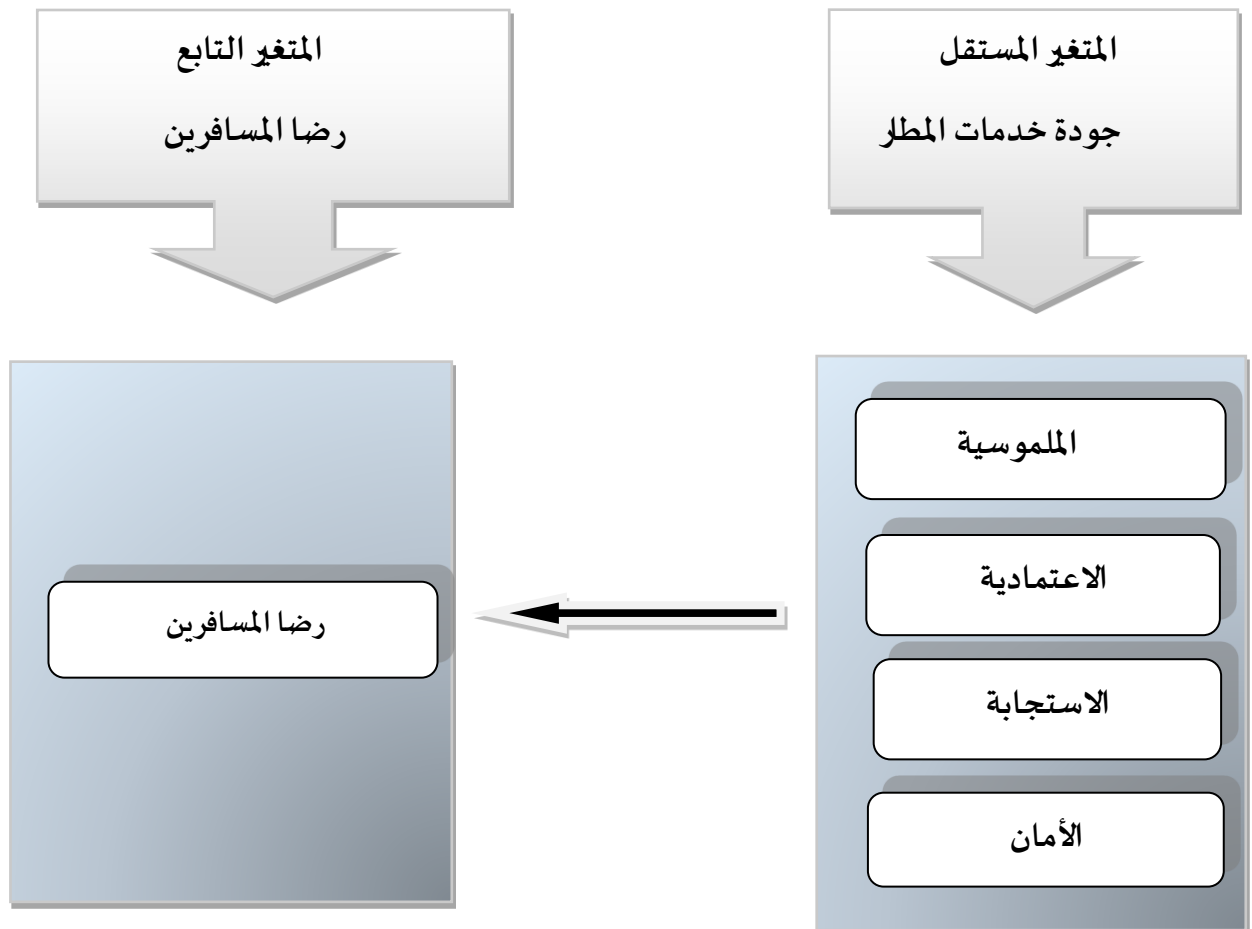
— لا يوجد أثر دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لبعد الأمان على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض .

7.1 نموذج الدراسة

يهدف هذا النموذج إلى دراسة أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين: دراسة تطبيقية على مطار الملك خالد الدولي بالرياض ن ويتضمن المتغيرات التالية:

- المتغير المستقل: جودة خدمة المطار بأبعاد (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان)
- المتغير التابع: رضا المسافرين

الشكل رقم (1) متغيرات الدراسة



8.1 أسباب اختيار الموضوع

➤ الدوافع الذاتية:

- الاهتمام الشخصي للباحث بمجال الخدمات والضيافة هو الدافع الأساسي ، ورغبته في فهم كيفية تحسين تجربة المسافرين في المطارات.
- الرغبة في تطوير المهارات البحثية في التحليل والتقييم من خلال إجراء دراسة تطبيقية في مجال إدارة الخدمات.

