

إدارة التغيير في شركات الطيران: العوامل المؤثرة والممارسات الفعالة

اسم الطالب

مشروع تخرج-

1كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

إشراف

د.

عضو هيئة التدريس-كلية الإدارة-جامعة ميدأوشن

2024

المحتويات

3	المقدمة.....
5	مشكلة البحث.....
5	أهمية البحث.....
7	أسئلة البحث.....
8	أهداف البحث.....
9	فرضيات البحث.....
10	نموذج البحث.....
11	نطاق البحث.....
11	مخطط المشروع.....
12	الفصل الثاني.....
12	الدراسات السابقة.....
16	المراجع.....
17	الملاحق.....
17	ملحق استبيانات لمتغيرات البحث.....
23	جدول أدوات البحث.....

المقدمة

تعد صناعة الطيران من بين الصناعات الديناميكية والمتطورة التي تتطلب التكيف المستمر مع التغيرات والتحديات، تواجه شركات الطيران العديد من التحديات، بما في ذلك التغيرات التكنولوجية السريعة، والتطورات التنظيمية، والتوجهات الاستهلاكية المتغيرة. في هذا السياق، يلعب إدارة التغيير دورًا حاسمًا في قدرة الشركات على النجاح والابتكار في هذه الصناعة المثيرة.

إدارة التغيير تشير إلى العملية التي تهدف إلى تحويل وتنظيم المؤسسات والشركات بطريقة فعالة ومرنة. تتضمن هذه العملية تحليل التغيرات المستقبلية المتوقعة، وتحديد الأهداف والاستراتيجيات المناسبة، وإشراك الموظفين وإدارتهم بشكل فعال، وتنفيذ التغييرات المطلوبة، وقياس وتقييم النتائج. (حسن، 2020)

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل المؤثرة في إدارة التغيير في شركات الطيران، وتحديد الممارسات الفعالة التي يمكن أن تساعد في تحقيق نجاح عمليات التغيير. سننظر في العوامل المحفزة والمعوقة للتغيير، بالإضافة إلى أهمية القيادة القوية والتواصل الفعال وإشراك الموظفين في عملية التغيير. سنستعرض أيضًا بعض الممارسات الفعالة في إدارة التغيير التي تستخدمها شركات الطيران الناجحة.

من خلال فهم العوامل المؤثرة واستخدام الممارسات الفعالة، يمكن لشركات الطيران تعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في الصناعة وتحقيق التميز التنافسي. إدارة التغيير الفعالة تساعد الشركات على تحسين كفاءتها وتحقيق أهدافها الاستراتيجية،

وتعزز رضا العملاء ورضا الموظفين، وتسهم في بناء سمعة قوية وموثوقة في السوق.

(باهر، 2016)

في الاقتصاد العالمي المتغير بسرعة، يمكن اعتبار إدارة التغيير في شركات الطيران كأداة حيوية للنجاح والاستمرارية. تتطلب إدارة التغيير الفعالة القدرة على التكيف والابتكار والاستماع إلى احتياجات العملاء والتغيرات في السوق. من خلال تبني ممارسات فعالة في إدارة التغيير، يمكن لشركات الطيران أن تواجه التحديات بنجاح وتحقق التميز في صناعة الطيران المتنافسة.

هناك عدة أسباب دفعتني لاختيار هذا الموضوع:

أهمية صناعة الطيران: تُعتبر صناعة الطيران من بين الصناعات الحيوية والتي تشهد تحديات مستمرة وتطورات سريعة. تأثير هذه الصناعة يمتد إلى الاقتصاد بأسره وإلى حياة الناس على المستوى العالمي، مما يجعل دراسة إدارة التغيير في هذا القطاع مهمة لفهم كيفية التكيف مع التحولات والابتكارات الدائمة.

التحديات المتعددة: تواجه شركات الطيران تحديات متعددة مثل التغيرات التكنولوجية، والتشريعات القانونية، والمنافسة الشديدة، والتغيرات في أنماط الطلب على السفر. لذلك، يعتبر فهم كيفية إدارة هذه التغيرات ومواكبتها أمراً ضرورياً لنجاح الشركات في هذا القطاع.

