

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

أسم الطالب
أسماء عبد الكريم احمد احسان

الرقم الجامعي

2021203385

المشروع النهائي- 2
كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف
د. منى مصطفى العشري
عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

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 أضاءت 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 نبل قلادة شرف التخرج إلى نبراس أيامي ووهج حياتي إلى ظلت دعواتها تضم اسمي إلى من مهدت لي طريق العلم من كانت ملجأ 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 وفقتي لهذه اللحظة، فالحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبيه الكريم

الإهداء

بعد مسيرة دراسية دامت سنوات واجهت في طياتها الكثير من الصعوبات والجهد ها انا اليوم أقف على عليه تخرجي
اقطف ثمار جهدي وارفع قبعتي بكل فخر، فاللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد اذا رضيت ولك الحمد لله 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 وأمانتي 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 رزقي الله به تلك الملائكة التي غير مفاهيم الحب إلى الروح النقية والجنود الخفية
"زوجي"

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

مستخلص الدراسة

يحمل هذا التقرير في طياته خلاصة ما تم تطبيقه واكتسابه حيث قمت أولاً بالتحدث في بداية تقريرتي عن الفصل الأول الاطار العام للدراسة وتحدثت فيه عن مقدمة ومشكلة البحث من ناحية الفجوات النظرية والتطبيقية واهمية البحث من ناحية أهمية نظرية وتطبيقية وأيضاً أسئلة البحث واهداف البحث وفرضيات البحث ونموذج البحث ومنهجية البحث والدراسة الميدانية وهيكل المشروع وتحدثت في الفصل الثاني الاطار النظري عن المقدمة وفي المبحث الأول دور إدارة الامتثال والمبحث الثاني جودة خدمات المطار و العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة خدمات المطار

جدول المحتويات

1	الشكر والتقدير.....
2	الإهداء.....
3	مستخلص الدراسة.....
7	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة.....
8	1.1. المقدمة:.....
9	1.2. مشكلة الدراسة.....
9	1.2.1. فجوات على المستوى النظري.....
9	1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي.....
10	1.3. أهمية الدراسة.....
10	1.3.1. على المستوى النظري:.....
10	1.3.2. على المستوى التطبيقي:.....
10	1.4. أسئلة الدراسة.....
11	1.5. أهداف الدراسة.....
11	1.6. فرضيات الدراسة.....
12	1.7. نموذج الدراسة.....
14	1.8. الدراسة الميدانية.....
15	1.9. مخطط المشروع.....
16	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة.....
17	2.1. المقدمة:.....
18	2.2. المتغير المستقل.....
20	2.3. المتغير التابع.....
22	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع.....
25	2.5. الخاتمة.....
27	3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة.....
28	3.1. المقدمة.....
29	3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث.....
29	3.3. تصميم البحث.....
30	3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات.....
30	3.5. طريقة جمع البيانات.....
30	3.6. أنواع البيانات.....

30	3.7. إجراءات التحليل الإحصائي
31	3.8. الخاتمة
32	4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج
33	4.1. المقدمة
33	4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)
33	4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات
34	4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)
34	4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
34	4.6. الخاتمة
35	5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات
36	5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية
36	5.2. توصيات الدراسة
36	5.3. الخاتمة
37	قائمة المراجع
38	الملاحق

جدول الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
الشكل 1	يتم تصميمها بواسطة الطالبة. المصدر (الطالبة)	13
الشكل 2	منهجية البحث. المصدر (الطالبة)	14
الشكل 3	الدراسة السابقة دور إدارة الامتنال المصدر (الزهراني ، 2009)	20
الشكل 4	جودة خدمات المطار. المصدر (2006 محمد تركي عبد العباس المزهر)	22
الشكل 5	العلاقة بين دور إدارة الامتنال وجودة خدمات المطار. المصدر (موسى وخنفر، ٢٠١٦)	24

جدول الجداول

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. 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، 2018)، والميزة التنافسية (أحمد & آخرون، 2019)، والأداء المالي (حسن & آخرون، 2020) 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 (2017)، 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 عبد العزيز 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.

1.2. مشكلة الدراسة

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 2030 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.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

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.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

من الناحية التطبيقية، فإن الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع في السياق السعودي كانت قليلة ومحدودة، ولم تشمل مطار الملك عبد العزيز 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 عبد العزيز جدة؟

ويمكن صياغة عنوان البحث على النحو التالي:

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

1.3. أهمية الدراسة

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.

1.3.1. على المستوى النظري:

أولاً، من الناحية النظرية، فإن البحث يساهم في إثراء المعرفة والمنهجية في مجال إدارة الامتثال وجودة الخدمات في المطارات، ويقدم نموذجاً مفاهيمياً وإحصائياً لقياس وتحليل العلاقة بين دور إدارة الامتثال كمتغير مستقل وجودة الخدمات كمتغير تابع. ويمثل 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.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

ثانياً، 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 2030 التي تهدف إلى جعل المملكة وجهة سياحية وتجارية عالمية.

1.4. أسئلة الدراسة

أسئلة البحث الفرعية:

- ما هي المعايير التي تستخدمها إدارة الامتثال لتقييم جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز؟
- كيف تؤثر إجراءات إدارة الامتثال على تحسين سير العمليات داخل المطار الملك عبد العزيز؟
- ما هي التحديات التي تواجه إدارة الامتثال في تطبيق معايير الجودة في مطار الملك عبد العزيز؟
- كيف ينعكس دور إدارة الامتثال على رضا المسافرين في مطار الملك عبد العزيز؟

1.5. أهداف الدراسة

الهدف العام:

تقييم وتحليل أثر إجراءات ومعايير إدارة الامتثال في تعزيز جودة الخدمات المقدمة في مطار الملك عبد العزيز، وكيفية تأثير هذه الإدارة على تجربة ورضا المسافرين.

الأهداف الفرعية:

تحديد وتوثيق المعايير والمقاييس التي تعتمد عليها إدارة الامتثال في مطار الملك عبد العزيز لضمان جودة الخدمات ومدى تطابقها مع المعايير الدولية في مطار الملك عبد العزيز.

تقييم الأثر الإيجابي لإجراءات إدارة الامتثال على كفاءة العمليات اليومية وتحسين الأداء العام في مطار الملك عبد العزيز. استكشاف التحديات والعقبات التي تعترض إدارة الامتثال وتحليل كيفية التغلب عليها لتحقيق أعلى مستويات الجودة في مطار الملك عبد العزيز.

دراسة العلاقة بين فعالية إدارة الامتثال ومستوى رضا المسافرين، وتحديد الأساليب التي من خلالها يمكن لإدارة الامتثال تعزيز تجربة العملاء في مطار الملك عبد العزيز.

