

تطوير نماذج التخطيط الاستراتيجي لشركات الطيران في ظل
المنافسة المتنامية

أحمد عبدالقادر بامحفوظ / 2021204951

مشروع تخرج-1

كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي-2024

مستخلص البحث

يمثل التطور في نماذج التخطيط الاستراتيجي لشركات الطيران رد الفعل للتنافس المتنامي وتحقيق النجاح المستدام. يتطلب ذلك تحويل التركيز من العرض إلى الطلب، توفير تجارب مميزة للعملاء، واستخدام التكنولوجيا والابتكار، والمرونة والتكيف مع التغيرات السريعة. هذه التطورات تهدف إلى تحسين الأداء والتنافسية لشركات الطيران في سوق متنامٍ وتطوره. في ظل المنافسة المتنامية في صناعة الطيران في الإمارات، يعتبر التطوير الاستراتيجي أمراً حاسماً لنجاح شركات الطيران، يتعين على هذه الشركات تطوير استراتيجيات فعالة للتفوق على المنافسة وزيادة حصتها في السوق.

فيما يلي خاتمة تتناول التطوير الاستراتيجي لشركات الطيران:

1. التنوع والتوسع: تعتبر شركات الطيران معروفة بتوسعها السريع في الأسواق العالمية. يتعين على هذه الشركات الاستمرار في التوسع والاستثمار في وجهات جديدة وفتح خطوط جوية جديدة لتلبية احتياجات العملاء وزيادة الإيرادات.
2. التنافسية التكلفة: يجب أن تسعى شركات الطيران إلى تحقيق الكفاءة التكلفة وتقديم تذاكر جوية بأسعار منافسة. يمكن أن يتم ذلك من خلال الحصول على صفقات تجهيزات الطائرات والوقود، وتحسين كفاءة العمليات والإنتاج، واستخدام التكنولوجيا لتقليل التكاليف.
3. تجربة العملاء: يجب أن تركز شركات الطيران على تقديم تجربة رائعة للعملاء. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحسين خدمة العملاء وراحتهم خلال الرحلة، وتوفير وسائل الترفيه على متن الطائرة، وتقديم وجبات طعام عالية الجودة. يجب أن تسعى الشركات إلى بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء وتلبية احتياجاتهم.
4. التكنولوجيا والابتكار: يجب أن تستثمر شركات الطيران في التكنولوجيا والابتكار لتحسين العمليات وتوفير تجارب سفر متطورة. يمكن استخدام التكنولوجيا في تحسين نظام الحجز والتسجيل عبر الإنترنت، وتحسين التواصل مع العملاء، وتحسين كفاءة العمليات والصيانة.
5. الاستدامة: يجب أن تكون شركات الطيران ملتزمة بالاستدامة البيئية. يمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام طائرات أكثر كفاءة من حيث استهلاك الوقود وانبعاثات الكربون، وتطبيق ممارسات صديقة للبيئة في عملياتها، والاستثمار في البحث والتطوير لتطوير تقنيات جديدة تساهم في استدامة.

باختصار، يتطلب التطوير الاستراتيجي لشركات الطيران المزيج المناسب بين التوسع والتنوع، والتركيز على التنافسية التكلفة وتجربة العملاء، والاستثمار في التكنولوجيا والابتكار، والاهتمام بالاستدامة البيئية. من خلال تنفيذ هذه الاستراتيجيات بشكل فعال ومستمر، يمكن لشركات الطيران البقاء في المقدمة في صناعة الطيران وتحقيق النجاح في وجه المنافسة المتنامية.

الدراسات السابقة والإطار النظري

قام "جمال" (2017) بدراسة بعنوان "التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات في شركة الطيران اليمنية" وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على التخطيط الاستراتيجي وأيضاً دورة في إدارة الأزمات في الخطوط الجوية للجمهورية اليمنية، حيث اعتمد الباحث في بحثه على المنهج الوصفي وأيضاً كان اعتماده على المراجع والمصادر السابقة وهذا بناء الإطار النظري للدراسة، وبعد ذلك قام الباحث بجمع البيانات وهذا كان بواسطة الاستبانة والتي تشكل أداة البحث وقد تم تحليلها ببرنامج SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات، أحدها أن قسماً كبيراً من عينة البحث يفهمون قيمة التخطيط الاستراتيجي. كما أظهرت نتائج الدراسة أن إدارة الأعمال لديها خطة واضحة لتعزيز كافة مميزاتها القوية دون أي من نقاط ضعفها. بالإضافة إلى ذلك، توخى الحذر عند إنشاء استراتيجيات استراتيجية. ومن أهم التوصيات التي خرج بها التقرير ضرورة استكمال موظفي الخطوط الجوية اليمنية لبرنامج تأهيلي في التخطيط الاستراتيجي. خطط وبرامج إدارة الأزمات كافية ومعدة، بالإضافة إلى التقييمات والتحلي التي المستمرة للمخاطر والأزمات المحتملة (زيد، 2017).

