

## 1- الفصل الأول

### الإطار العام للدراسة

#### 1-1 المقدمة

الحمد لله نحمده ونستعينه ونستغفره ونعوذ بالله من شرور أنفسنا ، وسيئات أعمالنا من يهده الله فلا مضل له ومن يضلل الله فلا هادي له، وأشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له وأشهد أن محمداً عبده ورسوله عليه أفضل الصلاة والسلام.

وبعد يرى الباحث ضرورة تطبيق جودة الخدمة ، الأمر الذي سيزيد من رضا المستهلك، أو الاستفادة من الخدمة والتي يجب أن تحظى بالأولوية، وخاصة في وجود منافسة في هذا المجال. تمثل المطارات في كل أنحاء العالم إحدى البنى التحتية الأساسية، التي لا يمكن الاستغناء عنها في السياحة والتنقل بصفة عامة، وتقليدياً أصبحت المطارات من وسائل النقل الضرورية عندما تقوم خطوط الطيران بنقل حاجات ورغبات الأفراد والسياح من أماكنها الأصلية إلى أماكن أخرى .

ونشهد في الآونة الأخيرة في مجال جودة الخدمات السياحية والسفر تطوراً ملحوظاً نظراً للتطورات الاقتصادية، وزيادة نمو واتساع وانتشار المطارات في ليبيا ، من هنا كان على هذه المطارات زيادة جهودها، لتطوير جودة خدماتها ، وابتكار خدمات جديدة ، وذلك بما يرضى احتياجات العملاء ورغباتهم، وجودة الخدمات الخاصة بالمطار تشمل في جميع الخدمات المقدمة إلى المسافر، أو الزبون الذي يرغب في شحن بضاعة من وإلى مطار مصراته الدولي ، وكذلك من المعدات والآلات التي تستعمل في المطار.... إلخ من الخدمات الأخرى الخاصة بالمطار التي يستفيد منها المسافر أو



الزبون أثناء سفره من وإلى مطار مصراته الدولي أو شحن البضائع منه وإليه وجودة الخدمات يجب أن تفي بالمعايير والمقاييس الدولية المتبعة في منظمة الطيران المدني الدولي، وأن تكون من أحدث الطرق والوسائل المتبعة في رقي المطارات بحيث يكون المطار في أحسن أداء له . وتعتبر الخدمة أحد الوسائل والدعائم المهمة التي تؤدي إلى الارتقاء بجودة الخدمة في المطارات، وذلك من خلال تطبيقات إدارية متطورة تحقق تقديم خدمة ذات جودة عالية أو مناسبة ومنها تحسين صورة ومصداقية المطار وأن تعمل الجهة المسؤولة على إقناع العملاء المستفيدين بأنها جادة في أمور الجودة وأن تعمل تلك الجهة على وضع خطة تنافسية في الداخل والخارج

## 1-2 مشكلة البحث :

خلال عمل الباحث في مطار مصراته الدولي وتنقله إلى أماكن عدة فيه، وخلال زيارته للمطارات الدولية الأخرى بصفتها طيار سابق وكثير السفر بين البلدان والمطارات، فقد لاحظ الباحث سوء جودة الخدمات بمطار مصراته الدولي، مقارنةً بما معمول به في مطارات أخرى، لذلك فقد بادر الباحث بإجراء مسح ميداني مصغر للوقوف على آراء المسافرين في هذا المطار. وبناءً على الاستبيان الذي وزّعه الباحث على عدد من المسافرين المغادرين والقادمين من وإلى مطار مصراته الدولي، وكذلك بعض رجال الأعمال الذين يستخدمون هذا المطار بصورة شبه دائمة في تجارتهم بالشحن الجوي. فضلاً عن إطلاع على الكثير من الخدمات المقدمة في المطارات الدولية