1.6. فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية H1:

“توجد علاقة إحصائية معنوية بين إجراءات ومعايير إدارة الامتثال وجودة الخدمات المقدمة في مطار الملك عبد العزيز، بحيث تؤدي تحسينات إدارة الامتثال إلى رفع مستوى جودة الخدمات وزيادة رضا المسافرين.”

الفرضية الفرعية الأولى Ha:

“توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين المعايير والمقاييس التي تعتمد عليها إدارة الامتثال ومستوى جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز، بحيث يؤدي التطابق مع المعايير الدولية إلى تحسين جودة الخدمات.”

الفرضية الفرعية الثانية Hb:

“توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين إجراءات إدارة الامتثال وكفاءة العمليات اليومية في مطار الملك عبد العزيز، بحيث تؤدي الإجراءات الفعالة إلى تحسين الأداء العام.”

الفرضية الفرعية الثالثة Hc:

“توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التحديات التي تواجه إدارة الامتثال ومستوى جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز، بحيث يؤدي التغلب على هذه التحديات إلى تحقيق جودة أعلى.”

الفرضية الفرعية الرابعة Hd:

“توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فعالية إدارة الامتثال ومستوى رضا المسافرين في مطار الملك عبد العزيز، بحيث تؤدي الإدارة الفعالة إلى تعزيز تجربة العملاء وزيادة رضاهم.”

1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل:

المتغير التابع:

دور إدارة الامتثال

*المعايير والمقاييس المعتمدة

*إجراءات الامتثال

*التدريب والتطوير

*التعامل مع الأزمات

جودة الخدمات في المطار

*كفاءة العمليات

*رضا المسافرين

*التطابق مع المعايير الدولية

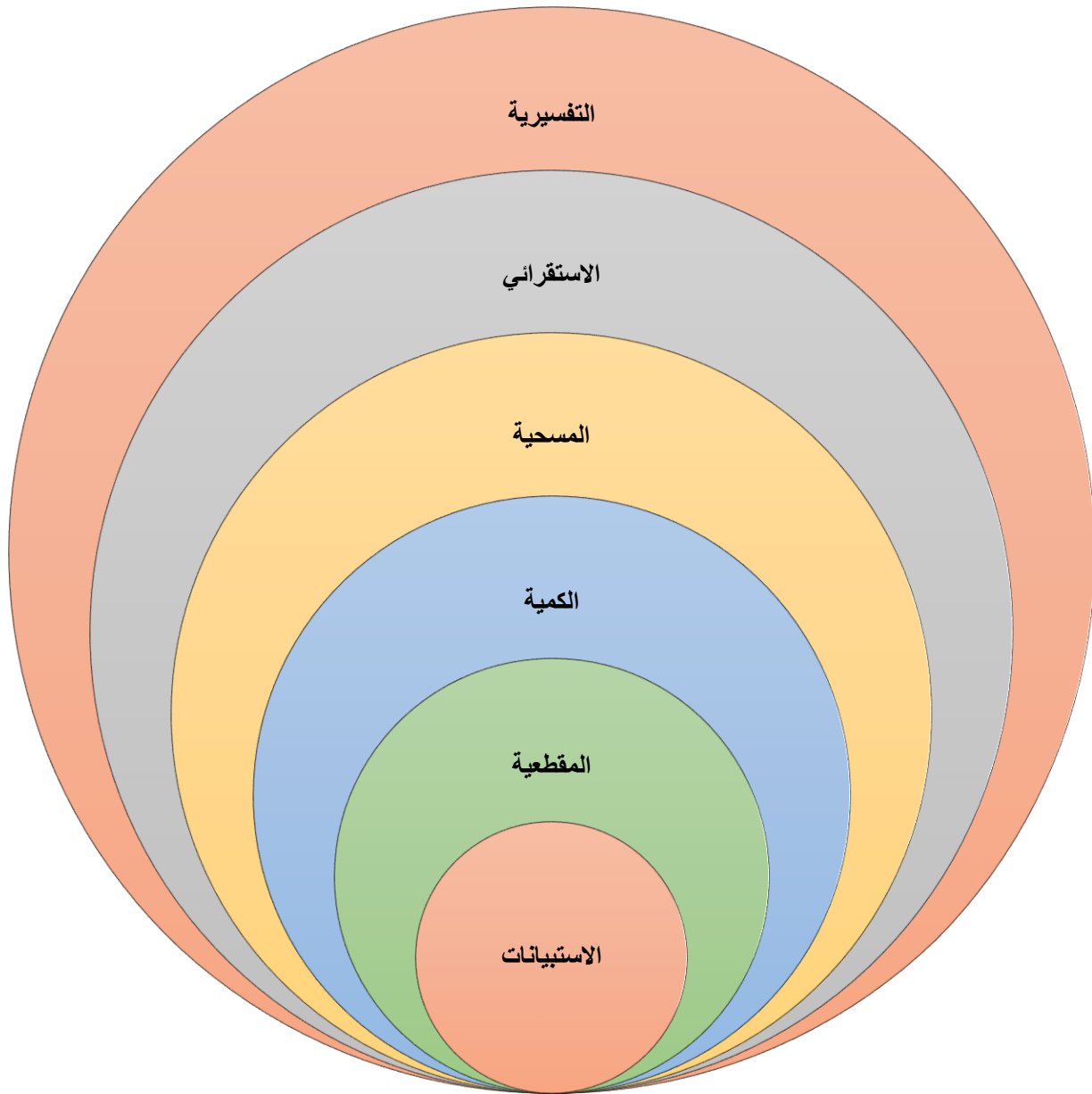
*الاستجابة للأزمات

H1,Ha.Hb,Hc,Hd

يتم تصميمها بواسطة الطالبة

شكل رقم 1

1.8 منهجية البحث:



شكل رقم 2

1.8. الدراسة الميدانية

مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة (إياتا: JED, إيكالو: OEJN) يعتبر هذا المطار الأهم في مطارات السعودية، حيث أنه هو المركز الرئيسي ومركز عمليات شركة الخطوط الجوية العربية السعودية. كما يعتبر بوابة مكة المكرمة الجوية، وعن طريقه يصل الحجاج والمعتمرين إلى المسجد الحرام بمكة المكرمة، كما يتميز أيضاً بأنه يضم رابع أكبر صالة للركاب في العالم وهي صالة الحجاج حيث تبلغ مساحتها 510.000 متر مربع.