قام "مزمل" (2010) بدراسة بعنوان " أثر التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية على شركات الطيران " حيث هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من الفرضيات التالية من خلال التركيز على الخطوط الجوية الغربية وتأثير التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية على شركات الطيران في السودان حيث ترتبط سياسة الشركة فيما يتعلق بعملية التوظيف والاختيار وتحقيق أهدافها الاستراتيجية. وأيضاً ترتبط السياسة الإدارية للموارد البشرية داخل المنظمة بالتخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية. وأن هناك علاقة بين السياسة التسويقية للشركة والتخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية. وتوصل البحث إلى النتائج التالية اعتماد فرضية الدراسة التي مفادها أن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة وممارسات التوظيف والاختيار فيها يرتبطان. التعرف على فرضية الدراسة والتي تنص على أن السياسة الإدارية للشركة فيما يتعلق بالموارد البشرية والتخطيط الاستراتيجي لتلك الموارد مرتبطان، رفض فرضية الدراسة القائلة بوجود علاقة ارتباط بين استراتيجية المنظمة التسويقية واستراتيجية الموارد البشرية (عثمان، 2010).

قام "صالح" (2023) بدراسة بعنوان " دور إستراتيجية التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي المستدام دراسة حالة الشركة القابضة مصر للطيران " هدفت الدراسة إلى معرفة مدى ارتباط تطبيق شركة مصر للطيران القابضة استراتيجية التحول الرقمي بتحقيق التميز المؤسسي المستدام، ومدى ارتباط تنفيذ الاستراتيجية بدرجة استدامة التميز المؤسسي، وما هي متغيرات التميز المؤسسي المستدام. هي الأكثر ارتباطاً الاستراتيجية. وتكونت عينة الدراسة من الإدارة العليا والمتوسطة في الشركة. تم تحليل ما مجموعه 288 قائمة استطلاع بناء على إجاباتهم. وأشارت النتائج إلى أن استراتيجية التحول الرقمي تم تنفيذها على مستوى متوسط وأن الشركة تحقق مستويات عالية من التميز المؤسسي المستدام. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر التميز المؤسسي المستدام (قيادة الأداء والتحول، وإشراك أصحاب المصلحة، وإنتاج قيمة مستدامة) ونهج التحول الرقمي. وبناء على استجابات عينة البحث، أظهرت النتائج أيضاً أن استراتيجية التحول الرقمي لديها علاقة ارتباط إيجابية متوسطة مع كل من المتغيرات (إشراك أصحاب المصلحة، بناء القيمة المستدامة)، وعلاقة مباشرة قوية مع المتغير (قيادة الأداء). ونتيجة لذلك، جاءت الدراسة للتأكيد على مدى أهمية إنشاء خطة التحول الرقمي في إطار عملية إنتاج القيمة المستدامة من أجل تعزيز الأداء. كسب ثقة العملاء وسعادتهم، والمساعدة في عملية صنع القرار، وفي نهاية المطاف تأسيس التميز المؤسسي على المدى الطويل. وتنتهي الدراسة بتوصية بأنه من أجل تحقيق النجاح الحالي والمستقبلي، يجب دفع قادة الشركة لتلبية حاجتين رئيسيتين في وقت واحد. ولضمان النجاح المستمر، يجب إدارة أنشطتها التشغيلية المستمرة بنجاح (الأداء الرائد) ومن ثم إدارة التغييرات الداخلية على الشركة أولاً والخارجية التي تواجهها (قيادة التحول) (الدين، 2023).

قام "بسام" (2021) بدراسة بعنوان " أثر التحول الرقمي على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في شركة مصر للطيران الدور الوسيط لليقظة الاستراتيجية والابتكار التنظيمي " هدفت هذه الدراسة إلى معرفة كيف يؤدي الابتكار التنظيمي واليقظة الاستراتيجية، عند الجمع بينهما، إلى التوسط في العلاقة بين الأهداف الاستراتيجية لمصر للطيران والتحول الرقمي. وتم تحقيق هدف الدراسة من خلال استخدام الاستبيان بشركة مصر والمنهج الوصفي التحليلي. وقد تلقت الاستبيانات عينة عشوائية مكونة من 427 موظفاً للطيران وفروعها بمحافظتي القاهرة والجيزة، وتبين أن 344 منها مشروعة. وأظهرت نتائج الدراسة كيف يؤثر التحول الرقمي بشكل كبير وإيجابي على الإبداع التنظيمي والأهداف الاستراتيجية واليقظة الاستراتيجية. كما أظهرت نتائج الدراسة أن الابتكار التنظيمي واليقظة الاستراتيجية لهما تأثير إيجابي كبير على الأهداف التنظيمية و أنهما ضروريان لتحقيق تلك الأهداف. واكتشفت الدراسة أيضاً دوراً في مصر للطيران. وسيط في العلاقة بين تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتحول الرقمي (الريميدي، 2021)