الأخرى. وُجدَ أنها ملتزمة بالمعايير والمقاييس الدولية. تبين أن مطار مصراته الدولي لا ترتقى فيه جودة الخدمة إلى مستوى المطارات الدولية. لذلك تتمثل مشكلة البحث في سوء نوعية الخدمات داخل مطار مصراته الدولي، واعتماد هذا المطار على الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، دون متابعة لما يجري من تطورات في نوعية الخدمات المقدمة في المطارات الدولية. لأجل رفع كفاءة ونوعية الخدمة في مطار مصراته الدولي وفق المعايير والمقاييس الدولية، وتذليل العوائق التي تحول دون توفر جودة خدمات كما هو المطلوب، والعمل على إزالة تلك العوائق فإن ذلك يتطلب دراسة علمية لأجل تحقيق خدمات راقية وذات جودة شاملة وسليمة، تواكب تقدم العصر وحسب المعايير الدولية. عليه فإن الباحث يحاول في هذا البحث أن يُحسن جودة الخدمات في مطار مصراته الدولي، وتطويرها لتحقيق أرقى وسائل الراحة والتطور التي تخدم المسافرين والزبائن، وتجعل منه مطاراً دولياً ينافس المطارات الحديثة.

### 1-3 أهمية الموضوع :

- يُعدّ هذا البحث الأول الذي أجرى على مطار مصراته الدولي، وخصوصاً في مجال جودة الخدمة والشحن الجوي.
- متابعة الجديد في العلوم الإدارية ومنها جودة الخدمات، وهو مهم لمتابعة كل جديد في هذا الإطار لخدمة ماينوى الباحث القيام به، كما ستعرض الدراسة معلومات وحقائق ونتائج وتوصيات قد



تكون حافزا ودافعا لكثير من المهتمين والمختصين على مواصلة البحث والدراسة عند تناولهم مواضيع ذات علاقة بموضوع هذا البحث .

- تمثل الدراسة الحالية محاولة لتطبيق مفهوم جودة الخدمة في مطار مصراته الدولي باعتبار أن مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم الحديثة في الفكر الاستراتيجي الحديث، وبما قد يساهم به في تحقق مستويات عالية في جودة الخدمة .
  - تزويد مطارات ليبيا عامة، ولاسيما مطار مصراته بالملومات والحقائق والنتائج والتوصيات التي من شأنها أن تمكن مدى أهمية تطبيق جودة الخدمة، وتطوير طريقة الشحن الجوي في مطار مصراته الدولي.
  - يعتبر هذا البحث من أهم البحوث التي يجريها الباحث للحصول على درجة الماجستير في الادارة والقيادة كذلك للزيادة العلمية وصيل المهارات الفكرية والتنظيمية والتطبيقية التي نتوقع أن يكسبها من خلال المحك العلمي أثناء القيام بمراحل الدراسة المختلفة لهذا البحث .
- 4-1 سبب اختيار الموضوع :

- قرب موضوع الدراسة من مجال عملي في الحياة العملية.
- طموحي في الرقي بمطار مدينتي مصراته وجعله مطار يواكب المطارات الحديثة الأخرى.
- المساهمة بالجديد في مجال الشحن الجوي في مطار مصراته الدولي.



- الساعى إلى تطوير جودة الخدمات وتحسين أداء هذا المطار، مما يرغب المسافرين بالسفر منه وإليه، وكذلك تطوير طرق الشحن الجوى فى هذا المطار.

## 1-5 تساؤلات البحث :

تتمثل تساؤلات البحث فى الآتى :-

- 1- ماهى المعايير والمقاييس الدولية فى جودة الخدمات فى المطارات ؟
- 2- مامستوى الخدمات التى تؤثر على الجودة التى يقدمها مطار مصراته الدولى؟(المحور الأول)
- 3- مامدى رضا المستفيدين من جودة خدمات مطار مصراته الدولى؟(المحور الثانى)
- 4- ما المعوقات التى تحول إليها ظاهرة تدنى كفاءة تقديم الخدمات التى يقدمها مطار مصراته الدولى؟(المحور الثالث)
- 5- مأمهم الوسائل التى تساعد فى رفع جودة الخدمات فى مطار مصراته الدولى خاصة والمطارات اللبية عامة؟

## 1-6 أهداف البحث :-

تتمثل أهداف البحث فى الآتى:-

- 1-تعريف المعايير والمقاييس الدولية فى جودة الخدمات فى المطارات .
- 2- قياس مستوى الخدمات التى تؤثر على الجودة التى يقدمها مطار مصراته الدولى.