➤ الدوافع الموضوعية:

- الموضوع ذو أهمية كبيرة في مجال الإدارة والضيافة، حيث تعتبر خدمات المطار جزءاً أساسياً من تجربة السفر ويمكن أن تؤثر بشكل كبير على رضا المسافرين.
- هناك نقص في البحوث والدراسات التطبيقية التي تركز على جودة خدمات المطار وتأثيرها على رضا المسافرين، وهو ما قد يدفع الباحث لملء هذه الفجوة في المعرفة.
- المساهمة في تحسين الخدمات العامة من خلال فهم تجربة المسافرين وتحليل جودة الخدمة في المطار، وتعزيز رضا المسافرين في المستقبل

9.1 المنهجية:

نظراً لطبيعة الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهدفها التعرف على تأثير جودة خدمة المطار على رضا المسافرين. في المرحلة النظرية، حيث تم استخدام المنهج الوصفي لتوضيح متغيرات الدراسة والتركيز على توصيف الظواهر المرتبطة بجودة الخدمة وتأثيرها المحتمل على تجربة المسافرين.

أما في المرحلة الميدانية، تم استخدام المنهج التحليلي لتحليل البيانات المجمعة وربط النتائج بشكل أعمق. تم تحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة وفهم التأثيرات الناتجة عن جودة خدمة المطار على رضا المسافرين. كما قام المنهج بالمساهمة في تفسير النتائج وإصدار الأحكام النهائية بناءً على التحليل العميق.

و تمكنت الدراسة من توفير رؤية واضحة وشاملة لتأثير جودة الخدمة على رضا المسافرين، حيث استفادت من الجوانب الوصفية والتحليلية لتقديم تحليل شامل يساهم في تطوير فهمنا لهذا الموضوع واتخاذ الخطوات العملية الضرورية.

مصادر البيانات:

اعتمدت الدراسة على المصادر التالية في جمع البيانات والمعلومات:

- المصادر الثانوية: قام الباحث بالرجوع إلى الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والأدبيات والتقارير والأبحاث والدراسات السابقة التي تتناول موضوع الدراسة والبحث في مواقع الإنترنت المختلفة لتقديم الإطار النظري المتعلق بهذه الدراسة.
- المصادر الأولية: قام الباحث بإعداد استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات مباشرة من أفراد العينة، حيث تكونت من عدد من الفقرات بهدف التعرف على أثر القيادة التحويلية على جودة الخدمة الصحية دراسة ميدانية على المستشفيات الخاصة بمدينة الرياض

أدوات الدراسة:

- تم العمل على الاستبانة للتناسب مع متغيرات الدراسة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، حيث تكونت من قسمين رئيسيين هما:
- القسم الأول: وهو الجزء الخاص بالمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، والمتمثلة ب: النوع الاجتماعي، والعمر، والمؤهل العلمي، والوضع المهني.
 - القسم الثاني: اشتمل القسم الثاني على الفقرات والأبعاد التي تقيس متغيرات الدراسة المستقل والتابع.

10.1 حدود الدراسة

- حدود موضوعية: تقتصر البحث على دراسة أثر لجودة خدمة المطار بأبعاده (المموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) على رضا المسافرين في مطار الملك خالد الدولي بالرياض .
- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على مطار الملك خالد الدولي بالرياض.
- حدود زمنية: العام الدراسي 2024.

