

بسم الله الرحمن الرحيم





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الالكتروني والميكرو فيلم



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





إطار مقترح لدور تطبيق إستراتيجية كايزين للتحسين المستمر
في تحسين جودة الخدمة

من خلال دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم بمدينة القاهرة

**A Proposed Framework for the Role of Implementing the Kaizen
Continuous Improvement Strategy in Improving Service Quality
A Field Study on Five Star Hotels in Cairo**

إعداد

لوجين محسن علي المغربي

بحث تكميلي لأستكمال متطلبات معادلة درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال لدرجة
الماجستير الأكاديمي في إدارة الأعمال

إشراف

د / ماجدة جبريل
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

أ.د / سيد محمود إسماعيل الخولي
أستاذ إدارة الإنتاج و العمليات
كلية التجارة - جامعة عين شمس

١٩ أغسطس ٢٠٢١



صفحة العنوان

إعداد: لوجين محسن علي المغربي.

عنوان الرسالة: إطار مقترح لدور تطبيق إستراتيجية كايزين للتحسين المستمر
في تحسين جودة الخدمة من خلال دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم بمدينة
القاهرة

الدرجة العلمية: بحث تكميلي لمعادلة درجة الماجستير المهني في إدارة الأعمال
لدرجة الماجستير الأكاديمي في إدارة الأعمال.

تحت إشراف:

- الأستاذ الدكتور/ سيد محمود إسماعيل الخولي "أستاذ إدارة الإنتاج و العمليات
بالكلية"

- الدكتورة/ ماجدة جبريل "مدرس إدارة الأعمال بالكلية"

القسم التابع له: قسم إدارة الأعمال.

أسم الكلية: كلية التجارة.

الجامعة: جامعة عين شمس.

سنة المنح: ١٤٤٢هـ / ٢٠٢١م

(ب)



بحث تكميلي للحصول على معادلة درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد: لوجين محسن علي المغربي.
عنوان البحث التكميلي: إطار مقترح لدور تطبيق إستراتيجية كايزرين للتحسين المستمر في تحسين جودة الخدمة من خلال دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم بمدينة القاهرة
الدرجة العلمية: بحث تكميلي لمعادلة درجة الماجستير في إدارة الأعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:
الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولي (رئيساً ومشرفاً)
أستاذ إدارة الإنتاج و العمليات و عميد الكلية السابق بكلية التجارة جامعة عين شمس
و مقرر اللجنة العلمية الدائمة للترقيات بالمجلس الأعلى للجامعات (إدارة الأعمال)
الأستاذ الدكتور/ محمد نمر علي (عضواً)
أستاذ إدارة الإنتاج بكلية التجارة جامعة سوهاج و أمين اللجنة العلمية الدائمة
للتترقيات بالمجلس الأعلى للجامعات (إدارة الأعمال)
الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمد (عضواً)
أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة عين شمس

الدراسات العليا
ختم الإجازة
أجيزت الرسالة :

بتاريخ/...../٢٠٢١م

موافقة مجلس الجامعة:
بتاريخ/...../٢٠٢١م

موافقة مجلس الكلية:
بتاريخ/...../٢٠٢١م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ

وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا

تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

الإهداء

إلى أبي الحبيب

قدوتي الأولى و نبراسي الذي ينير دربي، و الذي من علمني أن
أصمد أمام أمواج البحر الثائرة، و أعطاني و لم يزل يعطيني بلا
حدود، و من رفعت رأسي عالياً افتخاراً به.

إلى أمي الحبيبة

إذا كنت نجحت في حياتي فبسبب وجودك فيها، وإذا كنت إنسانة
صالحة في دنياي، فهذا يعود إلى حنانك الذي لم ينضب يوماً.

الباحثة

الشكر والتقدير

تتقدم الباحثة بخالص الشكر إلى من تقصر كل كلمات الشكر و عبارات الثناء عن الوفاء بحقه، يا من يقف التكريم حائرا عاجزا عن تكريمك، يا من أتينا بالتقدير كله فما وفى ببعض قدرك، إلى أستاذي الجليل الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولي أستاذ إدارة الإنتاج و العمليات والعميد السابق لكلية التجارة جامعة عين شمس، 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 الكبير ومكانته العلمية، التي كان لي عظيم الشرف أن أضعها على بحثي العلمي.

