

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية

التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار





بعض الوثائق الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات لم ترد بالأصل





جامعة عين شمس
كلية التجارة
الدراسات العليا

**إطار مقترح لتحقيق التميز في خدمات معلومات الطيران
وأثره على إدارة الحركة الجوية
دراسة ميدانية في قطاع معلومات الطيران**

A Proposed Framework for Maintaining Excellence in
Aeronautical Information Service,
and Its Impact on Air Traffic Management
)An Empirical study in Aeronautical Information Sector

بحث مقدم من
الطالب / طارق حسين طاهر عبد الفتاح
للحصول على درجة دكتوراه الفلسفة
في إدارة الأعمال

إشراف
أ. د. علي محمد عبد الوهاب))

أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة . جامعة عين شمس

رسالة دكتوراه

اسم الباحث : طارق حسين طاهر عبد الفتاح
عنوان الرسالة : اطار مقترح لتحقيق التميز فى خدمات معلومات الطيران واثره على
ادارة الحركة الجوية – دراسة ميدانية فى قطاع معلومات الطيران .
الدرجة العلمية : دكتوراه الفلسفة فى ادارة الاعمال

لجنة الاشراف والحكم :

- | | | |
|--------|---------------------|----------------------------------|
| رئيساً | استاذ ادارة الاعمال | 1 – أ. د / عمرو عبد المجيد غنايم |
| مشرفاً | استاذ ادارة الاعمال | 2 – أ. د / على محمد عبد الوهاب |
| عضواً | استاذ ادارة الاعمال | 3 – أ. د / محمود محمد السيد |

كلية التجارة – جامعة عين شمس
تاريخ البحث : / / 2009

الدراسات العليا :

احتوت الرسالة بتاريخ :	ختم الاجازة :
2009 / /	2009 / /
موافقة مجلس الجامعة :	موافقة مجلس الكلية :
2009 / /	2009 / /

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه
الطيبين الطاهرين وبعد ..

يسعدنى ويشرفنى وقد وفقنى الله لانجاز هذا العمل ان انتقدم بوافر الشكر وعظيم
الامتنان والتقدير الى :

الاستاذ الدكتور / على عبد الوهاب استاذ ادارة الاعمال فى كلية التجارة بجامعة
عين شمس لقبوله الاشراف على هذه الرسالة ومتابعتها للباحث برغم مشاغله الكثيرة
والتي كلما ازدادت مسؤولياته ازداد وقته للباحث واستفساراته والذي تعهدنى بتقديم
النصيحة والمشورة وكان لارائه القيمة وتوجيهاته المتميزة اكبر الاثر فى انجاز هذا
العمل

فلسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير جزاء ومتعه برافر الصحة
والعافية .

الاستاذ الدكتور لقبوله المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة والذي
كان لمؤلفاته المميّزة فى مجال ادارة الاعمال اثر كبير فى مساعدة الباحث واغناء هذا
البحث

فلسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير جزاء ومتعه بوافر الصحة
والعافية .

الاستاذ الدكتور لقبوله المشاركة فى لجنة المناقشة والحكم على هذه الرسالة والذي
كان لمؤلفاته المميّزة فى مجال ادارة الاعمال اثر كبير فى مساعدة الباحث واغناء هذا
البحث

فلسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير جزاء ومتعه بوافر الصحة
والعافية .

وأخيرا يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير والامتنان لكل من ساعده ووقف الى
جانبه فى جميع مراحل إعداد هذا البحث .
والشكر لله أولا والحمد لله رب العالمين

الباحث

قائمة المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
الفصل الأول : الاطار المنهجي للباحث :	
1 / 1 – مقدمة البحث	1
2 / 1 – مشكلة البحث	2
3 / 1 – اهداف البحث	4
4 / 1 – فروض البحث	5
5 / 1 – أهمية البحث	5
6 / 1 – أسلوب البحث	6
7 / 1 – مجتمع البحث	6
8 / 1 – تحليل البيانات	7
9 / 1 – خطة البحث	8
10 / 1 – الدراسات السابقة	9
الفصل الثاني : أساسيات التميز	
1 / 2 المقدمة	14
2 / 2 المبحث الأول : $\text{٢٠٠٠} \text{ } \text{H} \text{ } \text{K} \text{ } \text{E} \text{ } \text{u} \text{ } \text{}$	16
3 / 2 المبحث الثاني : $\text{q} \text{ } \text{A} \text{ } \text{5} \text{ } \text{K} \text{ } \text{J} \text{ } \text{D} \text{ } \text{}$	27
4 / 2 المبحث الثالث : $\text{٢٠٠٠} \text{ } \text{K} \text{ } \text{V} \text{ } \text{N} \text{ } \text{b} \text{ } \text{E} \text{ } \text{F} \text{ } \text{}$	35
- الفصل الثالث : مهارات التحسين والتطوير المستمر	
1 / 3 المقدمة	42

