

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ،الطور الثاني

ميدان: علوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

شعبة: العلوم التجارية

تخصص: تسويق صناعي

من اعداد الطالبة: بن نذير منصور

بعنوان:



دور جودة خدمات المطارات في تعزيز رضا الزبون الصناعي

دراسة ميدانية على شركات الطيران بمطار هواري بومدين الدولي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ // 2019

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	تيمماوي عبد المجيد (محاضر أ جامعة غرداية)
مناقشا	شنيبي حسين (محاضر أ جامعة غرداية)
مناقشا	شرع مريم (محاضر ب جامعة غرداية)
مقررا ومشرفا	بهاز لويزة (محاضر ب جامعة غرداية)

السنة الجامعية: 2018-2019



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

## الإهداء

اهدي ثمرة جهدي إلى:

والدي الكريمين الذين دعماني بالدعاء حبا وإخلاصا

إلى زوجي الغالي الذي وقف معي

إلى أبنائي الأغزاء منال ومحمد طه

إلى جميع إخوتي وأخواتي

والى جميع عائلة بن نذير، شنيعة، بهاز، لعناق، صبحي

والى كل من سلك درب العلم من الباحثين والطلاب

بن نذير منصوره

## الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر لله على توفيقه التام لإتمام هذا البحث

وفى معرض الشكر والامتنان أتوجه بالشكر الجزيل إلى:

- الدكتورة بهاز لويضة التي أشرفت على هذه الدراسة ، والتي زودتني بنصائحها ،  
وتوجيهاتها المعرفية وكان لها عظيم الفضل في خروج البحث بهذه الصورة .

- كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل الدكاترة المحكمين للاستبانة من جامعة خرداية  
السادة الأفاضل شنيني حسين، أولاد حيمودة عبد اللطيف، بوداود بومدين ومجبوي  
محمد لخضر كما أوجه شكري الخاص الى رئيس قسم العلوم التجارية الأستاذ تيماموي  
عبد المجيد والأستاذ دحو سليمان كما أتوجه بالشكر الخاص إلى الدكتور خنيش يوسف  
والى زميلتي أمال علمي لتعاونهما معي في انجاز هذا العمل، وكذا موظفي شركات  
الطيران وعمال العمليات الأرضية والصيانة في مطار هواري بومدين الدولي خاصة  
الموظف رياض والى صديقتي ايمان بن ساحة وفاطمة الزهراء بوزيد أشكركم جزيل  
الشكر وجعلها الله لكم في ميزان حسناتكم.

- إلى أساتذتي الأفاضل في قسم العلوم التجارية ،والى جميع زملائي طلبة ثانية ماستر  
تخصص تسويق دناعي دفعة 2019 والى عمال المكتبة المركزية.

إلى كل من عرفني وأحبني اهدي ثمرة جهدي هذه

بن نذير منصور

## ملخص باللغة العربية:

تهدف هذه الدراسة الى ابراز دور الجودة في خدمة مطار هواري بومدين الدولي بالجزائر العاصمة و التي تزيد بدورها في تعزيز رضا شركات الطيران لديها . و من اجل الامام اكثر بالموضوع ، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لعرض الخلفية النظرية ، و استخدام الاستبيان في الجانب الميداني لجمع المعلومات حول عينة تتكون من 20 شركة طيران منها عربية و أخرى اجنبية ، حيث تتضمن ، أسئلة وسيطية لمتغيرات و ابعاد جودة الخدمة وأسئلة حول رضا شركات الطيران ، مستخدمين في ذلك البرنامج الاحصائي spss 20 ، حيث تم التأكد من دلالات صدقه و ثباته بنسبة 0.916 . و في الأخير خلصت الدراسة الى جملة من النتائج تتمثل في : وجود علاقة تأثير وارتباط بين جودة خدمات المطار هواري بومدين ورضا الزبون الصناعي بنسبة 65% ، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ابعاد جودة الخدمة من جانب ( الملموسية ، الاستجابة، الاعتمادية ، الأمان و التعاطف) تفسر ما نسبته على التوالي ( 0.52 0.63 0.41 0.48 0.43) رضا شركات الطيران، لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية في إجابات شركات الطيران حول المتغيرات الوسيطية ( طبيعة الملكية ، نوع الشركة ، الخبرة و نوع الخدمة) لدى شركة الطيران.

**الكلمات المفتاحية :** جودة خدمة المطارات، ابعاد جودة الخدمة، زبون صناعي ، رضا العملاء، شركات طيران

### **Abstract:**

This study aims at highlighting the best quality standards in the service of the HOUARI BOUMEDIENE International Airport in Algiers, which in turn enhances the satisfaction of its airlines and a. And to be more familiar with the subject, we used the descriptive approach to provide the theoretical background ,using the questionnaire method in this area to collect information for a sample of 20 airlines, including Arab and foreign ,where it included questions related to the variables and dimensions of quality of service and questions about the satisfaction of airlines,as designed in a manner consistent with the achievement of the objectives of the final study users in it statistical Program SPSS 20,where it was confirmed the indications of sincerity and stability by 0.916 .In the last, the study concluded with a number of results, which is:There is a correlation between the quality of airport services and the satisfaction of the industrial customer;There is a statistically significant relationship between service quality dimensions sensitivity, responsiveness, reliability, safety, empathy) Explain the persontage respectively 0.43 0.48 0.41 0.63 0.52 of customer satisfaction airlines ,There are no statistically significant differences in the responses of airlines regarding the intermediate variables (nature of ownership, type of company, experience and type of service).

**Keywords:** quality of airport service, quality of service dimensions, industrial customer, customer satisfaction, airlines

## قائمة المحتويات:

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ- خ	مقدمة عامة
01	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات المطارات ورضا الزبون الصناعي
03	المبحث الأول: الإطار النظري لجودة خدمات المطارات ورضا الزبون الصناعي
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية على شركات الطيران مطار هواري بومدين
30	المبحث الأول: تقديم عام لمطار الدولي هواري بومدين
38	المبحث الثاني: منهجية الدراسة وادواتها
43	المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج
67	الخاتمة
71	المصادر و المراجع
74	الملاحق
77	الفهرس

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
05	محددات جودة الخدمة	1-I
24	التعقيب على الدراسات السابقة	2-I
40	الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان	1-II
41	مضمون الاستبيان	2-II
41	متغيرات الدراسة	3-II
42	مقياس ليكارت الخماسي	4-II
43	معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	5-II
43	يبين معاملات الارتباط كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان	6-II
44	يوضح نتائج اختبار كولومجروف - سمرنوف في توزيع البيانات	7-II
45	توزيع العينة حسب متغير طبيعة ملكية الشركة	8-II
46	توزيع العينة حسب متغير نوع شركة الطيران	9-II
47	توزيع العينة حسب متغير نوع خبرة الشركة في مجال الطيران	10-II
48	توزيع العينة حسب متغير نوع الخدمة المقدمة	11-II
50	تصورات المستجيبين لمحور جودة الخدمة المطار مرتبة حسب الاهمية	12-II
52	تصورات المستجيبين نحو فقرات الملموسية مرتبة حسب الاهمية	13-II
53	تصورات المستجيبين نحو فقرات الاستجابة مرتبة حسب الاهمية	14-II
54	تصورات المستجيبين نحو فقرات الاعتمادية مرتبة حسب الاهمية	15-II

55	تصورات المستجيبين نحو فقرات الامان مرتبة حسب الاهمية	16-II
56	تصورات المستجيبين نحو فقرات التعاطف مرتبة حسب الاهمية	17-II
58	تصورات المستجيبين لمحور رضا شركات الطيران مرتبة حسب الاهمية	18-II
58	تصورات المستجيبين لمتغيرين مرتبة حسب الاهمية	19-II
59	معامل بيرسون ومستوى دلالة لدرجات لارتباط متغيرات الدراسة	20-II
60	تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لاختبار الفرضية	21-II
60	معاملات الانحدار الخطي المتعدد	22-II
61	نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة	23-II
63	نتائج تحليل التباين الاحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية الوسيطة حول مستوى رضا الزبون الصناعي لشركات الطيران	24-II



قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
04	مفهوم جودة الخدمة	1-I
06	ابعاد جودة الخدمة	2-I
08	نموذج الفجوة	3-I
09	نموذج الفجوات	4-I
10	نموذج تقييم جودة الخدمة	5-I
31	مخطط ربط مجال الجوي والارضي لمحطة الركاب	1-II
35	خدمات مطار هوراي بومدين الدولي	2-II
36	وظائف مطار هوراي بومدين	3-II
46	توزيع العينة حسب متغير طبيعة ملكية الشركة	4-II
47	توزيع العينة حسب متغير نوع شركة الطيران	5-II
48	توزيع العينة حسب متغير نوع خبرة الشركة في مجال الطيران	6-II
49	توزيع العينة حسب متغير نوع الخدمة المقدمة	7-II

## قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	سياسة الجودة
02	العمليات الأرضية
03	المؤسسات المتعاملة مع المطار
04	خدمات تركيب الصيانة
05	الاساتذة المحكمين
06	التوزيع الطبيعي للبيانات الشخصية
07	المتوسط والانحراف المعياري
08	معامل الفاكرومباخ
09	التوزيع الطبيعي كولو مجروف - سمروف
10	معامل الارتباط
11	اختبار الانحدار الخطي البسيط
12	تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA

# مقدمة عامة

## أ. توطئة:

في ظل المنافسة العالمية التي تواجه المؤسسات في سوق العمل اتجهت المؤسسات الخدمية للاهتمام بالعملاء والتركيز عليهم وذلك من خلال معرفة رغباتهم واحتياجاتهم والسعي لاشباعها وتحقيقها للوصول الى درجة المنافسة والاستمرارية؛ كما يعتبر قطاع النقل الجوي من بين القطاعات المقدمة للخدمات والتي تساهم بشكل كبير في تحقيق موارد مالية واقتصادية وتجارية للبلاد، ومع التطور التقني بالمطارات والأثر الذي يتركه من خلال الخدمات التي يقدمها سواء للمسافرين او البضائع (الشحن)، فهي تعتبر خدمات مكاملة وداعمة لخدمات النقل الجوي، كما تحتاج لجهود لتحقيق مستوى عال من الجودة المقدمة خاصة مع المطارات التي تعمل على الصعيد الدولي وفي ظل التغيرات السريعة في القطاع الخدمي وجب على المؤسسات الخدمية بالمطار العمل على التطوير في الاستراتيجيات التسويقية الخاصة به في سبيل تقديم خدمات تتماشى مع احتياجات ورغبات العملاء من المسافرين او شركات الطيران، مما أصبح حتميا على المؤسسات الخدمية الاهتمام بالجودة من جميع نواحيها خاصة في العقد الأخير ولذلك وجب على المؤسسات الرفع من المعايير والارتقاء بمستوى الجودة في الخدمات المقدمة والتي اصبحت مجالاً رئيسياً للاهتمام نظراً لتأثيرها القوي على أداء الاعمال؛

ولضمان البقاء فان المؤسسات الخدمية مطالبة ببذل الجهود لمواكبة واشباع حاجات العميل المتغيرة، وكل ذلك لاستمرارية ارباح المؤسسة وزيادة ايراداتها. فالرفع من مستوى الاداء وجودة الخدمات للعملاء يدفع بالمؤسسة الى كسب رضاهم وولائهم، و يتحقق ذلك بالتطوير المستمر والتواصل الدائم وبناء علاقات جيدة مع العملاء وسرعة الاستجابة من خلال حل مشكلاتهم، ولمعرفة الدور الذي تساهم به جودة خدمة المطارات في تعزيز رضا عملائها من شركات الطيران وجب عليها الاهتمام بقياس رضا العميل الذي يعد بدوره شريكاً بالمؤسسة واصلاً غير ملموس من اصول المؤسسة، فعلى مؤسسات الطيران ان تسعى للاحتفاظ بعملائها من خلال الامام بجميع ابعاد جودة الخدمة المقدمة.

## ب. الإشكالية العامة:

ما مدى تأثير جودة خدمات مطار هوارى بومدين الدولي على رضا شركات الطيران؟

وعلى هذا يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تأثير بعد ملموسية جودة خدمة المطارات على رضا شركات الطيران؟
- ما مدى تأثير بعد الاستجابة لجودة خدمة المطارات على رضا شركات الطيران؟
- ما مدى تأثير بعد الاعتمادية لجودة خدمة المطارات على رضا شركات الطيران؟
- ما مدى تأثير بعد الأمان لجودة خدمة المطارات على رضا شركات الطيران؟
- ما مدى تأثير بعد التعاطف لجودة خدمة المطارات على رضا شركات الطيران؟

## ت. الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: يمكننا طرح الفرضية الرئيسية كالاتي:

"توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مستوى جودة خدمات مطار هواري بومدين الدولي وتعزيز رضا شركات الطيران وتتفرع منها فرضيات جزئية كالآتي:

- توجد علاقة تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين مستوى ملموسية مطار الجزائر الدولي وتعزيز رضا شركات الطيران.
- توجد علاقة تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاستجابة لمطار الجزائر الدولي وتعزيز رضا شركات الطيران.
- توجد علاقة تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين مستوى الاعتمادية لمطار الجزائر الدولي وتعزيز رضا شركات الطيران.
- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مستوى الامان لمطار الجزائر الدولي وتعزيز رضا شركات الطيران
- توجد علاقة تأثير وارتباط ذات دلالة إحصائية بين مستوى التعاطف لمطار الجزائر الدولي و تعزيز رضا شركات الطيران
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى رضا شركات الطيران تعزى للمتغيرات الوسطية " طبيعية ملكية الشركة ، نوع شركة الطيران ، خبرة الشركة في مجال الطيران ، نوع خدمة شركة الطيران.

**ث. مبررات اختيار الموضوع:** تتمثل اهم دوافع اختياري لهذا الموضوع في الآتي:

- الاهتمام الشخصي بالموضوع؛
- نقص الدراسات والابحاث المتعلقة بجودة الخدمة في المطارات وبصفة خاصة التي تهتم برضا الزبون الصناعي؛
- اهمال بعض ابعاد جودة الخدمة لدى الكثير من المؤسسات العمومية رغم ان لها تأثيرا كبيرا على رضا العملاء؛
- افتقار المطار الى الجانب الاكاديمي؛

**ج. أهداف الدراسة:** تتمثل اهم أهداف الدراسة في ما يلي:

- دراسة و تقييم أبعاد جودة خدمة المطارات التي تزيد من تعزيز رضا شركات الطيران بمطار الجزائر الدولي هواري بومدين؛
- التوصل الى بعض النتائج والاقتراحات التي تحسن من جودة الخدمة في مطار الجزائر الدولي هواري بومدين؛
- التأكيد على أهمية جودة الخدمة المقدمة في المطارات كونها مصدر الميزة التنافسية و الدور الذي تلعبه في زيادة إيراداتها وضمان استمراريتها؛

**ح. أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية البحث في التعرف على ابعاد جودة خدمة المطارات والتي يمكن الاستناد عليها للوصول إلى النتائج الصحيحة و الدقيقة فيما يخص تعزيز رضا الزبون الصناعي والممثل في شركة الطيران ، وتزايد الاهتمام بموضوع جودة

الخدمة في السنوات الأخيرة كونها تعد من المفاهيم الحديثة خاصة وان جودة الخدمة في المطار ملزمة بان تواكب المعايير ومواصفات الجودة العالمية.

