

جمهورية مصر العربية



معهد التخطيط القومى
الدراسات العليا

أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا العملاء

(دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوى)

رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل درجة ماجستير التخطيط والتنمية

إعداد

أيمن لطفى أحمد النجار

إشراف

أ.د/ محرم صالح الحداد م/مدحت فهمي صالح

أستاذ التخطيط والإدارة
المتفرغ بمركز الأساليب التخطيطية
معهد التخطيط القومى
محاضر وخبير المواصفات والجودة
ومستشار الدعم الفنى بالمعهد القومى للجودة

٢٠٢١

جمهورية مصر العربية



معهد التخطيط القومي
الدراسات العليا

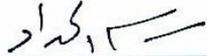
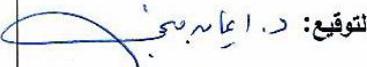
إجازة رسالة ماجستير التخطيط والتنمية

بعنوان: أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا العملاء
دراسة حالة شركة ميناء القاهرة الجوى

**The Impact of Effective Implementation of International
Quality Management Systems on Customer Satisfaction
(A Case study in Cairo Airport Company)**

الباحث: أيمن لطفى أحمد النجار

أعضاء لجنة المناقشة والتحكيم

(مشرفاً ورئيساً) التوقيع: 	أ.د/ محرم صالح الحداد أستاذ التخطيط والإدارة المتفرغ بمعهد التخطيط القومي
(عضواً ومحكماً) التوقيع: 	أ.د/ إيمان عبد الفتاح منجى أستاذ إدارة الأعمال بمركز التخطيط الإجتماعى والثقافى بمعهد التخطيط القومي
(مشرفاً ومحكماً) التوقيع: 	أ.م/ مدحت فهمي صالح محاضر وخبير المواصفات والجودة ومستشار الدعم الفنى بالمعهد القومي للجودة
(عضواً ومحكماً) التوقيع: 	أ.د/ محمد نبيل لاشين أستاذ إدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا ورئيس لجنة التقييم والإعتماد بالمعهد القومي للجودة

٢٠٢١/ /

تم إجازة الرسالة بتاريخ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فَتَعَالَى اللَّهُ الْمَلِكُ الْحَقُّ وَلَا تَعْجَلْ بِالْقُرْآنِ مِنْ قَبْلِ أَنْ يُقْضَىٰ

إِلَيْكَ وَحْيُهُ ^ط وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي ^ط عِلْمًا

طه ﴿١١٤﴾

إهداء

إلى عائلتي

إلى والدي رحمة الله عليه ووالدتي اللذان لهما الفضل بعد الله عز وجل
في كل ما وصلت إليه والتي تعجز الكلمات عن ذكر أفضالهما ومأثرهما
ولن أوفيها حقهما مهما حاولت.

إلى زوجتي وأبنائي

إلى من قدمت لي الدعم المعنوي وساندتني في مختلف الظروف وظلت
حاضرة بجانبني في مختلف مراحل البحث مهما كانت حالتها ادام الله
وجودها بجانبني.

إلى أصدقائي

أصدقائي وزملائي بالعمل الذين قدموا لي كل ما في استطاعتهم
لمساعدتي وإلى رؤسائي بالعمل الذين نلوا كل العقبات في سبيل إنجاز
البحث.

شكر وتقدير

يقول النبي صلى الله عليه وسلم: (لا يَشْكُرُ اللّٰهَ مَنْ لا يَشْكُرُ النَّاسَ) أتقدم بكل الشكر والتقدير لأستاذ الدكتور/محرم الحداد الذي شرفت بأن كنت أحد تلاميذه في المعهد ثم زادني في الشرف بقبول الإشراف على الرسالة، ثم كان لي خير موجه حتى تم البحث بفضل الله ثم بفضل توجيهاته وإرشاداته.