مطار الملك عبد العزيز الدولي أو مطار جدة الدولي هو مطار دولي يقع على بعد 19 كيلو متراً شمال مدينة جدة الميناء الأول في السعودية، بدأ بناء المطار في 1974، وتم افتتاح المطار رسمياً في إبريل 1981

مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة يُعدّ من أهم المنشآت الحيوية في المملكة العربية السعودية، حيث يُمثل البوابة الرئيسية للحجاج والمعتمرين والزوار من جميع أنحاء العالم ويتميز المطار بتصميمه المعماري الفريد وخدماته المتنوعة التي تُلبي احتياجات المسافرين.

أهمية الدراسة هي دراسة دور إدارة الامتثال تُعدّ ضرورية للتأكد من أن المطار يُقدم خدمات تلبي بسمعة المملكة كمركز عالمي للحج والعمرة. كما أنها تُساهم في تعزيز الثقة بين المسافرين وتحسين تجربتهم الكلية ومن متغيرات البحث هي دراسة العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز جدة، والتي تعتبر المتغيرين التابع والمستقل على التوالي في هذه الدراسة.

1.9. مخطط المشروع
1.10 هيكل المشروع المقترح:

الفصل الأول: المقدمة

الفصل الثاني: الإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث

الفصل الرابع: التحليل الإحصائي

الفصل الرابع: مناقشة النتائج والخاتمة

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

إدارة الامتثال في مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة تلعب دوراً حيوياً في تطوير جودة الخدمات المقدمة للمسافرين. تتمثل مهمتها في ضمان الالتزام بالمعايير واللوائح التنظيمية، وتحسين العمليات التشغيلية لتقديم تجربة سفر فريدة ومريحة.

مطار الملك عبد العزيز، كونه بوابة رئيسية للحجاج والمعتمرين، يضع في أولوياته تحقيق المرونة التشغيلية والارتقاء بمستوى الخدمات. يشمل ذلك تحسين نظم مناولة الأمتعة، تقليل أوقات الانتظار، وتوفير مرافق متطورة تلبي احتياجات المسافرين.

تعاون مطار الملك عبد العزيز مع شركات عالمية لنقل المعارف والخبرات الدولية إلى الكوادر الوطنية، مما يساهم في تطوير الجانب التشغيلي والتجاري للمطار. هذا التعاون يهدف إلى تحقيق أعلى معايير الأمن والكفاءة، وتقديم صورة إيجابية عن المملكة للقادمين عبر المطار.

بالإضافة إلى ذلك، يتميز المطار بمرافقه الحديثة والمتنوعة، مثل صالات الحج والعمرة، ومجمع صالات السفر الذي يستوعب ملايين المسافرين سنوياً، ويحتوي على خدمات متكاملة تشمل النقل العام والخدمات الصحية. من خلال هذه الجهود، يسعى مطار الملك عبد العزيز ليس فقط لتعزيز تجربة السفر، بل أيضاً لدعم خطط التنمية الطموحة للمملكة وتعزيز مكانة جدة كمحور عالمي.

الدراسات السابقة تلعب دوراً حيوياً في البحث العلمي. دعوني أشارك معك بعض النقاط المهمة حول أهمية الدراسات السابقة:

توجيه البحث: تساعد الدراسات السابقة الباحث على تحديد مساحة جديدة للدراسة وتوجيه اهتمامه نحو موضوعات لم يتم استكشافها بعد.

التعلم من الخبرات السابقة: توفر الدراسات السابقة فكرة عن الصعوبات التي واجهها الباحثون السابقون والطرق التي اتبعوها للتغلب على هذه الصعوبات.

توفير المصادر والمراجع: تساعد الدراسات السابقة الباحث في الحصول على مصادر موثوقة ومراجع تدعم بحثه.

تجنب التكرار: تساعد في تجنب تكرار النتائج وتشجيع الباحث على استكشاف أفكار جديدة.

تطوير الإطار النظري: تساعد الباحث في وضع إطار نظري قوي يستند إلى الأبحاث السابقة.

باختصار، الدراسات السابقة تمثل الأساس لبناء المعرفة وتطوير البحث العلمي.

نظرة عامة عن العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة خدمات المطار:

أهمية إدارة الامتثال: تعتبر إدارة الامتثال عنصراً حيوياً في تحقيق الامتثال الكامل للمتطلبات القانونية والأخلاقية والمهنية، مما يساهم في تحسين سمعة المؤسسة.

تعزيز الثقة: تساعد إدارة الامتثال في بناء الثقة بين المؤسسة والعملاء والموظفين، وهو ما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة.

تحسين الكفاءة التشغيلية: يساهم نظام إدارة الامتثال في تبسيط عمليات الامتثال وأتمتة المهام الروتينية، مما يعزز كفاءة العمل وجودة الخدمات.

التحديات والمستقبل: تواجه الشركات تحديات مثل مقاومة التغيير وقيود الموارد، ولكن مع تطوير استراتيجيات فعالة، يمكن تحقيق تحسين مستمر في إدارة الامتثال.

تلعب إدارة الامتثال دوراً مهماً في ضمان جودة خدمات المطار من خلال الحفاظ على الالتزام بالمعايير وتعزيز الثقة والكفاءة.

2.2. المتغير المستقل المبحث الأول: دور إدارة الامتثال

تعريفه:

إدارة الامتثال هي عملية تتضمن مجموعة من المهام والأنشطة التي تهدف إلى تحقيق الالتزام بالقوانين والتشريعات المحلية والدولية، وتضمن سلامة العمل والموظفين، وتعزز الثقة بين المؤسسة والعملاء.

إدارة الامتثال هي عملية ضمان أن تتبع المنظمة جميع القوانين واللوائح والمعايير ذات الصلة. ويشمل ذلك كل شيء بدءاً من متطلبات التقارير المالية إلى لوائح السلامة في مكان العمل إلى قوانين خصوصية البيانات. تعتبر إدارة الامتثال مهمة لأن الفشل في الامتثال لهذه المتطلبات يمكن أن يؤدي إلى غرامات وإجراءات قانونية وأضرار لسمعة المنظمة. من منظور العمل، يمكن أن تساعد إدارة الامتثال في تبسيط العمليات وتقليل المخاطر. يمكن أن يساعد المؤسسات أيضاً في تحديد المجالات التي تحتاج فيها إلى تحسين وتنفيذ أفضل الممارسات.

تطوره:

تطورات إدارة الامتثال تشمل عدة جوانب مهمة، ومنها:

تنفيذ نظام إدارة الامتثال الفعال: يتضمن هذا النظام إجراءات وسياسات واضحة لضمان الالتزام بالمتطلبات القانونية والتنظيمية.

التدريب والتوعية: تصميم برامج تدريبية لتعزيز الوعي بأهمية الامتثال وتحسين مشاركة الموظفين.

آليات المراقبة والتدقيق: تطبيق آليات لمراقبة الامتثال وإجراء التدقيقات الدورية لضمان الفعالية والكفاءة.