كما تتقدم الباحثة بأزكى التحيات و اجملها و انداها إلى الدكتورة الفاضلة ماجدة جبريل مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة عين شمس و المشرف الثاني على هذا البحث التكميلي، شاكراً لها جهودها الرائعة و كل ما قدمت و كل ما نصحت لي به، فحقيقة تتزاحم الكلمات و تتسابق العبارات لتنظم عقود الشكر و التقدير و الإعجاب لمقامها العلمي الكريم و عطائها الذي لا ينضب فلم تدخر جهداً في توجيهي فكانت نعم المعين و الموجه.

و أتقدم بأسمى آيات الأمتنان و التقدير و الثناء الى اساتذتي الأجلاء في لجنة المناقشة رئاسة و أعضاء لتفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث التكميلي فكانوا نعم أهل لتقويمه و سد خلله و تصحيح مواطن النقص فيه، سائلة المولى عز و جل ان يجزيهم عني خير الجزاء و هم:

الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولي (رئيساً ومشرفاً)

أستاذ إدارة الإنتاج و العمليات و عميد الكلية السابق بكلية التجارة جامعة عين شمس و مقرر اللجنة العلمية الدائمة للترقيات بالمجلس الأعلى للجامعات (إدارة الأعمال)

الأستاذ الدكتور/ محمد نمر علي (عضواً)

أستاذ إدارة الإنتاج بكلية التجارة جامعة سوهاج و أمين اللجنة العلمية الدائمة للترقيات بالمجلس الأعلى للجامعات (إدارة الأعمال)

الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدى (عضواً)

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة عين شمس

كما أتوجه بجزيل الشكر و العرفان الى كل من ساعد في إنجاز هذا العمل و لكل من تكرم و سمح بتطبيق الدراسة فجزى الله الجميع خير الجزاء و متعمهم بتمام الصحة و العافية.

الباحثة

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلي بيان دور إستراتيجية كايزن في تحسين جودة الخدمة في فنادق الخمس نجوم بمدينة القاهرة؛ ومن أجل تحقيق هدف الدراسة، قامت الباحثة بتقسيم إستراتيجية كايزن إلى أربعة أبعاد، تتمثل في: (التخطيط، التنفيذ، الفحص، الإستجابة)، كما قامت الباحثة بتقسيم أبعاد جودة الخدمة إلى خمسة أبعاد، تتمثل في: (الجوانب المادية، الإعتمادية، الإستجابة، الثقة، التعاطف). أتبعَت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بتوزيع إستمارة إستقصاء على عينة طبقية. وقد أشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود تأثير جوهري ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥%) لإستراتيجية كايزن بأبعادها الأربعة (التخطيط، التنفيذ، الفحص، الإستجابة)، على جودة الخدمة بأبعادها الخمسة (الجوانب المادية، الإعتمادية، الإستجابة، الثقة، التعاطف). و بناءً على ما توصلت اليه الباحثة من نتائج احصائية قدمت مجموعة من التوصيات لقطاع الفنادق بضرورة دمج مبادئ كايزن للتحسين المستمر بعملية صنع القرار فيها و التي من شأنها تحسين جودة الخدمات التي تقدمها لعملائها و تطويرها و مساعدتها على المنافسة في بيئة الأعمال الحالية و التي تتسم بالمنافسة الشديدة على الصعيدين المحلي و الدولي.

كلمات مفتاحية: إستراتيجية كايزن، إدارة التميز، الفحص، الإستجابة، الجوانب المادية، الإعتمادية، الإستجابة، الثقة، التعاطف.

إعداد: لوجين محسن علي المغربي.

عنوان الرسالة: إطار مقترح لدور تطبيق إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر في تحسين جودة الخدمة من خلال دراسة ميدانية على فنادق الخمس نجوم بمدينة القاهرة

القسم التابع له: قسم إدارة الأعمال- العمليات و إدارة الإنتاج.

فهارس الدراسة
١. فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
ج	الآية القرآنية
د	الإهداء
هـ	الشكر والتقدير
و	الملخص باللغة العربية
ز	فهارس الدراسة
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
١	مقدمة
٢	الدراسات السابقة
٣	الدراسات التي تناولت إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر
١١	الدراسات التي تناولت جودة الخدمة
٢١	التعليق على الدراسات السابقة
٢٣	الدراسة الإستطلاعية
٢٤	مشكلة الدراسة
٢٥	متغيرات الدراسة
٢٨	فروض الدراسة
٣١	أهداف الدراسة
٣١	أهمية الدراسة
٣٢	منهج الدراسة
٣٧	خطة الدراسة
٣٨	الفصل الثاني: إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر
٣٩	مقدمة
٤٠	مفهوم التحسين المستمر
٤٣	فوائد التحسين المستمر
٤٤	العناصر اللازمة لتحقيق التحسين المستمر
٤٦	مناهج التحسين المستمر
٤٧	ماهية إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر
٤٩	مفهوم إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر
٥٣	مبادئ كايزن
٥٤	متطلبات نجاح إستراتيجية كايزن
٥٥	أبعاد إستراتيجية كايزن
٥٨	أهمية إستراتيجية كايزن
٥٩	أهداف إستراتيجية كايزن

الصفحة	الفهرس	
تابع الفصل الثاني: إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر		
٥٩	أدوات إستراتيجية كايزن	٢/١٣
٦٣	معوقات تطبيق إستراتيجية كايزن	٢/١٤
٦٤	خلاصة الفصل الثاني	-
٦٦	الفصل الثالث: جودة الخدمة	
٦٧	مقدمة	٣/١
٦٧	مفهوم جودة الخدمة	٣/٢
٧١	أهمية جودة الخدمة	٣/٣
٧٢	متطلبات تحقيق جودة الخدمة	٣/٤
٧٣	أبعاد جودة الخدمة	٣/٥
٧٤	نماذج قياس جودة الخدمة	٣/٦
٧٩	خطوات تحقيق الجودة في تقديم الخدمة	٣/٧
٨٢	خصائص الخدمة	٣/٨
٨٣	خلاصة الفصل الثالث	-
٨٥	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية واختبار الفروض	
٨٦	مقدمة	٤/١
٨٦	الدراسة الميدانية	٤/٢
٨٨	اختبار ثبات وصدق المقياس المستخدم في الدراسة	٤/٣
٩٥	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية للمتغير المستقل	٤/٤
٩٧	مناقشة نتائج الدراسة الميدانية للمتغير التابع	٤/٥
٩٩	خصائص عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات الديموغرافية	٤/٦
١٠٠	نتائج اختبارات الفروض	٤/٧
١٠٠	نتائج اختبار الفرض الرئيسي	٤/٨
١٠٣	الفرض الفرعي الأول	
١٠٨	الفرض الفرعي الثاني	
١١٢	الفرض الفرعي الثالث	
١١٦	الفرض الفرعي الرابع	
١٢١	الفرض الفرعي الخامس	
١٢٥	خلاصة الفصل الرابع	-
١٢٨	الفصل الخامس: نتائج الدراسة و مناقشتها و توصياتها	
١٢٩	مقدمة	٥/١
١٢٩	نتائج الدراسة	٥/٢
١٣٤	المناقشة	٥/٣
١٣٥	توصيات الدراسة ومؤشرات القياس	٥/٤
١٤٦	البحوث المستقبلية المقترحة	٥/٥

الصفحة	الفهرس
١٤٧	قائمة المراجع
١٤٨	المراجع العربية
١٥١	المراجع الأجنبية
١٥٩	ملاحق الدراسة
١٦٠	استمارة الاستقصاء
١٦٧	ملخص الدراسة باللغة العربية
١٧٨	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية
	ملحق رقم ١
	ملحق رقم ٢
	ملحق رقم ٣

٢. فهرس الأشكال

رقم الصفحة	أسم الشكل	رقم الشكل
٢٨	الإطار المقترح للدراسة	١/١
٥٧	دورة ديمنج	١/٢
٧٠	جودة الخدمة على أساس التصورات والتوقعات من المستخدمين	١/٣
٧٥	نموذج الجودة	٢/٣
٧٦	نموذج الفجوة	٢/٤

٣. فهرس الجداول

رقم الصفحة	أسم الجدول	رقم الجدول
٣٤	مجتمع الدراسة – فنادق الخمس نجوم بمدينة القاهرة الكبرى	١/١
٤٢	مفهوم التحسين المستمر	١/٢
٤٧	أهم الفروق بين المنهج الياباني والمنهج الأمريكي للتحسين المستمر	٢/١
٤٩	معانى رموز كايزن باليابانية والأمريكية والعربية	٢/٢
٥٣	مفهوم إستراتيجية كايزن	٢/٣
٦٨	مفهوم جودة الخدمة	٣/١
٨٨	قيم المتوسط المرجح والاتجاه الخاص بمقياس ليكرات	٤/١
٩٠	ثبات المقياس لعبارات قائمة الاستقصاء باستخدام طريقة " ألفا كرومباخ" لمتغيرات الدراسة	٤/٢
٩١	نتائج تحليل Item-Total Statistics	٤/٣
٩٦	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لأبعاد إستراتيجية كايزن	٤/٤
٩٨	الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإستجابات عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمة	٤/٥