وأقدم بعظيم الشكر لأستاذي ومعلمي م/مدحت فهمي الذي شرفت بمعرفته وأن كنت أحد تلاميذه سواء في المعهد القومي للجودة أو معهد التخطيط القومي ثم سعدت بقبوله الإشراف على الرسالة وأنه لم يأل جهداً في مساعدتي بالمعلومات والتوجيهات والنصائح حتى تمت الرسالة بفضل الله ومنته.

أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة الكرام أ.د/ إيمان عبد الفتاح منجى أستاذ إدارة الأعمال بمركز التخطيط الاجتماعي والثقافي وأ.د/ محمد نبيل لاشين أستاذ إدارة الجودة الشاملة وإدارة المخاطر بالأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا.

وكذا جميع زملائي الذين ساهموا في أعمال الميدان وتجميع الاستطلاع على مدار سنوات البحث وخاصة كل من أ.أحمد مصطفى وأ.أحمد فتحي وأ.أحمد عبد العال وأ.هيثم الدقى وأ.محمد محمود وأخص بالشكر كل أعضاء هيئة التدريس بمعهد التخطيط القومي على ما قدموه لنا في خلال فترة الدراسة من معلومات ومعارف متمنياً من الله لهم الصحة ودائم العطاء.

كما أخص بالشكر السيد اللواء طيارأ.ح/جمال الجندي رئيس قطاع العمليات ومدير عام الإدارة العامة للجودة والسيد الدكتور محمد عبد الوهاب شربي رئيس قطاع السلامة والجودة ولا يفوتني شكر زميلي وصديقي العقيد عمرو جلال شومان.

المستخلص

عنوان الرسالة: أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا

العملاء (دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوى)

الباحث : أيمن لطفى أحمد النجار

المشرفون: أ.د/ محرم الحداد أ.م/مدحت فهمى صالح

السنة: ٢٠٢١

الدرجة العلمية: ماجستير التخطيط والتنمية معهد التخطيط القومى

فى هذا البحث نتناول دراسة أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا العملاء (دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوى)، من خلال قياس أبعاد جودة الخدمة المقدمة داخل ميناء القاهرة الجوى، وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لتطبيق نظم الجودة ونظم الإدارة الدولية على رضا العملاء؛ حيث تلاحظ ارتفاع فى المتوسط العام للرضا بعد التطبيق لأنظمة إدارة الجودة والسلامة والصحة المهنية والبيئة. تم استخدام استطلاع رأي الركاب خلال عدد من السنوات قبل التطبيق؛ أعوام (٢٠١٣-٢٠١٤-٢٠١٥) وأثناء التطبيق عامى (٢٠١٦-٢٠١٧) وبعد تطبيق للنظام الإدارى المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية عامى (٢٠١٨-٢٠١٩) والحصول على شهادات المطابقة للمواصفات الدولية .ISO9001-2015,ISO14001-2015&ISO 45001-2018.

وقد تبين وجود علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بين التطبيق الفعال لنظم الجودة العالمية على رضا العملاء لزيادة جودة الخدمة المقدمة للعملاء من الركاب فينعكس على رضاهم، وأن جودة الخدمة تؤدي إلى تحقيق رضا العميل. الكلمات الدالة: أثر تطبيق نظم إدارة الجودة العالمية/ رضا العملاء/ شركة ميناء القاهرة الجوى.

الملخص باللغة العربية

تكمن أهمية البحث في أن قطاع الخدمات يلعب دوراً هاماً في الاقتصاد المصري، لذلك فهو يتطلب المزيد من الأبحاث والدراسات خاصة تلك المتعلقة بتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية وعلاقتها برضا العملاء.

هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة الموجودة بين تطبيق نظم إدارة الجودة ورضا العملاء المسافرين مع تقديم إطار نظري يحدد المفاهيم المتعلقة بتطبيق نظم إدارة الجودة العالمية وجودة الخدمة ورضا العملاء وطرق قياسهم، والتوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في تحسين جودة الخدمة في شركة ميناء القاهرة الجوي.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتلائم وطبيعة الموضوع، حيث تم استغلال المعلومات لوصف الخلفية النظرية للموضوع، والتوجه إلى ميدان الدراسة وجمع البيانات الخاصة بالمؤسسة ثم تبويبها، وتفسيرها بهدف اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج.

تضمنت الدراسة أربعة فصول تناول الفصل الأول الدراسات السابقة والتي أوضحت وجود تأثير لتطبيق نظم إدارة الجودة على جودة الخدمات ومن ثم رضا العملاء وتناول الفصل الثاني الإطار النظري لتطبيق نظم الجودة من مفهوم رضا العملاء وكيفية قياسه وأمثلة الرضا في بعض الآيات من القرآن الكريم. وتعريف رضا العملاء. وخصائص الرضا.

العوامل التي تؤثر في رضا العميل، ودالة الرضا وأهمية قياس رضا العملاء، وأهداف قياس رضا العملاء، وقياس رضا العملاء وأدوات قياس رضا العملاء ونماذج رضا العملاء العالمية. وأخيراً أثر رضا العملاء على إيرادات المطارات، ومفهوم الخدمة، وجودة الخدمات. وقياس جودة الخدمة. وتحديد قياس جودة الخدمة، ومحددات جودة الخدمة، والعلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.

نبذه عن كلٍ من:

- برنامج جودة خدمات المطار (ASQ)

- المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO).
- المواصفات القياسية الدولية في مجال رضا العملاء ومواصفات الأيزو لإدارة الجودة.

ISO 9001 المواصفات القياسية في مجال رضا العملاء. ISO 10002، ISO، ISO 10001، ISO 10003، ISO 10004، عائلة مواصفات الإدارة البيئية (ISO 14000)،، المواصفة القياسية 2015: ISO 14001، المواصفة القياسية ISO 2018: 45001، نظم الإدارة المتكاملة. وأخيراً أهمية نظم الإدارة المتكاملة وأهدافها ومكونات نظم الإدارة المتكاملة وكذا المتطلبات المشتركة بين الأنظمة الثلاث

علاقة أصحاب المصلحة بنظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة. في هذا البحث نتناول دراسة أثر التطبيق الفعال لنظم إدارة الجودة العالمية على رضا العملاء (دراسة حالة شركة ميناء القاهرة الجوي) من خلال قياس أبعاد جودة الخدمة المقدمة داخل ميناء القاهرة الجوي وخلصت الدراسة إلى وجود أثر لتطبيق نظم الجودة ونظم الإدارة الدولية على رضا العملاء حيث تلاحظ ارتفاع في المتوسط العام للرضا بعد التطبيق لأنظمة إدارة الجودة والسلامة والصحة المهنية والبيئة تم استخدام استطلاع رأى الركاب خلال عدد من السنوات قبل (عام ٢٠١٣-٢٠١٤) وأثناء (٢٠١٦-٢٠١٧) وبعد تطبيق النظام الإداري المتكامل للجودة والبيئة والسلامة والصحة المهنية (٢٠١٨-٢٠١٩) والحصول على شهادات المطابقة للمواصفات الدولية ISO 9001-2015, ISO 14001-2015 & ISO 45001-2018

يتم قياس رضا الركاب المسافرين عبر مطار القاهرة باستخدام استطلاع آرائهم بصفة ربع سنوية بعينة ممثلة حوالى ٣٥٠ راكب أى كل عام حوالى ١٤٠٠ عينة يتم قياس درجة الرضا عن ٣٤ عنصر خدمة تقدم للراكب منذ دخوله إلى الطرق المؤدية إلى المطار وحتى صعوده إلى الطائرة في نفس يوم سفره داخل بوابة السفر وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS وتم استخدام اختبار ألفا كرونباخ

لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة، واستخدام اختبار كولمغوروف- سمرنوف لمعرفة تبعية البيانات للتوزيع الطبيعي أم لا، معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient: لقياس درجة الارتباط، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة. اختبار T-Test في حالة عينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 3 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة. واختبار تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of Variance (ANOVA) لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات أو أكثر من البيانات.