تأثير التغيرات على الأداء المؤسسي: يمكن لعمليات التغيير أن تؤثر بشكل كبير على أداء الشركات، سواء بالإيجاب أو بالسلب. بالتالي، فإن فهم كيفية تنفيذ وإدارة التغيير بشكل فعال يمكن أن يسهم في تعزيز القدرة على التنافسية وتحسين الأداء المؤسسي.

مشكلة البحث

الفجوة النظرية:

تتمثل الفجوة النظرية في عدم وجود دراسات كافية تتناول إدارة التغيير في صناعة الطيران بشكل شامل ومتكامل. على الرغم من أهمية صناعة الطيران وتعرضها لتحديات متعددة، إلا أن هناك نقص في الأبحاث النظرية التي تحلل العوامل المؤثرة في إدارة التغيير وتوفر الإطار النظري اللازم لفهم هذه العملية في سياق الطيران.

الفجوة التطبيقية:

تكمن الفجوة التطبيقية في نقص الدراسات التي تقدم أمثلة ودروس مستفادة من تجارب شركات الطيران الفعلية في مجال إدارة التغيير. على الرغم من وجود العديد من الدراسات النظرية، إلا أن هناك حاجة ملحة إلى بحوث تطبيقية تحدد التحديات والفرص العملية التي تواجه شركات الطيران أثناء تنفيذ وإدارة التغيير، وتقدم استراتيجيات فعالة لتحقيق نتائج ملموسة ومستدامة.

أهمية البحث

الأهمية النظرية:

- يساهم البحث في إثراء المعرفة النظرية في مجال إدارة التغيير في شركات الطيران. من خلال دراسة العوامل المؤثرة والممارسات الفعالة، يتم توسيع فهمنا لكيفية تحقيق التغيير بنجاح في هذه الصناعة التنافسية.
- يساعد البحث في توجيه عمليات صنع القرار ووضع السياسات والاستراتيجيات المتعلقة بإدارة التغيير في شركات الطيران. يمكن أن يوفر البحث الأدلة والمعرفة اللازمة لتحسين أداء الشركات وتحقيق التميز التنافسي.

- يساهم في تطوير النظرية والمفاهيم المتعلقة بإدارة التغيير. يمكن أن يساعد في تحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر على نجاح عمليات التغيير وتحديد الممارسات الفعالة لتحقيق النجاح.

الأهمية العملية:

- يوفر الإرشادات والمعرفة اللازمة لتحسين أداء شركات الطيران عبر عمليات التغيير الفعالة. يساعد البحث في تحديد العوامل الحاسمة التي يجب مراعاتها وتطبيقها لتحقيق التحسين المستدام.
- إدارة التغيير الفعالة تساهم في تحسين رضا العملاء في شركات الطيران. يفهم العوامل المؤثرة في تلبية احتياجات العملاء وتحسين تجربتهم، يمكن للشركات تعزيز الولاء وزيادة رضا العملاء.
- إدارة التغيير الفعالة تعزز رضا الموظفين واستجابتهم لعمليات التغيير. من خلال إشراك الموظفين في عملية التغيير وتوفير الدعم والتدريب المناسب، يمكن للشركات تحفيز الموظفين وتعزيز رضاهم وإنتاجيتهم.

