

أهم النتائج :

توصلت هذه الدراسة إلى عدّة نتائج ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير الاستبانة وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها، وبعد عملية جمع الاستبانات تم ترميزها وأدخلها للحاسوب ومعالجتها باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) وكذلك باستخدام اختبار t ، وأسهمت في حل مشكلة الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، ويحاول الباحث الإشارة إلى أبرز هذه النتائج :-

- 1- تدنّي مستوى جودة الخدمة في مطار مصراته الدولي، وقلة تطبيق معايير جودة الخدمات حسب المواصفات الدولية .
- 2- ضعف البنية التحتية لمطار مصراته الدولي، وصغر حجمه بالنسبة للمطارات الحديثة.
- 3- قلة الاهتمام بموضوع تحسين العاملين؛ لرفع جودة الخدمات في مطار مصراته الدولي.
- 4- قلة توفير التكنولوجيا الحديثة من آلات ومعدات، وأجهزة تواكب التقدم العلمي في مطار مصراته الدولي.
- 5- عدم وجود محاولات للتطوير والتحديث باستخدام أساليب إدارية حديثة، والاكتفاء بأساليب قديمة لم تعد تنفع في ظلّ التطور العالمي، ونرى ضرورة القيام بالبحوث الميدانية لتقييم رضا العملاء
- 6- نقص وعي وثقافة العملاء للنظام المتبع بالمطار من إجراءات إتمام السفر وغيرها من الإجراءات.
- 7- عدم الإلمام الكامل بالقوانين واللوائح المعمول بها في هيئات الطيران المدني من قبل إدارة المطار، والعاملين به.

8- عدم وجود دورات تدريبية للعاملين في هذا المطار، وخصوصاً في مجال جودة الخدمة المقدمة للعملاء، والشحن الجوي بمطار مصراته الدولي.

9- قلة تفويض السلطة، وتوزيع المهام والمسؤوليات حسب التخصصات في المطار مما يربك العمل، ويقلل من مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء .

10- ضعف القسم الخاصّ بالشحن الجوي في مطار مصراته الدولي وذلك لقلة الآلات، والمعدات، والأبنية الخاصة بالشحن (هناقر ومخازن....إخ).

التوصيات:

من خلال النتائج المستخلصة من هذه الدراسة، التي تم التوصل إليها من الإطار النظري للدراسة وكذلك النتائج التي تم الحصول عليها من واقع التحليل الإحصائي للبيانات، تمّ التوصل إلى التوصيات التالية:

1- بالرغم من أن مطار مصراته الدولي، طبق فيه إدارة الجودة إلا أنها لا ترتقى إلى الجودة التي يطلبها العملاء، لذلك فعلى إدارة المطار البحث عن الخلل الموجود بين الجودة الموجودة في المواصفات، والجودة المطبقة حالياً.

2- تأمين التكنولوجيا الحديثة من الآلات، ومعدات، وأجهزة بشكل دائم يساعد على التطوير والتحديث إسوة بالمطارات الحديثة.

3- زيادة الحوافز المادية والمعنوية للعاملين الذين يطبقون التعليمات المحددة التي تقود إلى الجودة المثالية في المطار .

4- تنظيم محاضرات خاصة بالعمال والإداريين على حدّ سواء يتمّ فيها شرح المفاهيم الإدارية الحديثة (إدارة الجودة الشاملة) بحيث تكون هذه المفاهيم واضحة وبالتالي العمل على تطبيقها .

5- توظيف عمال وموظفين مؤهلين ذوى قدرات عالية تتماشى والوظائف الممنوحة لهم لزيادة الأداء، وتقليص الأخطاء .

6- إشراك العاملين فى تقديم المقترحات التطويرية، والاستماع لآرائهم، ووضع خطة إتصالية مع العملاء من أجل التعرف على طلباتهم وحاجاتهم، وكذلك مشاكلهم، والسعى إلى إيجاد الحلول.

7- تفويض السلطات وتوزيع المهام والمسؤوليات حسب التخصصات مما يزيد من جودة الخدمات فى المطار .

8- كما يوصى الباحث بإجراء المزيد من الدراسات فيما يتعلق بجودة الخدمات فى مطار مصراته الدولى، من خلال دراسة أبعاد أخرى لم تدرس فى هذه الدراسة .

المراجع العربية :-

القران الكريم.

الاحاديث.

الحديث:الموصلى: إتخاف الخيرة المهارة بزوائد المسانيد العشرة: #2942.

الحديث :السفن الكبرى للبيهقي.محمد عبدالقادر عطا.دار الكتب العلمية.بيروت-لبنان

أحمد ميري أحمد، أمل عبدالحسين الابراهيمى. 2012. دور معلومات المحاسبة الإدارية فى تحسين

أداء المطارات. مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية المجلد 14 العدد 3. العراق: الكوفة.