### خ. حدود الدراسة:

\***الحدود الموضوعية:** وتمثلت في الرضا لدى الزبون الصناعي كمتغير تابع وجودة خدمات المطار كمتغير مستقل

\***الحدود الزمنية:** اقتصرت الحدود الزمنية للدراسة خلال فترة 16-12-2018 إلى غاية 15-04-2019

\***الحدود المكانية:** تمثلت الحدود المكانية لهذه الدراسة في شركات الطيران لمطار الجزائر الدولي هوراي بومدين.

### د. منهج البحث والأدوات المستخدمة:

- اعتمدنا في هذا البحث على المنهج الوصفي التحليلي لموضوع الدراسة، حيث تم الاطلاع على عدد من البحوث والدراسات المنشورة في الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة ، حيث تم التنقل الى مكان محل الدراسة الميدانية والاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة للوصول إلى نتائج وإثبات صحة الفرضيات من عدمها ومن الأدوات المستخدمة كذلك في البحث نجد المقابلة الشخصية.

### ذ. مرجعية الدراسة:

- الإعتماد بهذا البحث على جملة من المصادر يتقدمها مجموعة كتب من طبعات مختلفة أردنية ، مصرية وأجنبية.
- كما إعتدنا على مجموعة من البحوث العلمية أطروحات دكتوراه، بالإضافة إلى بعض الملتقيات والمجلات وكذا المقالات الأجنبية قصد الإيظله إلى جانب بعض الأرقام والإحصائيات الخاصة بالموضوع .
- كما قمنا باجراء الاتصالات الشخصية مع موظفين على مستوى مطار الجزائر الدولي هوراي بومدين؛
- تصميم استبانة للوصول الى افضل النتائج لاثبات مستوى جودة الخدمة المقدمة لشركات الطيران في مطار هوراي بومدين في الجزائر.

### ه. تقسيمات البحث:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة ومعالجة إشكالياتها تم تقسيم البحث إلى فصلين فصل نظري وآخر تطبيقي وقد تمهجت الدراسة بالخطوات التالية:

تتناول الفصل الأول أهم المفاهيم المتعلقة بجودة خدمة المطارات ورضا شركات الطيران وكذلك الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، كما خصصنا فصل ثاني للدراسة الميدانية بمطار الجزائر الدولي هوراي بومدين من خلال مناقشة وتفسير النتائج وفي الأخير تم تقديم خاتمة تضمنت النتائج المحوولة ومجموعة من التوصيات؛

و. صعوبات البحث:

- ◆ صعوبة اجراء الدراسة الميدانية من الناحية الأمنية كون ان المطار دولي في ظل الظروف الراهنة التي تمر بها الجزائر؛
- ◆ قلة الكتب والمراجع في المكتبة العربية التي تناولت خدمات المطار؛
- ◆ صعوبة توزيع الاستبيان وتفهم أفراد العينة للموضوع؛
- ◆ تأخر الموظفين العاملين في شركات الطيران في ملاء استمارة الاستبيان بسبب ضغوطات العمل انشغالهم بالرحلات الجوية؛
- ◆ التحفظ الكبير وعدم التعمق في المعلومات المقدمة من طرف مؤسسة تسيير المطار الجزائر الدولي هوراي بومدين؛

## الفصل الأول

الأدبيات النظرية لجودة خدمات المطارات ورضا  
الزبون الصناعي



## تمهيد:

تسعى المؤسسات الخدمية لتوسيع حصتها السوقية وزيادة حجم مبيعاتها وذلك بالمحافظة على الزبائن الحاليين و استقطاب زبائن جدد وهذا من خلال التركيز على جودة خدماتها؛ حيث تعد مؤسسات الطيران من بين المؤسسات الخدمية التي تعمل على تحسين ادائها الخدماتي لتعزيز مكانتها في السوق وذلك باتباع استراتيجية الجودة التي تعد كميزة تنافسية للمؤسسة وهذا من خلال تقديم خدمات متميزة؛ وسوف نتطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية:

## المبحث الأول: الإطار النظري للجودة خدمة المطار ورضا الزبون الصناعي

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

## المبحث الأول: الاطار النظري لجودة خدمات المطارات ورضا الزبون الصناعي

تأخذ الجودة في المؤسسات الخدمية اهتماما كبيرا في تقييم العملاء لما تقدم لهم من خدمات ، خاصة المؤسسات التي تعمل على الصعيد الدولي .

### المطلب الأول: ماهية جودة خدمات المطارات

أصبح من الضروري على المؤسسات الاهتمام بالجودة في المجال الخدمي ، وذلك بإعطاء رغبات العميل الأولوية، وهذا في سبيل الوصول إلى خدمة متميزة للعملاء ؛ كما تزامن اهتمام المؤسسات الخدمية بجودة الخدمة مع إدراك العميل واهتمامه بالجودة خصوصا كون الخدمة تتصف بعدم الملموسية ويصعب قياسها من طرف العميل فأصبحت المؤسسات الخدمية تولي اهتماما لجودة الخدمة والتي بدورها تحسن من الوضع المالي للمؤسسة وتزيد من أرباحها ، حيث أن المؤسسات أصبحت لا تعمل على إرضاء العملاء فقط بل على إسعادهم وتقديم مالا يتوقعونه كما يقول اليابانيون .

حيث يعد المطار من بين المؤسسات الخدمية التي تعمل على تحسين أدائها الخدماتي باتباعها استراتيجية الجودة من خلال تقديم خدمات مميزة.

### الفرع الاول:تعريف جودة الخدمة

تعرف جودة الخدمة على أنها "جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة من طرف العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي وهي المحدد لرضي المستهلك أو عدم رضاه تغيير في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تزيد تقرير مستوى النوعية في خدماتها"<sup>1</sup>.

كما يمكن تعريف الجودة على أنها "الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم المنتجات أو الخدمات. أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف تتفاعل مع العملاء"<sup>2</sup>.

\*وكذلك تعرف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات نوجزها فيما يلي:<sup>3</sup>

- ❖ **البعد الفني:** والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
- ❖ **البعد الوظيفي(غير فني):** وهي الكيفية التي يتم فيها عملية ثقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل في ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة

<sup>1</sup> مأمون سليمان الدراكة، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2015،ص181.

<sup>2</sup> اياد شوكت منصور، ادارة خدمة العملاء، دار كنوز للمعرفة العلمية، ط1 الاردن، 2008، ص119.

<sup>3</sup> هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، ط5، الاردن، 2009، 503.

❖ **الإمكانات المادية:** وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة .

\* كما يعبر عن جودة الخدمة على أنها " معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة "،<sup>1</sup> وذلك على النحو الذي يعرضه التالي:

الشكل (1-I): يوضح مفهوم جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف، مرجع سبق ذكره، ص 90

ويمكن التعبير عنها رياضياً كالتالي:

جودة الخدمة = إدراك الزبون للأداء الفعلي - توقعات الزبون لمستوى الأداء وفي ضوء المعادلة السابقة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة وهي:

- أ. **الخدمة العادية:** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتساوى إدراك الزبون لأداء الخدمة مع توقعاته المسبقة لها.
  - ب. **الخدمة الرديئة:** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة لها.
  - ج. **الخدمة المتميزة:** وهي تلك الخدمة التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي توقعات الزبائن بالنسبة لها.
- \* يقصد بجودة الخدمة " جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة ، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدل كونها في الواقع الفعلي وهي المحدد لرضى المستهلك أو عدم رضاه ، وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمنظمات التي تزيد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها " ويمكن الإشارة إلى مجموعة من المحددات لجودة الخدمة وهي<sup>2</sup>.
1. **المحدد المادي:** وهي الأمور المرتبطة بالمرافق والتسهيلات المقدمة في المطاعم والاستراحات مثلاً: ملابس الموظفين في المطاعم وشركات الطيران.
  2. **المحدد المرتبط بالاستجابة:** وهو رغبة واستعداد وقدره موظفي المنظمة على تقديم الخدمة المناسبة للعملاء مثل الاستجابة الفورية لموظفي الطوارئ في المستشفيات.

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان الخياوي، ادارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع، الاردن، عمان، 2006، ص 90.

<sup>2</sup> مامون سليمان الدراكة، مرجع سبق ذكره، ص 12.

3. المحدد المرتبط بالثقة: وهو قدرة المنظمة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق وثابت.
  4. تأكيد الثقة المتبادلة : وتعود إلى المعرفة وحسن الضيافة من قبل الموظفين وقدرتهم على زرع الثقة بينهم وبين مستلمي الخدمة (الزبائن).
  5. المحدد المرتبط بالعناية: وتعود إلى الرعاية وتركيز الخدمة على أساس فردي من خلال الزبائن.
- \*من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف جودة الخدمة من وجهة نظرنا على انها: "جودة الخدمات المقدمة للعملاء سواءا ما كان متوقعا او مدركا اي الخدمات التي يتوقعها العملاء وتقدم لهم في الواقع وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل او عدم رضاه، كما تعتبر جودة الخدمة الميزة التنافسية للمؤسسات التي تسعى للاحتفاظ بعملائها.

#### الجدول (I-1): يوضح محددات جودة الخدمة

المؤشر	البيان
الجوانب الملموسة	جاذبية المظهر الخارجي للمؤسسة التصميم الداخلي للمؤسسة جاذبية الأجهزة والمعدات المستخدمة في أداة الخدمة المظهر اللائق لمقدمي الخدمة
الاعتمادية	الوفاء بتقديم الخدمة في الموعد المحدد تقديم الخدمة بشكل صحيح (عدم حدوث الأخطاء) معلومات دقيقة وصحيحة
الاستجابة	السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة الإستجابة الفورية لحاجات الزبائن الرد الفوري على الاستفسارات والشكاوى
الضمان	الشعور بالأمان في التعامل، ثقة بمقدمي الخدمة
التعامل	تحلي مقدمي الخدمة بالأدب وحسن التعامل فهم ومعرفة احتياجات الزبائن ملائمة ساعات العمل واللطف في التعامل مع الزبائن

المصدر : عبد القادر مزيان, أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، رسالة ماجستير، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان - الجزائر - 2012 ص 45.

## الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمة

يمكننا أن نوجز أبعاد جودة الخدمة في التالي: <sup>1</sup>

1. **الاتصالات:** وتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع وغبائه ومتطلباته سواء تحدث أو صمت تعتبر أيضا وسيلة للتعبير.
2. **الفهم والإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل للتحدث وإبداء وجهته نظره دون ملل أو صحر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
3. **التوقيت:** ويتمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.
4. **الثقة في أداء الخدمة:** وهذه الثقة إنما تتأثر من خلال السمعة التي يتمتع بها مقدم الخدمة.
5. **المضمون الذاتي للخدمة:** يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة وإقناع الزبائن بها.
6. **الاستمرارية:** وتعني القدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.
7. **المطابقة:** أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليها العميل.
8. **الأدوات:** قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية لذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب، وهكذا يتوقع العميل بأن تكون الأدوات متوفرة وعلى درجة عالية من الكفاءة.

الشكل (I-2): يوضح أبعاد جودة الخدمة



المصدر: قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 90

<sup>1</sup> نور الدين بوغنان، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء (دراسة حالة ميدانية في المؤسسة المينائية -سكيكدة-)، رسالة ماجستير تخصص

تسويق، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2006-2007، ص 69

### الفرع الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمة

لقد توصل الباحثون إلى نموذجين لتقييم جودة الخدمة وذلك باعتماد هاذين النموذجين على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكيف أو التعديل حسب نوع الخدمة.

أولاً : نموذج الفجوة ( مدخل تحليل الفجوة )

يسمى نموذج الفجوة بـ ( servqual ) ظهر خلال الثمانينات والذي طوره كل من ( berry et al ) سنة 1985 وذلك بهدف استخدامه في تحليل وتحديد مصادر مشاكل الفجوة ومساعدة المديرين في كيفية تحسين الجودة, وتقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات العملاء للأداء الفعلي للخدمة والخدمة المتوقعة.

وقد حدد النموذج بخمس فجوات كما هي موضحة في الشكل التالي:<sup>1</sup>

**الفجوة 1:** وتنتج عن الاختلاف بين توقعات العميل وإدراك المؤسسة الخدمية فقد لا تدرك المؤسسة رغبات العميل بدقة وكيفية حكم العميل على مكونات بالخدمة لنقص المعلومات لديه.

**الفجوة 2:** هي عدم مطابقة مواصفات الجودة مع إدراك المؤسسة لتوقعات إدارة العميل ويرجع السبب لعدم قدرة المؤسسة على وضع مستويات واضحة للجودة أو أن المؤسسة لا ترتقي لمستويات توقعات العملاء كمثال: قد يرغب إحدى شركات الطيران في سرعة الرد على المكالمات الهاتفية , ولكن ليس لديها الإمكانيات اللازمة.

