



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

تطبيق منهجية الابتكار كمدخل لتحسين القدرة التنافسية

"دراسة ميدانية على قطاع خدمات الهاتف المحمول"

**Applying The Creativity Methodology As an
Approach to Improve The Competitive Abilities**

"An Empirical Study on the Mobile Phone Services Sector"

رسالة مقدمة

للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

مقدمة من:

محمود سامح أحمد أحمد يوسف

المعيد بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

تحت إشراف:

الأستاذ الدكتور: أسامة محمود فريد

أستاذ (م) بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

الدكتور: طارق عبد الله خاطر

المدرس بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

١٤٣٧ هـ - ٢٠١٦ م



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

صفحة العنوان

أسم الباحث: محمود سامح أحمد أحمد يوسف.

عنوان الرسالة: تطبيق منهجية الابتكار كمدخل لتحسين القدرة التنافسية
"دراسة ميدانية على قطاع خدمات الهاتف المحمول"

الدرجة العلمية: درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

تحت إشراف:

✍ **أ.د: أسامة محمود فريد** "أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالكلية"

✍ **د: طارق عبد الله خاطر** "مدرس إدارة الأعمال بالكلية"

القسم التابع له: قسم إدارة الأعمال.

الشعبة: شعبة الإنتاج.

أسم الكلية: كلية التجارة.

الجامعة: جامعة عين شمس.

سنة المنح: ١٤٣٧ هـ - ٢٠١٦ م

الوظيفة: المعيد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس.

للتواصل: dr.mahmoud.eltaybcommerce.asu.edu.eg



جامعة عين شمس
كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

أسم الباحث: محمود سامح أحمد أحمد يوسف.

عنوان الرسالة: تطبيق منهجية الابتكار كمدخل لتحسين القدرة التنافسية
"دراسة ميدانية على قطاع خدمات الهاتف المحمول"

الدرجة العلمية: درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

لجنة الحكم والمناقشة:

رئيساً

أ.د: سيد محمود الخولي

"أستاذ إدارة الأعمال ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا بالكلية"

عضواً

أ.د: صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين

"أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة حلون"

عضواً ومشرفاً

أ.د: أسامة محمود فريد

"أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالكلية"

تاريخ البحث: ٢٠١٦/..../....م

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة

ختم الإجازة

٢٠١٦/..../....م

بتاريخ

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

٢٠١٦/..../....م

بتاريخ

٢٠١٦/..../....م

بتاريخ

بسم الله الرحمن الرحيم

"وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَالِمٌ"

صدق الله العظيم (١)

(١). القرآن الكريم، "سورة يوسف"، آية ٧٦.

شُكْرُكَ تَقَاتِي

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم عليّ بنعمة العقل والدين، الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنتهدي لولا أن هدانا الله، الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) وعلى آله وصحبه أجمعين،

وقد قال رسول الله (صلى الله عليه وسلم) في حديثه الشريف:-

"من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه" ... (١)
وأثني ثناء وفاء وتقديراً وإعترافاً مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر إلى من تعجز كل كلمات الشكر وعبارات الثناء عن الوفاء بحقوقها يا من يقف التكريم حائراً عاجزاً عن تكرمهم وأخص بالذكر:

استاذي الجليل ومعلمي الفاضل الاستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية تجارة جامعة عين شمس
وعضو جمعية منسا العالمية للعابرة ببريطانيا،

أتقدم لسيادتكم بجزيل الشكر والعرفان لتفضل شخصكم الكريم بالإشراف على هذه الرسالة، ولعطاء سيادتكم الوفور ونصائحكم السديدة التي ساهمت في إخراج هذه الرسالة في صورتها، ولا يمكن أن أنسى توجيهات سيادتكم البناءة وعطاءكم غير المحدود من العلم والوقت والجهد لإخراج هذه الرسالة إلى النور، فلقد كنت نعم معين للباحث، وسراجاً يهتدي به إلى سبيل العلم والمعرفة، وأدعو الله العلي القدير أن يزيدكم علماً إلى علمكم.

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير، وعظيم العرفان والامتنان:

للاستاذي الجليل الدكتور/ طارق عبدالله خاطر

مدرس إدارة الأعمال بكلية تجارة جامعة عين شمس

والذي أسر الباحث بسعة علمه، وحسن تعامله، وتعهده بتقديم النصيحة والمشورة، فلقد كان لفيض علمه، وعظيم توجيهاته السديدة الأثر البالغ في إخراج هذه الرسالة في صورتها الحالية، فجزاه الله خير الجزاء، وله كل الشكر والتقدير.

(١). حديث شريف، "رواه أبو داود، ١٦٧٢".