11.1 الدراسات السابقة

الدراسات العربية

الدراسة	أبو جزر (2022)
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين والكشف عن الفروق في واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير (الجنس والعمر والمؤهل العلمي والمحافظة).
المتغير المستقل	جودة الخدمات المقدمة بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان)
المتغير التابع	وجهة نظر المسافرين
منهجية البحث	استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة وزعت على العينة، حيث تكونت من (280) من المسافرين عبر معبر رفح البري
أهم النتائج والتوصيات	وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين التي بلغت (70.3%) وهو مستوى مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة أبعاد جودة الخدمة جاءت جميعها مرتفعة كالتالي: الجوانب المادية الملموسة التي بلغت (70.4%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الاعتمادية التي بلغت (68.9%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الاستجابة التي بلغت (68.5%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة الأمان التي بلغت (72.6%) وهو مستوى "مرتفع" وأشارت نتائج الدراسة أن نسبة التعاطف التي بلغت (71.2%) وهو مستوى "مرتفع"، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين تعزى لمتغير الجنس والمؤهل العلمي والعمر والمحافظة لجميع الأبعاد. وخرجت الدراسة بالتوصيات

التالية: زيادة الاهتمام بحل مشكلات متلقي الخدمات، والعمل على دراسة احتياجاتهم الحالية والمستقبلية والعمل على تحقيقها، وتعميم أنظمة الأرشفة الإلكترونية في معبر رفح البري، وتعزيز قدرة إدارة المعبر في مجال الاستجابة من خلال عقد دورات تدريبية وورش عمل لرفع كفاءة الموظفين، وجعلهم أكثر قدرة على التعامل والتواصل مع المسافرين.

الدراسة

كمال (2023).

أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على نمط جدولة الرحلات في موسم الحج، وتحديد أسباب كثافة الرحلات في نهاية مرحلة القدوم، وأسباب تدني الاستفادة من استغلال كامل الفترة الزمنية المخصصة لقدم الحجاج ومعرفة مدى تأثير ذلك على أداء العاملين في المطار

المتغير المستقل

جدولة رحلات قدوم الحجاج

المتغير التابع

جودة الخدمة وأداء العاملين

منهجية البحث

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي،

أهم النتائج والتوصيات

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها: أن رحلات قدوم الحجاج ترتفع بشكل ملحوظ في الأسبوع الأخير من مرحلة القدوم ، وهذا مايزيد من فرص الأخطاء التشغيلية لدى الجهات العاملة في المطار،و أن مستويات الجودة في المطار لها أثر كبير على جودة الخدمة وأداء العاملين في المطار ، حيث دعمت جميع مؤشرات الدراسة ذلك.

وبناءً للنتائج المستخلصة فقد أوصى الباحث العديد من التوصيات أهمها: قيام الهيئة العامة للطيران المدني بوضع معايير واضحة تحدد مستويات الخدمة والجودة في مطارات الحج تكون مرجعاً للقياس على غرار التصنيفات العالمية،وتكون شاملة للإجراءات بشكل عام وأزمة الانتظار وسبل الراحة والخدمات المتوفرة والرفاهية ، مع أهمية إيجاد مؤسسات مهتمة بالممارسات المعيارية لها

القدرة على القياس وتقييم مستويات الأداء، إذ أن مقاييس الأداء يمكن من خلالها التقييم والتطوير.

الدراسة	الناصر وإسماعيل (2022)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى التعرف أثر أبعاد جودة الخدمة المقدمة من شركة الخطوط الجوية الكويتية وأبعاد رضا العملاء، بالإضافة إلى تحديد نوع وقوة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء
المتغير المستقل	أبعاد جودة الخدمة المقدمة بأبعاده (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان)
المتغير التابع	رضا عملاء
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي ، وتم الاعتماد على قائمة الاستقصاء لجمع البيانات الأولية باستخدام عينة قوامها ٣٨٠ مفردة من المسافرين على الخطوط الجوية الكويتية
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت نتائج البحث أن واقع جودة الخدمة مرتفع على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعادها، ووجد أن مستوى رضا العملاء كان متوسطا على المستوى الإجمالي وبالنسبة لكل بعد من أبعاده. وبينت نتائج البحث عدم وجود اختلافات ذات دلالة إحصائية بين إدراك المستقصي منهم حول مستوى جودة الخدمة باختلاف الخصائص الديموجرافية، وعدم وجود اختلافات بين إدراك المستقصي منهم حول مستوى رضا العملاء باختلاف الخصائص الديموجرافية. وكشفت النتائج أن هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة وأبعاد رضا العملاء، وتوصل الباحثان إلى مجموعة من التوصيات لتدعيم رضا عملاء شركة الخطوط الجوية الكويتية من خلال تحسين جودة الخدمة
الدراسة	بركة و دلهوم. (2019).