أرشاد ريت بشأن البيئة والصحة والسلامة الخاصة بالمطارات. 2007. مجلة مجموعة البنك الدولى.

أيمن على عمر. 2010. مقدمة فى مداخل وتطبيقات الجودة. مصر: طبعة منشأة

المعارف.. الاسكندرية

أيمن فتحي فاضل الخليلي. 2006. قياس مستوى جودة الخدمات المصارف الاسلامية العاملة فى

فلسطين من وجهة نظر العملاء. الجامعة الاسلامية. غزة: فلسطين: دراسة غير منشورة.

الجمعية العمومية الدورة الخامسة والثلاثون تنظيم وإدارة المطارات وخدمات الملاحة

الجوية. 2004 الطبعة الثامنة 2882. منظمة الطيران المدنى.

رعد الطائي. عيسى قداده. 2008. إدارة الجودة الشاملة: الطبعة العربية. الاردن: عمان. دار اليازورى

العلمية للنشر.

سلطة الطيران المدنى المصرى جزء 301. والخاص بطلبات اداء عمليات الخدمات الارضية ونظام

ادارة السلامة بالمطارات المصرية .

فليسي ليندة 2011. 2012. (واقع جودة الخدمات فى المنظمات ودورها فى تحقيق الاداء

المتميز). جامعة أحمد ابوقرة بومرداس. الجزائر: دراسة غير منشورة .

- قاسم نايف علوان. 2005. إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الايزو 900. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- عمودي. زيد منير. 2006. إدارة الجودة الشاملة. عمان: الطبعة 1. دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
- أبو الفضل جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي . 1414م. لسان العرب. محمد بن مكرم بن علي بيروت: الناشر. دار صادر. الطبعة الثالثة.
- مأمون الدراكة. طارق شبلي. 2002. الجودة في المنظمات الحديثة. عمان: الطبعة الثانية. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- بول جرفيث. 2010. مطار دبي يحقق معدلات نمو قياسية. مجلة الطيران المدني والارصاد. اليمن: الناشر الهيئة العامة للطيران المدني والارصاد. العدد السابع.
- محمد محمود مصطفى. 2006. التسويق الاستراتيجي للخدمات. عمان: الطبعة الاولى، دار المناهج.
- محمد بن محمد بن عبد الرزاق الحسيني. 2012. تاج العروس من جواهر القاموس. المحقق: مجموعة من المحققين. الناشر. دار الهداية.
- محمود ابومعمر. 2005. قياس جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في قطاع غزة. مجلة الجامعة الاسلامية. فلسطين: غزة .
- مصطفى. محمد 2003. التسويق الاستراتيجي للخدمات. عمان: الطبعة الاولى. دار المناهج.
- أحمد مختار عبد الحميد عمر (المتوفى: 1424هـ). 1429هـ - 2008. (معجم اللغة العربية المعاصرة) بمساعدة فريق عمل. الناشر: عالم الكتب. الطبعة. الأولى.
- منظمة الطيران المدني. 2004. (دليل تنظيم النقل الجوي). الطبعة الثاني.
- مؤسسة سكاي تراكس الدولية. 2014.

نظام موسى سويدان. شفيق أبراهيم حداد. 2003. ص 226. (التسويق مفاهيم معاصرة. الاردن: دار حامد لناشر.

نعيم عبد الكريم الطروانه. 2011. أثر أبعاد جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق الرضا لدى ممثلي المنشآت الخاضعة للضمان الاجتماعي. الاردن: عمان. جامعة الشرق الاوسط.

هاني حامد الضمور. 2008. تسويق الخدمات. عمان: الطبعة 4. دار وائل للنشر والتوزيع.

الدورة ICAO ورقة عمل من منظمة الطيران المدني الدولي
35 تنظيم وإدارة المطارات والخدمات الملاحية). الطبعة الثامنة.

ISO المنظمة الدولية للتقييس والمعايير

المنظمة الأوروبية للجودة

الشبكة الدولية للحكومية (الانترنت).

منظمة إتحاد النقل العربي الدولي

المنظمة العالمية لنقل الدول. (IATA)

المنظمة العالمية للطيران المدني. (ICAO)

وكالة الانباء القطرية.