3- تحديد مدى رضا المستفيدين من جودة خدمات مطار مصراته الدولي.

4- تحديد المعوقات التي تؤول اليها ظاهرة تدني كفاءة تقديم الخدمات التي يقدمها مطار مصراته الدولي.

5- تشخيص الوسائل التي تساعد في الرفع من مستوى الخدمات داخل المطارات الليبية عامة ومطار مصراته الدولي خاصة.

7-1 منهج البحث :-

سيستخدم الباحث منهجين أساسيين في هذه الدراسة :-

- المنهج الأول يخدم الإطار النظري للدراسة وهو عبارة عن المنهج الاستقرائي المكتبي المعرفي ويستخدم الباحث المعلومات من مصادرها الموثوقة وتحليلها وقياسها .
- المنهج الثاني يخدم الإطار التطبيقي أو العملي الوصفي وفيه الحالة الميدانية وتحليلها وقياس النسب التي تحتاجها الدراسة التطبيقية وذلك بأدوات القياس والإحصاء المتعارف عليها علمياً.

8-1 حدود الدراسة :-

تنحصر حدود الدراسة فيما يلي :-



● الحدود المكانية :- تقتصر تطبيق الدراسة على مصلحة الطيران المدني الليبي التابع لوزارة

المواصلات، مطار مصراته الدولي.

● الحدود الزمانية :- خلال العام الدراسي سنة 2013-2014.

● الحدود الموضوعية :- هذه الدراسة ستخرج في ثلاثة فصول:

الفصل الاول :- الإطار العام للدراسة .

الفصل الثاني :- الإطار النظري للدراسة.

الفصل الثالث :- الإطار التطبيقي للدراسة والمقابلات الشخصية.

والخاتمة وتشتمل على أهم النتائج والتوصيات.

المبحث الثاني :

1-2-1 الدراسات السابقة :-

1- دور معلومات المحاسبة الإدارية في تحسين أداء المطارات ((أحمد ميري أحمد. أمل عبدالحسين

الابراهيمى. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية 2012)).

وهدفنا هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور المحاسبة الإدارية وبالأخص فيما يتعلق بإحدى

الوظائف الرئيسة للمحاسبة الإدارية وهي محاسبة التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المتنوعة

لمؤسسة المطار وأهميتها في قياس وتقويم أداء المطارات.

ولتحقيق ذلك فإن الدراسة تناولت المحاور الآتية:



أولاً : طبيعة الخدمات المقدمة من المطار وأهميتها.

ثانياً : النظام المحاسبي للمطار.

ثالثاً : قياس أداء المطار.

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، والإحصائي في دراسته.

وأهم النتائج التي خرجت بها هذه الدراسة هي :-

- توحيد إدارة المطار بالمعلومات المالية الملائمة لإتخاذ القرارات .
- كيفية تحديد أسس التكلفة المرتبطة بتقديم الخدمات المتنوعة لمؤسسة المطار .
- تحديد المهام الرئيسة للمحاسبة الإدارية .
- تحسين أداء الوضع المالي في المطارات وتطوير الاقتصاد الوطني .

2- ورقة عمل من منظمة الطيران المدني الدولي ICAO (الجمعية العمومية الدورة الخامسة

والثلاثون تنظيم وإدارة المطارات وخدمات الملاحة الجوية 2004).

تحتوى هذه الوثيقة على تقرير عن التطورات في مجال تنظيم وإدارة المطارات وخدمات الملاحة

الجوية منذ عام 2001، وتؤكد الحاجة إلى وضع المزيد من الارشادات بشأن خصخصة وإضفاء

الطابع التجارى على هذه الخدمات، بالإضافة إلى إرشادات بشأن التعاون الدولي في مجال تنفيذ

نظام عالمي للملاحة الجوية .



واتخذت هذه الوثيقة المنهج الاستقرائي المكتبي.