أهداف الدراسة	هدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر جودة خدمات مطار كريم بلقاسم على رضا المسافرين وتوضيح العلاقة بينهما
المتغير المستقل	جودة خدمات المطار
المتغير التابع	رضا المسافرين
منهجية البحث	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.
أهم النتائج والتوصيات	وتوصلت الدراسة إلى أن هناك مستوى مرتفع لجودة خدمات المطار على رضا المسافرين.
الدراسة	شجاع وأبو رفاعي (2022)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تصور العملاء للخدمات الأمنية في مطار شرم الشيخ، ومستوى جودة إجراءات الأمن، وأثرها على رضا العملاء بمطار شرم الشيخ من حيث إجراءات التفتيش والفحص، مدة التفتيش، وقت الانتظار، سلوك المفتشين، الثقة في إدارة الأمن، الثقة في معدات فحص الحقائب.
المتغير المستقل	تصور العملاء للخدمات الأمنية
المتغير التابع	رضا العملاء
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي
أهم النتائج والتوصيات	قد تبين من النتائج ثقة العملاء في الإجراءات الأمنية ورجال الأمن ومعدات فحص الحقائب، واعتراض العملاء على طول الطوابير، استغراق وقت طويل في التفتيش، فظاظة في تعامل بعض العاملين مع بعض المسافرين، وأخيراً نقص في المعلومات لدى المسافرين عن الإجراءات الأمنية الحديثة بالمطارات المصرية.
الدراسة	حسين (2020)
أهداف الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات المقدمة بمطار برج العرب الدولي وفقاً لمتطلبات سكاي تراكس من خلال قائمة استقصاء يتم من خلالها معرفة آرائهم حول طبيعة الخدمة المقدمة لهم، وتحديد متطلباتهم، ومحاولة مساعدة

إدارة المطار في التوصل إلى تفهم أكثر لاحتياجات المسافرين والسعي لإرضائهم من خلال معرفة عيوب الخدمة المقدمة لهم، للحصول علي مستويات عالية من الرضا للمسافرين

المتغير المستقل	مستوى الخدمات المقدمة
المتغير التابع	رضا للمسافرين
منهجية البحث	تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي القائم على استطلاع الرأي والذي يعتمد على دراسة ووصف هذه الظاهرة بدقة كما توجد في الواقع، كما تم الاستعانة بالمنهج الكمي لدراسة وتحليل البيانات حيث تم استخدام المعدلات والنسب المئوية والاختبارات الإحصائية كأداة من أدوات التحليل
أهم النتائج والتوصيات	أظهرت النتائج عدم رضا المسافرين عن الخدمات المقدمة بمطار برج العرب بشكل عام، وقد تم أيضاً عقد مجموعة من المقابلات الشخصية كأداة من أدوات الدراسة مع مجموعة المسؤولين والقائمين على الخدمة بمطار برج العرب، وتم التوصل إلى مجموعة من التوصيات والاقتراحات أهمها زيادة تسهيلات الخدمات المقدمة بالمطار وتحسين الصورة العامة للمطار عن طريق الإنصات الجيد للعميل.
الدراسة	محمد وآخرون(2019)
أهداف الدراسة	هدف البحث بالتعرف على تأثير المناخ التنظيمي في جودة الخدمة المقدمة للزبائن في مطار السليمانية الدولي. إذ يسعى البحث إلى تحليل أثر المناخ التنظيمي بأبعادها (الهيكل التنظيمي، وأسلوب القيادة والاتصال، والمشاركة في صنع القرار والتكنولوجيا) على جودة خدمة العملاء في المنظمة المبحوثة.
المتغير المستقل	المناخ التنظيمي بأبعادها (الهيكل التنظيمي، وأسلوب القيادة والاتصال، والمشاركة في صنع القرار والتكنولوجيا)
المتغير التابع	جودة خدمة العملاء
منهجية البحث	المنهج الوصفي التحليلي.

أهم النتائج والتوصيات

توصلت النتائج إلى إن هناك أثر معنوية للمناخ التنظيمي بإبعاده (الهيكل التنظيمي-ونمط القيادة-ونمط الاتصالات -والمشاركة في اتخاذ القرارات - واستخدم التكنولوجيا) على جودة الخدمة، وعند اختبار تأثير إبعاد المناخ التنظيمي بشكل منفصل على جودة الخدمة، أفضت النتائج إلى وجود تأثير لاستخدام التكنولوجيا على جودة الخدمة وعدم وجود تأثير للإبعاد الأخرى على المتغير التابع. وقدم الباحثون مجموعة من التوصيات من أهمها ضرورة توجيه إدارة المطارات بالاستمرار في الاعتماد على التكنولوجيا في أداء الأعمال وتقديم الخدمات للزبائن وزيادة العناية والاستفادة من التقنيات والتكنولوجيا ومواكبة التطورات التي تحصل في هذا المجال.

