

قال تعالى:

بسم الله الرحمن الرحيم

قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ (9). سورة الزمر

صدق الله العظيم

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
JAM'iyat al-'Ulum al-Islamiyah
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جودة الخدمات بالمعايير الدولية في المطارات

دراسة تطبيقية على مطار مصراته الدولي - ليبيا

الباحث: عبدالناصر جناح محمد شغدون

الرقم الجامعي: 3130157

بحث مقترح لنيل درجة الماجستير في الادارة والقيادة

كلية القيادة والادارة

جامعة العلوم الاسلامية الماليزية (USIM)

يوليو 2015

QUALITY SERVICES TO INTERNATIONAL
STANDARDS AT AIRPORTS EMPIRICAL STUDY
ON INTERNATIONAL AIRPORT MISURATA –
LIBYA

ABDULNASER GENAH MOHAMED SHAGHROUN
(Matric No. 3130157)

Thesis submitted To Fulfill Master's Degree in
Leadership & Management

Universiti Sains Islamic Malaysia (USIM)

July 2015

بسم الله الرحمن الرحيم

أقرار

إنني أقر وأعترف ، أن هذا البحث من عملي وجهدي الشخصي ، اما المقتطفات والاقتباسات ، فقد أشرت الى مصادرها في هامش البحث.

التوقيع:-

التاريخ: 3 يوليو 2015

الاسم:- عبدالناصر جناح محمد شغدون

الرقم الجامعي:- 3130157

العنوان:- shahzan court condo, Ampang, Kualaumpur Malayisa

السيرة الذاتية للباحث

عبدالناصر جناح محمد شغدون (الرقم الجامعي 3130157)، لبي الجنسية ، رقم جواز السفر CHLL96KL ، حاصل على بكالوريوس في العلوم الجوية (كطيار)، من اكااديمية الطيران بيوغسلافيا تخرجت سنة 1986م، عملت كطيار في السلاح الجو الليبي ، تطوعت للعمل بمطار مصراته فترة من الزمن في ترحيل وتسفير الجرحى 2011م-2012م ، واشتغلت في مطار مصراته الدولي تابع شركة الشروق للمناولة، والآن أدرس في جامعة العلوم الاسلامية الماليزية، كلية القيادة والإدارة ماجستير في الدعوة والادارة في مجال جودة الخدمات ، مقيم الآن مجمع سكني شاه زان كورت، في جالان أمبنق كوالالمبور- ماليزيا .

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد

فالشكر لله عز وجل أولاً، الذى وفقني إلى اتمام دراستي هذه ، وأتقدم بالشكر الجزيل الخالص مع فائق الاحترام والتقدير إلى المشرف الفاضل الأستاذ الدكتور : صلاح محمد زكى القادري الذى لم ييخل على بتوجيهاته وإرشاداته البناءة ، حتى يخرج البحث فى النهاية بصورة مطلوبة .

ثم إلى عميد كلية القيادة والإدارة الأستاذ الدكتور : ذو الكفل عبدالغني

وأوجه الشكر أيضا إلى مركز الدراسات العليا ، وإلى جامعة العلوم الاسلامية الماليزية ، التى تهتم بأبناء المسلمين فى جميع أنحاء العالم بالتربية والرعاية ، سائلا الله عز وجل أن يجعلها مركزاً لرفع راية الاسلام ، وأن يجعلنا جميعا فى خدمة القرآن الكريم ، وإلى كل من ساعدنى بالقول والعمل لإنجاز هذا البحث ، وجزاهم الله جميعا عني خير الجزاء .