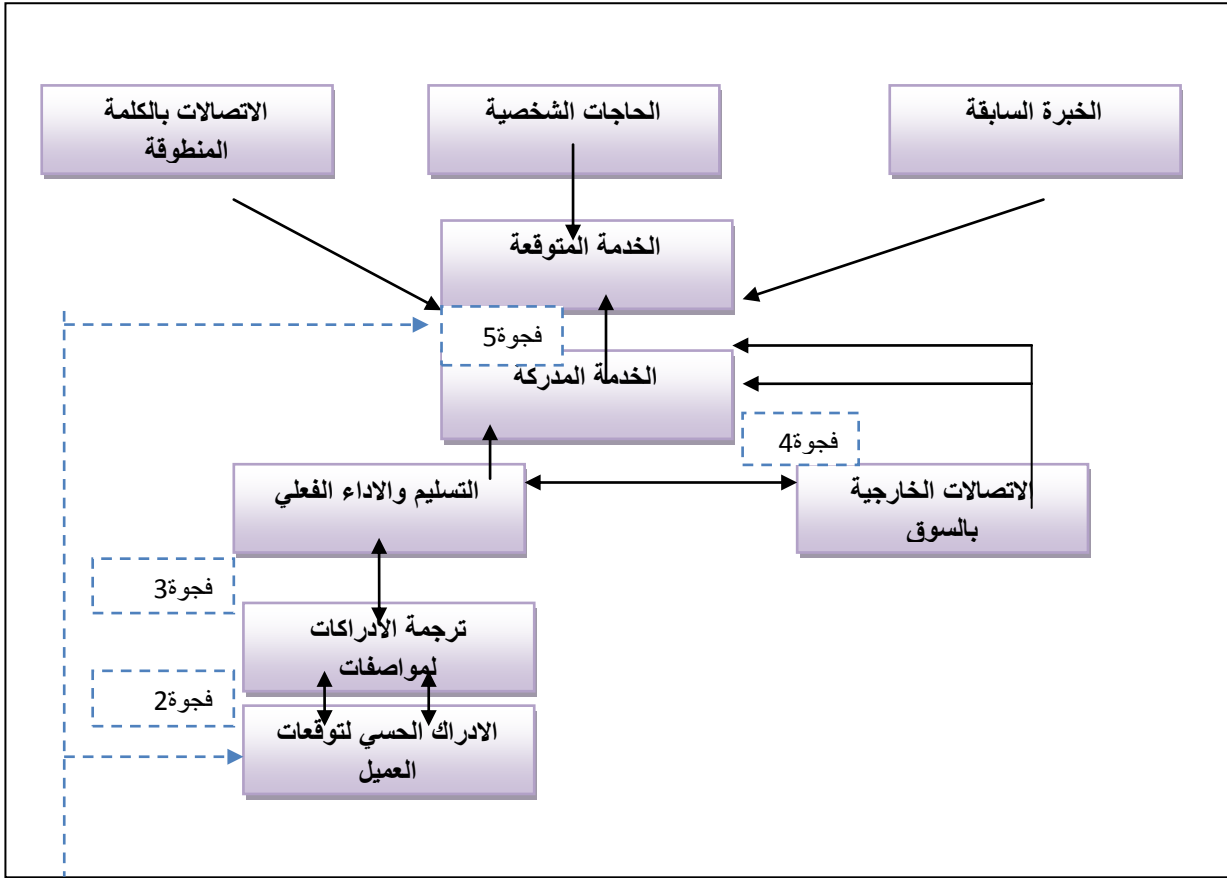
**الفجوة 3:** وتتمثل في الفجوة بين مستويان جودة الخدمة و التسليم الفعلي للخدمة. فإذا تمكنت المؤسسة من وضع مستويات محددة لجودة الخدمة فهناك عوامل تؤثر على أدائها , قد تكون المواصفات معقدة وغير مرنة أو أن العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو غير مدربين بصورة كافية على أداء الخدمة .

**الفجوة 4 :** وتتمثل في الفجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق (الوسيلة الترويجية) أي أن الوعود المعطاة من خلال الأنشطة الترويجية لا تطابق مع الأداء الفعلي للخدمة ويرجع السبب لعدم التنسيق بين العمليات والتسويق الخارجي في المؤسسة .

**الفجوة 5 :** وهي الفجوة بين الخدمة المؤداة والخدمة المتوقعة, أي أن الخدمة المؤداة لا تتطابق مع الخدمة المتوقعة من طرف العميل وهي حامل لجميع الفجوات ومن خلالها يتم الحكم على الجودة في الخدمة.

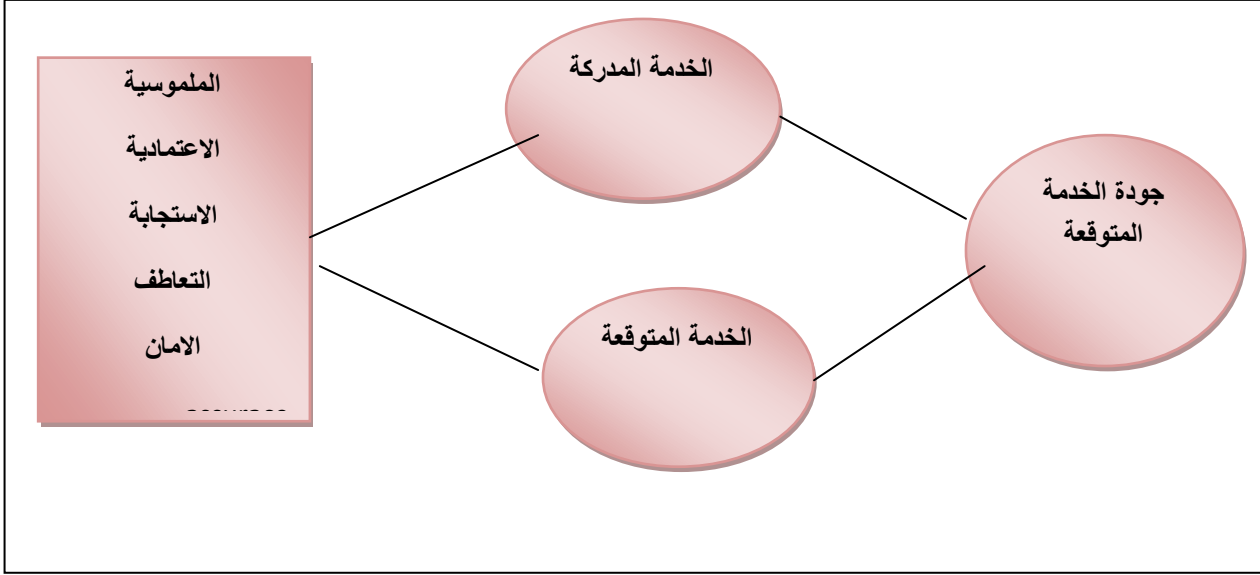
<sup>1</sup> هاني حامد الضمور، مرجع سبق ذكره، ص 505.

الشكل (I-3): يوضح نموذج الفجوة SERVQUAL



المصدر: هاني حامد الظمور، مرجع سبق ذكره، ص 506

## الشكل رقم (I-4): يوضح نموذج الفجوة



Source : Kibra Sinsek Orkan Demirhag, **Modeling Servicequality , Customer Satisfaction And Behavioral Sunstraction In Airlines Industry**, Article In The Jurnal Of International Scientifique Research, 2017,02, (06), P13

ثانيا: نموذج الاتجاه:<sup>1</sup>

ويعرف هذا النموذج باسم (servperf) \* ظهر خلال 1992 نتيجة للدراسات التي قام بها كل من (taylor et cronin) وتعرف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوما اتجاهيا يرتبط بادراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الاتجاه على أنه تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة. يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة , ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة, أي التركيز على جانب الادراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات وهي دلالة لإدراكات العملاء السابقة وخبرات وتجارب التعامل المؤسسة , ومستوى رضا الأداء الحالي للخدمة. فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملا وسيطا بين الادراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها, وضمن هذا الاطار تتم عملية تقييم جودة الخدمة من طرف العميل.

وفي هذا الصدد يرى أجد الباحثين أن العميل يقيم الخدمة على أساس خبرته السابقة. (أي تقييم لتجربته الأولى مع المؤسسة), وإذا ما انعدمت هذه الخبرة فإنه يعتمد بشكل أساس على توقعاته خلال مرحلة ما تقييمية للأداء الحالي,

<sup>1</sup>نور الدين بوغانان، مرجع سبق ذكره، ص76.

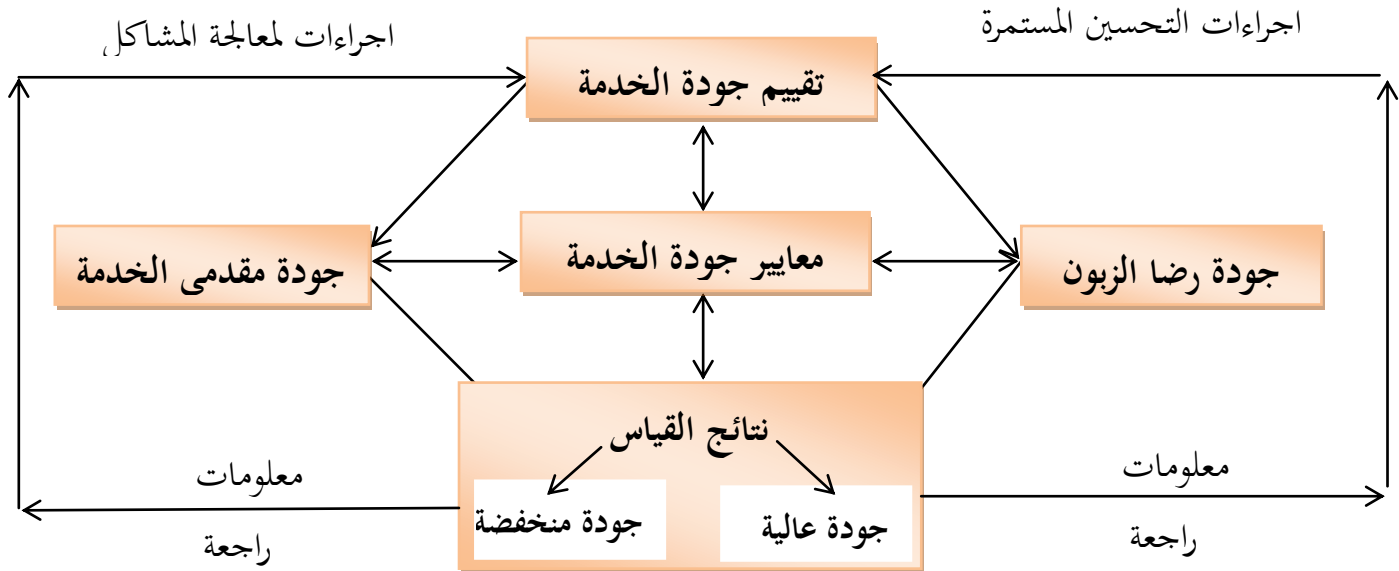
**Servperf\*** وتعني أداء الخدمة وتتكون من العبارتين **service** الخدمة و **performance** الأداء.



بمعنى أن: الإتجاه أو الموقف العميل من الخدمة يتكيف طبقا لمستوى الرضا الذي يكون قد حققه خلال تعامله مع المؤسسة وتتضمن عملية تقييم الجودة وفق هذا النموذج الافتراضات التالية:

1. في غياب خبرة العميل السابقة المتراكمة كنتيجة لتكرار التعامل مع الشركة فإن عدم رضاه عن مستوى الخدمة المقدمة يقوده الى مراجعة المستوى الأولي للجودة.
2. إن الخيرات المتعاقبة مع المؤسسة ستقود إلى مراجعتك إدراكية أخرى لمستوى الجودة, فبالنتالي فإن تقييم العميل لمستوى الخدمة يكون محصلة لكل عمليات التعديل الإدراكي التي يقوم بها العميل فيما يتعلق لجودة الخدمة . وهكذا فإن رضا العميل عن مستوى الأداء الفعلي للخدمة له أثر مساعد في تشكيل ادراكات العميل لل جودة وعند تكرار الشراء فإن الرضا يصبح أحد المدخلات الرئيسية في عملية التقييم.
- وعليه نخلص إلى أن الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة يتضمن الأفكار التالية:
  1. أن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعلا من المؤسسة الخدمية.
  2. ارتباط الرضا بتقييم العميل لجودة الخدمة أساسه الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة أي أن التقييم عملية تراكمية طويلة الأجل نسبيا.
  3. تعتبر المؤشرات المحددة مستوى الجودة (الاعتمادية) الاستجابة التعاطف ، الأمان ، والملموسية) ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة وفق نموذج SERVPERF

الشكل رقم (I-5) : يوضح نموذج لتقييم جودة الخدمة.



المصدر: قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص10

<sup>1</sup> قاسم نايف علوان الحياوي، مرجع سبق ذكره، ص108

## الفرع الرابع: أهمية جودة الخدمة

تكتسي الجودة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات الخدمية التي تسعى للتميز بخدماتها والرفع من أدائها في سبيل تحقيق رضا عملائها وتلبية احتياجاتهم خاصة وأنه في مجال الخدمات يشترك العملاء والموظفين معا من أجل خلق الخدمة ، فعلى المؤسسات الاهتمام بالموظفين والعملاء معا ، لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:<sup>1</sup>

**نمو مجال الخدمة:** لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصنف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

**ازدياد المنافسة:** إن تزايد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

**فهم العملاء:** إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة, فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

## المدلول الاقتصادي لجودة خدمة العميل

أصبحت المؤسسات تعمل على الاحتفاظ بالعميل في ظل اشتداد المنافسة فهذا يعني ان المؤسسات لا تسعى فقط لجذب عملاء جدد بل يجب عليها الحفاظ على العملاء الحاليين ومن هنا تظهر الأهمية القصوى لجودة خدمة العملاء لضمان ذلك.

## الفرع الخامس: ماهية جودة خدمات المطارات

تعتبر خدمات المطارات من الخدمات المكتملة لخدمات لنقل الجوي كما تختلف هذه الخدمات من حيث مستوى الجودة من مطار الى اخر فهي تحتاج الى جهود لتحقيق مستوى عال من الجودة و لداء في الخمة المقدمة لاشباع رغبات العملاء و كسب رضاهم كما تعتبر الخدمات المقدمة في المطارات هي المقياس الحكم على رضا او عدم رضا العملاء.

**أ.تعريف خدمات المطار:** على انها خدمات اساسية من خدمات النقل الجوي <sup>2</sup>، سواء لنقل المسافرين او نقل البضائع.

<sup>1</sup> مامون سليمان دراركة، مرجع سبق ذكره، ص 194.

<sup>2</sup> محمد عبد الهادي، دور المطارات في التنمية الشاملة، مقال منشور بمجلة الاهرام بتاريخ 16-09-2015

<sup>3</sup> [www.ahram.org.eg](http://www.ahram.org.eg) 24-02-2019 10.00

ب. مفهوم جودة خدمات المطارات: تعرف جودة خدمات المطارات على انها "بلوغ اعلى مستوى من الجودة والاداء في الخدمات المقدمة بالمطارات".<sup>1</sup>

كما تعرف جودة الخدمات بالمطارات على انها "نقول مطار ذو جودة عالية وذلك انه يقدم ارقى الخدمات التي يتوقعها العميل وتلبي حاجياته كاشتماله على".<sup>2</sup>

-نوعية شركات الطيران التي تشتغل بالمطار؛

-شرائح المسافرين وطراز الطائرات؛

-كثافة الحركة الجوية المتوقعة؛

-الخدمات العالية الجودة التي تشبع الرغبات المختلفة للعملاء؛

-نظام امني فعال وكذلك توافر شروط حماية البيئة؛

ومن التعاريف السابقة نعرف جودة خدمات المطارات على انها المستوى العالي من الخدمات المقدمة بالمطارات سواء ماكان متوقعا او مدركا من طرف العملاء ويتحقق ذلك بالالتزام ادارة المطارات بمواعيدها والاداء في خدماتها وسرعتها فالاستجابة ومعالجة شكاوي عملائها وغيرها من المعايير؛ كما أكدت اغلب الدراسات ان الاهتمام بجودة خدمة العملاء يزيد من رضاهم.