43	2 / 3 المبحث الأول : $\zeta \epsilon \acute{\iota} \omega \zeta$ s
47	3 / 3 المبحث الثانى : $qL\mathfrak{F} o d \epsilon \&$
53	4 / 3 المبحث الثالث : $\grave{a} u \mathfrak{u} K \acute{E} \zeta \acute{\iota} \omega \zeta \acute{A} \zeta \acute{\iota} \acute{A} \acute{E} \acute{A} \mathfrak{U} \mathfrak{H} \mid d5$ $\zeta \acute{N} \epsilon$ إلى التميز
الفصل الرابع : الدراسة الميدانية	
61	: تحليل ومناقشة الدراسة الميدانية
64	: مناقشة فروض البحث
107	: النتائج
117	: الإطار المقترح للبحث
132	: التوصيات
138	: المراجع
140	: الملاحق
	: ملخص البحث

)
)
)
)
)
)
)
)
)

قائمة الجداول

م	موضوع الجدول	رقم الصفحة
1	العاملون بادارات القطاع	6
2	المتغيرات التى تتصل بفلسفة القطاع والثقافة التنظيمية للعاملين بها وتعوق تطبيق التحسين المستمر وتحقيق التميز	64
3	مدى توافر نظم جيدة للتشغيل بين كافة الاطراف المعنية داخل القطاع	66
4	اسباب توافر نظم جيدة للتشغيل بين كافة الاطراف المعنية بالقطاع .	66
5	المتغيرات التى تتصل باساليب التشغيل القائمة داخل القطاع وتعوق تحقيق التميز .	67
6	التحليل الاحصائى لمدى توافر نظم التشغيل بين كافة الاطراف المعنية بالقطاع .	68
7	التحليل الاحصائى للمتغيرات التى تعوق تحقيق التميز فى قطاع معلومات الطيران .	69
8	القصور فى الهيكل التنظيمى ويعوق تحقيق التميز .	71
9	التخطيط الجيد للتدريب داخل القطاع لخدمة عمليات التحسين المستمر	72
10	التخطيط الجيد للتدريب داخل القطاع لخدمة عمليات التحسين المستمر	73
11	اهتمام القطاع بتدريب الادارة بمختلف مستوياتها .	73
12	تشجيع القطاع للعاملين على مواصلة تعليمهم وتنمية قدراتهم .	74
13	التحليل الاحصائى لمعوقات تحقيق التميز .	74
14	التكرارات والنسب للاسئلة (نعم / لا) للفرض الثالث .	78
15	مدى رضاء العاملين عن الخدمات المقدمة اليهم .	81
16	اسباب عدم رضاء العملاء عن الخدمات المقدمة اليهم .	82
17	نسب وتكرارات اهداف الجودة فى القطاع .	83
18	الاهداف التى تعمل ادارات القطاع على تحقيقها .	85
19	القصور فى الهيكل التنظيمى يعوق تطبيق اسلوب ادارة الجودة الشاملة .	86
20	اسباب القصور فى النظم والهيكل التنظيمى تعوق تطبيق اسلوب الجودة الشاملة .	87

