

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكروفيلم



جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكرو فيلم

قسم

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



يجب أن

تحتفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار





إطار مقترح لتطبيق النموذج الأوروبي للتميز لرفع كفاءة النقل النهري
دراسة ميدانية على الهيئة العامة للنقل النهري بمدينة القاهرة الكبرى

**A Proposed Framework for Applying European Excellence Model
to Increase River Transportation Efficiency**

An Empirical Study on River Transport Authority in Greater Cairo

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

الباحثة

شيماء سعد الدين حافظ

إشراف

د/ أحمد عادل سلام

مدرس إدارة الأعمال

كلية التجارة – جامعة عين شمس

أ.د/ أسامة محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال (م)

كلية التجارة – جامعة عين شمس



صفحة العنوان

أسم الباحثة: شيماء سعد الدين حافظ.

عنوان الرسالة: إطار مقترح لتطبيق النموذج الأوروبي للتميز لرفع كفاءة النقل النهري " دراسة ميدانية على الهيئة العامة للنقل النهري بمدينة القاهرة الكبرى"
الدرجة العلمية: درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

تحت إشراف:

- أ.د: أسامة محمود فريد "أستاذ إدارة الأعمال المساعد بالكلية"
- د: أحمد عادل سلام "مدرس إدارة الأعمال بالكلية"

القسم التابع له: قسم إدارة الأعمال.

أسم الكلية: كلية التجارة.

الجامعة: جامعة عين شمس.

سنة المنح: ١٤٤١ هـ / ٢٠٢١ م



رسالة ماجستير

أسم الباحث: شيماء سعد الدين حافظ.

عنوان الرسالة: إطار مقترح لتطبيق النموذج الأوروبي للتميز لرفع كفاءة النقل النهري " دراسة ميدانية على الهيئة العامة للنقل النهري بمدينة القاهرة الكبرى"
الدرجة العلمية: درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولي (رئيساً)

أستاذ إدارة الإنتاج بكلية التجارة- جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور/ حاتم سعد قابيل (عضواً)

أستاذ إدارة الأعمال – كلية التجارة- جامعة المنصورة

الأستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد (مشرفاً)

أستاذ إدارة الأعمال المساعد بكلية التجارة- جامعة عين شمس

الدراسات العليا

أجيزت الرسالة :

ختم الإجازة

بتاريخ/...../٢٠٢١م

موافقة مجلس الجامعة:

موافقة مجلس الكلية:

بتاريخ/...../٢٠٢١م

بتاريخ/...../٢٠٢١م

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ
أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ
خَبِيرٌ ﴾

صدق الله العظيم

سورة المجادلة (١١)

الإهداء

إلى أبي الحبيب

هذا ما كنت تتمناه، شجعتني على تحقيق هدفي، وعلمتني حب العمل والتفاني والإخلاص فيه،
بارك الله في عمرك وأدام عليك الصحة والعافية.

إلى أمي الحبيبة

رداً لبعض من فضلك، وحباً وعرفاناً وتقديراً لما بذلتيه من جهد في تربيتي وتعليمي، أطال الله
في عمرك ومتعك بالصحة والعافية وراحة البال.

إلى أبنتي الحبيبة

مصدر السعادة لدى

إلى زوجي الحبيب (د/ هيثم)

أسمى رموز الإخلاص والوفاء ورفيق الدرب.

إلى إخوتي أحنائي

شكراً على مساندتكم ودعائكم لي بالتوفيق وفقكم الله لما يحبه ويرضاه.

الباحثة

شكر وتقدير

تتقدم الباحثة بخالص الشكر إلى من تقصر كل كلمات الشكر وعبارات الثناء عن الوفاء بحقه يا من يقف التكريم حائراً عاجزاً عن تكريمك يا من أتينا بالتقدير كله فما وفي ببعض قدرك إلى أستاذي الجليل **الأستاذ الدكتور/ أسامة محمود فريد** لإشراف سيادته على هذا العمل وعلى عطائه غير المحدود من العلم والوقت والجهد والاهتمام بهذا العمل وإخراجه في أفضل صورة ممكنة فكان نعم المشرف والمعلم؛ وأرجوا أن أكون قد وفقت في تقديم ما يرضيه وما يليق باسمه الكبيرة ومكانته العلمية التي كان لي عظيم الشرف أن أضعها على بحثي العلمي.