### ج. عوائق خدمات المطار:

في تقرير صادر عن جدول أعمال هيئة الطيران ذكرت ان النقص في قطاع الطيران ناتج عن الخدمات الثلاثة: المناولة الارضية، والمراقبة الأمنية ومراقبة الحدود؛ وهذا راجع الى ان<sup>3</sup> الخدمات تقدم من أطراف خارج المطارات مما يجعل هذا الاخير لا يتمتع بالقدرة الكاملة كون ان الخدمات لا تخضع لادارته بل لاطراف خارجية؛ وشددت المنظمة لقاءها عن التعاون بما يعرف بالنقع النهائي.

### الفرع السادس: طرق قياس رضا العملاء بالمطارات

اعتمدت الهيئات الدولية للطيران المدني مقياسا موحدا والمتمثلة في معايير موضوعة من طرف المجلس الدولي للمطارات لقياس رضا العملاء والذي يعتمد على 34 معيارا اساسيا للحكم على جودة الخدمات المقدمة في المطارات ومن بين هذه المعايير: سهولة متابعة الاجراءات وكذا خدمات الامن والطعام والشراب وغيرها سيما

<sup>1</sup> [www.icao.nt.com](http://www.icao.nt.com) 12-03-2019 22 :00

<sup>2</sup> [www.arabic.com](http://www.arabic.com) 16-04-2019 18 :30

<sup>3</sup> ملتقى عن تقرير خبراء اقتصاديات المطارات، الاجتماع الرابع، لمونتريال من 6-11/7/2011/02

باستطلاع جودة خدمات المطارات ومنه انطلاقة عام 2006 اصبح معيارا مرجعيا عالميا لتقييم رضا المسافرين في اكثر من 390 مطارا في 90 دولة حول العالم ومتوفر ب 48 لغة علمية؛

ويقوم به فريق متخصص من الاستشاريين الذين يعملون في قطاعات متعددة بانشاء استبيانات رضا العملاء بطريقة مميزة تتناسب مع احتياجات ومتطلبات العملاء لتحسين وتطوير خدمة العملاء.

كما ان هناك هيئات مختصة بتصنيف المطارات عن أفضل الخدمات المقدمة بالمطار على حسب المستوى العالمي تسمى ب "جوائز جودة خدمة المطارات" وهي استطلاعات رأي موسعة استنادا على تقييم المسافرين للمطارات بحسب مقاييس متعددة مثل ( القدرة على الوصول للمطار وسهولة الحصول على بطاقة الصعود على الطائرة والامن في المطار وكذا خدمات المتعلقة بالطعام و الشراب والبيع و التجزئة ومن هذه الشركات نذكر شركة skaytrax العالمية و skaytim

كما نرى من وجهة نظرنا ان افضل نماذج قياس العملاء هو استطلاعات الرأي التي تقوم بها الادارة واستخدام ادوات التقييم عالية الموثوقية بهدف تحسين وتطوير الخدمات المقدمة في المطارات لان ما لم يمكن قياسه لا يمكن تطويره؛

فعلى مؤسسة المطار القيام باعداد تقارير لقياس مستوى رضا شركات الطيران وابداء ارائهم وملاحظاتهم حول الخدمات المقدمة بهدف تقييم المستوى الحالي وتحليل المعلومات التي ترد عبر استطلاعات الرأي بهدف تحسين وتطوير تلك الخدمات المقدمة.

### المطلب الثاني: أساسيات حول رضا الزبون الصناعي

يعد رضا العميل المقياس الأساسي لتمييز المؤسسات الخدمية وزيادة ربحيتها ، فعلى المؤسسات التي تسعى للنجاح الرفع من مستوى جودة خدماتها لاستقطاب العملاء, كما تعتبر الجودة هي من تصنع رضا العميل.

### الفرع الأول: مفهوم رضا الزبون الصناعي

يرى **formell et al 1996** "أن رضا الزبون" هو استجابة الزبون للخدمة أي الحكم والتقييم الذي يصدره الزبون لخدمة أو منتج معين".<sup>1</sup>

عرفه **KOTLER** على أنه شعور الشخص بالبهجة أو بحياة الأمل نتيجة مقارنة أداء المنتج مع توقعات الزبون.<sup>2</sup>

- في حين يرى ( **Khirallah .2005** ) رضا الزبون على أنه إدراك الزبون بأن حاجاته و رغباته وتوقعاته حيال

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان، إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد 13، العدد1، 2011، ص 663

<sup>2</sup> مزيان عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص 99.

المنتج أو الخدمة قد تم إشباعها.<sup>1</sup>

- ويعرف الرضا على أنه شعور واحساس نفسي يعبر عن الفرق بين أداء السلعة أو الخدمة المدركة وتوقعات الزبون، وبذلك يمكن التمييز بين ثلاثة مستويات<sup>2</sup>

أ. الأداء > التوقعات ← عدم الجودة ← الزبون غير راضي

ب. الأداء = التوقعات ← الجودة ← الزبون راضي

ج. الأداء < التوقعات ← جودة عالية ← الزبون راضي جدا

- و عرف كل من Hall و Reed رضا الزبون على انه درجة ادراك الزبون مدى فاعلية المؤسسة في تقديم المنتجات التي تلي احتياجاته و رغباته.<sup>3</sup>

من التعاريف السابقة نستنتج ان الرضا هو الشعور بالارتياح لدى العميل اتجاه الخدمة المقدمة و يتحقق عند ثلاث مستويات و هي :

➤ عميل راضي : مطابقة الخدمة المقدمة لتوقعات العميل .

➤ عميل راضي جدا : تجاوز الخدمة المقدمة لتوقعات العميل .

➤ عميل غير راضي : عدم مطابقة الخدمة المقدمة لتوقعات العميل

### الفرع الثاني: مراحل بناء رضا الزبون الصناعي

وجب على المؤسسات التي تسعى للنجاح البحث عن المراحل التي تتبعها لبناء الرضا لدى العميل و نلخصها في ثلاث مراحل و هي:<sup>4</sup>

1. فهم حاجات الزبائن: يتوجب على المسبوقين ان يكونوا على اتصال دائم.

بالزبائن سواء الحاليين او المحتملين ليتسنى لهم معرفة العوامل التي تحدد السلوك الشرائي لهؤلاء الزبائن اذ يعد فهم الزبون و الامام بحاجاته و رغباته من اكثر الأمور أهمية للمنظمة .

2. التغذية المرتدة للزبائن :

<sup>1</sup> نظام موسى سويدان، مرجع سبق ذكره، نفس الصفحة 663

<sup>2</sup> نور الدين بوعدنان . مرجع سبق ذكره، ص 19.

<sup>3</sup> محمد خيثر و أسماء مرابي، العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد الثالث، العدد 4، 2017، ص 33 .

<sup>4</sup> عاصم رشاد و محمد ابوا فزع ، اختبار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون، دراسة مقارنة بين المصارف الاسلامية والمصارف التجارية في الاردن، رسالة ماجستير، تخصص ادارة الاعمال/ كية الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2015، ص 20.

تمثل هذه الخطوة بالطرق والأساليب التي يستعملها المسوقين لتعقب آراء الزبائن عن المنظمة لمعرفة مدى تلبيةها لتوقعاتهم ، و يمكن للمنظمة القيام بذلك من خلال طريق الاستجابة .

### 3. القياس المستمر :

الخطوة الأخيرة لتحقيق الرضا تتمثل بقيام المنظمة بإنشاء برنامج خاص لقياس رضا الزبائن كنظام (Cosmtumer Satisfaction Matrices).(CSM) الذي يقدم اجراء التشبع لرضا الزبون طوال الوقت بدلا من معرفة مدى تحسين اداء المنظمة في وقت معين.

### الفرع الثالث:محددات رضا الزبون الصناعي

يعود نجاح المؤسسات الخدمية إلى الاهتمام المستمر برضا العملاء و تلبية رغباتهم واحتياجاتهم علم أن رغبات العميل متغيرة مع الزمن فعلى المؤسسات الخدمية الاستثمار في البحوث التي تتعلق برضا العميل من خلال استقصاء آرائهم لمعرفة النقاط التي تزيد من رضا العميل والعمل على تحقيقها ومن اهم هذه المحددات نجد:<sup>1</sup>

1. **التوقع :** هو التصور الذي يكونه الزبون في عقله قبل اقتناء السلعة أو الخدمة ومدى تحقيق المنافع التي يرغب في الحصول عليها, معتمدا في ذلك على المعلومات التراكمية التي يكونها من خبرته السابقة من الاستهلاك الفعلي للسلعة أو لسلع وخدمات مماثلة, وقد يتأثر قرار الزبون بسلوكه وبتجاربه السابقة حول الخدمة وبما ينقل إليه من أخبار عن تجارب الأصدقاء بشأن أداء السلعة . بالإضافة إلى ما تقدمه الاتصالات التسويقية من معلومات ووعود عن السلعة أو الخدمة محل التوقع , وما ينشر من معلومات عن تلك السلعة أو الخدمة, كما هناك عدة تصنيفات للتوقعات نذكر منها ما عرض من قبل **pitts** و **woodsids** لثلاث أنواع من التوقعات:
  - **التوقع التنبؤي:** وهو يوضح معتقدات العميل عن الخصائص والصفات التي يتوقع وجودها في المنتج.
  - **التوقع المعياري:** يركز على المستويات المطلوبة التي يجب أن يكون عليها الأداء
  - **التوقع المقارن:** يمثل معتقدات العميل حول أداء منتج أو علامة المنتج معنية بالمقارنة بمنتجات أو علامات أخرى.

ويعتبر التوقع المعياري هو أنسب محددات الرضا لأنه ينتج عنه رد فعل تقييمي يأتي بعد الاستخدام وهنا ينتج إحساسا إيجابيا (الرضا) أو إحساسا سلبيا (عدم الرضا)

- إن هذه الأحاسيس تتوقف على وجود اختلاف بين الأداء المدرك المنتج ومستوى التوقع .

2. **الأداء المدرك:** يعبر الأداء المدرك عن مستوى الأداء أو الصورة التي يحصل عليه فعلا الزبون نتيجة استعماله واستهلاكه للمنتج وتقييم معتمدا على المعلومات التراكمية التي يكونها من خبرته السابقة من الإستهلاك الفعلي

<sup>1</sup> عبد القادر مزيان، مرجع سبق ذكره، ص103

للسلعة أو السلع وخدمات مماثلة , ويرى parment و churchill أن الأهمية الأساسية للأداء المدرك تكمن في كونه يعتبر مرجعي لتحديد مدى تحقق التوقعات التي كونها الزبون بخصوص المنتج الذي كان محل اختيار من بين مجموع البدائل ويعتبر الإدراك من بين المعايير المعتمدة في نظرية مقاييس المقارنة لقياس الرضا المتمثلة في الأداء المثالي والأداء المتوسط...

3. **المطابقة:** وتعرف المطابقة على أنها مستوى من إحساس فرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد وبعبارة أخرى يمكننا قول أن الرضا هو حالة للتعرف بين الأداء والتوقعات وبالتالي يمكن القول بأن هناك 3 مستويات يمكن أن تحقق وهي:

❖ الأداء > التوقعات: المستهلك غير راضي

❖ الأداء = التوقعات : المستهلك يكون راضي

❖ الأداء < التوقعات: المستهلك يكون راضي وسعيد للغاية

#### الفرع الرابع: أدوات متابعة رضا الزبون الصناعي

لضمان رضا العملاء انبعث المؤسسات المعاصرة أربعة أدوات لمتابعة وقياس درجة الرضا وتمثل بالآتي:<sup>1</sup>

1. **الدراسة المسحية:** حيث يتم استخدام الدراسات المسحية بشكل دوري وطرح أسئلة مختلفة لقياس حالات تكرار التعامل والتي تتعلق بقياس رضا العميل إذا كان مرتفع أو منخفض.

2. **التسوق الخفي:** قيام الشركة أو المنظمة بتعيين أفراد يتصرفون كعملاء للقيام بالعمليات من الشركة المعنية وذلك من أجل رفع تقارير للإدارة عن نقاط القوة والضعف التي يمكن ملاحظتها أثناء قيامهم بعميلة تقديم الخدمة, وذلك من أجل متابعة الطرق التي يتصرف كادر الموظفين بها من العملاء.

3. **الاقتراحات والشكاوي:** توفر الشركات التسهيلات اللازمة للعملاء للاستلام طلباتهم وجمع المعلومات عن شكاويهم ومقترحاتهم وهذه التسهيلات قد تكون تقليدية أو عن طريق استخدام تقنيات الاتصالات الحديثة.

4. **تحليل الفقدان:** تضع المنظمات عادة مستويات معينة للجودة عن طريق ربط التنافس مع تلك المستويات أي جعل التنافس أساساً لتحديد تلك المستويات, وإن المستوى الملائم للخدمات يعتمد على كيفية استجابة الزبائن للتغيرات التي تحصل في مستويات ما تقدمه الشركات.

مما سبق نستنتج أن هناك عدة طرق يمكن لأي مؤسسة استخدامها لقياس رضا عملائها.

<sup>1</sup>عاصم رشاد محمد أبو فرع ، مرجع سبق ذكره، ص20.

## المطلب الثالث: العلاقة التفاعلية بين جودة خدمة المطارات ورضا الزبون الصناعي

اثبتت بعض الدراسات ان هناك علاقة كبيرة بين سمات جودة الخدمة الاربعة (خدمة الطيران والموثوقية، والاستجابة وخدمات مناولة الامتعة) ورضا العملاء<sup>1</sup>؛ ونجد ايضا حسب انه يجب على شركات الطيران ان تقدم الخدمات التي تكون قادرة على تقديمها فقط، لان هذا يميزها عن شركات الطيران الاخرى من حيث جودة الخدمة، علاوة الى ذلك ينبغي على ذلك ان تعتمد شركات الطيران استراتيجيات تعزز رضا العملاء عن طريق تجاوز مستويات الخدمة المطلوبة والتعامل بفعالية مع العملاء الغير راضيين ومواجهة شكاوي العملاء بشكل ايجابي وبالتالي تعد المواجهة المبكرة لشكاوي العملاء امرا مهما لتغيير انطباع العميل خلاصة القول هي ولاء العملاء. (Makarand2012) وزيادة رضاهم يتم تحفيز الربح والنمو بشكل اساسي من خلال ولاء العملاء الذي يعد نتيجة مباشرة لرضا العملاء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Mussa Kasuwar And Kuka Gambo, **Service Quality And Customer Satisfaction Among Domestic Air Passengers In Nijeria**, INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT STUDIES Vol 8, No 2, 2016  
ISSN: 1309-8047 (Online)

<sup>2</sup> N.papageorgiou, **services quality and customer satisfaction in air transportation**, phd tourism and hospitality management, tel of Athens, Greece, review of tourism science,



المبحث الثاني : الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنقوم بعرض بعض الدراسات السابقة العربية منها والأجنبية حول جودة الخدمة ورضا العملاء.