Abstrak

Penyelidik telah menangani kualiti perkhidmatan selaras dengan piawaian antarabangsa untuk lapangan terbang di mana Lapangan Terbang Antarabangsa Misurata 2013 - 2014 AD telah diambil sebagai model kajian. Kajian ini bergantung kepada dua pendekatan iaitu pendekatan kognitif induktif dan pendekatan deskriptif analisis yang dipohon. Dalam usaha untuk mengukur kualiti perkhidmatan yang bergantung kepada skala lima dimensi, iaitu: kebolehpercayaan, responsif, keketaraan, keselamatan dan belas kasihan, penyelidik telah mengedarkan 300 borang soal selidik kepada pekerja secara rawak di Lapangan Terbang Antarabangsa Misurata serta pelbagai pelanggan (penumpang). Selepas mengumpul soal selidik, 206 data telah dibuat yang tertakluk kepada analisis statistik yang menggunakan program SPSS. Penyelidik telah menemuramah Penolong Pengurus Lapangan Terbang Antarabangsa Misurata dan Pengarah Kewangan & Pentadbiran. Penyelidik telah mencapai beberapa kesimpulan iaitu termasuk tahap rendah kualiti perkhidmatan, infrastruktur yang lemah, penggunaan teknologi moden yang lemah, kekurangan latihan pekerja, sistem pentadbiran yang lemah akibat penumpuan kuasa dan pengagihan tugas yang lemah. Penyelidik mendapati kebanyakan pekerja dan kakitangan tidak biasa dengan undang-undang Kuasa Umum Penerbangan Awam Libya serta kekurangan syarikat kargo udara yang berpengalaman. Perbandingan telah dilakukan antara Lapangan Terbang Antarabangsa Hamad, dan Lapangan Terbang Antarabangsa Misurata. Perbandingan menunjukkan bahawa Lapangan Terbang Misurata mengalami kekurangan yang teruk dalam banyak aspek, dan tidak mempunyai komponen asas kargo udara. Menurut hasil kajian, penyelidik telah mengemukakan cadangan yang bertujuan untuk meningkatkan prestasi Lapangan Terbang Misurata Antarabangsa. Cadangan-cadangan itu termasuk menyediakan lapangan terbang dengan teknologi moden, latihan kakitangan yang seiring dengan pembangunan moden, peningkatan infrastruktur lapangan terbang, meningkatkan insentif bahan untuk pekerja, dan menyebarkan suasana demokratik. Keputusan ini tidak boleh dibuat secara berpusat kepada superstruktur sahaja.

Abstract

The researcher has dealt with the quality of services in accordance with international standards for airports, taking Misurata International Airport, 2013 - 2014 AD, a model. The study has relied on two approaches: The inductive cognitive approach and the applied analytical descriptive approach. In order to measure the quality of services depending on a scale of five dimensions, namely: reliability, responsiveness, tangibility, safety and compassion, the researcher distributed 300 questionnaires to random employees of Misurata International Airport as well as a range of customers (passengers). After collecting 206 the questionnaire, the data was subjected to statistical analysis using SPSS program. The researcher interviewed the Assistant Manager of Misurata International Airport and the Director of Finance & Administration. The researcher has reached several conclusions, including: low-quality level of service, poor infrastructure, poor use of modern technology, lack of employee training, poor administrative system due to concentration of power, poor of task distribution, most of the workers and staff are not familiar with the laws of General Authority of Libyan Civil Aviation as well as lack of experienced air cargo companies. A comparison has been conducted between Hamad International Airport, and Misurata International Airport. The comparison shows that Misurata airport suffers a severe shortage in many aspects, and lacks basic components of air cargo. According to the study results, the researcher has presented recommendations aiming to improve the performance of Misurata International Airport. The recommendations include providing the airport with modern technology, staff training to keep pace with modern development, improvement of the airport infrastructure, increasing material incentives for workers, and spreading democratic atmosphere i.e. decisions must not be centralized superstructures.

ملخص البحث

قد تناول الباحث جودة الخدمات وفقاً للمعايير الدولية في المطارات متخذاً من مطار مصراته الدولي نموذجاً له من الفترة 2013 - 2014 م، وقد اعتمدت الدراسة على منهجين الاستقصائي المكتبي المعرفي، والتطبيقي الوصفي التحليلي. لأجل قياس جودة الخدمات بالاعتماد على مقياس جودة الخدمات ذي الأبعاد الخمسة، وهي: الاعتمادية، والاستجابة، والملموسية، والأمان، والتعاطف، وزع الباحث عدد 300 ورقة استبيان على عشوائية من موظفي مطار مصراته الدولي وكذلك على مجموعة من العملاء (المسافرين)، جمع منها 206 استمارة أخضع للتحليل الإحصائي في برنامج SPSS. وقام الباحث بإجراء مقابلات مع كل من مساعد مدير مصراته الدولي ومدير الشؤون الإدارية والمالية بمطار مصراته الدولي، وبناء على ماسبق توصل البحث إلى نتائج عدة، أهمها: تلبية مستوى جودة الخدمة في مطار مصراته الدولي وضعف البنية التحتية، وضعف استخدام التقنية الحديثة، ندرة وجود دورات تدريبية منتظمة للعمال والموظفين، سوء النظام الإداري المتمثل في تركيز السلطة، سوء توزيع المهام، وقلة إلمام معظم العاملين والموظفين بقوانين هيئة الطيران المدني الليبي، وقلة توفر شركات ذات خبرة في الشحن الجوي. وقد أوضحت المقارنة التي أجراها الباحث بين مطار حمد الدولي، ومطار مصراته الدولي، أن مطار مصراته يعاني من نقص حاد في جميع جوانبه، ويفتقر إلى المقومات الأساسية التي يجب توفرها في مجال الشحن الجوي، وبناءً على ماتوصلت إليه الدراسة من نتائج، قلّم الباحث توصيات تهدف إلى معالجة مواطن الخلل، والعمل على النهوض بالأداء في مطار مصراته الدولي، منها: تزويد المطار بالتقنية الحديثة، تدريب العاملين والموظفين بالمطار تدريباً يرفع من كفاءتهم، ويجعلهم مواكبين للتطورات الحديثة في مجال خدمة المطارات، العمل على تحسين البنية التحتية للمطار، وزيادة الحوافز المادية للعاملين في المطار، إشاعة جو ديمقراطي في إدارة المطار أي لا تكون القرارات مركزية فوقية.