الفهرس

رقم الصفحة	الموضوع
ص-ذ	الإطار العام للدراسة
ص	المقدمة
ت	أولاً: مشكلة البحث:
ث	ثانياً: فرضيات البحث:
خ	ثالثاً: أهداف البحث:
خ	رابعاً: أهمية البحث:
خ	خامساً: منهج البحث:
ذ	سادساً: حدود البحث:
٣١-١	الفصل الأول الدراسات السابقة
٦٦-٣٢	الفصل الثاني الإطار النظري لتطبيق نظم الجودة
٣٢	٢- الإطار النظري لتطبيق نظم الجودة.
٣٤	أولاً: مفهوم رضا العملاء وكيفية قياسه.
٣٤	١. تعريف رضا العملاء.
٣٦	٢. خصائص الرضا.
٣٨	٣. العوامل التي تؤثر في رضا العميل.
٤٠	٤. دالة الرضا.
٤١	٥. قياس رضا العملاء.
٤١	أ. أهداف قياس رضا العملاء.

رقم الصفحة	الموضوع
٤٢	ب. أهمية قياس رضا العملاء.
٤٣	ت. أدوات قياس رضا العملاء.
٤٥	ث. نماذج رضا العملاء العالمية.
٤٨	٦. أثر رضا العملاء على إيرادات المطارات.
٤٩	ثانياً: مفهوم جودة الخدمة وكيفية قياسها.
٤٩	١. الخدمة.
٤٩	٢. مفهوم الخدمة.
٥١	٣. جودة الخدمات.
٥٣	أ. قياس جودة الخدمة.
٥٤	ب. تحديد قياس جودة الخدمة.
٥٦	ت. محددات جودة الخدمة.
٥٨	ث. العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء.
٥٩	ج. فهم قياس رضا المسافرين عن جودة الخدمة.
٦٢	ثالثاً: برنامج جودة خدمات المطار (ASQ)
٦٧-١٠٤	الفصل الثالث المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO).
٦٩	أولاً المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (التقييس) (ISO).
٦٩	١. المواصفات القياسية الدولية لنظم الإدارة ومواصفات رضا العملاء.
٧٠	أ- مواصفات الأيزو لإدارة الجودة.
٧١	أ-١- أسس ومبادئ نظم إدارة الجودة ISO 9001
٧٩	ب- المواصفات القياسية في مجال رضا العملاء.
٨٣	ب-١- المواصفة القياسية (ISO 10001: 2018).
٨٤	ب-٢- المواصفة القياسية (ISO 10002: 2018).

رقم الصفحة	الموضوع
٨٦	ب-٣- المواصفة القياسية (ISO 10003: 2018).
٨٨	ب-٤- المواصفة القياسية (ISO 10004: 2018).
٩٢	ثانياً مواصفات الإدارة البيئية (ISO 14000).
٩٣	أ- المواصفة القياسية ISO 14001: 2015.
٩٤	ب- المواصفة القياسية ISO 45001: 2018.
٩٦	ثالثاً نظم الإدارة المتكاملة.
٩٧	أ. أهمية نظم الإدارة المتكاملة وأهدافها.
٩٩	ب. مكونات نظم الإدارة المتكاملة.
١٠٠	ت. المتطلبات المشتركة بين الأنظمة الثلاث.
١٠١	ث. علاقة أصحاب المصلحة بنظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة.
١٥٥-١٥٥	الفصل الرابع دراسة حالة بشركة ميناء القاهرة الجوي.
١٠٧	أولاً نبذة عن شركة ميناء القاهرة الجوي.
١٠٩	١. مجالات عمل شركة ميناء القاهرة الجوي.
١٠٩	٢. سياسة شركة ميناء القاهرة الجوي.
١١١	ثانياً مشروع تاهيل شركة ميناء القاهرة الجوي للحصول على شهادات المطابقة
١١٢	١. الهدف من تنفيذ المشروع.
١١٢	٢. مراحل تنفيذ المشروع.
١١٣	٣. فوائد وأهمية المشروع.
١١٥	٤. عناصر نظام الإدارة المتكامل
١١٥	ثالثاً قياس رضا العملاء المطبق بشركة ميناء القاهرة الجوي
١١٥	١. منهجية قياس رضا العملاء المطبق بشركة ميناء القاهرة الجوي.