بروتوكولات التقارير والتوثيق: إنشاء بروتوكولات لإعداد التقارير وتوثيق الإجراءات لتسهيل المراجعة والمساءلة.

التحديات والتغلب عليها: مواجهة تحديات مثل مقاومة التغيير وقيود الموارد، والعمل على ضمان الاستدامة والتحسين المستمر.

تعتبر هذه العناصر جزءاً من الجهود المستمرة لتحسين إدارة الامتثال وضمان الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية في بيئة الأعمال المعاصرة.

إبعاده:

إدارة الامتثال تشمل عدة جوانب مهمة، ومنها:

تحديد المتطلبات القانونية والأخلاقية والمهنية المتعلقة بالمؤسسة: يجب على المؤسسة أن تكون على دراية بالقوانين واللوائح والمعايير المعمول بها في الدولة التي تعمل بها.

تقييم مدى الامتثال الحالي للمؤسسة: يتضمن هذا تحليل مدى الامتثال الحالي للمؤسسة للمتطلبات المذكورة أعلاه.

تطوير استراتيجية الامتثال لتحقيق الامتثال الكامل: يجب أن تقوم المؤسسة بتطوير استراتيجية تهدف إلى تحقيق الامتثال الكامل للمتطلبات.

وضع سياسات وإجراءات وتعليمات داخل المؤسسة: يجب أن تكون هناك سياسات وإجراءات داخل المؤسسة تضمن الامتثال للمتطلبات. تحليل البيانات لتحديد المجالات التي ينبغي تحسينها: يجب أن تقوم المؤسسة بتحليل البيانات لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين لتحقيق الامتثال الكامل.

إجراء التدقيقات للتأكد من الامتثال والتحقيق من الفعالية والكفاءة: يجب أن تقوم المؤسسة بإجراء تدقيقات دورية للتحقق من الامتثال وتقييم فعالية وكفاءة نظام الامتثال.

هذه العناصر تساهم في تحقيق الامتثال وتقليل المخاطر المحتملة المتعلقة بعدم الامتثال. كما تعزز ثقافة الامتثال داخل المؤسسة وتعزز الوعي بأهمية الامتثال في نجاح المؤسسة.

نظرياته:

نظام إدارة الامتثال يشمل العديد من الجوانب المهمة. هذه بعض النظريات والمفاهيم المرتبطة بإدارة الامتثال:

نظام وأداة إدارة الامتثال الفعالة: يعتبر نظام إدارة الامتثال الفعالة عبارة عن إطار يهدف إلى تحقيق الالتزام بالقوانين واللوائح المحلية والدولية.

ISO 37301: هذا المعيار الدولي يوفر إرشادات لأنظمة إدارة الامتثال الفعالة، مستنداً إلى مبادئ الحوكمة الرشيدة والتناسب والشفافية والاستدامة.

إدارة مراقبة الامتثال: تشمل مهام تحديد المشكلات التنظيمية، والوقاية من المخاطر، ورصد حالات التهرب الضريبي وغسيل الأموال، وتقديم الحلول والاستشارات لمنع تضارب المصالح.

إدارة الامتثال تعزز الثقة بين المؤسسة والعملاء وتساهم في تحقيق النجاح المستدام في بيئة الأعمال.

دراسة (الزهراني ، 2009) بعنوان "واقع استخدام المختبر في تدريس العلوم بمدينتي مكة المكرمة وجدة وهدفت الدراسة إلى التعرف على واقع استخدام المختبر في تدريس العلوم بمدينتي مكة المكرمة وجدة، واشتملت عينة الدراسة على معلمي العلوم في المدار الليلية، وبلغ مجتمع الدراسة من 32 معلم و 26 مشرف علوم، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، وتم استخدام المنهج المسحي توصلت الدراسة إلى وجود العديد من العوائق في التدريس الليلي ومن أبرزها كثرة الطلاب في الفصل الدراسي الواحد وعدم توفر المستلزمات والتجهيزات الضرورية، كما لا توجد فروق بين تقديرات المعلمين وتقديرات المشرفين لأهم معوقات استخدام المختبر المدرسي في تدريس مادة العلوم بالمدارس الليلية المتوسطة.

شكل رقم 3

2.3. المتغير التابع

المبحث الثاني: جودة خدمات المطار

تعريفه:

جودة الخدمات في المطار تعني مستوى الأداء الذي يلبي توقعات المسافرين ويتجاوزها في بعض الأحيان. يتضمن ذلك عدة جوانب مثل:

الكفاءة في إجراءات السفر: تقليل أوقات الانتظار وسرعة إنجاز الإجراءات الأساسية للسفر.

النظافة والصيانة: الحفاظ على نظافة المطار وصيانة المرافق بشكل جيد.

الخدمات المقدمة: توفير خدمات متنوعة تلبي احتياجات المسافرين مثل مناطق الانتظار المريحة، خدمة الإنترنت، المطاعم والتسوق.

التوجيه والمعلومات: توفير معلومات واضحة ودقيقة من خلال الشاشات واللافتات التوجيهية.

رضا المسافرين: قياس مدى رضا المسافرين عن الخدمات المقدمة من خلال استبيانات وتقييمات دورية.

تعتبر هذه العناصر أساسية لتقديم تجربة سفر ممتازة وللارتقاء بمستوى جودة الخدمات في المطارات.

تطوره:

تطور جودة الخدمات في المطارات يعكس التحسينات المستمرة والابتكارات التي تُدخل على تجربة المسافرين. هذه بعض

النقاط الرئيسية التي تبرز التطورات الأخيرة في هذا المجال:

تحسين الكفاءة التشغيلية: تم اتخاذ خطوات لتسريع وتسهيل إجراءات السفر، مثل تقليل أوقات الانتظار وتحسين الخدمات المقدمة.

تقييم الأداء والرضا: تم بناء معايير لقياس جودة الخدمات وإعداد استبيانات لتقييم مستوى رضا المسافرين. التركيز على النظافة والإرشادات: تم تطوير مؤشرات لتقييم النظافة واللافتات الإرشادية في المطارات. الشفافية والتقارير: تم إصدار تقارير شهرية عن أداء المطارات وفقاً لمعايير جودة الخدمة المحددة. هذه التطورات تهدف إلى تحسين تجربة المسافرين وتعزيز جودة الخدمات المقدمة في المطارات على مستوى العالم. ابعاده:

أبعاد جودة الخدمات في المطار تشمل مجموعة من المعايير والمؤشرات التي تقيس مستوى الخدمات المقدمة للمسافرين. هذه الأبعاد تساهم في تحسين تجربة السفر وتعزيز جودة الخدمات في المطارات ومن بعض هذه الأبعاد: معايير جودة الخدمة بمطارات المملكة:

يتكون هذا المحور من 19 معياراً أساسياً لجودة الخدمة تقاس بشكل شهري. يشمل معايير مثل أوقات انتظار المسافرين عند مراحل إجراءات السفر الأساسية وأوقات انتظار أول وآخر حقبة من الأمتعة لكل رحلة وعدة معايير أخرى تم بناؤها وفق أفضل الممارسات العالمية في مجال الطيران. قائمة تقييم جودة الخدمات في المطارات:

تحتوي هذه القائمة على أكثر من 667 عنصراً لتقييم جودة المرافق والخدمات المقدمة في المطارات. تُقيّم مراقبين جودة مدربين من الهيئة جودة المرافق والخدمات في المطارات. استبيان جودة الخدمات في المطارات:

يمس المسافر مباشرةً ويعبر عن مدى رضاه عن الخدمات المقدمة من قبل المطار. يُقدم لعينة من المسافرين قبيل صعودهم إلى الطائرة. يحتوي على 34 سؤالاً عن رضا المسافرين عن الخدمات المقدمة و14 سؤالاً لتحديد نوعية المسافرين. نظرياته:

نظريات جودة الخدمة تركز على تقييم وتحسين الأداء الفعلي للخدمات بناءً على توقعات العملاء ومن بعض النظريات الأساسية في هذا المجال: نموذج الفجوة في جودة الخدمة: يقيم هذا النموذج الفروق بين توقعات العملاء وتجربتهم الفعلية، ويهدف إلى تحديد وسد الفجوات لتحسين جودة الخدمة. نموذج SERVQUAL: يقيس هذا النموذج جودة الخدمة من خلال خمسة أبعاد رئيسية هي: الموثوقية، الاستجابة، الضمان، التعاطف، والملموسية. نموذج SERVPERF: يركز هذا النموذج على الأداء الفعلي للخدمة بدلاً من توقعات العملاء، مما يوفر تقييماً أكثر دقة لجودة الخدمة. نظرية الجودة الشاملة: تعتبر هذه النظرية أن جودة الخدمة هي مسؤولية جميع أعضاء المنظمة وتشجع على التحسين المستمر والابتكار.

نظرية الجودة المستندة إلى العميل: تركز هذه النظرية على فهم وتلبية احتياجات وتوقعات العملاء كأساس لتحديد جودة الخدمة.

هذه النظريات تساعد المطارات على تحليل وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وتعزيز رضا العملاء والولاء للعلامة التجارية.

دراسة: دلال بالطرش 2015 تحت عنوان دور جودة خدمة النقل الجوي في كسب رضا الزبون دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية بمدينة ورقلة

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وتحديد اثر جودة خدمة النقل الجوي في تحقيق رضا زبائن الخطوط الجوية الجزائرية بغرض مساهمة هذه المؤسسة في تبني استراتيجيات مناسبة تمكنها من كسب رضا زبائنهم والمحافظة على الحاليين وجذب زبائن جدد ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة مكونة من 110 زبون على مستوى مدينة ورقلة، وتم استرجاع 100 استبانة قابلة للمعالجة باستخدام برنامج (SPSS20).

وقد توصلت الدراسة إلى أن كل أبعاد جودة خدمة النقل الجوي (الملموسية الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف و الأمان تؤثر في رضا زبائن الخطوط الجوية الجزائرية.

كما يؤثر كل بعد لوحده في رضا الزبائن، وكان بعد التعاطف هو أكثر الأبعاد تأثير في الرضا في حين أن بعد الاعتمادية له تأثير ضعيف مقارنة مع الأبعاد الأخرى. كما أظهرت نتائج الدراسة انه كلما زاد عمر أفراد العينة يزيد تأثيره على جودة الخدمة وأن غالبية الزبائن يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع عمال الخطوط الجوية الجزائرية.

شكل رقم 4

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

المبحث الثالث: العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة خدمات المطار

إدارة الامتثال في المطارات تلعب دورًا حيويًا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمسافرين. هذه العلاقة تتضمن عدة جوانب:

الامتثال للوائح التنظيمية: يضمن الامتثال للوائح التنظيمية توفير بيئة آمنة وموثوقة للمسافرين، مما يعزز جودة الخدمات الشاملة.

استخدام تكنولوجيا إدارة حركة المرور الجوية الحديثة: تساعد التكنولوجيا المتقدمة في تحليل العوائق وتخفيف التلوث السمعي وإدارة الحياة البرية، مما يساهم في تحسين تجربة المسافرين.

تحسين الكفاءة التشغيلية: يؤدي الامتثال إلى تحسين الكفاءة التشغيلية للمطار، والذي ينعكس بدوره على جودة الخدمات من خلال تقليل أوقات الانتظار وتسهيل إجراءات السفر.

تطوير البنية التحتية: يشجع الامتثال للمعايير الدولية على تطوير البنية التحتية للمطارات بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية، مما يساهم في تحسين مستويات الخدمة.

بشكل عام، دور إدارة الامتثال مرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة خدمات المطار، حيث يساهم الامتثال في تحقيق بيئة آمنة وكفاءة عالية، وهو ما يعد عاملاً أساسياً في تحسين تجربة المسافرين ورضاهم.

الأنماط:

أنماط العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة خدمات المطار تتضمن عدة جوانب مترابطة تساهم في تحسين الأداء والسلامة والكفاءة وبعض الأنماط الرئيسية:

التحسين المستمر للعمليات: يساعد الامتثال للوائح التنظيمية في تحسين عمليات المطارات، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات من خلال استخدام نظم GIS لزيادة الكفاءة وتخطيط التوسع.

التكامل مع الأنظمة الحالية: يتضمن دور إدارة الامتثال دمج مهام سير العمل مع أنظمة الأعمال الأخرى، مما يعزز الكفاءة ويحسن جودة الخدمات.

التخفيف من المخاطر: يساهم نظام إدارة الامتثال في تحديد وتقييم ومراقبة مخاطر الامتثال والتخفيف منها، مما يقلل من احتمالية وقوع الحوادث ويحسن جودة الخدمات.

الاستدامة والتحسين المستمر: يهدف دور إدارة الامتثال إلى ضمان الاستدامة والتحسين المستمر للعمليات، مما يؤدي إلى تحسين مستمر لجودة الخدمات في المطارات.

الامتثال للوائح التنظيمية: يساعد الامتثال للوائح التنظيمية للمطارات على تلبية متطلبات الامتثال باستخدام تكنولوجيا إدارة حركة المرور الجوية الحديثة، مما يعزز جودة الخدمات.

هذه الأنماط تظهر كيف أن إدارة الامتثال تعمل كعامل محوري في تعزيز جودة الخدمات في المطارات، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية والسلامة والاستدامة.

الصراعات:

صراعات العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة خدمات المطار يمكن أن تنشأ بسبب عدة عوامل، مثل:

التغيرات التنظيمية: قد تؤدي التغيرات في اللوائح والمعايير التنظيمية إلى تحديات في الحفاظ على مستويات الخدمة أثناء الامتثال للمتطلبات الجديدة.

الموارد المحدودة: قد تواجه المطارات صعوبة في تحقيق الامتثال الكامل بسبب قيود الموارد، مما قد يؤثر على جودة الخدمات.

التوازن بين الأمان والكفاءة: قد يكون هناك صراع بين الحاجة إلى الامتثال لمعايير السلامة الصارمة والرغبة في تحسين كفاءة العمليات وتقليل أوقات الانتظار للمسافرين.

التكنولوجيا والابتكار: قد تتعارض الحاجة إلى الامتثال مع الرغبة في تبني تقنيات جديدة ومبتكرة قد تعزز جودة الخدمات ولكنها قد تتطلب وقتاً للحصول على الموافقات التنظيمية.

من المهم لإدارة المطارات أن تجد التوازن الصحيح بين الامتثال للوائح وتحسين جودة الخدمات لضمان تجربة سفر آمنة ومريحة للمسافرين.

الفجوات:

بعض الفجوات المحتملة بناءً على العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة خدمات المطار:

فجوات في التوازن بين الأمان والكفاءة:

قد يواجه مطارات صعوبة في العثور على التوازن المثالي بين الامتثال لمعايير السلامة الصارمة والرغبة في تحسين كفاءة العمليات وتقليل أوقات الانتظار للمسافرين.

يجب أن تتخذ إدارة الامتثال قرارات استراتيجية تحقق الأمان وتحسن جودة الخدمات في نفس الوقت.

فجوات في التواصل مع الشركاء والموردين:

قد يكون هناك صراع بين الحاجة إلى الامتثال لمعايير النزاهة والشفافية والرغبة في الحفاظ على علاقات إيجابية مع الشركاء والموردين.

يجب أن تعمل إدارة الامتثال على تحقيق التوازن بين هذين الجانبين لتحقيق أهداف الجودة والامتثال.

فجوات في استخدام التكنولوجيا والابتكار:

قد يتعارض الامتثال للتكنولوجيا والابتكار مع الرغبة في تحقيق جودة الخدمات.

يجب أن تكون إدارة الامتثال مستعدة لاستخدام التكنولوجيا بطريقة تعزز الامتثال وتحسن جودة الخدمات في المطارات.

هذه الفجوات تعكس تحديات متعددة يجب أن تواجهها إدارة الامتثال لتحقيق التوازن بين الامتثال وجودة الخدمات في المطارات.

الدراسة تم نشرها في العام 2006 اجراها الباحث محمد تركي عبد العباس المزهر وتحمل عنوان “أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها في تحقيق رضا الزبون: دراسة ميدانية في عينة من المنظمات المصرفية العراقية”،

الدراسة تناولت بالتحليل العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة وتأثيرها في تحقيق رضا الزبون، مؤكدة على أهمية جودة الخدمة في تعزيز الصورة الذهنية الجيدة عن المؤسسة ودورها في تعظيم الربحية.

شكل رقم 5

2.5. الخاتمة

إدارة الامتثال هي عملية متعددة الأوجه تشمل ضمان التزام المؤسسات بالقوانين واللوائح المعمول بها. تتضمن هذه العملية تطوير سياسات وإجراءات داخلية، وتدريب الموظفين، وإجراء التدقيقات الدورية للتأكد من الفعالية والكفاءة. تساعد إدارة الامتثال في تقليل المخاطر، وتعزيز الثقة بين المؤسسة والعملاء، وتحسين العمليات الداخلية.

تطورات إدارة الامتثال تشمل تنفيذ نظم فعالة، وتحسين بروتوكولات التقارير والتوثيق، ومواجهة التحديات مثل مقاومة التغيير وقيود الموارد. تعتبر هذه الجهود جزءاً من العمل المستمر لضمان الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية.

جودة الخدمات في المطارات تعني تقديم تجربة سفر ممتازة تلبي توقعات المسافرين. تشمل هذه الجودة الكفاءة في إجراءات السفر، النظافة والصيانة، توفير خدمات متنوعة، وتقديم معلومات واضحة ودقيقة.

تطورات جودة الخدمات تعكس التحسينات المستمرة والابتكارات في تجربة المسافرين، مثل تحسين الكفاءة التشغيلية، تقييم الأداء والرضا، والتركيز على النظافة والإرشادات.

أبعاد جودة الخدمات تشمل معايير ومؤشرات تقيس مستوى الخدمات المقدمة، وتساهم في تحسين تجربة السفر وتعزيز جودة الخدمات في المطارات.

نظريات جودة الخدمة تركز على تقييم وتحسين الأداء الفعلي للخدمات بناءً على توقعات العملاء، مثل نموذج الفجوة في جودة الخدمة، نموذج SERVQUAL، ونموذج SERVPERF.

إدارة الامتثال في المطارات تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمسافرين، حيث تضمن الامتثال للوائح التنظيمية وتستخدم التكنولوجيا المتقدمة لتحسين تجربة المسافرين وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

أنماط العلاقة بين دور إدارة الامتثال وجودة خدمات المطار تشمل التحسين المستمر للعمليات، التكامل مع الأنظمة الحالية، التخفيف من المخاطر، والاستدامة والتحسين المستمر للعمليات. هذه الأنماط تساهم في تحسين الأداء والسلامة والكفاءة في المطارات.

ومن مناقشة آثار دور إدارة الامتثال في تطوير جودة خدمات مطار الملك عبد العزيز بجدة المملكة العربية السعودية المستقبلية هي أن إدارة الامتثال تلعب دوراً محورياً في تطوير جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز بجدة، حيث تساهم في تحقيق بيئة آمنة وموثوقة للمسافرين. من خلال الالتزام بالمعايير الدولية والمحلية، يمكن للمطار تحسين تجربة المسافرين ورفع مستوى الخدمات المقدمة.

وفقاً للهيئة العامة للطيران المدني، فإن مطار الملك عبد العزيز قد حقق تقدماً ملحوظاً في جودة الأداء، حيث تم تقييم الخدمات وفقاً لمعايير دقيقة وقد تصدر المطار مطارات السعودية في جودة الأداء مما يعكس الجهود المبذولة في تحسين الخدمات وتقديم تجربة سفر ممتازة للمسافرين.

تشمل الإجراءات المتخذة لتحسين جودة الخدمات زيارات تفقدية للمطارات، تسجيل الملاحظات، إعداد التقارير الشهرية عن مستوى رضا المسافرين، وبناء معايير لقياس جودة الخدمات³. كما تم توقيع اتفاقيات لتطوير الخدمات وتحسين تجربة المسافرين.

بشكل عام، يساهم دور إدارة الامتثال في تعزيز الكفاءة التشغيلية، تطوير البنية التحتية، وتحسين مستويات الخدمة، مما يؤدي إلى تحسين مستمر لجودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز ويعد عاملاً أساسياً في تحسين تجربة المسافرين ورضاهم.

إدارة الامتثال تلعب دوراً مهماً في تطوير جودة الخدمات في المطارات، حيث تساهم في تحقيق الالتزام بالمعايير والقواعد المحددة لتقديم خدمات عالية الجودة. فيما يتعلق بمطار الملك عبد العزيز بجدة في المملكة العربية السعودية. هناك العديد من الجهود المبذولة لتحسين جودة الخدمات.

من الجدير بالذكر أن مطار الملك عبد العزيز في جدة يتصدر مطارات السعودية في جودة الأداء وقد أصدرت الهيئة العامة للطيران المدني السعودية تقريرها الشهري عن أداء مطارات المملكة الدولية والداخلية، وفقاً لـ 11 معياراً أساسياً لقياس الأداء هذا يشمل أوقات الانتظار، الاستبيانات المتعلقة برضا المسافرين، النظافة، اللافتات الإرشادية، وغيرها من المعايير. في المستقبل، من المتوقع أن تستمر إدارة الامتثال في العمل على تحسين جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز ستساهم هذه الجهود في تحقيق أهداف الهيئة العامة للطيران المدني في نمو قطاع الملاحة الجوية في المنطقة، وتحقيق المرونة التشغيلية وتحسين العمليات التشغيلية على مدار العام، وتقديم تجربة فريدة للمسافرين.

وفي إطار رؤية المملكة 2030، يتوقع أن يكون مطار الملك عبد العزيز الدولي محوراً عالمياً يربط الشرق بالغرب، ويساهم في تحقيق العديد من العوائد الاقتصادية المباشرة وغير المباشرة هذا يعكس التزام السعودية بتحسين جودة الخدمات في مطاراتها وتقديم تجربة سفر ممتازة للمسافرين.

إدارة الامتثال تساهم بشكل كبير في تطوير جودة الخدمات في مطار الملك عبد العزيز بجدة، وذلك من خلال عدة جوانب: التزام بالمعايير الدولية: من خلال الالتزام بالمعايير الدولية للطيران والسلامة، تضمن إدارة الامتثال تقديم خدمات آمنة وعالية الجودة للمسافرين.

تحسين الكفاءة التشغيلية: يؤدي الامتثال إلى تحسين العمليات التشغيلية للمطار، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات من خلال تقليل أوقات الانتظار وتسهيل إجراءات السفر.

تطوير البنية التحتية: يشجع الامتثال على تطوير البنية التحتية للمطار بما يتوافق مع أفضل الممارسات العالمية، مما يساهم في تحسين مستويات الخدمة.

التدريب والتوعية: تقوم إدارة الامتثال بتصميم برامج تدريبية لتعزيز الوعي بأهمية الامتثال وتحسين مشاركة الموظفين.

المراقبة والتدقيق: تطبيق آليات لمراقبة الامتثال وإجراء التدقيقات الدورية لضمان الفعالية والكفاءة.

التقارير والتوثيق: إنشاء بروتوكولات لإعداد التقارير وتوثيق الإجراءات لتسهيل المراجعة والمساءلة.

التحديات والتغلب عليها: مواجهة تحديات مثل مقاومة التغيير وقيود الموارد، والعمل على ضمان الاستدامة والتحسين المستمر.

تعتبر هذه الجوانب جزءاً من الجهود المستمرة لتحسين إدارة الامتثال وضمن الالتزام بالمعايير القانونية والأخلاقية في بيئة الأعمال المعاصرة، والتي تساهم في تحقيق بيئة آمنة وكفاءة عالية، وهو ما يعد عاملاً أساسياً في تحسين تجربة المسافرين ورضاهم.

3. الفصل الثالث: منهجية الدراسة

3.1. المقدمة

3.2. التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3. تصميم البحث (بصلة البحثي)

3.4. مجتمع البحث وطرق وتقنيات أخذ العينات

3.5. طريقة جمع البيانات

3.6. أنواع البيانات

3.7. إجراءات التحليل الإحصائي

3.8. الخاتمة

4. الفصل الرابع: التحليل الإحصائي ومناقشة النتائج

4.1. المقدمة

4.2. توصيف عينة الدراسة (الإحصائيات الوصفية لعينة البحث)

4.3. اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4. الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على أسئلة البحث)

4.5. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

4.6. الخاتمة

5. الفصل الخامس: حدود البحث والتوصيات والاستنتاجات

5.1. حدود الدراسة والدراسات المستقبلية:

5.2. توصيات الدراسة:

5.3. الخاتمة:

قائمة المراجع

المجلات:

- 1- عبد الله، م.، والشريف، أ.، والعمرى، م. (2018). تقييم رضا العملاء عن جودة الخدمات في مطار الملك فهد الدولي بالدمام. مجلة العلوم الإدارية، 20(1)، 32-1.
- 2- أحمد، س.، والحسيني، ح.، والعبد الله، ع. (2019). أثر جودة الخدمات على الميزة التنافسية لمطار الملك خالد الدولي في الرياض. مجلة العلوم الإدارية، 21(2)، 108-83.
- 3- حسن، م.، والغنزي، ف.، والعتيبي، ن. (2020). أثر جودة الخدمات على الأداء المالي لمطار الملك عبد العزيز الدولي في جدة. مجلة العلوم الإدارية، 22(1)، 76-55.
- 4- العمرى، ع.، والحربي، م. (2017). تقييم جودة الخدمات في مطار الملك خالد الدولي في الرياض باستخدام نموذج SERVQUAL. مجلة العلوم الإدارية، 19(2)، 64-45.