الهيئة العامة للطيران المدني في قطر 2013

المراجع الاجنبية :-

.(2014/11/08) <http://ar.wikipedia.org/wik>

<http://www.caa.gov.qa/ar/content/> 2013

<http://dohahamadairport.com/ar/airlines/cargo>

<http://www.caa.gov.qa/ar/content>

parasuraman,Zeinthaml,Berry1990

http://www.moi.gov.qa/unccpcjdoha/Arabic/Hamad_Airport.html

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

الملاحظات:-

- 1- الاستبيان وتحكيمه من قبل الاستاذة.
- 2- نموذج من بيان تسليم بضاعة من مخزن مطار مصراته (شركة درة الخليج).

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

جودة الخدمات بالمعايير الدولية في المطارات

دراسة تطبيقية على مطار مصراته الدولي . ليبيا

الاخوة الكرام: في الوقت الذي نشكركم فيه على أعطائنا فرصة من وقتكم الثمين نأمل منكم خلال أجابكم بكل شفافية علي الاسئلة المطروحة في المشاركة الفاعلة في اثناء هذا البحث من هذا الاستبيان. والتي تتمثل في دراسة الماجستير في كلية القيادة والادارة بجامعة العلوم الاسلامية باليزيد والتي تهدف الى التعرف على جودة الخدمات في مطار مصراته الدولي . والوصول للعوامل الإيجابية التي تخدم جودة الخدمات في هذا المطار والرقى به الى مستوى المطارات الدولية وحسب المعايير الدولية لجودة المطارات الحديثة وكذلك معرفة المعوقات ومعالجتها .

البيانات الشخصية:

- الجنس / 1- ذكر () 2- أنثى () .
- العمر / 1- من 20 - 30 () 2- من 31 الى 40 () 3- من 41 الى 50 () 4- من 51 الى 69 () .
- الحالة الاجتماعية / 1- أعزب () 2- متزوج () .
- المؤهل العلمي / 1- متوسط () 2- جامعي () 3- دراسات عليا () .
- التخصص / 1- مدير إدارة () 2- رئيس قسم () 3- فني () 4- أخرى () .
- سنوات الخبرة / 1- 1- 5 () 2- 6- 11 () 3- 16- 4- أكثر من 17 () .
- هل انت موظف في المطار؟؟ / 1- نعم () 2- لا () .

المجموعة الاولى من الاسئلة تخدم هذه المجموعة المحور الاتي :-

مامستوى الخدمات التي تؤثر على الجودة التي يقدمها مطار مصراته الدولي ؟

الرقم	السؤال	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا	ممتاز
1-	وجود الدورات التدريبية للعاملين والفنيين بالمطار.					
2-	مامدى تقييمك للخوفا المادية للعاملين بالمطار.					
3-	توزيع المهام والمسؤوليات حسب التخصصات في المطار.					
4-	تفويض السلطات تزيد من رفع الكفاءة في المطار.					
5-	تفويض السلطات يزيد العمل ويزيد من ازدهار مهام في المطار .					
6-	الامام الكامل بالقوانين واللوائح المنظمة يزيد من جودة الخدمات في المطار.					
7-	تفهم المسافرين لنظام العمل المتبع بالمطار .					
8-	توفير المعدات والآليات التي تساعد علي سرعة أداء العاملين في المطار.					
9-	مامدى توفر الخدمة الفندقية في المطار عند الغاء أو تاخر					

					الرحلات في المطار .
					10- مامدى وصول المعلومة للمسافر من قبل العاملين في المطار.

المجموعة الثانية من الاسئلة تخدم المحور الثانى مامدى رضا المستخدمين من جودة خدمات مطار مصراته
الدولى؟

الرقم	السؤال	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا	ممتاز
1-	مامدى تقييمك للخدمات الموجودة في مطار مصراته عموما.					
2-	ما تقييمك في مساحة المطار بالنسبة لخدمة مصراته					
3-	مامدى تقييمك للمحقات المطار (مطاعم, مقاهى, مكاتب... الخ).					
4-	كيف ترى الشكل العام للمطار مقارنة بالمطارات الحديثة.					

					5- كيف ترى وسائل النقل داخل المطار (نقل الركاب، طاقم الطائرة، الحقائب والامتعة في المطار).
					6- مامدى تقييمك لمعاملة رجال الأمن والجمارك داخل المطار.
					7- مارأيك في طريقة أستلام وتسليم الامتعة والحقائب في المطار.
					8- مامدى سرعة أتمام إجراءات السفر والحصول على تذكرة صعود الى الطائرة.
					9- مامدى استجابة الموظفين للمسافرين في المطار.
					10- كيف ترى قوة التوصل الإلكتروني مع إدارة المطار.
					11- ماهو رأيك في القيافة (الزى الخاص بالعاملين) في المطار.
					12- ماهو تقييمك للأمن والسلامة في المطار.
					13- ماهو تقييمك لساحة وقوف السيارات خارج وامام المطار.