أسئلة البحث

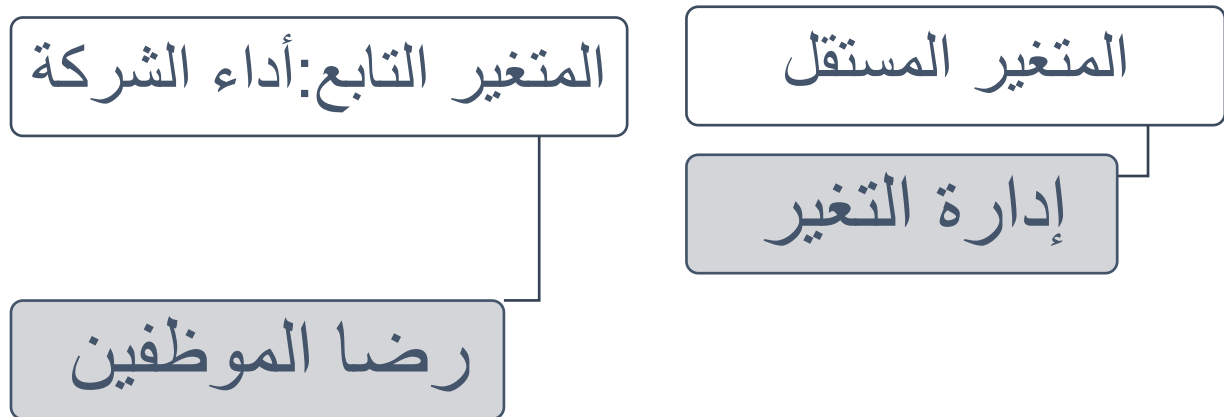
1. ما هي العوامل المؤثرة على تغيير في شركات الطيران؟
2. ما هي أهمية إدارة التغيير في صناعة الطيران؟
3. ما هي الممارسات الفعالة لإدارة التغيير في شركات الطيران؟
4. ما هي تحديات إدارة التغيير في صناعة الطيران؟
5. كيف يمكن لشركات الطيران تحسين قدرتها على التكيف مع التغيرات في البيئة الخارجية؟
6. ما هو دور القيادة في إدارة التغيير في شركات الطيران؟
7. ما هي أفضل الاستراتيجيات لإشراك الموظفين في عملية التغيير في صناعة الطيران؟
8. ما هي تجارب الشركات الناجحة في إدارة التغيير في صناعة الطيران؟
9. كيف يمكن لشركات الطيران تخطي العوائق التي تواجه عملية التغيير؟
10. ما هي الدروس المستفادة من تجربة شركات الطيران الأخرى في إدارة التغيير؟

أهداف البحث

- دراسة العوامل المؤثرة في التغيير في صناعة الطيران: يتضمن ذلك تحليل العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على شركات الطيران وتستدعي التغيير، مثل التكنولوجيا، التشريعات واللوائح، التطورات الاقتصادية والتنافسية، وتغيرات توجهات العملاء.
- فهم أهمية إدارة التغيير في صناعة الطيران: يتعين دراسة تأثير إدارة التغيير على أداء الشركات الجوية وقدرتها على التكيف والابتكار وتحقيق التنافسية في سوق الطيران المتغير.
- استكشاف الممارسات الفعالة لإدارة التغيير في شركات الطيران: يتعين دراسة الإجراءات والأدوات والاستراتيجيات التي تستخدمها شركات الطيران الناجحة في إدارة التغيير بشكل فعال، مثل التواصل الفعال، التدريب والتطوير، إشراك الموظفين، وإدارة المقاومة.
- تحليل تحديات إدارة التغيير في صناعة الطيران: يتضمن ذلك تحديد الصعوبات والمعوقات التي تواجه شركات الطيران في تنفيذ عمليات التغيير، مثل المقاومة من قبل الموظفين، قيود التشريعات واللوائح، والتحديات التقنية.
- تقديم توصيات لتحسين إدارة التغيير في شركات الطيران: استنادًا إلى الدروس المستفادة من الدراسة والتحليل، يمكن تطوير توصيات عملية وملموسة لتحسين إدارة التغيير في شركات الطيران، بما في ذلك استراتيجيات التواصل، تدريب الموظفين، وإدارة المقاومة بطرق أكثر فعالية.

فرضيات البحث

- هناك علاقة إيجابية بين قدرة شركات الطيران على إدارة التغيير والأداء المالي للشركة.
- تتأثر قدرة شركات الطيران على إدارة التغيير بالعوامل الداخلية مثل هيكل المؤسسة وثقافة المنظمة وقدرة القيادة على التكيف.
- استراتيجيات المشاركة المفتوحة والتواصل الفعال في عملية التغيير تزيد من تبني الموظفين وتقبلهم للتغيير في شركات الطيران.
- تعد التكنولوجيا والابتكار في صناعة الطيران عاملاً رئيسياً يستدعي التغيير، ويؤثر بشكل كبير على قدرة الشركات على التكيف والنجاح.
- المقاومة من قبل الموظفين وعدم التصاعد الجيد يمكن أن تكون تحديات رئيسية تواجه عملية التغيير في شركات الطيران.
- الشراكات والتعاون مع الجهات الخارجية مثل الحكومة والموردين والشركاء التجاريين يمكن أن يساهم في نجاح عملية التغيير في شركات الطيران.