النتائج التي خرجت بها هذه الوثيقة هي:-

- هدفت هذه الوثيقة الى تطوير وتنظيم إدارات المطارات والخدمات الملاحية الجوية الى أحسن وجه موجود في هذا الوقت، وبأحدث الطرق والوسائل.
- وتقدم هذه الوثيقة أولاً تقريراً عن التطورات الأخيرة داخل الدول وعلى مستوى الإيكاوى في مجال التحول التجاري والخصخصة، وهي تؤكد على الحاجة الناشئة عن ذلك لوضع المزيد من إرشادات الإيكاوى.
- تناقش الوثيقة المسائل المرتبطة بتنفيذ نظام عالمي للملاحة الجوية، مع مسائل أخرى أكثر تحديداً مرتبطة بالمشاكل التي تختص بحصول رسوم خدمات الملاحة الجوية.
- توزيع تكاليف النظام العالمي للملاحة بالأقمار الصناعية على مختلف المنتفعين بهذه الخدمات.

### 3- دراسة (مجلة الطيران المدني والإحصاء العدد السابع ابريل 2010) :-

مطار دبي يحقق معدلات نمو قياسية (بول حريفيت، الرئيس التنفيذي لمطارات دبي).

تؤكد الأرقام في الفترة الماضية أن مطار دبي الدولي حقق معدلات نمو قياسية بحركة المسافرين، والشحن الجوي واحتلال المطار المرتبة الثالثة في مجال المسافرين الدوليين، والشحن الجوي على قائمة أكبر مطارات العالم عن شهر فبراير 2010، حسبما ورد في تقرير مجلس المطارات العالمي، وهو الثالث أيضاً على قائمة أكبر 30 مطاراً في العالم وهو المطار العربي الوحيد الموجود في هذه القائمة



واستخدم الكاتب لهذا المقال على مطار دبي الدولي المنهج الاستقرائي المكتبي .

والنتيجة كما يراها الكاتب :-

- حسن الإدارة والتنظيم في كافة الأقسام الموجودة في مطار دبي .
- وجود جودة خدمات مثالية مقدمة للعملاء، وبكفاءة عالية .
- تنفيذ الرحلات استقباليًا ومغادرتيًّا في زمن قياسي مما يرغب العملاء في السفر منه واليه .
- يعتبر مطار دبي من أكبر وأضخم مطارات الشحن الجوي العالمية.(مطارات دبي تصلكم بالعالم 2010).

4- سلطة الطيران المدني المصري الجزء 301، (2012):-

هذه الوثيقة احدى لوائح الطيران المدني المصري، وبها أداء الخدمات الارضية، ونظم السلامة

بالمطارات المصرية.(20 نوفمبر 2014 ) جزء 301

اولاً : متطلبات أداء عمليات الخدمة الأرضية ونظام إدارة السلامة :-

معايير الاداء :-

1. يجب أن تفي الخدمات المقدمة من الشركات بالطلبات المتزايدة من شركات الطيران، والعمل

على إرضاء الركاب ((العملاء)) وذلك في المجالات الآتية :-

- خدمات الركاب والبضائع .



- خدمات الطائرة، ومنطقة الاقلاع .

- خدمة البضائع، والبريد بما في ذلك المواد الخطرة .

2- يجب أن تفي الخدمات بمتطلبات معايير الأداء المطلوب بواسطة سلطة الطيران المدني المصري.

3- يجب أن يفي الأفراد القائمين بخدمة الوجبات وخدمة نظافة الكابينة بالمعايير الصحيحة

للنظافة، والصحة العامة مع مراعاة متطلبات الأمان لكل خدمة .

4- يجب أن تفي الخدمة الخاصة بتداول البضائع الخطرة بالمتطلبات الواردة بالتشريعات والمعايير

المصرية ذات الصلة بذلك.

5- يجب مراعاة معايير حماية البيئة ذات الصلة عند تأدية كل خدمة .

ثانياً : نظام إدارة السلامة :-

أ- يجب أن ينفذ مقدم الخدمة المعتمد والمعرض لمخاطر السلامة التشغيلية خلال تقديم خدماته،

نظاماً يحظى بقبول الدولة في مجال إدارة السلامة بحيث ينطوي على العناصر التالية كحد أدنى:

- يحدد أخطار السلامة.

- يضمن تنفيذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للحفاظ على مستوى مقبول من السلامة.