كما تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير والعرفان والامتنان إلى أستاذي **العالم الجليل الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولي** أستاذ إدارة الإنتاج وعميد الكلية السابق، وذلك لتكرم سيادته باستقطاع جزء من وقته الثمين لرئاسة لجنة المناقشة والحكم على الرسالة وهو ما يعد فرصة عظيمة لا تتكرر للاستفادة من علم سيادته وتوجيهاته، بل يعد أثراً للرسالة وشرفاً عظيماً للباحثة، اللهم أجزه عني وعن الباحثين خير الجزاء ويديم عليه نعمة الصحة والعلم وحسن الخلق ومتعه بالصحة والعافية.

كما تتوجه الباحثة بخالص الشكر والتقدير إلى **الأستاذ الدكتور/ حاتم سعد قابيل** أستاذ إدارة الأعمال بكلية التجارة – جامعة المنصورة؛ على تفضله بقبول الاشتراك في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، وهو ما يعد فرصة عظيمة لا تتكرر للاستفادة من علم سيادته وتوجيهاته، بل يعد أثراً للرسالة وشرفاً عظيماً للباحثة، سائل المولى عز وجل أن يجزيه خير الجزاء ويديم عليه نعمة الصحة والعلم وحسن الخلق.

كما أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى **الدكتور/ أحمد عادل سلام** المدرس بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة جامعة عين شمس، وذلك لتقبل سيادته مشكوراً بالاشتراك في الإشراف على هذه الرسالة، ولما قدمه للباحثة من نصح وإرشاد ودعم معنوي طوال فترة إعداد الرسالة، سائل المولى عز وجل أن يزيدها من علمه ويمتعه بالصحة والعافية.

كما تتقدم الباحثة بخالص الشكر والعرفان إلى كل من ساعد في إنجاز هذا العمل ولكل من تكرم وسمح بتطبيق الدراسة عليه جزي الله الجميع خير الجزاء ومتعهم بالصحة والعافية.

الـبـاحـثـة

ملخص الدراسة

اختبرت الدراسة دور تطبيق النموذج الأوروبي للتميز في رفع كفاءة النقل النهري، حيث تم تقسيم النموذج الأوروبي للتميز إلى سبعة أبعاد أساسية وهى: القيادة وثقافة المؤسسة، غايات المنظمة ورؤيتها وإستراتيجيتها، إشراك المعنيين، تحقيق الإستدامة، إدارة الأداء، إنطباعات المعنيين، الأداء الإستراتيجي والتشغيلي؛ وطُبقت الدراسة على الهيئة العامة للنقل النهري بمصر؛ تم استخدام اسلوب الحصر الشامل وتوزيع ٤٩٩ قائمة استقصاء على العاملين بالهيئة، اس وبلغت نسبة الاستجابة (٨٤%) بواقع (٤٢٠) قائمة، وقد تم أستبعاد (٢٢) قائمة لعدم الأستيفاء، وبهذا يكون إجمالي عدد القوائم التي أجري عليها التحليل الإحصائي (٣٩٨) قائمة بنسبة (٧٩%)؛ وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن هناك تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية بين تطبيق النموذج الأوروبي للتميز بأبعاده (القيادة وثقافة المؤسسة، غايات المنظمة ورؤيتها وإستراتيجيتها، إشراك المعنيين، تحقيق الإستدامة، إدارة الأداء، إنطباعات المعنيين، الأداء الإستراتيجي والتشغيلي) وبين رفع كفاءة الهيئة العامة للنقل النهري؛ حيث بلغت قيمة معامل التحديد (0.895) (R^2)، أي أن المتغير المستقل النموذج الأوروبي للتميز بأبعاده مجتمعة، تفسر (٨٩.٥ %) من التباين في المتغير التابع (كفاءة النقل النهري)، أما النسبة الباقية (١٠.٥%) فقد ترجع إلى الخطأ العشوائي، أو لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى مسئولة عن تفسير جزء من المتغير التابع؛ من خلال قيم معاملات بيتا Beta أمكن ترتيب تأثير أبعاد النموذج الأوروبي للتميز على المتغير التابع (كفاءة النقل النهري)، من حيث الأهمية النسبية فى التأثير على المتغير التابع كما يلى: (الأداء الإستراتيجي والتشغيلي، تحقيق الإستدامة، إشراك المعنيين، إدارة الأداء، إنطباعات المعنيين، القيادة وثقافة المؤسسة، غايات المنظمة ورؤيتها وإستراتيجيتها). كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية فى إدراك العاملين بالهيئة العامة للنقل النهري للنموذج الأوروبي للتميز بالنسبة للنوع، والعمر، وعدد سنوات الخبرة بالهيئة؛ فى حين يختلف إدراكهم للنموذج الأوروبي للتميز بإختلاف المستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي.