نطاق البحث

يتناول هذا البحث إدارة التغيير في شركات الطيران، مع التركيز على العوامل المؤثرة والممارسات الفعالة التي تسهم في نجاح عمليات التغيير.

أهداف البحث:

- تحليل العوامل الاقتصادية والتكنولوجية والاجتماعية التي تؤثر على إدارة التغيير في شركات الطيران.
- دراسة الممارسات الفعالة التي يمكن أن تعتمد عليها الشركات للتكيف مع التغييرات.
- تقديم توصيات مبنية على النتائج لتحسين استراتيجيات إدارة التغيير.

الزمانية: 2024

العينة:

- سيتم استهداف مجموعة من شركات الطيران، بالإضافة إلى الموظفين في هذه الشركات، بما في ذلك المديرين والموظفين في مختلف المستويات، لجمع بيانات متعمقة حول تجاربهم مع إدارة التغيير.

الأساليب البحثية:

- سيتم استخدام مزيج من الأساليب الكمية، بما في ذلك:
 - استبيانات لقياس آراء الموظفين حول فعالية إدارة التغيير.
 - تحليل الدراسات السابقة والممارسات المعتمدة في شركات الطيران

مخطط المشروع

1. المقدمة:
2. مشكلة البحث:
3. أهداف البحث:
4. نطاق البحث:
5. الإطار النظري:
6. المنهجية:
7. النتائج:
8. المناقشة:
9. التوصيات:

10. الخاتمة:

11. المراجع:

12. الملاحق:

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

دراسة أولى:

عنوان الدراسة: أثر عمليات إدارة المعرفة على الابتكار التنظيمي في شركات الطيران العاملة في السودان.

الهدف: تحليل أثر عمليات إدارة المعرفة على مستوى الابتكار التنظيمي في شركات الطيران العاملة في السودان.

المنهجية: تم جمع البيانات من خلال مسوحات واستبيانات موجهة للموظفين والإدارة العليا في عدد من شركات الطيران العاملة في السودان. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط.

النتائج: أظهرت الدراسة أن عمليات إدارة المعرفة لها تأثير إيجابي على مستوى الابتكار التنظيمي في شركات الطيران في السودان. وتبين أيضاً أن العوامل المؤثرة في نجاح عمليات إدارة المعرفة تشمل التواصل الفعال، والثقافة التنظيمية المشجعة للابتكار، وتوافر الموارد المناسبة.

التوصيات: يوصى بتعزيز عمليات إدارة المعرفة في شركات الطيران العاملة في السودان من خلال تعزيز التواصل الداخلي وتشجيع الابتكار وتوفير الموارد اللازمة لدعم عمليات إدارة المعرفة (متعاد، 2018).

دراسة ثانية:

عنوان الدراسة: تأثير التغيير التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات.

الهدف: تقييم تأثير التغيير التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسات.

المنهجية: تم جمع البيانات من خلال مسوحات واستبيانات موجهة للموظفين في مؤسسة محددة تخضع لعملية تغيير تنظيمي. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط.

النتائج: أظهرت الدراسة أن التغيير التنظيمي يمكن أن يؤثر على أداء العاملين في المؤسسات. وتبين أن العوامل المؤثرة في تحقيق أداء عالي خلال فترات التغيير تشمل التواصل الفعال، والدعم القيادي، وتوافر التدريب والتطوير.

التوصيات: يوصى بتوفير الدعم القيادي اللازم وتعزيز التواصل الفعال لضمان تحقيق أداء عالي خلال فترات التغيير التنظيمي. كما يوصى بتوفير فرص التدريب والتطوير للعاملين لمساعدتهم في التكيف مع التغيرات التنظيمية (دجل، 2019).

دراسة ثالثة:

عنوان الدراسة: أثر التغيير في تحقيق الميزة التنافسية: الدور الوسيط لإدارة الابتكار - دراسة حالة على شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.

الهدف: تحليل أثر التغيير في تحقيق الميزة التنافسية في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، ودراسة دور إدارة الابتكار كوسيط في هذا العلاقة.

المنهجية: تم جمع البيانات من خلال مسوحات ومقابلات موجهة مع الموظفين والإدارة العليا في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي وتحليل الارتباط.

النتائج: أظهرت الدراسة أن التغيير يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على تحقيق الميزة التنافسية في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية، وأن إدارة الابتكار تلعب دوراً وسيطاً في هذه العملية.