كما يتوجه الباحث بأسمى آيات الشكر والتقدير، إلي لجنة المناقشة والحكم:

لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي

أستاذ إدارة الأعمال، ووكيل الكلية لشئون الدراسات العليا والبحوث، وأمين اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين لإدارة الأعمال بجمهورية مصر العربية،

وذلك لموافقة سيادته في المشاركة في لجنة الحكم ومناقشة الرسالة، رغم جسامه أعبائه وعظيم مسؤولياته، فله من الباحث عظيم الشكر والإمتنان، فقد تعلم الباحث من سيادته الكثير، ليس علماً فقط وإنما تعلم منه المعنى الحقيقي للأستاذية من تواضع ومد يد بالعون لكل زميل أو باحث والعمل دائم على جمع شمل العاملين معه كأسرة واحدة، جعله الله عوناً للبحث العلمي والباحثين وجزاه الله عني خير الجزاء.

لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور / صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين

أستاذ إدارة الأعمال ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة حلوان،

لتفضل سيادته بالموافقة على المشاركة في لجنة الحكم على الرسالة بالرغم من كثرة شواغله وإرتباطاته، ليفيد الباحث بعلمه ويثري المناقشة بملاحظاته القيمة التي طالما أضافت للباحثين في مجال الإدارة، وقد شرف الباحث بمعرفته، متمنعه الله بموفور الصحة والعافية وجعل علمه زخراً له، فله من الباحث عظيم الشكر والإمتنان، وجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير:-

لأستاذي الفاضل الأستاذ الدكتور / مدحت عبد العال

أستاذ الإحصاء، ورئيس قسم الإحصاء بكلية تجارة عين شمس،

لما بذله من مجهود رائع في مساعدة الباحث في اتمام الدراسة الميدانية من أجل أخراج الرسالة بأفضل صورة ممكنة وعلى عطائه غير المحدود من العلم والوقت والجهد والإهتمام بهذا العمل فكان نعم المعلم والموجه.

كما يتقدم الباحث بجزيل الشكر والعرفان:-

لجميع الأساتذة بكلية التجارة - جامعة عين شمس على الوقت والجهد والعون الذي قدموه للباحث، كما تتقدم أيضاً بالشكر والتحية لكل من ساهم وعاون في إخراج هذا البحث بصورته الحالية.

إهداء

إلى ضياء قلبي ونور بصري،

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم (عليه الصلاة والسلام).

إلى نبع الحنان المتدفق، إلى التي تحت قدميها تكمن جنات الخلد، إلى التي سهرت الليالي،

إلى أمي الحنونة الغالية

إلى قدوتي الأولى الذي زرع في حب العمل والعلم، إلى مصدر شجعتني في الحياة،

إلى والدي العزيز

إلى من يرون نجاحهم في نجاحي ويؤثرون على أنفسهم،

إلى إخواتي (محمد، أحمد)، وأختي الغالية (أم حنين)

إلى حبيبتي ونور عيني التي طالما ساندتني وآزرتني في أصعب المواقف،

إلى خطيبتي الحبيبة (هبة)

إلى أساتذتي الذين شجعوني، وأعانوني على مواصلة الدراسة،

إلى كل الأصدقاء والأحبة،

وإلى كل من وقف إلى جانبي، ومد لي يد العون والمساعدة،

حتى تمكنت من إنجاز هذا العمل، إليهم جميعاً أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع.

وختاماً:

لا يدعى الباحث أن هذه الرسالة المتواضعة قد خلت من أى عيب أو نقص، فالكمال لله وحده عز وجل ويتمنى الباحث أن تحوز هذه الرسالة رضا المطلع عليها وأن تكون إضافة للمكتبة العربية بإذن الله.

وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين،،،،

الباحث

قوائم البحث

تتضمن قوائم البحث القوائم التالية وهي:

- قائمة المحتويات.
- قائمة الأشكال.
- قائمة الجداول.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الفهرس
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
٣	١/١: مقدمة البحث.
٩	٢/١: مصطلحات البحث.
٤٤ : ١١	٣/١: الدراسات السابقة.
٤٥	٤/١: محددات البحث.
٥١ : ٤٦	٥/١: مشكلة البحث.
٥٢ : ٥١	٦/١: متغيرات البحث.
٥٤: ٥٣	٧/١: فروض البحث.
٥٥	٨/١: أهداف البحث.
٥٧ : ٥٦	٩/١: أهمية البحث.
٥٧	١٠/١: تصميم البحث.
٦٠ : ٥٨	١/١٠/١: مجتمع وعينة البحث.
٦١	٢/١٠/١: أسلوب ومنهج البحث
٦٣ : ٦٢	٣/١٠/١: أسلوب تحليل البيانات.
٦٣	٤/١٠/١: هيكل البحث.
٦٥	الفصل الثاني: منهجية الابتكار
٦٧	٢. تمهيد الفصل.
٧٣ : ٦٨	١/٢: حتمة الحاجة إلى الابتكار.