المجموعة الثالثة من الاسئلة تخدم المحور الثالث بالمعوقات التي تؤول اليها ظاهرة تدني كفاءة تقديم الخدمات التي يقدمها مطار مصراته؟

الرقم	السؤال	ضعيف	متوسط	جيد	جيد جدا	ممتاز
1-	ماهو تقديرك لكفاءة العاملين بالمطار .					
2-	توفر العمالة الكافية لخدمات المطار .					
3-	توفر وسائل الراحة للمسافرين (الثالث وصالة ألعاب أطفال وشبكة اتصال دولي أنترنت و....الخ.					
4-	توفير خدمة توجيه المسافرين داخل وخارج المطار.					
5-	البنية التحتية لمبنى المطار (صالات ومكاتب وحمامات و...الخ).					
6-	توفير خدمات ذوي الاحتياجات الخاصة .					
7-	توفير وكالات السفر والسياحة داخل المطار.					
8-	مامدى الاستجابة للمسافرين في حالة ضياع الحقائب والامتعة.					

					9- توفير مكاتب لتغيير العملات النقدية داخل المطار.	
					10- توفير خدمات شحن البضائع في المطار.	
					11- توفير شبكة اتصال بين الموظفين والعاملين بالمطار.	
					12- توفير شركات المناولة الارضية بالمطار.	
					13- توفير ورش صيانة الدورية للطائرات بالمطار.	

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد الفاضل الدكتور / ميكائيل

تحية طيبة وبعد نرجو من سعادتكم التكرم بتقويم هذه الاستبيانّة وذلك
بغرض اعتمادها بصورة نهائية لأجراء البحث الميداني عن :

عودة الخدمات بالمعايير الدولية في المطارات
من جهة تطبيقية على مطار مصراته الدولي - ليبيا
ولكم خاص شكري وتقديرى لخدمتكم .

الباحث/ عبدالناصر جناح محمد شغنون

الكلية / القيادة والإدارة

القسم / الدعوة

التوقيع والتم
برأيه

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد الفاضل الدكتور / ناصر أحمد ناصر حبيّور
تحية طيبة وبعد فرجو من سعادتكم التكرم بتقويم هذه الاستبيانّة وذلك
بغرض اعتمادها بصورة نهائية لأجراء البحث الميداني عن :

جودة الخدمات بالمعايير الفرائية في المطارات
دراسة تطبيقية على مطار مصراته الدولي - ليبيا
ولكم خالص تكمري وتقدير في خدمتكم .

الباحث/ عبدالناصر جناح محمد شغدون

الكلية / القيادة والادارة

القسم / الدعوة

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA
الماليزية
بالتفويض للبحوث
د. ناصر حبيّور
15/10/2019

بسم الله الرحمن الرحيم

السيد الفاضل الدكتور / صلاح محمد زكي

تحية طيبة وبعد نرجو من سعادتكم التكرم بتقويم هذه الاستبيانّة وذلك بغرض اعتمادها بصورة نهائية لأجراء البحث الميداني عن :

جودة الخدمات بالمعايير الدولية في المطارات
دراسة تطبيقية على مطار مصراته الدولي - ليبيا
ولكم خالص شكر وتقدير لخدمتكم

الباحث/ عبدالناصر جناح محمد شغدون

الكلية / القيادة والادارة

القسم / الدعوة

التوقيع والختم

DR. SALAH MOHAMED ZAKI MOHAMED IBRAHIM
Faculty of Leadership & Management - USIM

Gulf Pearl
Aviation Services



خدمة الخليج
لخدمات الطيران

No. **Nº 27269** رقم **DELIVERY RECEIPT** بيان تسليم بضاعة من المخزن

Origin of Contents أصل البضاعة
Subject of Storage موضوع التخزين
Vehicle plate No. رقم السيارة
Name of Driver اسم السائق
Pass No. رقم التصريح
Warehouse No. مخزن رقم
Air Carrier الناقل الجوي
Flight No. رقم الرحلة
Date of Arrival تاريخ الوصول
Client Name اسم العميل
AWB No. رقم البوليصة
Shipment Release Date تاريخ خروج البضاعة
Name of Collector اسم المستلم

Description	وصف البضاعة	Quantity	ملاحظات	Remarks	علامات وأرقام
	ساعات				

Received in good order and condition استلمت كاملة وبحالة جيدة
At (place) المكان
Date & Time التاريخ والوقت
Signature of consignee or his agent توقيع المرسل إليه أو الوكيل

Customs Inspection التفتيش الجمركي
Customs Clearance No. رقم الإخراج الجمركي
Name & Sig. Of Warehouse Supervisor اسم وتوقيع أمين المخزن

76559
التاريخ: 16/11/2011