التوصيات: يوصى بتعزيز عمليات التغيير وإدارة الابتكار في شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية من خلال تطوير ثقافة التغيير وتعزيز الابتكار في جميع مستويات المنظمة. كما يوصى بتوفير الدعم والتدريب المستمر للموظفين لتعزيز قدراتهم في مجال الابتكار والتكيف مع التغييرات التنظيمية (حسن، 2020).

دراسة رابعة:

عنوان الدراسة: التغيير في منظمات الأعمال ضرورة حتمية لمواجهة المتغيرات العالمية.

الهدف: تحليل أهمية وضرورة التغيير في منظمات الأعمال كوسيلة لمواجهة التحديات والمتغيرات العالمية.

المنهجية: تم إجراء استعراض للمراجع الأكاديمية والدراسات السابقة لتحليل أهمية التغيير في منظمات الأعمال ودوره في التكيف مع المتغيرات العالمية. تم الاعتماد على البحوث والأدبيات المتاحة في هذا المجال.

النتائج: أظهرت الدراسة أن التغيير في منظمات الأعمال يعد ضرورة حتمية لمواجهة المتغيرات العالمية مثل التطور التكنولوجي والتغيرات الاقتصادية والتحولات الاجتماعية. يتطلب التغيير الفعال والمنظم تحديث العمليات والأنظمة وتنسيق العمل وتطوير القدرات البشرية.

التوصيات: يوصى بأن تكون منظمات الأعمال مستعدة للتغيير وتأخذ بعين الاعتبار المتغيرات العالمية المحيطة بها. ينبغي أن تضمن إدارة التغيير وجود استراتيجية واضحة ومنهجية فعالة لتنفيذ عمليات التغيير. يجب أيضاً تعزيز ثقافة التعلم المستمر وتطوير قدرات الموظفين للتكيف مع التغييرات والابتكار (شريف، 2011).

دراسة خامسة:

عنوان الدراسة: تقييم مدى توافر متطلبات إدارة التغيير في شركات الطيران المصرية.

الهدف: تقييم درجة توافر متطلبات إدارة التغيير في شركات الطيران المصرية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.

المنهجية: تم جمع البيانات من خلال مسوحات واستبيانات موجهة للموظفين والإدارة العليا في شركات الطيران المصرية. تم تحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي وتحليل المتغيرات.

النتائج: أظهرت الدراسة أن بعض متطلبات إدارة التغيير في شركات الطيران المصرية قد تكون متوفرة بشكل محدود. تشمل هذه المتطلبات وجود رؤية واضحة للتغيير، والتواصل الفعال، والمشاركة والتوافق، والتدريب والتطوير.

التوصيات: يوصى بتعزيز إدارة التغيير في شركات الطيران المصرية من خلال تنفيذ الإجراءات التالية:

1. وضع رؤية واضحة للتغيير: يجب أن تحدد الشركات الطيران المصرية رؤية وأهداف محددة لعملية التغيير وتوضحها للموظفين.

2. تعزيز التواصل الفعال: يجب أن تكون هناك قنوات فعالة للتواصل داخل الشركات، بما في ذلك الاتصال المفتوح والشفاف مع الموظفين حول عملية التغيير والتحديات المستقبلية.

3. تعزيز المشاركة والتوافق: يجب أن يشمل عملية التغيير مشاركة الموظفين واستماع آرائهم ومساهمتهم في صنع القرارات المتعلقة بالتغيير، والعمل على تحقيق التوافق بين جميع الأطراف المعنية (باهر، 2016).