رقم الصفحة	الموضوع
١١٦	٢. نبذة عن المجلس العالمي للمطارات (ACI)
١١٦	٣. برنامج جودة الخدمة بالمطارات (ASQ).
١١٧	٤. جوائز مطار القاهرة الدولي ببرنامج الـ(ASQ).
١١٨	رابعاً تصميم استطلاع الرأي.
١٢٠	خامساً تحليل البيانات وإختبار الفروض
١٢١	١. منهجية الدراسة.
١٢١	أ- أسلوب الدراسة
١٢٣	٢. مجتمع وعينة الدراسة.
١٢٣	أ- مجتمع الدراسة.
١٢٣	ب- عينة الدراسة
١٢٣	ج- أداة الدراسة
١٣٠	٣. التحليل الإحصائي الوصفي للمتغيرات.
١٣٥	٤. اختبارات الفروض الاحصائية.
١٥٤	سادساً إستنتاجات الدراسة
١٥٥	سابعاً توصيات الدراسة
١٥٦	قائمة المراجع
١٥٧	المراجع العربية
١٥٩	المراجع الأجنبية
١٦٢	الملاحق
١٧٢-١٦٣	الملحق رقم (١) الإستبانة
I	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
IV	مستخلص الدراسة باللغة الإنجليزية

فهرس الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
١٠٠	نموذج لنظام الإدارة المتكامل للجودة والبيئة والسلامة IMS	١-٣
١١٩	تصميم أسئلة استبيان مطار القاهرة الدولي بشكلٍ يُطابق سمات قياس الجودة الخمسة	١-٤
١٢٤	درجات مقياس ليكرت الخماسي	٢-٤
١٢٥	معامل الارتباط للبعد الأول (الملموسية)	٣-٤
١٢٦	معامل الارتباط للبعد الثاني (الموثوقية)	٤-٤
١٢٦	معامل الارتباط للبعد الثالث (الاستجابة)	٥-٤
١٢٧	معامل الارتباط للبعد الرابع (الأمان/الضمان)	٦-٤
١٢٨	معامل الارتباط للبعد الخامس (التعاطف)	٧-٤
١٢٨	معامل الارتباط بين كل بعد من الأبعاد الخمسة والدرجة الكلية للاستبانة	٨-٤
١٢٩	نتائج اختبار ثبات الاستبانة	٩-٤
١٣٠	يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	١٠-٤
١٣١	الوسط الحسابي والانحراف المعياري للسمات	١١-٤
١٣٦	تحليل التباين الأحادي لمستوى الجودة كمتغير تابع	١٢-٤
١٣٧	المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لفترات التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)	١٣-٤
١٣٨	تحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة قبل التطبيق كمتغير تابع وفترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل	١٤-٤
١٣٩	المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة قبل التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)	١٥-٤
١٤٠	تحليل التباين الأحادي لمستوى الجودة قبل التطبيق كمتغير تابع و فترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل	١٦-٤
١٤١	المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة أثناء التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)	١٧-٤
١٤٢	تحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة بعد التطبيق كمتغير تابع و فترات تطبيق نظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل	١٨-٤
١٤٤	المقارنات المتعددة لتحليل التباين الأحادي لأبعاد جودة الخدمة بعد التطبيق باستخدام طريقة أقل فرق معنوي (LSD)	١٩-٤
١٤٥	مقارنة بين المتوسط والانحراف المعياري لأبعاد جودة الخدمة خلال فترات التطبيق لنظم الجودة والإدارة كمتغير مستقل	٢٠-٤
١٤٦	اختبار (t) لدراسة الفرق بين متوسطي اتجاهات عينة الدراسة نحو مدى تأثير تطبيق نظم الجودة والإدارة الدولية" - طبقاً لبعد الملموسية	٢١-٤