الدراسة

أهداف الدراسة

Usman, Etal(2023)

هدفت هذه الورقة إلى تحليل تأثير التوجه نحو الخدمة وجودة خدمات المطار على صورة المطار من خلال رضا المسافرين كمتغير تدخلي

المتغير المستقل

المتغير التابع

المتغير الداخلي

منهجية البحث

جودة خدمات المطار

صورة المطار

رضا المسافرين

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال إجراء الاستطلاع على 356 مسافرًا في منطقة المغادرة وصالة الانتظار. تم أخذ العينات في خمسة مطارات رئيسية في إندونيسيا، بما في ذلك مطار سوكارنو هاتا الدولي. لاختبار تأثير المتغيرات الناجزة على المتغيرات التابعة من خلال المتغيرات التدخلية، تم إجراء اختبار تحليلي كمي باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية بأقل مربعات جزئي (SEM-PLS).

أهم النتائج والتوصيات

تظهر نتائج البحث أن التوجه نحو الخدمة له تأثير معنوي وإيجابي على جودة خدمات المطار ورضا المسافرين وصورة المطار. علاوة على ذلك، تملك جودة الخدمات تأثيرًا إيجابيًا على رضا المسافرين وصورة المطار. بشكل تجريبي، ثبت أن

رضا المسافرين يتوسط تأثير جودة الخدمات والتوجه نحو الخدمة على صورة المطار. تُبَيِّنُ أن مشغلي المطار الذين يركزون على المسافرين من خلال التوجه نحو الخدمة يمكنهم زيادة رضا المسافرين وصورة المطار. الاستنتاجات: التركيز على احتياجات المسافرين أثناء تواجدهم في المطار هو جانب مهم بالنسبة لمشغلي المطار الذين يهدفون إلى إدارة مشاعرهم، مما يشجع المسافرين على استخدام الخدمات المدفوعة أثناء الانتظار. سيزيد استخدام هذه الخدمة المدفوعة مباشرة من الإيرادات الجوية للمطار. يحتاج البحث المستقبلي إلى النظر في تأثير الصورة على نية الشراء والعودة إلى المطار.

Usman, Etal(2023)

الدراسة

هدفت الدراسة إلى فحص تأثير الابتكار على ممارسات إدارة جودة الخدمة في المطارات، ورضا المسافرين، وصورة المطار

أهداف الدراسة

الابتكار

المتغير المستقل

إدارة جودة الخدمة في المطارات، ورضا المسافرين، وصورة المطار

المتغير التابع

تم إجراء الاستطلاع في خمسة مطارات رئيسية في إندونيسيا مع المسافرين في منطقة المغادرة. يستخدم نموذج المعادلات الهيكلية بأقل المربعات الجزئية (SEM-PLS)

منهجية البحث

ثبت أن الابتكار يؤثر على جودة خدمة المطار ورضا المسافرين وصورة المطار. بالمثل، تؤثر جودة الخدمة على رضا المسافرين وصورة المطار. نجح رضا المسافرين في التوسط في الابتكار، وجودة خدمة المطار، وتأثيرهما على صورة المطار. من خلال هذه النتائج، يُأمل أن تكون مفيدة لمشغلي المطارات لتنفيذ الابتكار المستمر في دعم الخدمات بحيث يكون له تأثير إيجابي على المسافرين و، على المدى الطويل، يحسن صورة المطار. من المتوقع أن تبحث الأبحاث المستقبلية تأثير الصورة على رغبة المسافرين في إجراء معاملات مدفوعة أخرى في منطقة صالة المطار.

