

المحاضرة ٧ لمقرر دراسات نقدية ٣

إعداد الباحث : سعد الدوسري



دراسات نقدية ٣

المحاضرة ٧

Chapter

التمهيد للمحاضرة ٧



تناول التكلفة السادس إجراء مقارنة تحليلية بين دراستين حديثتين في مجال الخدمة الجوية، حيث تم التركيز على أوجه التشابه والاختلاف والفجوات البحثية بينهما؛ مما أسهم في تكوين فهم أعمق لطبيعة العلاقات بين المتغيرات التنظيمية والخدمية في قطاع الطيران. وقد أظهرت نتائج التحليل أن الدراسات السابقة تناولت متغيرات مثل ظروف العمل وجودة الخدمة بشكل منفصل، دون تقديم نموذج تكاملي يفسر التفاعل بينها في إطار تنظيمي شامل.

وانطلاقاً من هذا الأساس التحليلي، يأتي هذا التكلفة ليمثل مرحلة أكثر تقدماً في بناء البحث العلمي، حيث يتم الانتقال من التحليل النقدي إلى صياغة مشكلة بحثية متقدمة تستند إلى فجوة علمية واضحة، مع تحديد المتغيرات والعلاقات بينها وبناء نموذج بحثي قابل للاختبار، بما يتناسب مع طبيعة بيئة الطيران والخدمة الجوية. كما يعكس هذا التكلفة الاستفادة المباشرة من التغذية الراجعة، من خلال التركيز على دمج المتغيرات في إطار تحليلي موحد بدلاً من دراستها بصورة منفصلة.

عنوان المحاضرة الرئيسية

Chapter

تحليل وصياغة مشكلة بحثية متقدمة في مجال الخدمة الجوية في ضوء
الفجوات البحثية الحديثة.

أهداف المحاضرة

Chapter

- مشكلة الدراسة
- صياغة المشكلة البحثية
- الفجوة البحثية
- أهداف الدراسة
- فرضيات الدراسة
- نموذج الدراسة
- الهيكل التنظيمي / النموذج البصري للدراسة
- منهجية الدراسة
- التحليل العلمي المتوقع
- الخاتمة
- المراجع

على الرغم من التطور المتسارع في أدبيات الخدمة الجوية، إلا أن معظم الدراسات ركزت على تحليل أحد الأبعاد بشكل منفصل؛ حيث اهتمت بعض الدراسات بظروف عمل طاقم الضيافة الجوية وتأثيرها على الرضا الوظيفي والأداء، بينما ركزت دراسات أخرى على جودة الخدمة الجوية وعلاقتها برضا المسافرين والتنافسية بين شركات الطيران، دون الربط المنهجي بين هذه المتغيرات ضمن نموذج متكامل.

كما أن البيئة التشغيلية في شركات الطيران، خاصة في الدول النامية، تتسم بدرجة عالية من التعقيد والضغط، مما يجعل العلاقة بين القيادة التنظيمية وظروف العمل وجودة الخدمة علاقة تفاعلية وليست خطية بسيطة. ومع ذلك، لا تزال هناك محدودية في الدراسات التي تناولت هذه العلاقة بصورة تكاملية تأخذ في الاعتبار التأثيرات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات.

وعليه، تتمثل المشكلة البحثية في غياب إطار علمي متكامل يفسر العلاقة بين القيادة التنظيمية وظروف عمل طاقم الضيافة الجوية وجودة الخدمة الجوية المدركة، خاصة في سياق الدول النامية التي تواجه تحديات تشغيلية وتنظيمية متزايدة، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على جودة الأداء الخدمي وسلامة العمليات الجوية.



مشكلة الدراسة

السؤال الرئيس:

ما أثر القيادة التنظيمية في تحسين العلاقة بين ظروف عمل طاقم الضيافة الجوية وجودة الخدمة الجوية المدركة في شركات الطيران؟
التساؤلات الفرعية:

ما طبيعة العلاقة بين القيادة التنظيمية وبيئة العمل لدى طاقم الضيافة الجوية؟

إلى أي مدى تؤثر ظروف العمل في جودة الخدمة الجوية؟

ما تأثير القيادة التنظيمية المباشر في جودة الخدمة الجوية؟

ما التأثير غير المباشر للقيادة التنظيمية على جودة الخدمة من خلال ظروف العمل؟

هل تلعب ظروف العمل دورًا وسيطًا في العلاقة بين القيادة وجودة الخدمة؟

هل تختلف هذه العلاقات في سياق شركات الطيران بالدول النامية مقارنة بالدول المتقدمة؟



صياغة المشكلة البحثية

تتمثل الفجوة البحثية في غياب نموذج تحليلي تكاملي يجمع بين القيادة التنظيمية وظروف العمل وجودة الخدمة الجوية ضمن إطار واحد يفسر الأداء الشامل لطاخم الضيافة الجوية.

وعلى الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت كل متغير على حدة، إلا أن هناك نقصاً واضحاً في الدراسات التي تدمج هذه المتغيرات في نموذج متعدد الأبعاد يفسر العلاقات المباشرة وغير المباشرة بينها، خاصة باستخدام نماذج تحليل متقدمة مثل نمذجة المعادلات الهيكلية.