الروابط:

- 5- الهيئة العامة للطيران المدني. (2022). "الطيران المدني" تعلن عن جوائز برنامج التقييم الشامل لجودة خدمات المطارات للعام 2021م. تم الاسترجاع من موقع الهيئة العامة للطيران المدني.
- 6- العبد السلام، ع. (2023). التدريب على الامتثال: مفهومه وأهميته. LinkedIn. <https://ae.linkedin.com/pulse/abdulmalik-abdulsalam-zlqbe>

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 10 إلى 15 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

الأسئلة الشخصية التي يمكن تضمينها في استبيان يهدف إلى دراسة دور إدارة الامتثال في تطوير جودة خدمات مطار الملك عبد العزيز بجدة:

1.البيانات الديموغرافية:

-ما هو جنسك؟

-ذكر

-أنثى

-ما هو عمرك؟

- 18-25

- 26-35

- 36-45

- 46-55

- 56 فأكثر

-ما هي جنسيتك؟

2.البيانات المهنية:

-ما هو مستواك التعليمي؟

-ثانوي أو أقل

-دبلوم

-بكالوريوس

-دراسات عليا

-ما هو مجال عملك؟

-إدارة الطيران

-الخدمات الأرضية

-الأمن والسلامة

-خدمة العملاء

-آخر (يرجى التحديد)

-كم عدد سنوات الخبرة لديك في هذا المجال؟

-أقل من 1 سنة

1-3 -سنوات

4-7 -سنوات

8-10 -سنوات

-أكثر من 10 سنوات

3.التفاعل مع المطار:

-كم مرة تسافر عبر مطار الملك عبد العزيز في السنة؟

-أقل من 1 مرة

1-3 -مرات

4-6 -مرات

7-10 -مرات

-أكثر من 10 مرات

-ما هو الغرض الرئيسي من استخدامك لمطار الملك عبد العزيز؟

-عمل

-سياحة

-زيارة عائلية

-تعليم

-آخر (يرجى التحديد)

4.الرضا العام:

-ما مدى رضاك عن جودة الخدمات المقدمة في مطار الملك عبد العزيز؟

-غير راضٍ

-راضٍ قليلاً

-محايد

-راضٍ

-راضٍ جداً

-هل واجهت أي مشاكل تتعلق بالامتثال والإجراءات أثناء استخدامك لمطار الملك عبد العزيز؟

-نعم
-لا

-إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى وصف المشكلة بإيجاز.

5. ملاحظات إضافية:

-هل لديك أي اقتراحات لتحسين جودة الخدمات والامتثال في مطار الملك عبد العزيز؟

هذه الأسئلة تساعد في جمع بيانات شخصية وديموغرافية ومهنية وتفاعل المستجيبين مع المطار، مما يساهم في فهم أعمق لتأثير إدارة الامتثال على جودة الخدمات المقدمة.

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان : المتغير الأول البيانات الديموغرافية:

المتغير	رقم السؤال	السؤال	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المصدر
المتغير الأول	1	ما هو جنسك؟	ذكر- أنثى,	الجنس	الباحث العلمي 2024
	2	ما هو عمرك؟	18-25-26-35-36-45 فأكثر 56-55-46	العمر,	
	3	ما هي جنسيتك؟	(كتابة مفتوحة), 3	الجنسية	
	4	ما هو مستواك التعليمي؟	؟- ثانوي أو أقل- دبلوم- بكالوريوس- دراسات عليا	المستوى التعليمي	
	5	ما هو مجال عملك؟	إدارة الطيران- الخدمات الأرضية- الأمن والسلامة- خدمة العملاء- آخر (يرجى التحديد)	مجال العمل	
	6	كم عدد سنوات الخبرة لديك في هذا المجال؟	أقل من 1 سنة- 1-3 سنوات- 4-7 سنوات- 8-10 سنوات- أكثر من 10 سنوات	سنوات الخبرة	
	7	كم مرة تسافر عبر مطار الملك عبد العزيز في السنة؟	أقل من 1 مرة- 1-3 مرات- 4-6 مرات- 7-10 مرات- أكثر من 10 مرات	تكرار السفر	
	8	ما هو الغرض الرئيسي من استخدامك لمطار الملك عبد العزيز؟	عمل- سياحة- زيارة عائلية- تعليم- آخر (يرجى التحديد)	الغرض من السفر	
	9	ما مدى رضاك عن جودة الخدمات المقدمة في مطار الملك عبد العزيز؟	غير راضٍ- راضٍ قليلاً- محايد- راضٍ- راضٍ جداً	الرضا عن الخدمات	
	10	هل واجهت أي مشاكل تتعلق بالامتثال والإجراءات أثناء استخدامك لمطار الملك عبد العزيز؟	نعم- لا	مواجهة مشاكل الامتثال	

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان : المتغير الثاني

المتغير	رقم السؤال	السؤال	عدد البيانات	أبعاد المتغير	المصدر
المتغير الأول	1	كم مرة تسافر عبر مطار الملك عبد العزيز في السنة؟	أقل من 1 مرة- 1-3 مرات- 4- 6 مرات- 7-10 مرات- أكثر من 10 مرات	تكرار السفر	الباحث العلمي 2024
	2	ما هو الغرض الرئيسي من استخدامك لمطار الملك عبد العزيز؟	عمل- سياحة- زيارة عائلية- تعليم- آخر (يرجى التحديد)	الغرض من السفر	
	3	ما مدى رضاك عن جودة الخدمات المقدمة في مطار الملك عبد العزيز؟	غير راضٍ- راضٍ قليلاً- محايد- راضٍ- راضٍ جداً	الرضا عن الخدمات	
	4	هل واجهت أي مشاكل تتعلق بالامتثال والإجراءات أثناء استخدامك لمطار الملك عبد العزيز؟	نعم- لا	مواجهة مشاكل الامتثال	
	5	إذا كانت الإجابة بنعم، يرجى وصف المشكلة بإيجاز.- (كتابة مفتوحة)	-	وصف المشكلة	
	6	هل لديك أي اقتراحات لتحسين جودة الخدمات والامتثال في مطار الملك عبد العزيز؟(كتابة مفتوحة)	-	اقتراحات التحسين	

جدول أدوات البحث :

الاستبيان الأول:

1: لقياس دور إدارة الامتثال

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

1: لا أوافق

2: محايد

3: أوافق

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

لا أوافق ☐ محايد ☐ أوافق ☐

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

لا أوافق ☐ محايد ☐ أوافق ☐

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

لا أوافق ☐ محايد ☐ أوافق ☐

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

لا أوافق ☐ محايد ☐ أوافق ☐

الاستبيان الثاني:

2: لقياس جودة الخدمات

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

1: راض

2: محايد

3: غير راض

1- الخدمات التي يقدمها المطار تلبي احتياجاتي وتوقعاتي.

☐	غير راض	☐	محايد	☐	راض
--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------	-----

2- الخدمات التي يقدمها المطار تتميز بالموثوقية والدقة والجودة.

☐	غير راض	☐	محايد	☐	راض
--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------	-----

3- الخدمات التي يقدمها المطار تتميز بالسرعة والكفاءة والاحترافية.

☐	غير راض	☐	محايد	☐	راض
--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------	-----

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

☐	غير راض	☐	محايد	☐	راض
--------------------------	---------	--------------------------	-------	--------------------------	-----

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

	غير راض		محايد		راض
----------------------	---------	----------------------	-------	----------------------	-----

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

	غير راض		محايد		راض
----------------------	---------	----------------------	-------	----------------------	-----