الكلمات الدالة: النموذج الأوروبي للتميز، القيادة، غايات المنظمة ورؤيتها وإستراتيجيتها، إشراك المعنيين، تحقيق الإستدامة، إدارة الأداء، إنطباعات المعنيين، الأداء الإستراتيجي، الأداء التشغيلي، الهيئة العامة للنقل النهري.

Abstract

The study examined the role of applying the European model of excellence in raising the efficiency of river transport, as the European model of excellence was divided into seven basic dimensions, which are: leadership and the culture of the organization, the goals of the organization and its vision and strategy, stakeholder involvement, achieving sustainability, performance management, stakeholder impressions, strategic and operational performance; The study was applied to the Public Authority for River Transport in Egypt. A comprehensive inventory method was used and 499 survey lists were distributed to the Authority's employees, and the response rate was (84%) by (420) lists, and (22) lists were excluded for non-compliance, and thus the total number of lists for which the statistical analysis was conducted is (398) List (79%). The study found a set of results, the most important of which is that there is a substantial statistical effect between the application of the European model of excellence in its dimensions (leadership and the culture of the institution, the goals of the organization and its vision and strategy, stakeholder involvement, achieving sustainability, performance management, perceptions of stakeholders, strategic and operational performance) and raising the efficiency of the public authority. For river transport, where the value of the coefficient of determination (R^2) was (0.895), meaning that the independent variable, the European model of distinction with its combined dimensions, explains (89.5%) of the variance in the dependent variable (river transport efficiency), while the remaining

percentage (10.5%) has Returns to random error, or to the failure to include other independent variables responsible for explaining part of the dependent variable; Through the values of the Beta coefficients, it was possible to arrange the effect of the dimensions of the European model of excellence on the dependent variable (river transport efficiency), in terms of relative importance in influencing the dependent variable as follows: (strategic and operational performance, achieving sustainability, stakeholder involvement, performance management, stakeholder perceptions. Leadership and culture of the organization, goals, vision and strategy of the organization). It was also found that there were no statistically significant differences in the perception of employees of the Public Authority for River Transport of the European model of excellence in relation to gender, age, and the number of years of experience in the authority. Whereas, their perception of the European model of excellence varies with educational level and job level.

Key words: EFQM, leadership, organization goals, vision and strategy, stakeholder involvement, achieving sustainability, performance management, stakeholder perceptions, strategic performance, operational performance, River Transport Authority.