كما أن معظم الدراسات ركزت على بيانات تشغيلية مستقرة في الدول المتقدمة، مع محدودية الدراسات التطبيقية في الدول النامية التي تتميز بظروف تشغيلية أكثر تعقيداً، مما يعزز الحاجة إلى تطوير نماذج تفسيرية تأخذ في الاعتبار خصوصية هذه البيئات.

وعليه، تسهم هذه الدراسة في سد هذه الفجوة من خلال بناء نموذج تكاملي يربط بين القيادة التنظيمية وظروف العمل وجودة الخدمة الجوية، وتحليل العلاقات بينها بصورة شمولية.



الفجوة البحثية

تهدف الدراسة إلى:

تحليل أثر القيادة التنظيمية على ظروف عمل طاقم الضيافة الجوية.
دراسة العلاقة بين ظروف العمل وجودة الخدمة الجوية.
قياس التأثير المباشر للقيادة التنظيمية على جودة الخدمة الجوية.
تحليل التأثير غير المباشر للقيادة التنظيمية من خلال ظروف العمل.
اختبار الدور الوسيط لظروف العمل في العلاقة بين القيادة وجودة الخدمة.
بناء نموذج تكاملي يفسر العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والخدمية.
تقديم توصيات تطبيقية لتحسين أداء طاقم الضيافة الجوية وجودة الخدمة.

فرضيات الدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القيادة التنظيمية وظروف العمل.
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل وجودة الخدمة الجوية.
تؤثر القيادة التنظيمية تأثيراً مباشراً في جودة الخدمة الجوية.
تؤثر القيادة التنظيمية تأثيراً غير مباشر في جودة الخدمة الجوية من خلال ظروف العمل.
تلعب ظروف العمل دوراً وسيطاً في العلاقة بين القيادة التنظيمية وجودة الخدمة.
توجد فروق ذات دلالة إحصائية في جودة الخدمة تعزى لاختلاف بيئة العمل.
يسهم التكامل بين القيادة وظروف العمل في تحسين الأداء الخدمي.



أهداف الدراسة

يعتمد نموذج الدراسة على إطار مفاهيمي تكاملي يربط بين ثلاثة متغيرات رئيسية:

المتغير المستقل: القيادة التنظيمية

المتغير الوسيط: ظروف العمل

المتغير التابع: جودة الخدمة الجوية

ويفترض النموذج أن القيادة التنظيمية تؤثر في جودة الخدمة بشكل مباشر، إضافة إلى تأثير غير مباشر يتم عبر تحسين ظروف العمل، مما يعكس الدور الوسيط للبيئة التشغيلية في تعزيز الأداء الخدمي. كما يمكن تضمين متغيرات ضابطة مثل الخبرة المهنية، نوع الرحلات، وضغط العمل.



نموذج الدراسة

يمثل هذا النموذج الإطار الهيكلي الذي يوضح العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة وفق نموذج الوساطة (Mediation Model)

مكونات النموذج:

X القيادة التنظيمية

M ظروف العمل

Y جودة الخدمة الجوية

المسارات:

(A): $X \rightarrow M$

(B): $M \rightarrow Y$

(C'): $X \rightarrow Y$

(A×B) التأثير غير المباشر (الوساطة)

الشكل الهيكلي:

القيادة التنظيمية (X)



ظروف العمل (M)



جودة الخدمة الجوية (Y)

تفسير النموذج:

يفترض النموذج أن القيادة التنظيمية تؤثر بشكل مباشر في جودة الخدمة، كما تؤثر بشكل غير مباشر من خلال تحسين ظروف العمل، مما يعزز الأداء الوظيفي وينعكس على جودة الخدمة المدركة.



الهيكل التنظيمي / النموذج البصري
لدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الكمي باستخدام تصميم تفسيري تحليلي لاختبار العلاقات السببية.

أدوات جمع البيانات:

استبيان موجه لطاخم الضيافة الجوية

أساليب التحليل:

الإحصاء الوصفي

تحليل الارتباط

الانحدار المتعدد

نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM)

لاختبار الوساطة Bootstrap

التحليل العلمي المتوقع.

تشير الأدبيات الحديثة إلى أن القيادة التنظيمية تؤثر بشكل كبير في بيئة العمل، مما ينعكس على جودة الخدمة. وفي قطاع الطيران، يرتبط الأداء البشري بشكل مباشر بتجربة المسافرين.

ومن المتوقع أن تظهر النتائج:

تأثير إيجابي للقيادة على ظروف العمل

تأثير إيجابي للظروف على جودة الخدمة

وجود دور وسيط قوي لظروف العمل



منهجية الدراسة

يتضح أن تحسين جودة الخدمة الجوية يتطلب نموذجًا تكامليًا يربط بين القيادة التنظيمية وظروف العمل والأداء الخدمي. كما تسهم الدراسة في تقديم إطار تطبيقي يعزز التنافسية في شركات الطيران، خاصة في الدول النامية.



الخاتمة

Chen, X., & Zhang, Y. (2025). Leadership and service quality in aviation industry. Journal of Air Transport Management.

Park, J., & Kim, Y. (2024). Cabin crew performance and passenger satisfaction. Journal of Air Transport Management.

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

Nguyen, H. (2025). Airline service quality and passenger satisfaction. Transportation Research.

Kim, H., & Lee, S. (2023). Work environment and employee performance in airlines. International Journal of Hospitality Management.

Li, Q., & Wang, T. (2024). Organizational leadership and employee outcomes in service sector. Service Industries Journal.



المراجع



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You