أهم النتائج والتوصيات

	الدراسات الأجنبية
Bezerra, & Gomes, (2020).	الدراسة
تشير الدراسة إلى وجود اهتمام متزايد بتجربة المسافر في المطار، مع التركيز الخاص على أهمية رضا المسافرين. ومع ذلك، تظل هناك فجوة في فهم العلاقات بين العوامل المختلفة المرتبطة برضا المسافرين عن المطار	أهداف الدراسة
تجربة المسافر .	المتغير المستقل
رضا المسافرين	المتغير التابع
تم استخدام المنهج التحليل الوصفي والاستنتاجي.	منهجية البحث
1. توصلت الدراسة عدة نتائج تتعلق بتوقعات المسافرين، وجودة خدمات المطار، وتكاليف التبديل بين المطارات، والولاء تجاه المطار	أهم النتائج والتوصيات
Tsafarakis, Etal (2018).	الدراسة
تهدف الدراسة الى التركيز على أهمية قياس رضا العملاء كعنصر أساسي للشركات الحديثة، حيث يمكن أن يسهم بشكل كبير في جهود تحسين جودة الخدمة المستمرة. تهدف الشركات الجوية إلى تحقيق مستويات عالية من الجودة وتلبية توقعات العملاء،	أهداف الدراسة
قياس رضا العملاء	المتغير المستقل
جهود تحسين جودة الخدمة	المتغير التابع
المنهج الوصفي التحليلي	منهجية البحث
تُظهر النتائج فعالية هذا الأسلوب كأداة لقياس وتحليل رضا المسافرين من خلال تطبيقه على طيران اليونانية. وتكشف الدراسة عن نتائج قيمة تتعلق بمعايير الرضا والمعايير الفرعية التي يقدرها مسافرو الطيران ذي الخدمة الكاملة بشكل كبير، مع ظهور أنماط مثيرة للاهتمام في خطط التقسيم المختلفة	أهم النتائج والتوصيات
Giao, & Vuong, (2021)	الدراسة

أهداف الدراسة	هدف هذا البحث إلى التحقيق في تأثير جودة الخدمة على ولاء المسافرين، بالإضافة إلى الأدوار الوسيطة لجودة العلاقة (القيمة المدركة، ثقة المسافر، والرضا).
المتغير المستقل	جودة الخدمة
المتغير التابع	ولاء المسافرين
المتغير الوسيط	جودة العلاقة (القيمة المدركة، ثقة المسافر، والرضا).
منهجية البحث	تم إجراء الاستطلاع مع مجموعة من 321 مسافرًا استخدموا خدمات شركات الطيران ذات التكلفة المنخفضة في المحطة الوطنية في مطار تان سون نهات في مدينة هوشي منه في فيتنام. ثم تم تقدير نموذج المعادلات الهيكلية بأقل مربعات جزئي (PLS-SEM) باستخدام برنامج SmartPLS 3.0 أظهرت النتائج أن جودة الخدمة تؤثر إيجابًا على ولاء المسافرين. علاوة على ذلك، قدمت هذه الدراسة دليلاً تجريبيًا عن الأدوار الوسيطة للقيمة المدركة، وصورة شركة الطيران، وثقة المسافر، والرضا. كما اقترحت النتائج أن مديري شركات الطيران يجب أن يفهموا توقعات العملاء وولاء المسافرين فيما يتعلق بشركات الطيران ذات التكلفة المنخفضة لجذب عملاء جدد بالإضافة إلى الاحتفاظ بعملائهم الحاليين.
أهم النتائج والتوصيات	Lau, (2022).
الدراسة	هدفت هذه الدراسة إلى تحديد سمات جودة خدمات المطار من وجهات نظر المسافرين وفحص تأثير جودة خدمات المطار على رضا المسافرين من خلال إجراء بحث على مطار هونغ كونغ الدولي
أهداف الدراسة	جودة خدمات المطار
المتغير المستقل	رضا المسافرين
المتغير التابع	رضا المسافرين
منهجية البحث	تم اعتماد نهج تسلسلي استكشافي في منهجية البحث. في المرحلة الأولى، تم جمع البيانات النوعية من خلال مقابلات مع خبراء من إدارة المطار والمؤسسات المتعلقة

بالطيران. في المرحلة الثانية، تم استكشاف الظواهر التي تم اكتشافها من النتائج النوعية بشكل أعمق كمية من خلال إجراء استطلاع استهدف المسافرين في مطار هونغ كونغ الدولي.