قائمة المحتويات

الصفحة	الفهرس	
أ- ب	صفحة العنوان	
ج	الاية	
د	الإهداء	
هـ	الشكر والتقدير	
و- ح	الملخص	
ط- ل	المحتويات	
٣٦ - ١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
٤-١	مقدمة	١/١
٢٥ - ٥	الدراسات السابقة	١/٢
١٥-٥	الدراسات التي تناولت النموذج الأوروبي للتميز	١/٢/١
٢٣-١٥	الدراسات التي تناولت كفاءة الأداء للنقل النهري	١/٢/٢
٢٥-٢٣	التعليق على الدراسات السابقة	١/٢/٣
٢٨-٢٥	متغيرات الدراسة	١/٣
٣١-٢٩	مشكلة الدراسة	١/٤
٣٢-٣١	فروض الدراسة	١/٥
٣٣	أهداف الدراسة	١/٦
٣٤-٣٣	أهمية الدراسة	١/٧
٣٦-٣٤	منهج الدراسة	١/٨
٣٦	خطة الدراسة	١/٩
٧٣ - ٣٧	الفصل الثاني: النموذج الأوروبي للتميز	
٣٩-٣٨	مقدمة	٢/١
٤٢-٣٩	نشأة وتطور النموذج الأوروبي للتميز	٢/٢
٤٤-٤٢	فلسفة النموذج الأوروبي للتميز	٢/٣
٤٨-٤٤	مفهوم النموذج الأوروبي للتميز	٢/٤
٥٤-٤٨	مبادئ النموذج الأوروبي للتميز	٢/٥
٥٥	منطق رادار الذي يقوم عليه النموذج	٢/٦
٥٧-٥٦	خطوات تطبيق النموذج الأوروبي للتميز	٢/٧
٥٨-٥٧	فوائد تطبيق النموذج الأوروبي للتميز	٢/٨
٦٠-٥٨	معايير النموذج الأوروبي للتميز	٢/٩
٦٤-٦١	مقارنة بين نموذج التميز الأوروبي EFQM Model 2013 ونموذج التميز الأوروبي EFQM Model 2020	٢/١٠

تابع قائمة المحتويات

الصفحة	الفهرس
٧٣ - ٣٧	تابع الفصل الثاني: النموذج الأوروبي للتميز
٦٦-٦٤	الاعتراف بالتميز من نموذج المنظمة الأوروبية لإدارة الجودة EFQM
٦٧-٦٦	الاستدامة في نموذج التميز الأوروبي EFQM 2020
٧٣-٦٧	أهم نماذج إدارة التميز
٩٥-٧٤	الفصل الثالث: كفاءة النقل النهري
٧٦-٧٥	مقدمة
٨١-٧٦	نشأة وتطور النقل النهري في مصر
٨٤-٨١	أهمية النقل النهري
٨٨-٨٤	النقل النهري في مصر
٩٠-٨٨	مزايا النقل النهري
٩٢-٩٠	معوقات النقل النهري في مصر
٩٤-٩٣	خصائص النقل النهري
٩٥-٩٤	رؤية وتوجهات الحكومة المصرية للنقل النهري
١٢٥ - ٩٦	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية واختبار الفروض
٩٧	مقدمة
٩٩-٩٧	الدراسة الميدانية
١٠٤-٩٩	اختبار ثبات وصدق المقياس المستخدم في الدراسة
١٠٩-١٠٤	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية للمتغير المستقل
١١٠-١٠٩	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية للمتغير التابع
١١٢-١١١	الأحصاء الوصفي لعينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية
١٢٥-١١٢	نتائج اختبارات الفروض
١٤٢ - ١٢٦	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات والإطار المقترح للدراسة
١٣٦-١٢٧	المبحث الأول: النتائج والتوصيات
١٢٨	مقدمة
١٢٩-١٢٨	نتائج الدراسة النظرية
١٣٤-١٢٩	نتائج الدراسة الميدانية
١٣٦-١٣٤	توصيات الدراسة وآليات تنفيذها
١٣٦	البحوث المستقبلية المقترحة
١٤٢-١٣٧	المبحث الثاني: الإطار المقترح للدراسة
١٣٩-١٣٨	مقدمة
١٤٢-١٣٩	الإطار المقترح للدراسة