قام "عبيدات" (2017) بدراسة بعنوان "أثر تمكين العاملين في تحقيق الأهداف الاستراتيجية" هدفت الدراسة إلى الترابط نجاح واستمرار المنظمات في بيئة العمل على سعيها لتحقيق رسالتها وأهدافها الاستراتيجية، مما يتطلب منها وضع خطة استراتيجية مميزة وتنفيذها في ظل بيئة العمل التي تتسم بالمنافسة والتغيرات السريعة، على أن تشمل تلك الخطة على مجموعة من الأهداف الاستراتيجية المطلوب تحقيقها من خلال تنفيذها لبعض الأنشطة والعمليات والممارسات لضمان الاستمرار والنمو واستدامة ميزتها التنافسية. تشير الأهداف الاستراتيجية إلى الغايات التي تطمح المنظمة للوصول إليها في ضوء استغلالها لكافة مواردها وإمكانيات المالية والبشرية والمادية على المدى الطويل، كما يجب أن تتميز تلك الأهداف بالواقعية، وارتباطها بمتطلبات البيئتين الداخلية والخارجية وتغيراتهم لضمان تحقيقها بكفاءة وفعالية (شرف، 2017)

قامت "ايمان" (2022) بدراسة بعنوان " متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز " هدف البحث إلى التعرف على درجة التحول الرقمي، ودرجة التميز المؤسسي المتحقق، وارتباط التحول الرقمي بالتميز المؤسسي، والتحديات التي يواجهها التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي في جمعيات المجتمع المدني. وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز المؤسسي في المنظمات غير الحكومية والمستوى العالي من التميز المؤسسي في المنظمات غير الحكومية أم درمان الإسلامية الحكومية (العزیز، 2022).

الخاتمة

في ظل التنافس المتنامي في صناعة شركات الطيران، يلعب التخطيط الاستراتيجي دورا حاسما في تحقيق النجاح والاستدامة. تطورت تمازج التخطيط الاستراتيجي لهذه الشركات على مر السنين، وذلك للتكيف مع التحديات والتغيرات السريعة في السوق وتلبية احتياجات العملاء. أحد التطورات الرئيسية في نماذج التخطيط الاستراتيجي لشركات الطيران هو التحول من نموذج التركيز على العرض إلى نموذج التركيز على الطلب. في الماضي، كانت الشركات تركز بشكل رئيسي على زيادة عدد الرحلات وتوسيع شبكات المسارات الجوية. ومع ذلك، أصبح الاهتمام الآن أكثر توجهها نحو تلبية احتياجات العملاء وفهم توقعاتهم. نماذج التخطيط الاستراتيجي أصبحت تركز أيضا على توفير تجربة مميزة للعملاء. فقد أدركت الشركات أن تجربة العملاء ليست مقتصرة فقط على الرحلة الجوية نفسها، بل تشمل أيضا عمليات الحجز والتسجيل والتعامل مع الأمتعة وخدمة العملاء. لذا، تعمل الشركات على تحسين جميع جوانب تجربة العملاء وتوفير خدمة شاملة ومرضية من البداية إلى النهاية. بالإضافة إلى ذلك، يتم التركيز أيضا على استخدام التكنولوجيا والابتكار في نماذج التخطيط الاستراتيجي. فمن خلال استخدام التكنولوجيا المتقدمة، يمكن للشركات تحسين كفاءة عملياتها وتوفير تجارب رحلة محسنة. على سبيل المثال، يتم استخدام التطبيقات المحمولة والويب لتسهيل عمليات الحجز وإدارة الرحلات وتقديم المعلومات الحية للعملاء. وفي النهاية، يتعين على الشركات الاستراتيجية أن تكون مرنة وقادرة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق والظروف الاقتصادية والسياسية. يجب أن تكون لديها القدرة على تحليل البيانات والمعلومات واتخاذ القرارات الاستراتيجية الصائبة في الوقت المناسب.

المراجع

- يمان محمود محمد عبد العزيز. (2022). متطلبات التحول الرقمي كآلية لتحقيق التميز. مجلة مستقبل العلوم الاجتماعية.
- بسام سمير الرميدي. (2021). أثر التحول الرقمي على تحقيق الأهداف الاستراتيجية في شركة مصر للطيران الدور الوسيط لليقظة الاستراتيجية والابتكار التنظيمي . القاهرة: جامعة مدينة السادات.
- جمال درهم أحمد زيد. (2017). التخطيط الاستراتيجي ودوره في إدارة الأزمات في شركة الطيران اليمنية . مجلة المنارة للدراسات القانونية والادارية.
- صالح الدين إسماعيل صالح الدين. (2023). دور إستراتيجية التحول الرقمي في تحقيق التميز المؤسسي المستدام دراسة حالة الشركة القابضة مصر للطيران. القاهرة: المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية.
- عبدالرحمن توفيق. (2006). التخطيط الإستراتيجي والتفكير الإبداعي. القاهرة: مركز الخبرات المهنية .
- عبيدات شرف. (2017). أثر تمكين العاملين في تحقيق الأهداف الاستراتيجية. الأردن: جامعة اليرموك.
- محمد أحمد عوض. (2004). الادارة الاستراتيجية. الاسكندرية: دار الجامعة.
- مزمل علي محمد عثمان. (2010). أثر التخطيط الاستراتيجي للموارد البشرية على شركات الطيران. السودان: .