المراجع

1. سعد بن متعاد. (2018). أثر عمليات إدارة المعرفة على الإبداع التنظيمي في شركات الطيران العاملة بالسودان.
2. سلمى دجلال. (2019). تأثير التغيير التنظيمي على أداء العاملين في المؤسسة.
3. محمد عمر حسن. (2020). أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية: الدور الوسيط لإدارة الإبداع: دراسة حالة علي شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية.
4. مسودة شريفي. (2011). التغيير في منظمات الأعمال ضرورة حتمية لمواجهة المتغيرات العالمية.
5. مي باهر. (2016). تقييم مدى توافر متطلبات إدارة التغيير بشركات الطيران المصرية.
6. هملان، محمد عمر حسن، أبو عرابي، مروان محمد عبد المجيد، والشورة، عبد الله أحمد سليمان. (2020) أثر إدارة التغيير في تحقيق الميزة التنافسية: الدور الوسيط لإدارة الإبداع: دراسة حالة على شركة الخطوط الجوية الملكية الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/1053365>
7. عمر، مي باهر. (2016). تقييم مدى توافر متطلبات إدارة التغيير بشركات الطيران المصرية مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، مج13، ع1، 57 - 76. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/829605>
8. سويسى، عز الدين علي محمد، الخفاجي، نعمة عباس خضير، وأبو صالح، محمد صبحي. (2012). دور استراتيجيات التغيير التنظيمي في تعزيز الميزة التنافسية في الشركات الصناعية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/635886>
9. وافي، مراد زكريا منصور، والحلاق، خالد عبد الرؤوف. (2016). *Factors Affecting Cost Overruns and Cost Control Practices in Construction Projects in Gaza Strip* (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية (غزة)، غزة. مسترجع من <http://search.mandumah.com.qulib.idm.oclc.org/Record/821648>

الملاحق

ملحق استبيانات لمتغيرات البحث

الجنس

ذكر

أنثى

العمر

أقل من 30 سنة

من 30 إلى أقل من 40 سنة

من 40 إلى أقل من 50 سنة

من 50 سنة فما فوق

الحالة الاجتماعية:

متزوج

أعزب

أخرى

عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات.

من 5 إلى 10 سنوات

من 10 إلى أقل من 15 سنة

15 سنة وأكثر

المحور الأول: العوامل الاقتصادية

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تؤثر العوامل الاقتصادية على قرارات إدارة التغيير في شركات الطيران.					
زيادة التكاليف تؤثر سلباً على قدرة الشركات على تنفيذ التغييرات.					
تساعد التخفيضات في التكاليف على تعزيز إدارة التغيير.					
يعتمد نجاح إدارة التغيير على الاستجابة للتغيرات الاقتصادية.					

المحور الثاني: العوامل التكنولوجية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التقنيات الحديثة تسهم في تحسين إدارة التغيير في شركات الطيران.					
يتطلب تنفيذ التغييرات اعتماد تكنولوجيا جديدة.					
تكنولوجيا المعلومات تؤثر على فعالية عمليات إدارة التغيير.					
فشل التكنولوجيا يمكن أن يؤدي إلى مشاكل في إدارة التغيير.					

المحور الثالث: العوامل الاجتماعية

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تحتاج الشركات إلى مراعاة الثقافة الاجتماعية أثناء إدارة التغيير.					
دعم الموظفين يعد عاملاً مهماً في نجاح إدارة التغيير.					
التواصل الجيد مع العاملين يساهم في تقليل مقاومة التغيير.					
التغيرات الاجتماعية تؤثر على استجابة الموظفين لإدارة التغيير.					

المحور الرابع: القيادة وإدارة التغيير

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
القيادة الفعالة تعزز من نجاح إدارة التغيير في الشركات.					
يجب أن يكون القادة قدوة في تنفيذ التغييرات.					
تحتاج فرق العمل إلى دعم القادة لتحقيق نتائج إيجابية.					
القيادة المشاركة تساعد في تعزيز الالتزام بتغييرات إدارة التغيير.					

المحور الخامس: تقييم الأداء بعد التغيير

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تقييم الأداء بعد التغيير يساعد في فهم فعالية الإدارة.					
يجب أن تتضمن عملية تقييم الأداء ملاحظات من الموظفين.					
يساعد تحليل النتائج في تحديد مجالات التحسين في إدارة التغيير.					
يعتبر تقييم الأداء أداة مهمة للتأكد من نجاح التغييرات.					

الأداة	الوصف	الغرض
الاستبيان	أداة لجمع البيانات تتضمن مجموعة من الأسئلة المعدة مسبقاً، مصممة بشكل يتيح للمشاركين التعبير عن آرائهم وتجاربهم	-جمع بيانات كمية حول العوامل المؤثرة في إدارة التغيير . -تقييم الممارسات الفعالة في شركات الطيران . -قياس مستويات الموافقة والرفض على العبارات المتعلقة بإدارة التغيير.