المطلب الأول: الدراسات العربية

تناول مجموعة من الباحثين موضوع جودة الخدمة وكذا رضا العملاء وفيما يلي نستعرض البعض من الدراسات العربية الخاصة بالموضوع.

1 دراسة سامر أحمد قاسم وسليمان علي بعنوان: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء دراسة ميدانية على المشافي الخاصة في مدينة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين، المجلد 37 العدد (3) 2015.

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: ما هو أثر أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء؟

هدفت هذه الدراسة إظهار العلاقة بين جودة الخدمة و رضا العملاء عن الخدمات المقدمة في المشافي الخاصة بسوريك، وإلى تحليل واقع الخدمة الصحيحة في المشافي في السورية الخاصة بمدينة اللاذقية ولتحقيق أه داف الدراسة ثم توزيع استبيان وزع على 105 زبون من المرضى الذين ارتادوا المشافي الخاصة في مدينة اللاذقية وتم اختيارها بطريقة العينة المرسرة؛

ونقصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد إدراك جيد لمحور الملموسة والتعاطف وسرعة الإستجابة والتأكيد والضمان، وإدراك متوسط الموثوقية، وكذا الرضا العميل بين أفراد عينة البحث.

- وجود أثر ايجابي لكل من (التعاطف و التأكيد و الضمان و الموثوقية) في رضا العميل بوصفه متغيرا تابعا؛ بينما لم تأثر الملموسة وسرعة الإستجابة في رضا العميل.

عند تطلعنا لهذه الدراسة نجد أنها تتشابه مع الدراسة الحالية فك لاهما يتحدثان عن جودة الخدمة الا ان دراسة الباحثين ركزت أكثر عن تحليل واقع الخدمة المقدمة في المشافي الصحية وعلاقتها برضا العملاء على إختلاف الدراسة الحالية التي تبحث في الدور الذي تساهم به جودة خدمة المطارات من خلال أبعادها في تعزيز رضا الزبون الصناعي من جهة أخرى الدراسة الأولى كانت بمدينة اللاذقية بسوريا أما دراستنا فهي بالجزائر .

2 دراسة يجياوي إلهام بوحديد ليل، بعنوان " أثر جودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن دراسة حالة الخطوط الجوية بمطار باتنة في الجزائر، مجلة الزرقاء، المجلد 15، العدد 1، 2015.

تمثلت اشكالية هذه الدراسة في: ما مدى رضا الزبائن عن الخدمات المقدمة من قبل الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة؟

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الأبعاد و المعايير التي يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمة المقدمة لهم من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة ، وتحديد أثر هذه الأبعاد و المعايير على مستوى رضا الزبائن ، وقد اعتمدت الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى استخدام دراسة حالة مطار باتنة لإبراز مدى رضا زبائنه عن الخدمات المقدمة لهم ، حيث تم تصميم استبيان وتوزيعه على عينة الدراسة و المتمثلة في 100 زبون الذين يتعاملون من الخطوط الجزائرية بمطار باتنة؛ تم استرجاع 87 استمارة.

وتوصلت الدراسة إلى أن خدمات شركة الخطوط الجوية الجزائرية لا ترقى إلى المستوى المطلوب، وهناك بعض الأبعاد تؤثر في مستوى رضا الزبائن في مجالات خدمات النقل الجوي ، حيث تم استخلاصها في نقاط قوة وضعف للشركة. ما نشير إليه من خلال هذه الدراسة أنها تتوافق مع دراستنا في الكشف عن أبعاد جودة الخدمة بالنسبة لرضا الزبون عن الخدمات المقدمة من طرف الخطوط الجوية ، بينما الدراسة الحالية يبحث في أبعاد جودة الخدمة بالنسبة للزبون الصناعي و المتمثلة في شركات الطيران ومدى رضاها عن الخدمات المقدمة في المطار ، كما أن الدراسة الأولى كانت على مستوى المطار المحلي ، أما الدراسة الحالية فهي على مستوى المطار الدولي.

3 دراسة عاصم رشاد محمد أبو فزع ، بعنوان " اختيار العلاقة بين جودة الخدمة ، رضا الزبون وقيمة الزبون في المصارف الإسلامية - دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية و المصارف التجارية في الأردن ، قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول الى درجة الماجستير، ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، كانون الثاني، 2015

تمثلت إشكالية هذه الدراسة في: ماهي طبيعة العلاقة بين كل من جودة الخدمة ، رضا الزبون وقيمة الزبون في المصارف الإسلامية؟

هدفت هذه الدراسة إلى اختيار جودة الخدمة ، قيمة الزبون على رضا الزبون في كل المصرف الإسلامي عن المصارف الإسلامية و المصرف العربي عن المصارف التجارية ، أما عينة الدراسة فاشتملت الزبائن و المتعاملين مع كل المصرفيين، و تم اختيارهم بشكل عينة ملائمة وقسمت بالتساوي ( 250) لكل نوع من المصرفيين ، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الأسلوب التطبيقي لجمع البيانات وتحليلها واختيار الفرضيات من خلال استبانة.

- وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها.

- وجود تأثير لجودة الخدمة المصرفية (الإعتمادية ، الإستجابة ، الوثوقة و التعاطف ) في المصارف الإسلامية ، بالمقارنة مع المصارف (الاسمخاقبالملموسة الإعتمادية ، الوثوقة و التعاطف)

- كما بينت الدراسة وجود تأثير في تحقيق رضا الزبون

- وجود تأثير لجودة الخدمة المصرفية المصارف الإسلامية مقارنة مع المصارف التجارية.
- وجود تأثير لقيمة الزبون في تحقيق رضا الزبون للمصارف الإسلامية و التجارية .
- وجود تأثير لجودة الخدمة المصرفية في تحقيقها لرضا الزبون في كلا المصرفيين في الردين بوجود قيمة الزبون كمتغير وسط.
- تقترن دراسة الباحث مع دراستنا في أن كلاهما تهتم بجودة الخدمة إلا أن الإختلاف يكمن في المنهج المتبع من طرف الباحث لاتباعه المنهج المقارن ، أما دراستنا فتبنت المنهج الوصفي التحليلي كما أن الدراسة السابقة المذكورة الدراسة الرابعة كانت بالمصارف أما الدراسة الحالية فكانت بالمطار فضلا عن اختلاف المنطقة والفترة الزمنية 2019 والدراسة السابقة 2015.

4- دراسة عقون شراف بعنوان: أثر جودة الخدمة على رضا العملاء دراسة حالة خدمات النقل الحضري بمدينة ميلة بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميلة - الجزائر ، ورقة عمل مقدمة الى مجلة ميلاف، العدد الثالث، 2016

تمثلت اشكالية هذه الدراسة في: هل يوجد اثر دو دلالة احصائية لجودة خدمات النقل الحضري بمدينة ميلة على رضا العملاء؟

هدفت هذه الورقة البحثية لمعرفة أثر جودة خدمات النقل الحضري من خلال أبعادها عرض الخدمة ، سهولة الوصول للمعلومات ، المواعيد (المدة) ، بالإهتمام بالمسافر ، الرفاهية (الراحة) ، الأمن " على رضا العملاء ، اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، أما الأداة المستخدمة فشملت توزيع 400 استبيان ثم استرجاع 380 منها على عينة الدراسة و المتمثلة في الزبائن المتعاملين من النقل الحضري.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لثلاثة أبعاد فقط الأمن، عرض الخدمة، المواعيد، (المدة) على رضا العملاء،

فلاحظ أن كل من الدراستين تناولتا نوع خاص من الخدمة فدراسة الباحث تناولت جودة الخدمة الخاصة بالنقل الحضري أما الدراسة الحالية فتناولت جودة الخدمة المقدمة بالقطاع الخاص بالنقل الجوي، كما تختلف الدراستين من حيث العينة المدروسة في الدراسة السابقة استهدفت لزبائن المتعاملين من النقل الحضري، أما الدراسة الحالية تخص نوعية من الزبائن وهم المتعاملين مع المطار الدولي.

5- دراسة محمد خيثر و أسماء مرابي ، بعنوان العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة " مقال في مجلة الريادة لاقتصادات الاعمال، المجلد3، عدد الرابع، جامعة خميس مليانة، خنشلة، 2017.

تمثلت اشكالية هذه الدراسة في: كيف تؤثر أبعاد جودة الخدمة في رضا الزبون في المنظمة؟

هدفت هذه الورقة إلى دراسة العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة و رضا الزبون في المنظمة،

وقد توصلت الدراسة إلى النقاط التالية:

- الإتفاق على وجود علاقة أكيدة بين جودة الخدمة و رضا الزبون
- يحتاج الزبون إلى الخبرة مع الخبرة لكي يحدد الرضا بينما يمكن إدراك الجودة من دون خبرة فعلية.
- تتضح العلاقة بين جودة الخدمة ورضا الزبون في صورة نوايا الشراء.
- كما خلصت الدراسة إلى أن مؤشرات جودة الخدمة تعتمد على معايير ومواصفات تضعه المؤسسة وهو يعبر عن حقيقة ملموسة ، بالمقابل مؤشرات الرضا الزبون تعتمد على قاعدة حساسة يصعب لمسها (إدراك الزبون)
- تأثير الملموسة ، التعاطف و الأمان على رضا الزبون
- تأثير الإستجابة و الإعتمادية على رضا الزبون، حيث أن درجة ودقة و سرعة الإستجابة لها تأثير في رغبات الزبون وكسب رضاه.

بعد استعراض ما جاء في هذه الدراسة ، نجد أن الباحثين قد تناولوا كيفية تأثير جودة الخدمة من خلال أبعادها على رضا الزبون في المنظمة وهنا يكمن التشابه مع دراستنا الحالية بينما يختلفان من حيث العينة المدروسة فالدراسة السابقة استهدفت الزبائن النهائيين بينما دراستنا الحالية تستهدف الزبون الصناعي.

#### المطلب الثاني: الدراسات الاجنبية

تناول بعض الباحثين الاجانب موضوع جودة الخدمة ورضا العميل في اجاث نذكر منها ما يلي:

### **1- Faiznali Bndit Lal Dey Reffaelieve .Amassessmeut Of Service Quality And Resulting Customer setisfactiom In Pakistan Intermeatiomal Airlines.**

مقال في المجلة الدولي لإدارة الجودة والإعتمادية المجلة 32 العدد 5 بعنوان " تقييم لجودة الخدمة وما ينتج عنها من رضا العملاء في الخطوط الجوي الباكستاني الدولية : نتائج من الأجانب والعملاء الباكستانيين في الخارج " **الهدف** من هذه الورقة هو تقييم الأجانب و الباكستانيين في الخارج لجودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية وتأثيرها على رضا العملاء الباكستاني الدولية ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث عينة مكونة من 498 مستجيبا لأختبار فرضيات الدراسة من خلال نمذجة المعادلة الهيكلية

وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن رضا العملاء يتأثر بجميع أبعاد جودة الخدمة الخمسية بما في ذلك ملموس شركات الطيران وملموسة المحطات والموظفين والتعاطف والصورة كما أشارت نتائج الدراسة أنه يجب على المديرين أن يركزوا على الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة بشركات الطيران من أجل تعزيز رضا العملاء وتشجيع وتطوير العلاقات الطويلة الأمد مع عملاءهم.

<sup>1</sup> نور الدين بوغانان, مرجع سبق ذكره, ص66.

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا في إهتمام بجودة الخدمة وما يتبعه من أثرها على رضا العملاء إلا أن الاختلاف بين الدراستين يتمثل في العينة أي أن الدراسة السابقة شملت المتعاملين (المسافرين) الأجانب الباكستانيين إلى أن الدراسة الحالي استهدف العملاء و الممثلين في شركات الطيران المتعاملة مع مطار الجزائر الدولي وكذا أسلوب معالجة الدراسة المذكورة اعتمدت على نمذجة المعادلة الهيكلية أما دراستنا فاعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي

### **2-Halil Kokmaz , Ibrahim Giritlioğlu, Cevdet Avcikurt, Hava Yallon Ic Haylarda Algılanane Hizmet Kalitesinine Mûster Memnuniyeti Ve Takrar Satin Alma Davanisana Etkisi**

مقال في مجلة معهد العلوم الاجتماعية بجامعة كاروك -تركيا-، العدد (2)، 2015 تحت عنوان تأثير جودة الخدمة المدركة على خطوط الطيران والتأثير على رضا العملاء

هدفت هذه الورقة الى معرفة ابعاد جودة الخدمة المتصورة للمسافرين في الخطوط الداخلية لتركيا وطرح تأثير جودة الخدمة المدركة لشركات الطيران على رضا العملاء وتكرار سلوك الشراء للمتعاملين مع الخطوط التركية ولتحقيق اهداف الدراسة اجري استطلاع رأي ل 311 مسافر كانوا يستخدمون خطوط طيران مختلفة في مطار ازمير عدنان مندريس.

اشارت نتائج الدراسة الى وجود خمسة ابعاد لجودة خدمة خطوط الطيران المتصورة كما كان هناك تأثير كبير لجودة خدمة الطيران المدركة على رضا العملاء و كذلك لتكرار سلوك،

نقول عن هذه الدراسة انها تتشابه مع الدراسة الحالية فكلاهما يتحدثان عن جودة الخدمة و تأثيرها على رضا العملاء الا ان هذه الدراسة ركزت اكثر عن جودة الخدمة المتصورة للعملاء وتأثيرها على السلوك الشرائي للمسافر في الخطوط الداخلية في تركيا على خلاف الدراسة الحالية التي تبحت عن رضا شركات الطيران الدولية و المحلية بمطار الجزائر الدولي عن جودة الخدمات المقدمة

### **3- Myra salleh,passengers satisfaciom towords airport sewce Qwality im Kuala Lum puv intermatimal Airbort malysia, 25May .2017**

مقال في بعنوان رضا المسافرين نحو جودة خدمة مطار كورالا لمبور الدولي ماليزيا

هدفت هذه الورقة إلى دراسة أهمية موظفي لخدمات وموظفي الخدمة وكذلك الخدمات المقدمة إلى مطار كوالا لمبور الدولي بجودة خدمات المطار ماليزيا ثم تقييم النموذج المقترح بشكل تجريبي باستخدام بيانات المسح التي تم جمعها من 100 مسافر من الدولي و المحلي الذي يستخدم مطار كوالا لمبور الدولي ماليزيا

تشير النتائج إلى أن النموذج يمكنه التنبؤ بنوايا الركاب نحو جودة خدمة المطار على وجه التحديد يكون لمركز الخدمات وموظفي الخدمات تأثير كبير على رضا الركاب وباللبي يؤثر على إدارة المطار نحو جودة خدمة المطار ستكون نتائج هذه الدراسة في جهودها لتحسين خدماتها بشكل Klia مفيدة لإدارة في تحسين رضا العملاء.

#### 4- Muhammad Shoaib- Farooq Maimoona Salam -Alain Fayolle **Impact Of Service Om Cutomer Satisfaction Im Malaysia Airlines APLS-SEM, Mars** (2018)

مقالة في مجلة إدارة النقل الجوي العدد 67: 169-180 كلية إميليون للإعمال بعنوان: تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء في الخطوط الجوية الماليزية"

هدفت الدراسة إلى تقييم جودة الخدمة التي تقدمها الخطوط الجوية الماليزية وتأثيرها على رضا العملاء بشكل عام ولتحقيق هذه الدراسة لأهدافها تم جمع البيانات كما استخدمت استبيان ذاتي للإدارة مكون من 460 استبانة شملت المشاركين في الخطوط الجوية الماليزية فقط لهذا لم تمكن الباحثين من إجراء تحليل مقارنة للنتائج مع شركات طيران أخرى كما أن استخدام نموذج (AirQual) لإختبار نموذج (PLS-SEM)

وتوصلت هذه الدراسة إلى ان جميع أبعاد جودة الخدمة المملوسة لشركات الطيران خدمات الموظفين التعاطف والصورة لها تأثير إيجابي مباشر وهام على رضا عملاء شركة الخطوط الجوية الماليزية ومن خلال إجراء (MPA) لإكتشاف أهمية أبعاد واداء جودة الخدمة أظهرت النتائج أنه يجب على شركات الطيران التركيز على جميع ابعاد جودة الخدمة و التركيز بشكل خاص على خدمات الموظفين و الصورة لتعزيز رضا العملاء ، كما تمت الإشارة إلى أن هذه الدراسة تساعد شركات الطيران على فهم دور الأبعاد المختلفة لجودة الخدمة لتعزيز رضا العملاء.

تشابه هذه الدراسة مع الدراسة الحالية من حيث الموضوع فكلاهما يبحث في تأثير جودة الخدمة على رضا العملاء إلا أن العينة والتي تشمل جميع الخطوط المتعاملة مع مطار الجزائر الدولي بينما الدراسة السابقة فشملت عينة مكونة من المشاركين في الخطوط الجوية الماليزية فقط.

#### 5-Abdul Gaffer Khan, Rachma Pervin Lama, MD. Shahed Mahmud, **Inderstanding Lhe Serice Qwality Amd Costmer Satisfaction Of Mobile Banking In Baugladesh .Using Astructural Aquation Model,**

مقال في جلوبال بيسنس ريفيو، جامعة مولاناياهاشاني، للعلوم التكنولوجية سبتمبر، 2018، بعنوان فهم جودة الخدمة ورضا العملاء عن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في بنغلاديش باستخدام نموذج المعادلة الهيكلية .

هدفت هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من خلال النموذج المعاملة الهيكلية ولتحقيق أهداف الراسة تم إعداد استبيان استقصائي منظم لجميع البيانات لتحديد المشاركين في بنغلاديش ، كما استخدم طريقة أخذ العينات الملائمة لتحديد المشاركين المحتملين ف

هذه الدراسة وثم اختيار 240 استبانة من الاستبانات الموزعة وقد اظهر ريد النتائج التحليل الذي استخدام (PLS-SEM)

المربعات الهيكلية الجزئية ذات المربعات الصغرى أن هناك تأثيرات الجانبية وكبيرة لجميع بيانات جودة الخدمة وهي (الملموسة والموثوقية والاستجابة والتأكد والتعطف) على رضا العملاء لإستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول خصوصاً الإستجابة لها تأثير قوي على رضا العملاء علاوة على ذلك الملموس بقي كانت أقل تركيزاً على جميع أبعاد جودة الخدمة مع التركيز بشكل خاص على الاستجابة والموثوقية لتحسين رضا العملاء وتنطوي هذه الدراسة على العديد من الآثار بالنسبة للباحثين والسلطة المصرفية وواضعي السياسات و الوكالات كما يساعد هذا التأثير البنوك على فهم وتطوير الاستراتيجيات بالإضافة إلى السياسات لتحسين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في بنغلاديش.

تشابه هذه الدراسة مع دراستنا أن كلاهما تهتم بجودة الخدمة المقدمة ومدى مساهمتها في رضا العملاء إلا أن الاختلاف في دراستنا عن الدراسة المذكورة تتمثل في المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي بينما الدراسة السابقة اعتمدت على نموذج المعادلات الهيكلية كما أن دراستنا تناول جودة الخدمة على مستوى المطارات على غرار هذه الدراسة تناولت جودة الخدمة على مستوى الخدمات المصرفية .

### المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

إضافة الى ما سبق يمكننا ايجاز بعض الاختلافات والدراسات العربية والأجنبية عن دراستنا الحالية

### الجدول رقم (I-2) يوضح اهم الفروقات الخاصة بالدراسات العربية والاجنبية

الاداة	المنهج	الهدف	الاشكالية	الدراسة
الاستبيان المقابلة	وصفي تحليلي	دراسة و تقييم ابعاد جودة خدمة المطارات التي تزيد من تعزيز رضا شركات الطيران بمطار الجزائر الدولي هوراي بومدين؟	ما مدى تأثير جودة خدمات المطارات على رضا الزبون الصناعي؟	دور جودة خدمات المطارات في تعزيز رضا الزبون الصناعي دراسة ميدانية لمطار الجزائر الدولي هوراي بومدين
الاستبيان	وصفي تحليلي	إظهار العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء عن الخدمات المقدمة في المشافي الخاصة بسوري، وإلى تحليل واقع الخدمة الصحية في المشافي السورية الخاصة بمدينة اللاذقية.	ما هو أثر أبعاد جودة الخدمة الصحية على رضا العملاء؟	العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء دراسة ميدانية على المشافي الخاصة في مدينة اللاذقية.
الاستبيان	وصفي	الكشف عن الأبعاد والمعايير التي	ما مدى رضا الزبائن	أثر جودة الخدمة المدركة على رضا

التحليلي	يستخدمها الزبائن لتقييم جودة الخدمة المقدمة لهم من طرف شركة الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة	عن الخدمات المقدمة من قبل الخطوط الجوية الجزائرية بمطار باتنة؟	الزبائن -دراسة حالة الخطوط الجوية بمطار باتنة في الجزائر-
الاستبيان	مقارن اختيار جودة الخدمة ، قيمة الزبون على رضا الزبون في كل المصرف الإسلامي عن المصارف الإسلامية و المصرف العربي عن المصارف التجارية	ما هي طبيعة العلاقة بين كل من جودة الخدمة ، رضا الزبون وقيمة الزبون في المصارف الإسلامية؟	اختيار العلاقة بين جودة الخدمة ، رضا الزبون وقيمة الزبون في المصارف الإسلامية - دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية و المصارف التجارية في الأردن
الاستبيان	وصفي تحليلي لمعرفة أثر جودة خدمات النقل الحضري من خلال أبعادها عرض الخدمة ، سهولة الوصول للمعلومات ، المواعيد (المدة) ، بالإهتمام بالمسافر ، الرفاهية (الراحة) ، الأمن " على رضا العملاء	هل يوجد أثر ذو دلالة احصائية لجودة خدمات النقل الحضري بمدينة ميله على رضا العملاء؟	أثر جودة الخدمة على رضا العملاء
الاستبيان	وصفي تحليلي دراسة العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون في المنظمة،	كيف تؤثر أبعاد جودة الخدمة في رضا الزبون في المنظمة؟	العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة "
الاستبيان	وصفي تحليلي تقييم الأجانب والباكستانيين في الخارج لجودة الخدمات المقدمة من الخطوط الجوية وتأثيرها على رضا العملاء الباكستاني الدولية.	كيف يتم تقييم جودة الخدمة وما ينتج عنها من رضا العملاء في الخطوط الجوية الباكستاني الدولية : نتائج من الأجانب والعملاء الباكستانيين في الخارج؟	تقييم لجودة الخدمة وما ينتج عنها من رضا العملاء في الخطوط الجوية الباكستاني الدولية : نتائج من الأجانب والعملاء الباكستانيين في الخارج
الاستبيان	وصفي تحليلي دراسة أهمية موظفي الخدمات وموظفي الخدمة وكذلك الخدمات المقدمة إلى مطار كورالا لمبور الدولي بجودة خدمات المطار ماليزيا	ما هو سلوك رضا المسافرين نحو جودة خدمة مطار كورالا لمبور الدولي ماليزيا؟	رضا المسافرين نحو جودة خدمة مطار كورالا لمبور الدولي ماليزيا
الاستبيان	وصفي تقييم جودة الخدمة التي تقدمها	ما هو تأثير جودة	تأثير جودة الخدمة على رضا



	تحليلي	الخطوط الجوية الماليزية وتأثيرها على رضا العملاء بشكل عام	الخدمة على رضا العملاء في الخطوط الجوية الماليزية؟	العملاء في الخطوط الجوية الماليزية
الاستبيان	وصفي تحليلي	فهم العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء لإستخدام الخدمات المصرفية غير الهاتف المحمول من خلال النموذج المعادلة الهيكلية	كف يتم فهم العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء لإستخدام الخدمات المصرفية غير الهاتف المحمول من خلال النموذج المعادلة الهيكلية؟	فهم العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء لإستخدام الخدمات المصرفية غير الهاتف المحمول من خلال النموذج المعادلة الهيكلية
استبيان	وصفي تحليلي	معرفة ابعاد جودة الخدمة المتصورة للمسافرين في الخطوط الداخلية لتركيا وطرح تأثير جودة الخدمة المدركة لشركات الطيران على رضا العملاء	كف يمكن لجودة الخدمة المدركة ان تؤثر على خطوط الطيران وان تؤثر على رضا العملاء؟	تأثير جودة الخدمة المدركة على خطوط الطيران والتأثير على رضا العملاء

المصدر: من اعداد الطالبة

## خلاصة الفصل:

ركزنا في هذا الفصل على اهم المفاهيم النظرية المتعلقة بجودة خدمة المطارات ورضا الزبون الصناعي وكذا العلاقة التفاعلية التي تربط بينهما ؛ فتوصلنا الى ان جودة الخدمات تقاس عموما بعدة ابعاد هي الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، التعاطف، والامان وهذه الابعاد لها أثر كبير على رضا العملاء كونها تقلص الفجوة بين ما يتوقعه العملاء من الخدمة المقدمة وما بين المنفعة الحقيقية لها. ووجدنا ان الحصول على رضا العملاء يساعد المؤسسات على الوصول الى مرحلة متقدمة وهي الولاء والوفاء الذي يضمن بقاء المؤسسات ونموها.

## الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية على شركات طيران

مطار هواري بومدين الدولي

تمهيد:

بعد استعراضنا في الجانب النظري الى اهم المفاهيم والجوانب الملمة بموضوع دور جودة خدمات المطارات في تعزيز رضا الزبون الصناعي سنحاول إسقاط أهم المفاهيم المدروسة في الجانب النظري على جانبه الميداني، حيث اخترنا مطار هواري بومدين الدولي الذي به العديد من الشركات الاجنبية قصد اسقاط بعض الحقائق الواقعية للخدمات المقدمة للزبون الصناعي والمتمثلة في شركات الطيران، وقد تم تقسيم الفصل الى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم عام لمطار هواري بومدين

المبحث الثاني: منهجية الدراسة وأدواتها

المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج

### المبحث الاول: تقديم عام لمطار الدولي هوارى بومدين

في هذا المبحث سيتم التعرف على اهم الخدمات التي يقدمها المطار لمسافرين او شركات الطيران بعد التعرف على مفاهيم عامة حول المطار وسنحاول من خلال المبحث التعرف على عموميات حول المطارات وجودة خدمة مطار الدولي.

### المطلب الاول: عموميات حول خدمات المطارات

عرفت المنظمة العالمية للطيران المدني (ICAO) المطار على انه: " عبارة عن سطح محدد على سطح الارض او على الماء يحتوي على كافة الابنية و التجهيزات و التمديدات اللازمة لكي يكون معد ولكي يستعمل كليا او جزئيا لهبوط واقلاع الطائرات بانواعها المختلفة.<sup>1</sup>

- كما يعرف المطار على انه "كل مكان صالح ومجهز لهبوط و اقلاع الطائرات و يكون عبارة عن مساحة واسعة من الارض البعيدة عن العوائق الطبيعية وترتيبها خالية من المنحدرات تتحمل ثقل الطائرات وتكون مجهزة لاستقبال الطائرات تقديم كل المساعدات اللازمة لها ولركابها سواء في الجو او على الارض.<sup>2</sup>

### \*تعريف شركات الطيران:

هي شركات نقل جوي سواء للبضائع او المسافرين وتختلف صيغتها بين شركة طيران عامة وشركة طيران خاصة وشركة طيران عالمية تكون مسجلة في منظمة الايات العالمية ومنظمة الايكاو.

### الفرع الاول: الاقسام الرئيسية للمطارات:

ان اثر التطور التقني بالمطارات يبدو واضحا في الخدمات التي يوفرها المطار للمسافرين والطائرات لذلك يجب توفر منشآت ارضية و مجالات لحركة الطائرات نبيها كالاتي:

\***المنشآت الارضية:** تتضمن ابنية محطة الانتظار واستراحة المسافرين للخدمات الملحقه لهذه المحطة، مراقبة الجوازات، قسم الامتعة، مواقف السيارات والحافلات، الموظفين، المحاور الطرقية، بللاضافة الى اماكن اقامة لركاب الترانزيت، وقاعة شرف لاستقبال كبار الشخصيات، والمكاتب الادارية ومقرات الخبراء والعمال التقنيين

\***مجالات حركة الطائرات :** وهي جميع المساحات المتاحة للطائرة كالمنجح درات ومدارج الاقلاع والهبوط وحظائر الطائرات وابراج المراقبة.