الفهرس

صفحة المحتويات

الصفحة

أ

ب

ج

د

هـ

و

ز

ح

ط

ي

ك

ل

م

ن

المحتويات

الاقرار

خلفيات الباحث

الشكر والتقدير

ABSTRAK

ABSTRACT

الملخص

المحتويات

المحتويات

المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

س	قائمة الاشكال
ع	قائمة الملاحق
1	الفصل الأول
1	المبحث الأول الإطار العام للدراسة
1	المقدمة
2	مشكلة الدراسة
3	أهمية الدراسة
4	سبب اختيار الموضوع
5	تساؤلات البحث وأهداف البحث
6	منهج البحث وحدود الدراسة
7	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
14	التعليق الدراسات السابقة
15	مصطلحات الدراسة
17	الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة
17	المبحث الأول: التعريفات
17	المطلب الأول : تعريف الجودة
22	المطلب الثاني : تعريف جودة الخدمة
24	المبحث الثاني : مداخل جودة الخدمات ونموذج القياس
24	المطلب الأول : مداخل وأساليب تحسين مستوى جودة الخدمة

31	المطلب الثاني : أبعاد جودة الخدمة
54	المبحث الثالث : الشحن الجوي ومطار العينة ومطار التطبيق
54	المطلب الأول : تعريف الشحن
56	المطلب الثاني : الشحن الجوي في مطار حمد الدولي ((مطار العينة))
64	المطلب الثالث : مقارنة بين طريقة الشحن في مطار حمد الدولي ومطار مصراته الدولي
70	الفصل الثالث : الإطار التطبيقي والعملية للدراسة في الاستبيان والمقابلات الشخصية
71	المبحث الأول : المحور الأول في الاستبيان
102	المبحث الثاني : المحور الثاني في الاستبيان
133	المبحث الثالث : المحور الثالث في الاستبيان
180	المبحث الرابع : المقابلات الشخصية
186	الخاتمة : أهم النتائج
187	التوصيات
189	قائمة المصادر والمراجع
189	المراجع العربية
192	المراجع الاجنبية
193	الملاحقات
194	الاستبيان
200-202	تحكيم الاستبيان من قبل الاستاذة
203	نموذج من بيان تسليم بضاعة(شركة درة الخليج)

فهرس الجداول

الصفحة	الموضوع
40	جدول رقم 1: مؤشرات تقييم جودة الخدمة
72	جدول رقم 2: نتائج تحليل كرونباخ الفا والالتواء والتفرطح للمحور الأول
73	جدول رقم 3: معامل الارتباط للمحور الأول
79	جدول رقم 4: كمو واختبار باتليست للمحور الأول
80	جدول رقم 5: نموذج الأسئلة المختارة لمعامل الشيوخ أو الاشتراكات للمحور الأول
81	جدول رقم 6: الشعبات العاملة لمقياس أداء مطار مصراته الدولي للمحور الأول
83	جدول رقم 7: اختبار الهضبة (Scree Plot).
84	جدول رقم 8: نموذج معامل الشيوخ لطريقة المركبات الرئيسة للمحور الأول
84	جدول رقم 9: نموذج معامل الشيوخ للتحليل العامل الاستكشافي للمحور الأول
89	جدول رقم 10: أدلة الارتباط الداخلي القوى بين المتغيرات المستقلة للمحور الأول
90	جدول رقم 11: تحليل التباين (بي) ANOVA
91	جدول رقم 12: ملخص النموذج
91	جدول رقم 13: معاملات (معاملات غير مقننة ومعاملات مقننة)
94	جدول رقم 14: تحليل التباين متعدد المتغيرات للمحور الأول
96	جدول رقم 15: تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة للمحور الأول

97	جدول رقم 16: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الأول حسب متغير العمر
97	جدول رقم 17: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الأول حسب المؤهل العلمي
99	جدول رقم 18: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الأول حسب متغير التخصص
100	جدول رقم 19: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الأول حسب متغير الخبرة
102	جدول رقم 20: نتائج تحليل كرونيباخ ألفا والالتواء والتفرطح للمحور الثاني
104	جدول رقم 21: معامل الارتباط للمحور الثاني
110	جدول رقم 22: كمو واختيار بالبيت للمحور الثاني
111	جدول رقم 23: نموذج الأسطة المختارة لمعامل الشيوخ أو الاشتراكات للمحور الثاني
113	جدول رقم 24: التشبعات العالمية لمقياس أداء مطار مصراته الدولي للمحور الثاني
114	جدول رقم 25: اختبار الهضبة Scree Plot
115	جدول رقم 26: نموذج معامل الشيوخ لطريقة المركبات الرئيسة للمحور الثاني
116	جدول رقم 27: نموذج معامل الشيوخ لتحليل العامل الاستكشافى للمحور الثاني
120	جدول رقم 28: أدلة الارتباط الداخلى القوى بين المتغيرات المستقلة للمحور الثاني
121	جدول رقم 29: تحليل التباين (بي) ANOVA
121	جدول رقم 30: ملخص النموذج للمحور الثاني
122	جدول رقم 31: معاملات غير مقننة ومعاملات مقننة للمحور الثاني

124	جدول رقم 32: تحليل التباين متعدد المتغيرات للمحور الثاني
127	جدول رقم 33: تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة للمحور الثاني
128	جدول رقم 34: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية حسب متغير العمر للمحور الثاني
129	جدول رقم 35: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية حسب متغير المؤهل العلمي
130	جدول رقم 36: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية حسب متغير التخصص للمحور الثاني
132	جدول رقم 37: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية حسب متغير الخبرة للمحور الثاني
133	جدول رقم 38: نتائج تحليل كرومباخ ألفا والالتواء والتفرطح للمحور الثالث
135	جدول رقم 39: معامل الارتباط للمحور الثالث
141	جدول رقم 40: كمو اختبار باتليت للمحور الثالث
142	جدول رقم 41: نموذج الكيفية المختارة لمعامل الشيع أو الاشتراكات للمحور الثالث
144	جدول رقم 42: التشبعات العامة لمقياس أداء مطار مصماته الدولي للمحور الثالث
145	جدول رقم 43: اختبار الهضبة
146	جدول رقم 44: نموذج معامل الشيع لطريقة المركبات الرئيسة للمحور الثالث
147	جدول رقم 45: نموذج معامل الشيع العاملي الاستكشافي للمحور الثالث
151	جدول رقم 46: أدلة الارتباط الداخلي القوى بين المتغيرات المستقلة للمحور الثالث
152	جدول رقم 47: تحليل التباين (بي) ANOVA للمحور الثالث
153	جدول رقم 48: ملخص النموذج للمحور الثالث

153	جدول رقم 49: معاملات غير مقننة ومعاملات مقننة للمحور الثالث
155	جدول رقم 50: تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة للمحور الثالث
158	جدول رقم 51: تحليل التباين متعدد المتغيرات التابعة للمحور الثالث
159	جدول رقم 52: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثالث حسب متغير العمر
161	جدول رقم 53: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثالث حسب المؤهل العلمي
162	جدول رقم 54: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثالث حسب التخصص
163	جدول رقم 55: يبين متوسطات والانحرافات المعيارية للمحور الثالث حسب الخبرة
162	جدول رقم 56: معامل الارتباط للمحاور الثلاثة
170	جدول رقم 57: التحليل الوصفي للمعلومات الأساسية للمشاركين في الدراسة
172	جدول رقم 58: تحليل المحور الأول باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية T-test one sample
174	جدول رقم 59 : تحليل المحور الثاني باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية T-test one sample
176	جدول رقم 60: تحليل المحور الثالث باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية والاوزان النسبية T-test one sample

فهرس الأشكال

الصفحة	قائمة الأشكال
33	الشكل رقم 1: الوزن النسبي لأبعاد الجودة بعد الدمج
51	الشكل رقم 2: يوضح الفجوة الخامسة
53	الشكل رقم 3: العوامل التي تؤثر على العملاء ومعايير تقييم جودة الخدمة حسب نظرية الفجوة
166	الشكل رقم 4: تحليل معلومات المشاركين في الدراسة حسب الجنس
167	الشكل رقم 5: تحليل معلومات المشاركين في الدراسة حسب العمر
167	الشكل رقم 6: تحليل معلومات المشاركين في الدراسة حسب الحالة الاجتماعية
168	الشكل رقم 7: تحليل معلومات المشاركين في الدراسة حسب المؤهل العلمي
169	الشكل رقم 8: تحليل معلومات المشاركين في الدراسة حسب التخصص
170	الشكل رقم 9: تحليل معلومات المشاركين في الدراسة حسب الخبرة

فهرس الملاحق

الصفحة	الملاحق
194	الملاحق رقم (أ): أسئلة الاستبيان
200	الملاحق رقم (ب): اسماء المحكمين للاستبيان
202	
203	الملاحق رقم (ت): اوراق خاصة بالشحن الجوى (بوليصة شحن بضائع..... إلخ)