- يقضي بإجراء عمليات رصد مستمرة وتقييم منتظم لمستوى السلامة المحقق.

- يهدف إلى التحسن المستمر في مستوى السلامة الإجمالي.



ب- يجب أن يحدد نظام إدارة السلامة بوضوح خطوط المساءلة في مجال السلامة في مختلف أجزاء الشركة المعتمدة، بما في ذلك المساءلة المباشرة عن السلامة من جانب الإدارة العليا .

5- إرشادات بشأن البيئة والصحة والسلامة الخاصة بالمطارات.(مجموعة البنك الدولي 2007).

تنطبق الإرشادات بشأن البيئة والصحة والسلامة الخاصة بالمطارات على تشغيل المطارات التجارية ولا تتضمن الوثيقة الأنشطة المرتبطة بمشغلي الطائرات بما في ذلك السلامة الخاصة بالخطوط الجوية وتتضمن قضايا البيئة ، وهي :

- الضوضاء والاهتزازات.
- مياه العواصف ومياه التشغيل.
- إدارة المواد الخطرة.
- النفايات الصلبة.
- الانبعاثات الهوائية .
- استهلاك الطاقة والمياه .

وبالنسبة لقضايا الصحة والسلامة المهنية وهي :-

1- المخاطر البدنية .

2- الضوضاء.

3- المخاطر الكيماوية .



حالات الاصطدام بالحيوانات البرية . (مجموعة البنك الدولي 2007).

هذه الوثيقة نُهجت المنهج المكتبي. وهدفت لبعض القضايا المهمة بالنسبة للمطارات وكما سبق ذكرها في الارشادات بشأن البيئة والصحة والسلامة الخاصة بالمطارات .

6- مقال عن مطار حمد الدولي (مطار الدوحة سابقاً):- (مؤسسة سكاي تراكس الدولية، 2014).

أُفتتح مطار حمد الدولي، الذي يبعد 4 كلم على المطار القديم في أبريل 2014، وبتكلفة 15.5 مليار دولار أمريكي وبطاقة إستيعابية 30 مليون مسافراً سنوياً، وسيرتفع هذا العدد إلى 50 مليون مسافراً سنوياً، بعد إكمال أعمال البناء، كما هو مخطط له 2015م، ومن أبرز ما يميز مطار حمد الدولي أن 60% من أعمال البناء قد تمت على أرض تروم داخل مياه الخليج العربي. وتدير الخطوط الجوية القطرية المطار الجديد الذي من شأنه أن يساهم في تحويل الدوحة إلى مركز رئيسي إقليمياً وعالمياً لعمليات الطيران.

كما تسعى الخطوط الجوية القطرية للتفوق على أفضل الممارسات المتبعة حالياً في مجال إدارة الوقود والبيئة وهي تعمل حالياً على إيجاد الطرق المناسبة لضمان مستقبل مستدام لشركات الطيران وموظفيها ومجتمعاتها. وتدير الخطوط القطرية استراتيجية الأعمدة الخمسة لمسؤولية الشركة تجاه المجتمع المبتكرة التي تركز على: إدارة التغيير والاتصالات والبيئة والإدارة المتكاملة للوقود والتطور المستدام . وقد صممت استراتيجية (الأعمدة الخمسة) للحد من تأثير الناقل على تغيير المناخ



العالمى والضجيج ونوعية الهواء المحلى والموارد المتجددة والنفايات. والكاتب هنا انتهج المنهج المكتبي والاحصائي، وهدف بهذا المقال إلى اعطى فكرة على مطار حمد الدولي وطاقته الاستيعابية السنوية، ونسبة البناء المنجزة فيه.