\***محطة الركاب وخدماتها:** مع التطور العلمي المذهل وسرعة الاتصالات التقدم الصناعي للطائرات، ساهم في تطور محطات الركاب terminals فالمحطة هي عبارة عن بناء بالمطار وهو عبارة عن قاعة انتظار واستراحة ضخمة

<sup>1</sup> المنظمة الدولية للطيران المدني، ملتقى لفريق خبراء اقتصاديات المطارات بمونتريال من 7-11/02/2011

<sup>2</sup> سلسلة كل ما تريد معرفته عن علم الطيران العدد 4، ص.1

للمسافرين و تتضمن مها مطارات كبرى عدة محطات للركاب و تتميز المحطة بالخدمات كافة التي يحتاجها المسافرون، كشرء بطاقات سفر وتوفير عربات لنقل الامتعة واماكن ايداعها، ومحلات البيع وخدمات الطعام وغيرها، ففي المطارات العالمية الكبرى تبدو المحطة من الداخل و كأنها مراكز تسوق تجارية، كما تتوفر على كوات لصرف العملاء وفرع بريدي ومكاتب حجز فندقي و تاجير السيارات.

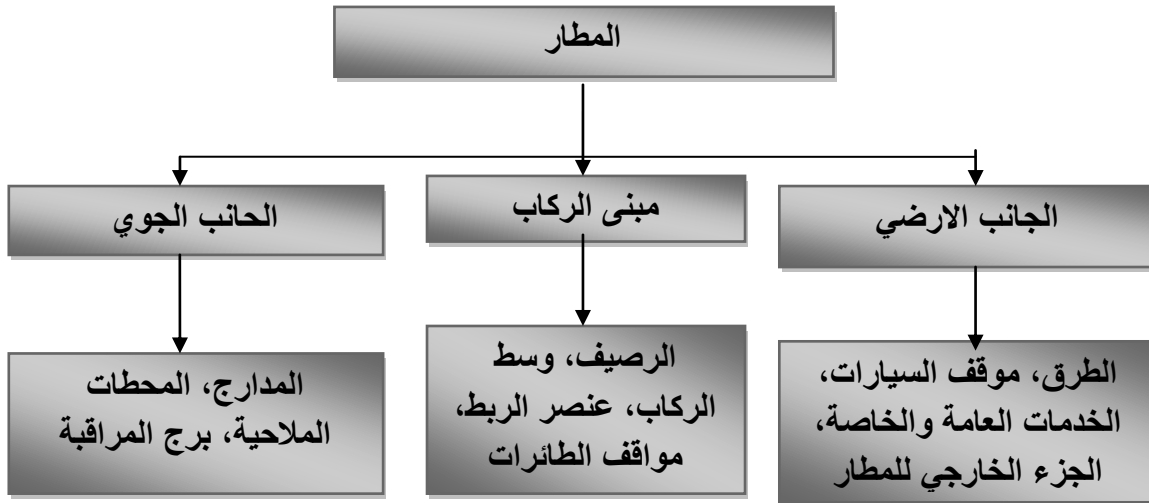
**\*مدارج ومهابط الطائرات ومواقفها:**

المدارج runway هو ارض جرداء في المطار، تطلع منها الطائرة وتهبط، ويتم تهيئة ه ذه المدارج التي كانت مفروشة بالاعشاب في المطارات الاولى وبعد تسببها في اعاقه الحركة، تم فرشها بالرمل او التراب ولكن هذا الحل لا يصلح الا في الطقس الجاف؛ وتتضمن المطارات الصغرى مدارج اقلاع وهبوط واحد اقصر من الف متر، اما المطارات الاكبر و المخصصة للطيران الدولي عموما تكون مدارج الاقلاع فيها مرصوفة او مبلطة ويبلغ طول المدرج 2000 متر او اكثر.

**\*مباني الخدمات الخاصة بالبضائع:**

ي يمكن تصنيف المطار في عدد ابنية الخدمات العامة ذات العائدات المادية الكبيرة والتي تصل في المطارات الدولية الكبرى الى ملايين الدولارات سنويا، و الناتجة من تادية المسافر ورسوم النقل و الترانزيت له و البضائع المنقولة؛<sup>1</sup>

**الشكل رقم (II-1): يوضح مخطط ربط المجال الجوي والأرضي لمحطة الركاب**



المصدر: يوسف سليمان أحمد القرا، دراسة تحليلية للاعتبارات التخطيطية لموقع مطار ياسر عرفات الدولي بقطاع غزة ، رسالة ماجستير في الهندسة المعمارية، كلية الهندسة، 2014، ص 37

**الفرع الثاني: أنواع المطارات**

تنقسم المطارات من حيث الاستخدام والفائدة الى <sup>1</sup>:

<sup>1</sup> سلسلة كل ما تريد معرفته، مرجع سبق ذكره

- المطار الدولي: (ميناء جوي دولي): هو مطار مجهز لخدمة الخطوط المدنية الخارجية ويمكنه استقبال جميع أنواع الطائرات، كما يمكنه استقبال أكثر من طائرة في وقت واحد نظرا لوجود عدة ممرات ويقدم جميع الخدمات، وغالبا ما يوجد في عواصم الدول.

-المطار المحلي: هو مطار مجهز لخدمة الخطوط الجوية المدنية بين مدن الدولة الواحدة ، وغالبا ما يكون ذو ممر واحد و ذو خدمات محدودة.

- القاعدة الجوي: وهو عبارة عن مطار عسكري يحتوي مجموعة من الطائرات العسكرية يدير القاعدة مجموعة من القادة في تسلسل رتبهم العسكرية ومعظمهم من الطيارين والمهندسين الجويين إضافة إلى ذلك يوجد المطار العائم لحاملات الطائرات وكذا المطارات الخاصة بالطائرات الهليكوبتر.

### الفرع الثالث: الوظائف الأساسية للمطارات:<sup>2</sup>

يؤدي المطار عدة وظائف هامة والوظيفة الأساسية هي هبوط وإقلاع الطائرات من المطار وهناك وظائف أخرى يجب أن يؤديها المطار حتى تسهل على المستخدمين للمطار استخدامات وهي:

- نقل المسافرين والبضائع من خلاله.
- عمل الصيانة الدورية اللازمة للطائرات.
- تخزين البضائع , انتظار المسافرين المغادرين من ذويهم.

### الفرع الرابع خدمات المطارات<sup>3</sup>

تنقسم خدمات المطار الى قسمين:

#### 1. خدمات للمسافرين:

هناك خدمات يقدمها المطار للمسافرين من خدمات تأجير السيارات , خدمات الإطعام, خدمات حجز الفنادق..... الخ.

فكلما كانت الدولة متقدمة ظهر ذلك في جودة ومستوى هذه الخدمات وتنوعها.

#### 2. خدمات الطائرات: يقدم المطار خدمات كثيرة منها:

- خدمة مراقبة الملاحة الجوية وإرشادها وتنقسم إلى قسمين :

<sup>1</sup> Matarat Nachat Tateurer، مرجع سبق ذكره - ص 4 -

يوسف سليمان احمد القرا، مرجع سبق ذكره، ص <sup>2</sup>

<sup>2</sup> Matarat Nachat Tateurer، مرجع سبق ذكره ، ص 14

أ - المراقبة الأرضية: وتتضمن مراقبة حركة النقل الطائرات و الآليات المتواجدة على سطح المطار كوسائل نقل الأمتعة , السلام المتحركة وجرافات الثلج وعربات التزويد بالوقود..... الخ.

ب - المراقبة الجوية: وتتم بواسطة أبراج المراقبة وبواسطة الرادارات ومهمتها توجيه الطائرات في الجو وسلامة هبوطها وإقلاعها.

وخلافا عن هذه الخدمات ، يمكن للمطار تقديم خدمات متعددة وبنية تحتية إضافية, حيث يتضمن مقرات ثانية لعمال الخدمة بمختلف اختصاصاتهم كالعمال الآليين والميكانيكيين وتنحصر خدماتهم في تزويد الطائرات بالوقود وصف الطائرات أو وضعها بالحظائر ( الهكتارات) وفحصها وصيانتها يضاف إلى ذلك خدمة تأجير الطائرات في المطارات الكبرى , وخدمات التدريب على الطيران والخدمات المتعلقة بالطيارين, كما يقومون بتحميل الأمتعة وتوفير مياه الشرب وتنظيف الطائرات.

فعموما هناك فريق كبير خارج المحطة يعمل على تأمين وسلامة الطائرة في أثناء الهبوط والإقلاع, وهذه الإجراءات تكون غير مرئية للمسافرين, إضافة إلى ذلك أنوار المطار.

المطلب الثاني: الجوانب النظرية لمطار هواري بومدين

الفرع الاول: نشأته

مطار هواري بومدين هو مطار دولي يبعد عن مدينة الجزائر عاصمة الجمهورية الجزائرية حوالي 17 كلم في الإتجاه الجنوبي الشرقي يسمى المطار بهذا الاسم نسبة للزعيم الجزائري هواري بومدين, يرجع تاريخ انشاء المطار الى فترة الاستعمار الفرنسي للجزائر, ويعتبر المطار المقر الرئيسي ومركز عمليات شركة الخطوط الجوية الجزائرية<sup>1</sup>

يسير المطار من طرف مؤسسة تسيير مصالح ومنشآت مطار الجزائر (SGSIA) وهي شركة عمومية خاضعة للقانون الجزائري أنشئت يوم 1 نوفمبر 2006 وبمشاركة المحور الرئيسي لشركة طيران الجوية الجزائرية ، بما في ذلك الفرع الخاص للشحن وكذلك طيران الطاسيلي وايجل أزور.

يغطي المطار مساحة قدرها 200 هكتار من الأراضي ويضم ثلاث محطات للركاب بسعة حوالي 10 آلاف مسافر ومدرجين ومنطقة للشحن والخدمات اللوجيستية ومرافق للصيانة.

الفرع الثاني: خدمات مطار هواري بومدين

<sup>1</sup> <https://m.marefa.org> 18-04-2019 12 :00



يعتبر مطار هواري بومدين الدولي أكبر مطارات الجزائر يرتاده سنويا 6 ملايين مسافر ولكونه دوله فهو يتطلب دقة عمل في مجمل خدماته المقدمة خاصة تلك المتعلقة بشركات الطيران كونها زبون صناعي ، فالخدمات المقدمة لشركات الطيران تختلف عن تلك الخدمات المقدمة للمسافر فهي أكثر تعقيدا

#### - خدمات مطار الجزائر الدولي ( هواري بومدين ):

يملك مطار الجزائر الدولي هواري بومدين المحطة والمدرج والمواقف. أما الخدمات الأخرى فتقدمها شركات أخرى ومن بين هذه الخدمات ما يلي:

\***العمليات الأرضية:** وتعني تسجيل الركاب و شحن الأمتعة والتنظيف والقيام بكل ما يخص الطائرة من خدمات منذ قدومها إلى المطار حتى مغادرتها فهذه الخدمات تقدمها شركة سويس بور (swissport) للعمليات الأرضية (هي شركة عالمية للعمليات الأرضية بالمطارات), وكذا بعض الخدمات تقدمها شركة افغل أزور الفرنسية بالتعاقد مع مؤسسة تسيير مطار الجزائر الدولي.

\***الصيانة:** توجد قاعدة صيانة متطورة بمطار هواري بومدين الدولي تابعة للخطوط الجوية الجزائرية, يقوم عمال الصيانة باللدوريات اللازمة ومن هذه الخدمات (تزويد الطائرات بالكهرباء - والكيروزين ...)

كما تعمل الخطوط الجوية على تدريب عمال الصيانة من طرف شركات أجنبية للاستمرار في تقديم أحسن الخدمات المتعلقة بالصيانة كما يقوم عمال الصيانة كل ما بوسعهم لكي لا تتأخر الطائرة عن موعدها المحدد.

\***المطاعم:** تقوم الشركات الأجنبية بتقديم وجباتها لمسافريها وفي حال ما لم تكفي ما نقله عن وجبات تتقدم بطلب لمطار الجزائر الدولي لقسم الإطعام فتلبي احتياجاتهم أما بخصوص المطاعم الموجودة بيهم المطار للمسافرين فهي لا ترقى للمستوى المطلوب وكذا غلاء الأسعار فيه.

\***حجز الفنادق:** فيما يخص الخدمات المرافقة كالفندقة التي تخص شركات الطيران فهم غالبا لا يحتاجون للمبيت لأنهم بعد الوصول مباشرة ينزل المسافرين وتبدأ عملية صعود المغادرين منهم وإذا كان هناك طاقم طائرة للمبيت فهناك تعاقدات مع عدة فنادق منها:

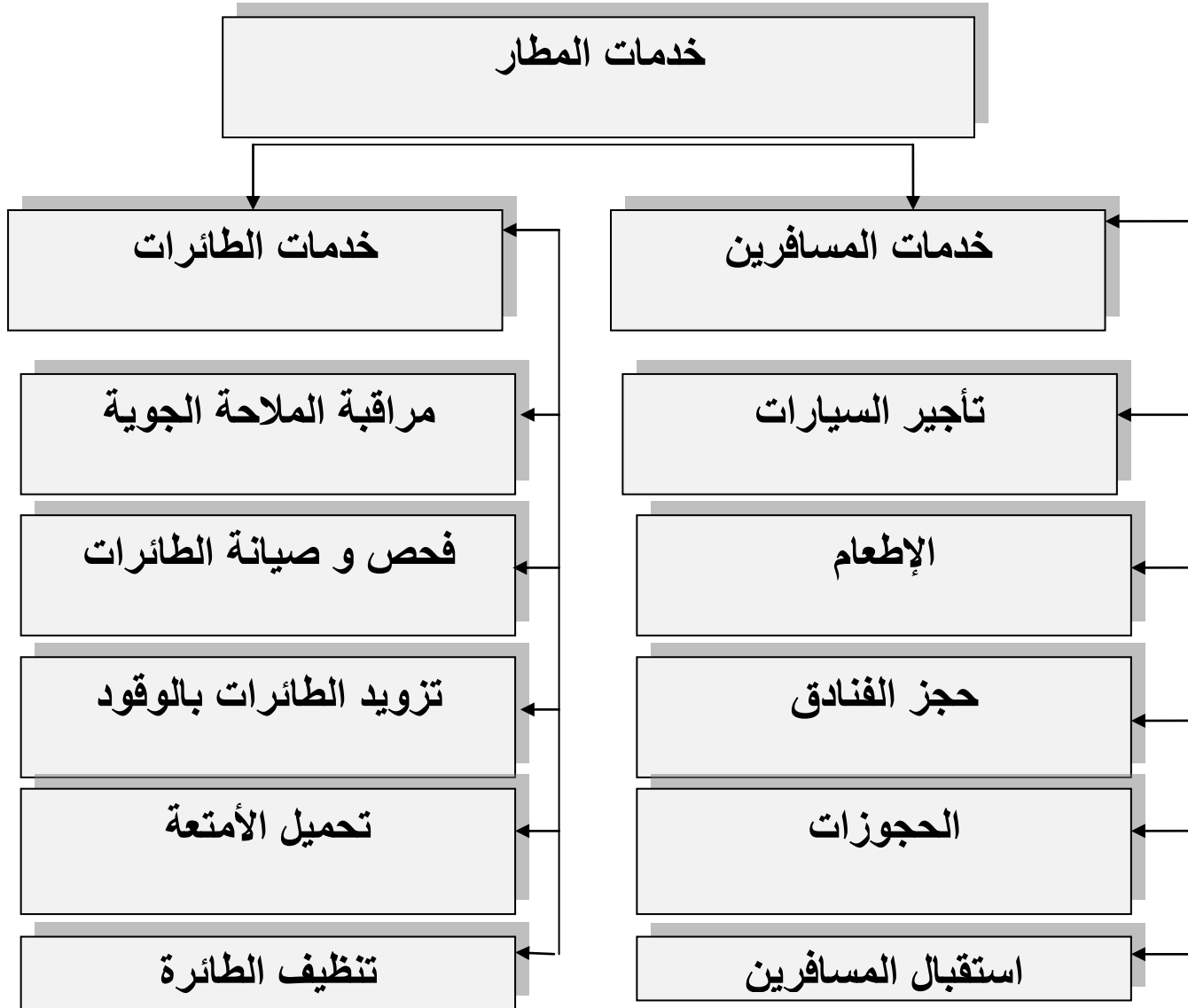
- Hotel ibis Alger Aéroport
- Sheraton Club des pius Alger
- Hotel Hilton Alger
- Merecure Alger Aéroport

\***تأجير السيارات:** توجد عدة شركات تقدم خدماتها.