أهم النتائج والتوصيات

تكشف نتائج البحث أن جودة خدمات المطار لها ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي الوظيفة والاتصال والتسليّة. كل من هذه الأبعاد تؤثر بشكل إيجابي على جودة خدمات المطار، والتي بدورها ترتبط بشكل إيجابي مع رضا المسافرين. أهمية البحث - نظرًا للأهمية المتزايدة لاتجاه المسافر في المطارات الحديثة، فإن العثور على وسيلة فعالة لفهم سمات جودة خدمات المطار والعلاقة مع رضا المسافرين يمكن أن يضع المطار في موقع متقدم في المناظر الصناعية التنافسية الحالية. الآثار البحثية - تساهم هذه الدراسة في إدارة عمليات المطارات من خلال تمكين تحليل منظم لتكوين جودة الخدمات باستخدام نهج متمحور حول المسافرين. وهذا سيتيح لإدارة المطار تحسين توزيع الموارد وتحديد أولويات المبادرات التجارية

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- كمال، مروان. (2023). أثر جدولة رحلات قدوم الحجاج على جودة الخدمة وأداء العاملين في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة. المجلة العربية للإدارة، (1)، 16-1. doi: 10.21608/aja.2023.177919.1364
- بركة، هاجر، خمقاني، حكيمة، و دلهوم، خليدة. (2019). أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي 2019 (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1147095>
- بركة، هاجر، خمقاني، حكيمة، و دلهوم، خليدة. (2019). أثر جودة خدمات المطار على رضا المسافرين: دراسة حالة مطار كريم بلقاسم الدولي ماي 2019 (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ورقلة. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1147095>
- محمد، هـ لات سعيد، أحمد، فلاح حسن، و سعيد، صلاح حمه. (2019). The Impact of Organizational Climate Dimensions on the Quality of Customer Service: An Empirical Study in Sulaymaniyah International Airport. مجلة جامعة كركوك للعلوم الإدارية والاقتصادية، مج9، ع2، 49 - 72. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1028056>
- حسين، أسماء حسين مصطفى، عبدالوارث، مروة فوزي، و فهمي، تقي محروس. (2020). تحسين جودة الخدمات بمطار برج العرب وفقاً لمتطلبات سكاي تراكس. مجلة كلية السياحة والفنادق، مج4، ع1، 65 - 81. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1069511>
- أبو جزر، إبراهيم حسن. (2022). واقع جودة الخدمات المقدمة في معبر رفح البري من وجهة نظر المسافرين. مجلة كلية فلسطين التقنية للأبحاث والدراسات، مج9، ع1، 588 - 611. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1364898>

- الناصر، مريم عيسى علي، و إسماعيل، عمار فتحي موسى. (2022). دور جودة الخدمة في تحسين مستوى رضا عملاء الخطوط الجوية الكويتية: دراسة تطبيقية. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج13، ملحق ، 560 - 583. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1291501>
- شجاع، أسماء علي إبراهيم، و أبو رفاعي، زكي زكي السيد. (2022). تأثير تطبيق الإجراءات الأمنية الحديثة في المطارات على رضا العملاء بالتطبيق على مطار شرم الشيخ الدولي. مجلة كلية السياحة والفنادق، ع11، ج3 ، 1 - 37. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1315212>

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Bezerra, G. C., & Gomes, C. F. (2020). Antecedents and consequences of passenger satisfaction with
- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image: Evidence from Indonesia. *Logistics*, 7(4), 102
- Giao, H. N. K., & Vuong, B. N. (2021). The impact of service quality on passenger loyalty and the mediating roles of relationship quality: A study of domestic flights with vietnamese low-cost airlines. *Transportation Research Procedia*, 56, 88-95.
- Lau, A. C. (2022). The Impact of Airport Service Quality on Passenger Satisfaction at the Hong Kong International Airport (Doctoral dissertation, University of Wales Trinity Saint David (United Kingdom))
- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B. & Azis, A.M. (2023). The Role of Innovation and Airport Service Quality on Airport Image: Mediated Effect of Passenger Satisfaction. *African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*, 12(3):1111-1126. DOI: <https://doi.org/10.46222/ajhtl.19770720.420>

- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2018). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of air transport management*, 68, 61-75.

Mid-Ocean University

College of Management



Specialization in Business Administration

**The Impact of Airport Service Quality on Passenger
Satisfaction: An Applied Study at King Khalid International
Airport in Riyadh.**

Preparation:

Abdulmohsen Alqahatni (232002117)

Saleh Aluraini (232002203)

Raid Mansoor (232002646)

Supervision:

Dr. Walid Abdul Jawad Saleem Sadiq

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

1445-2024