89	القصور فى النظم الفنية والادارية تعوق تطبيق اسلوب ادارة الجودة الشاملة والتحسين المستمر .	21
89	اسباب القصور فى النظم الفنية والادارية لتى تعوق تطبيق الجودة الشاملة والتحسين المستمر .	22
91	التحليل الاحصائى لمعوقات اسلوب ادارة الجودة الشاملة وواجه القصور المختلفة لاجابات المستقصى منهم داخل القطاع .	23
93	التحليل الاحصائى للقصور فى الهيكل التنظيمى يعوق تطبيق اسلوب ادارة الجودة الشاملة .	24
94	التحليل الاحصائى لاسباب القصور فى النظم والهيكل التنظيمى ويعوق تطبيق اسلوب ادارة الجودة الشاملة فى القطاع .	25
96	التحليل الاحصائى لواجه القصور فى النظم الفنية والادارية تعوق تطبيق اسلوب ادارة الجودة والتحسين المستمر .	26
97	التحليل الاحصائى لواجه القصور فى النظم الفنية والادارية تعوق تطبيق اسلوب ادارة الجودة والتحسين المستمر .	27
98	الحليل الاحصائى لمدى توافر لجان فنية / ادارية لمراجعة اداء القطاع	28
100	التحسين وتعلم مهارات القيادة .	29
100	لتحليل الاحصائى لمدى تعلم مهارات القيادة من التحسين .	30
101	التميز والتحسين والمشاركة بالافكار وحل المشكلات وتحقيق معدلات اداء مرتفعة .	31
101	التحليل الاحصائى للتميز ومدى علاقته بالتحسين والمشاركة بالافكار وحل المشكلات وتحقيق معدلات اداء مرتفعة .	32
102	امكانية التعبير عن الرأى وممارسة حرية النقد من خلال التميز .	33
103	التحليل الاحصائى لامكانية التعبير عن الرأى وممارسة حرية لنقد من خلال التميز .	34
104	ترتيب المتغيرات التى تعوق تحقيق التميز فى قطاع معلومات الطيران	35
105	لتحليل الاحصائى للمتغيرات التى تعوق تحقيق التميز .	36

قائمة الاشكال

م	عنوان الشكل	الصفحة
1	العلاقة بين ادارة الجودة الشاملة ونظام الايزو 9000 .	20
2	تقسيم المسؤولية .	28
3	طريقة مشروع استراتيجية التحسين .	29
4	طريقة مشروع استراتيجية التحسين .	31
5	طريقة مشروع استراتيجية التحسين .	33
6	خطوات تدريب فريق العمل وتنمية المهارات لدعم التطبيق	39
7	الطريقة المثالية لحل المشكلات .	50
8	نموذج ديمنج للتحسين	53
9	زيادة قيمة الشركة من التحسين .	55
10	اهمية بطاقة الوصف	123
11	الخطوات المبدئية والنهائية لتطبيق الاطار المقترح للتميز في قطاع معلومات الطيران .	125

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

(قالوا سبحانك لا علم لنا إلا ما

علمتنا إنك انت العليم الحكيم)

صدق الله العظيم

(سورة البقرة الايه 32)

الفصل الاول

الاطار المنهجي للبحث

مقدمة :

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في المنظمات الحديثة حيث انها تعد في نظر الكثير من علماء الادارة احد اهم مصادر المنظمة الرئيسية شأنها في ذلك شأن الالات والخامات ورأس المال وذلك نظراً للدور الحيوى والهام الذى تقوم به المعلومات بأنواعها المتعددة من تقديم العديد من الخدمات للمستويات الفنية والادارية المختلفة ويأتى القرن الواحد والعشرون وقد تكاثر على المديرين والمنظمات مجموعة متكاملة من المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية ومن اهم هذه المتغيرات :

- التكتلات الاقتصادية والاقليمية والعالمية .
- قوة الشركات متعددة الجنسيات .
- الآثار التنافسية لاتفاقية الجات .
- تكنولوجيا المعلومات ومعوقات تطبيقها .

ويعيش العالم الان في ظل ظاهرة العولمة مع عالم يتلاشى فيه تأثير الحدود الجغرافية والسياسية كما تلاشت فيه الحواجز الفكرية بين الدول ويتمثل التحدى الحقيقى لظاهرة العولمة في مدى الاستعداد المعلوماتى لهذه الظاهرة والمتمثل في عمق المعرفة وكذلك امكانية التفاوض الدولى مع منظمات تنتمى إلى ثقافات متعددة .

ويعتبر قطاع معلومات الطيران من اهم القطاعات التى توفر المعلومات اللازمة لادارة الحركة الجوية , لذلك فقد ركزت الدول المتقدمة والدول النامية على السواء من خلال المنظمة العالمية للطيران المدني (ICAO) على تطوير البنية الاساسية للمعلومات لبناء صناعة قومية تعتمد على التكنولوجيا المتقدمة مع اعداد اجيال من الشباب القادر على التعامل مع هذه التكنولوجيا وتطويرها لخدمة الحركة الجوية وصولاً إلى التميز في خدمات قطاع معلومات الطيران .