### 2-2-1- التعليق على الدراسات السابقة :-

أولاً- علاقة هذه الدراسات السابقة بدراستي فيمايلي :-

- تناولت إحدى هذه الدراسات الإدارة والمحاسبة بالمطارات الشيء الذى له علاقة بالمطارات ، وهذا جزء من دراستي .
- تكلمت هذه الدراسات على تنظيم الإدارة والخدمات الملاحية الجوية بالمطارات .
- نمو قياسي بحركة المسافرين والشحن الجوى في مطار دبي ومطار حمد الدولي هذا ماحققته بعض من هذه الدراسات

ثانياً- مايستفيد منه الباحث من هذه الدراسات وهو كمايلي :-

- التزويد بالمعلومات الضرورية التى تمكننا من إتمام الدراسة الحالية على الوجه الأكمل .
- التعرف على معايير الأداء ونظم السلامة مما يؤدي إلى رفع مستوى الخدمات .
- الاستفادة منها فى طرق رفع جودة الخدمات للعملاء .



ثالثاً- الجديد الذى ستقدمه هذه الدراسة يتمثل فى الآتى :-

- هذه الدراسات السابقة لا يوجد فيها ما تحدث عن مطار مصراته الدولى (نموذج الدراسة).
- والجديد أيضا لقد قاست هذه الدراسة مواصفات مطار مصراته الدولى من ناحية معايير الجودة ذات الخمسة ابعاد وكما هو موضح فى الفصل الثانى للدراسة .
- ولقد تناولت هذه الدراسة الخدمات عموماً فى مطار مصراته الدولى وخصوصاً فى الشحن الجوى وأجريت مقارنة بينه وبين مطار حمد الدولى وموضح ذلك فى الفصل الثالث.
- وتناولت هذه الدراسة المؤثرات التى تؤثر على جودة الخدمات التى يقدمها مطار مصراته الدولى من نقص، وتلوث، وقلة، وضعف فى الموارد البشرية، والمعدات والآليات والأجهزة.
- ودرسنا حالة الرضا بين المستفيدين من مطار مصراته الدولى وذلك بالاستبيان الذى ورزغ عليهم
- الوقوف على بعض المشاكل القليلة والآنية فى مطار مصراته الدولى، وتقديم الحلول العلمية لهذه المشاكل.

### 1-2-3 مصطلحات الدراسة :-

- 1- الجودة، تحصل حين تقسم المنظمة السلعة أو الخدمة حسب المواصفات التى تحقق احتياجات العملاء (مصطفى. 2003. 277).

- 2- رضا العميل أو المستفيد يعتبر من أهم المصطلحات التى أخذت فى الدراسة.



3- المعايير الدولية بالمطارات المقصود بهذا المصطلح المقاييس المعتمدة من قبل منظمة الطيران المدني الدولي ICAO. وكذلك من قبل منظمة النقل الجوي IATA. (شبكة الاتصالات الدولية الانترنت).

4- نبذة عن مطار مصراته الدولي:- تحتل مصراته المرتبة الثالثة بين أهم المدن في ليبيا ، ومن حيث تعداد السكان بعد العاصمة طرابلس ومدينة بنغازي. وتبعد نحو 210 كلم من طرابلس إلى الشرق، و825 كلم من بنغازي إلى الغرب، يقدر تعداد سكان المدينة بنحو 390 ألف نسمة وفقاً لأحدث الإحصاءات. وتقع المدينة على البحر المتوسط بين مدينتي طرابلس وسرت، ويعتبر مطار مصراته من أهم مطارات ليبيا حيث يستقبل أهم خطوط طيران في العالم بالأفراد والبضائع مثل الخطوط الجوية التونسية، والخطوط الجوية المصرية، والخطوط الجوية التركية وبعض شركات نقل البضائع. (ويكيبيديا الموسوعة الحرة شبكة الاتصالات العالمية). (الانترنت). 20 نوفمبر 2014.

5- SPSS يعتبر برنامج التحليل الإحصائي SPSS أحد البرامج الإحصائية التي لاقت شيوعاً في استخدامها من قبل الباحثين للقيام بالتحليلات الإحصائية، ويستخدم البرنامج في كثير من المجالات العلمية والتي تشمل على سبيل المثال، العلوم الإدارية والاجتماعية، والهندسية، والزراعية . من مصطلحات الدراسة استخدام جهاز SPSS. وهو عبارة عن جهاز تعطي له المعلومات وهو يحسبها ويعطنا النتيجة مباشرةً وبعده محاور. (شبكة الاتصالات العالمية) (الانترنت) الموقع 20-11-