



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



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.

Since 1950

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

أ^م 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"

عضوأ

أ.د. صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين

"أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة حلوان"

عضوأ ومشرقاً

أ.د. أسامة محمود فريد

"أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالكلية"

تاريخ البحث:/...../٢٠١٦م

الدراسات العليا عين شمس

أجيزت الرسالة

ختم الإجازة

م...../...../٢٠١٦م

بتاريخ

موافقة مجلس الجامعة

موافقة مجلس الكلية

م...../...../٢٠١٦م

بتاريخ

م...../...../٢٠١٦م

بتاريخ

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيمِ

"وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ"

صدق الله العظيم (١)

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

سُبْحَانَ رَبِّكَ رَبِّ الْعَالَمِينَ

أشكر الله العلي القدير الذي أنعم على بنعمة العقل والدين، الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كانا لتهدي لولا ان هدانا الله، الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم) وعلى آله وصحبه أجمعين،

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

"من صنع إليكم معروفاً فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه به فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه" ... (٢)
وأثني ثناء وفاءً وتقديراً وإعترافاً مني بالجميل أتقدم بجزيل الشكر إلى من تعجز كل كلمات الشكر وعبارات الثناء عن الوفاء بحقهم يا من يقف التكريم حائراً عاجزاً عن تكريمهم وأخص بالذكر:

استاذى الجليل ومعلمى الفاضل الاستاذ الدكتور/ أسامة محمد فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية تجارة جامعة عين شمس
عضو جمعية منساق العالمية للعابرة ببريطانيا،

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

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر والتقدير، وعظيم العرفان والامتنان:

للأستاذى 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 لفيف 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، إلى لجنة المناقشة والحكم:

لأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الذولي

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 ومديد بالعون لكل زميل أو باحث وعمل دائم على جمع شامل العاملين معه كأسرة واحدة، جعله الله عوناً للبحث العلمي والباحثين وجزاه الله عنى خير الجزاء.

لأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور/ صلاح الدين إسماعيل صلاح الدين

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

لتفضل سيادته بموافقة على المشاركة في لجنة الحكم على الرسالة بالرغم من كثرة شواغله وإرتباطاته، ليفيد الباحث بعلمه ويشري المناقشة بمخالحظاته القيمة التي طالما أضافت للباحثين في مجال الإدارة، وقد شرف الباحث بمعرفته، متعمد الله بموفور الصحة والعافية وجعل علمه زخرأً له، فله من الباحث عظيم الشكر والإمتنان، وجزاه الله عنى خير الجزاء.

كما أتقدم بأسمى آيات الشكر والتقدير:-

لأستاذ الفاضل الأستاذ الدكتور/ محدث عبد العال

أستاذ الإحصاء، ورئيس قسم الإحصاء بكلية تجارة عين شمس،

لما بذله من مجهد رائع في مساعدة الباحث في اتمام الدراسة الميدانية من أجل إخراج 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 بصورةه الحالية.

إِهْلَاءَ

إلى ضياء قلبي ونور بصرى،

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

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

إِلَى أَهْلِي الْحَنْوَنَةِ الْفَالِيَّةِ

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

إِلَى وَالَّدِي الْعَزِيزِ

إلى من يرون نجاحهم في نجاحي و يؤثرون على أنفسهم،

إِلَى إِدْوَاتِي (مُحَمَّدٌ، أَحْمَدٌ)، وَأَخْتِي الْفَالِيَّةِ (أُمُّ حَنْبِيلٍ)

إلى حبيبتي و نور عيني التي طالما ساندتنى و آزرتنى في أصعب المواقف،

إِلَى خَطِيبِي الْحَبِيبَةِ (هَبَّة)

إلى أساتذتي الذين شجعوني، وأعانوني على مواصلة الدراسة،

إِلَى كُلِّ الْأَصْدِقَاءِ وَالْأَحْبَةِ،

وَإِلَى كُلِّ مَنْ وَقَفَ إِلَيْيَّ، وَمَدَ لِي يَدَ الْعُونَ وَالْمَسَاعَةِ،

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

وَخَتَاماً:

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

وَآخِرُ دُعَوَانَا أَنَّ الدَّمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ،،،

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	مقدمة البحث.	١/١:
٩	مصطلحات البحث.	١/٢:
٤٤ : ١١	الدراسات السابقة.	١/٣:
٤٥	محددات البحث.	١/٤:
٥١ : ٤٦	مشكلة البحث.	١/٥:
٥٢ : ٥١	متغيرات البحث.	١/٦:
٥٤: ٥٣	فرض البحث.	١/٧:
٥٥	أهداف البحث.	١/٨:
٥٧ : ٥٦	أهمية البحث.	١/٩:
٥٧	تصميم البحث.	١/١٠:
٦٠ : ٥٨	مجتمع وعينة البحث.	١/١١:
٦١	أسلوب ومنهج البحث	١/١٢:
٦٣ : ٦٢	أسلوب تحليل البيانات.	١/١٣:
٦٣	هيكل البحث.	١/١٤:
٦٥	الفصل الثاني: منهجية الابتكار	
٦٧	تمهيد الفصل.	.٢
٧٣ : ٦٨	حتمة الحاجة إلى الابتكار.	١/٢: