



بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ





شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم





جامعة عين شمس

التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

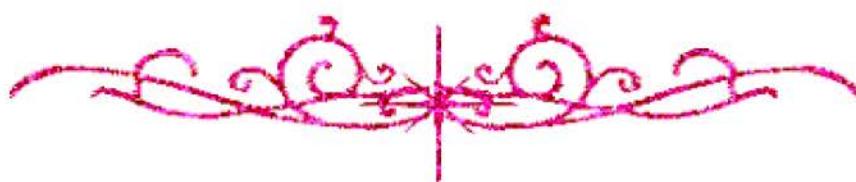
قسم

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



يجب أن

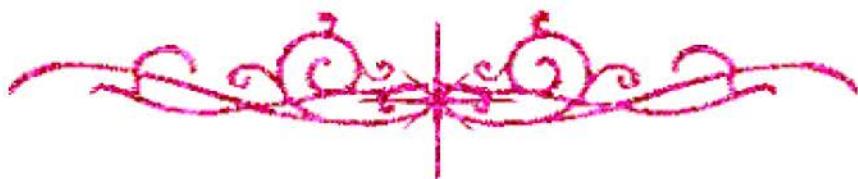
تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيداً عن الغبار





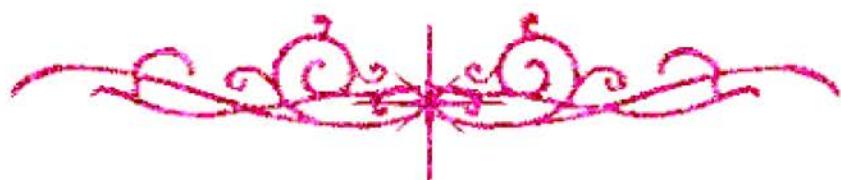
بعض الوثائق

الأصلية تالفة





بالرسالة صفحات
لم ترد بالاصل





إطار مقترن 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 الانتاج و العمليات
كلية التجارة - جامعة عين شمس

(٤)



صفحة العنوان

إعداد: لوجين محسن علي المغربي.

عنوان الرسالة: إطار مقترن دور 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 الانتاج 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: ٢٠٢١ هـ / ١٤٤٢ م

(ب)



بحث تكميلي للحصول على معادلة درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد: لوجين محسن علي المغربي.

عنوان البحث التكميلي: إطار مقتراح 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 في إدارة الأعمال.

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولي (رئيساً ومشرفاً)

أستاذ إدارة الانتاج 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 (عضوأ)

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

الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدي (عضوأ)

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة عين شمس

الدراسات العليا

أجازت الرسالة :

ختم الإجازة

بتاريخ/...../٢٠٢١ م

موافقة مجلس الجامعة:

بتاريخ/...../٢٠٢١ م

موافقة مجلس الكلية:

بتاريخ/...../٢٠٢١ م

(ج)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أَوْتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ يَعْلَمُ
مَا يَعْمَلُونَ

خَيْرٌ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

القرآن الكريم، سورة المجادلة، الآية رقم 11

الإله—داع

إلى أبي الحبيب

قدوتي الأولى و نبراسي الذي ينير دربي، و الذي من علمني أن
أcmd أممأمواج البحر الثائرة، و أعطاني و لم يزل يعطيني بلا
حدود، و من رفعت رأسى 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 يوما.

الباحثة

الشكر والتقدير

تتقدم الباحثة بخالص الشكر إلى من تنصر كل كلمات الشكر وعبارات الثناء عن الوفاء بحقه، يا من يقف التكريم حائراً عاجزاً عن تكريمه، يا من أتينا بالتقدير كله فما وفي ببعض قدرك، إلى أستاذِي الجليل **الأستاذ الدكتور سيد محمود الخولي** أستاذ إدارة الانتاج 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 تكون قد وفقت في تقديم ما يرضيه، وما يليق باسمه الكبير ومكانته العلمية، التي كان لي عظيم الشرف أن أضعها على بحثي العلمي.

كما تقدم الباحثة بأذكي التحيات وأجملها وانداها إلى **الدكتورة الفاضلة ماجدة جبريل مدرس إدارة الأعمال بكلية التجارة عين شمس** والمشرف الثاني على هذا البحث التكميلي، شاكرةً لها جهودها الرائعة وكل ما قدمت وكل ما نصحت لي به، فحقيقة تترافق الكلمات وتنساق العبارات لتنظم عقود الشكر والتقدير والإعجاب لمقامها العلمي الكريم وعطائها الذي لا ينضب فلم تدخل جهداً في توجيهي فكانت نعم المعين والموجه.

وأتقدم بأسمى آيات الأمتنان والتقدير والثناء إلى **استاذتي الأجلاء في لجنة المناقشة رئيسة وأعضاء لتفضيلهم بقبول مناقشة هذا البحث التكميلي** فكانوا نعم أهل لتقديره وسد خللاته وتصحيح مواطن النقص فيه، سائلةً المولى عز وجل أن يجزيهم عني خير الجزاء وهم:

الأستاذ الدكتور/ سيد محمود الخولي (رئيساً ومشرفاً)

أستاذ إدارة الانتاج 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 على (عضوأ)

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

الأستاذ الدكتور/ بسام محمد الأحمدى (عضوأ)

أستاذ مساعد بقسم إدارة الأعمال بكلية التجارة عين شمس

كما أتوجه بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من ساعد في إنجاز هذا العمل ولكل من تكرم وسمح بتطبيق الدراسة فجزى الله الجميع خير الجزاء و متعمهم بتمام الصحة والعافية.

الباحثة

الملخص باللغة العربية

هدفت الدراسة إلى 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: (الخطيط، التنفيذ، الفحص، الإستجابة)، كما قامت الباحثة بتقسيم أبعاد جودة الخدمة إلى خمسة أبعاد، تتمثل في: (الجوانب المادية، الإعتمادية، الإستجابة، الثقة، التعاطف). أتبعت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وقامت بتوزيع إستماراة إستقصاء على عينة طبقية. وقد أشارت نتائج الدراسة الميدانية إلى وجود تأثير جوهري ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠٠٥٪) لإستراتيجية كايزن بأبعادها الأربع (الخطيط، التنفيذ، الفحص، الإستجابة)، على جودة الخدمة بأبعادها الخمسة (الجوانب المادية، الإعتمادية، الإستجابة، الثقة، التعاطف). وبناءً 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 مقترن دور 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.

فهرس الدراسة
١. فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع	
ج	الأية القرآنية	
د	الإهداء	
هـ	الشكر والتقدير	
و	الملخص باللغة العربية	
ز	فهرس الدراسة	
١	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
١	مقدمة	١/١
٢	الدراسات السابقة	١/٢
٣	الدراسات التي تناولت إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر	١/٢/١
١١	الدراسات التي تناولت جودة الخدمة	٢/٢/١
٢١	التعليق على الدراسات السابقة	٣/٢/١
٢٣	الدراسة الإستطلاعية	٣/١
٢٤	مشكلة الدراسة	٤/١
٢٥	متغيرات الدراسة	٥/١
٢٨	فرض الدراسة	٦/١
٣١	أهداف الدراسة	٧/١
٣١	أهمية الدراسة	٨/١
٣٢	منهج الدراسة	٩/١
٣٧	خطة الدراسة	١٠/١
٣٨	الفصل الثاني: إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر	
٣٩	مقدمة	٢/١
٤٠	مفهوم التحسين المستمر	٢/٢
٤٣	فوائد التحسين المستمر	٢/٣
٤٤	العناصر الازمة لتحقيق التحسين المستمر	٢/٤
٤٦	مناهج التحسين المستمر	٢/٥
٤٧	ماهية إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر	٢/٦
٤٩	مفهوم إستراتيجية كايزن للتحسين المستمر	٢/٧
٥٣	مبادئ كايزن	٢/٨
٥٤	متطلبات نجاح إستراتيجية كايزن	٢/٩
٥٥	أبعاد إستراتيجية كايزن	٢/١٠
٥٨	أهمية إستراتيجية كايزن	٢/١١
٥٩	أهداف إستراتيجية كايزن	٢/١٢

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	
١٠٣	الفرض الفرعي الأول	
١٠٨	الفرض الفرعي الثاني	
١١٢	الفرض الفرعي الثالث	٤/٨
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 المقترنة	٥/٥

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

٢. فهرس الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
٢٨	الإطار المقترن للدراسة	١/١
٥٧	دورة ديمونج	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 للتيسير 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 بمقاييس ليكارت	٤/١
٩٠	ثبت المقياس لعبارات قائمة الأستقصاء باستخدام طريقة "ألفا كرومباخ" لمتغيرات الدراسة	٤/٢
٩١	نتائج تحليل Item-Total Statistics	٤/٣
٩٦	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد استراتيجية كايزن	٤/٤
٩٨	الوسط الحسابي والإنحراف المعياري لاستجابات عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمة	٤/٥