\*الخدمات الصحية: توجد خدمات صحية بالمطار هناك عيادات كما تتوفر على أجهزة لفحص المسافرين القادمين خاصة المسافرين القادمين من الدول المنتشرة بها الأمراض وكذا سيارات إسعاف نقل الحالات الصعبة للمستشفيات ، كما تتوفر المطار على مصلى وصراف.

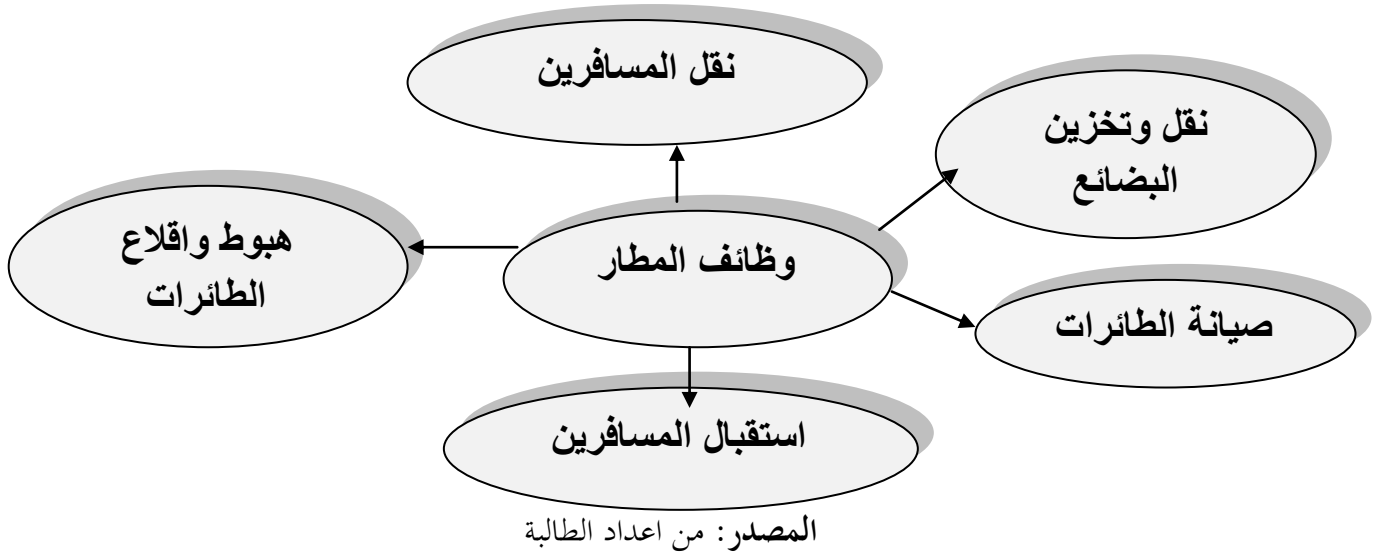
\*الملاحة الجوية: برج المراقبة التابع للمطار قديم جدا والجديد لم يدخل حيز الخدمة بعد.

الشكل رقم (II-2): يوضح خدمات مطار هواري بومدين الدولي



المصدر: من اعداد الطالبة

الشكل رقم (II-3): يوضح وظائف مطار هواري بومدين الدولي



### الفرع الثالث: نظام تقييم جودة خدمات المطار

تقوم المنظمة العالمية للطيران المدني بالتقييم المستمر للخدمات المقدمة على مستوى المطارات ومقرها كندا، في كل 6 أشهر تقوم البعثات بتقييم نوعية وجودة الخدمات بالمطار.

أما بخصوص التعاقدات: فهناك عدة شركات متعاقدة مع مطار الجزائر الدولي حسب الخدمة المقدمة ومن بين هذه الشركات نذكر:

- شركة إيغل أزور
- شركة سويس بور
- وكذا الخطوط الجوية الجزائرية

### \*نظام معالجة الشكاوي:

تتمثل شكاوي شركات الطيران بمطار الجزائر الدولي (هواري بومدين) أساسا على المواقع ( parking ) لأن المطار أحيانا يكون مزدحم بالطائرات فلا يجدون موقف ما يضطرهم لإنتظار خروج طائرة أ أخرى ما يجعله يخالف توقيت الرحلة المبرمج لكن مع توسعه المطار الجديد سيحل هذا المشكل كما ينتج عنه فتح خطوط جديدة والتعاقد مع شركات طيران أخرى.

تسجل شركات الطيران كل الأمور التي تعطل عملها خاصة الوقت و ترسل الشكاوي عبر سجل إلكتروني (تلاكس أو إيميل) خاصة الشكاوي الصادرة من شركات اوربية فهي حريصة على عدم التأخير في مواعيدها لأنها تعتبر أن خسارة الوقت يعني خسارة المال.

- كما تعمل مؤسسة تسيير المطار بالبحث في شكاويهم وتعمل على تحسين خدماتها والبحث عن الأخطاء لتصحيحها ويعاقب كل متسبب في الخطأ بالمؤسسة, فهناك عمال مخصصون للمراقبة عملهم البحث عن الأخطاء (عمال مراقبة الجودة)
- تعمل الخطوط الجوية الجزائرية على التحسين من مستوى خدماتها لاعادة كسب رضا شركات الطيران وذلك بالتدريب المتواصل لموظفيها على المستوى الداخلي والخارجي والبحث عن الشكاوي ومعالجتها خصوصا وأنها خسرت كبرى شركات الطيران مثل الخطوط القطرية والاماراتية والبريطانية - الفرنسية - الاسبانية - الألمانية والتركية فهذه الشركات فسخت عقودها. مع الخطوط الجوية الجزائرية وحددت عقودها مع سويس بور وذلك لتدني خدمات العمليات الأرضية, وقيمت الخطوط الجوية الجزائرية متعاقدة مع الطيران المصري والخطوط السعودية والتونسية والمغربية والسورية وبعض شركات الطيران بسبب ضعف خدماتها وهذا راجع لنقص العمال والعتاد والشكاوي المتكررة مما أدى إلى ضياع مدخول معتبر من العملة الصعبة فالخطوط الجوية الجزائرية تعمل جاهدة إلى إعادة كسب رضا عملاءها من شركات الطيران وذلك بالتحسين المستمر والرفع من جودة خدماتها.

#### \* تصنيفات المطارات الدولية حسب جودة الخدمة

نظرا لاهمية العميل لدى المنظمات الربحية ولما له من مكاسب تعمل المؤسسات على الاحتفاظ به وذلك بالارتقاء في مستوى جودة خدماتها من خلال ارضائه؛ ولضمان ذلك نجد ان مطار الملكة علياء الدولي الذي يعتبر افضل مطار في منطقة الشرق الاوسط، حيث ففز من المركز 186 عالميا سنة 2012 الى المركز 44 سنة 2013 والذي هو مرشح لنيل جائزة افضل مطار عالمي لجودة خدمة المسافرين الذي يلتزم بضمان تحقيق مستويا عالية من رضا عملائه وذلك بجره على فهم احتياجاتهم وتلبيةها وتخطي توقعاتهم حيث يستطيع العملاء تقديم الشكاوي والاقتراحات من خلال احدى قنوات التواصل الاجتماعي كما انها تاخذ كافة الاراء والتعليقات بعين الاعتبار حيث وضعت تحت تصرفهم: بطاقات الاقتراحات وهي صناديق منتشرة في كافة مباني المطار، وكذا البريد الالكتروني، الفاكس و الهاتف.<sup>1</sup>

يعد مطار اتاتورك بتركيا من افضل المطارات في اوروبا تطورا في قدراته الخدمية وهذا حسب ASQ الهيئة المختصة في فحص الجودة فمن جانبه أكد كمال اونال مدير العام لمطار اتاتورك الدولي ان ادارة المطار ركزت في السنوات الاخيرة على مستوى رضا العملاء الذين يستخدمون المطار.<sup>2</sup>

وفي المقابل نجد ان مركز السعودية قد وضع بعض التخصصات الغرض منها النجاح و الريادية في مجال المطارات من خلال التدريب المستمر و من بين هذه التخصصات نجد: التخطيط الرئيسي للمطارات، الجودة في المطارات، التحليل

<sup>1</sup> [www.aig.aero.ar.com](http://www.aig.aero.ar.com) 28-02-2019 17.00

<sup>2</sup> [www.turkpress.co](http://www.turkpress.co) 04-05-2019 23.30

الاحصائي في الطيران باستخدام برنامج اكسل وبالاعتماد كذلك على دورات ادارة الجودة الشاملة في الطيران 2019 بمركز الخليج للتدريب.<sup>1</sup>

كما صنفت 5 مطارات عربية ضمن افضل مطارات العالم على هامش معرض و مؤتمر (محطات المسافرين 2018 الذي يشارك فيه اكبر من 300 متحدث من كبار خبراء الطيران العالميين ووصلت 5 مطارات عربية وتحديدًا من دول الخليج الى القائمة حيث جاء مطار حمد الدولي في المركز الخامس عالميا و الاول عربيا حسب موقع سكاى تراكس وحصد مطار دبي المركز الثاني عربيا و 23 عالميا ويليه مطار ابوظبي الدولي في المركز الثالث عربيا و 53 عالميا.<sup>2</sup> وخير مثال على ذلك طيران سنغافورة التي احتلت المرتبة الاولى في القائمة خلال 28 مرة على مدار 29 عاما بفضل التميز في جودة خدماتها بالاضافة على كونها اكثر الخطوط التزاما بالمواعيد وكذا الاداء في خدماتها ومعالجتها للشكاوي.

كما تعد شركات الطيران التي تحتل المراتب الاولى عالميا هي تلك التي تهتم بجودة الخدمة في المطار و تحرص على راضيا عملائها من خلال تقديم احسن الخدمات في صالة الطيران وكل ما يتعلق براحة المسافرين وكذا معالجة الشكاوي.

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة وأدواتها

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح الجوانب الخاصة بمنهجية الدراسة وإجراءاتها المتبعة من أجل تحقيق أهداف الدراسة، حيث سيتم وصف مجتمع الدراسة و عينتها، و المراحل المختلفة لتصميم أداة الدراسة التي تم الاعتماد عليها لجمع البيانات والمعلومات حول الموضوع، وكذا عرض مختلف المعالجات الإحصائية المستخدمة للإجابة على أسئلة الدراسة و التحقق من الفرضيات.

#### المطلب الأول: الطريقة المستخدمة الدراسة

من خلال هذا المطلب سنتطرق الى الادوات التي تم استخدامها في الدراسة الميدانية من خلال الفروع التالية:

#### الفرع الأول: منهجية الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى بحث دور جودة خدمات المطارات في تعزيز رضا شركات الطيران حول مطار الجزائر الدولي)، وقد طبقت هذه الدراسة على مطار هواري بومدين الدولي بالجزائر كحالة للمؤسسات التجارية الخدمية، ولبلوغ هذا الهدف فقد تم استخدام المنهج الوصفي لعرض الخلفية النظرية للموضوع، أما في الجانب الميداني من الدراسة فقد تم الاعتماد فيه على أسلوب دراسة الحالة وهذا من خلال تصميم الاستبيان باللغتين العربية والانجليزية

<sup>1</sup> مقال خلود عبد الفتاح، المنتدى العربي للموارد البشرية

<sup>2</sup> [www.arabicspuniknews.com](http://www.arabicspuniknews.com) 02-05-2019 19.00

هيئة مختصة فحص الجودة ASQ\*

لتسهيل جمع المعلومات من المبحوثين، وقد تم توزيع استبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية البحث، حيث تم تجميعها ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Science) SPSS النسخة رقم 20، والاستعانة أيضا ببرنامج Excel، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة.

### الفرع الثاني: مجتمع الدراسة وعينتها

يتكون مجتمع الدراسة من 25 شركة طيران لهم علاقة بموضوع الدراسة منها ما هي محلية واخرى اجنبية، وقد تم اختيار عينة مقصودة بلغت 20 شركة طيران.

### المطلب الثاني: أدوات الدراسة

#### الفرع الاول: المقابلة الشخصية

وذلك من خلال مقابلة شخصية مع مسؤول بقسم الموارد البشرية وكذا قسم الجودة بالمطار وقسم الاستعلامات وكذا موظفين بالمطار بغرض إعطاء توضيحات ومعلومات تساعدنا في دراستنا، و شرح وتوضيح مضمون الاستبيان للعينة. ومن خلال الزيارات الميدانية للمطار محل الدراسة، وسمح مسؤوليها لنا بالاستفسار، سمحت لنا الفرصة بأخذ ملاحظات مهمة حول موضوع الدراسة، ما سيساعد لاحقا في تفسير النتائج و التعليق عليها، وكذلك من خلال طبيعة الدراسة وطبيعة البيانات والمعلومات المراد الحصول عليها من أفراد عينة الدراسة فقد انصب الاهتمام على:

- الاستبيان: حيث تمثل الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها بح يث تم تصميمه بغرض جمع البيانات الأولية من أفراد العينة، تم عرضه على عدد من الأساتذة المتخصصين لتحكيمه، و بعد تعديله تم توزيع 25 استبيان على أفراد عينة الدراسة، و ذلك خلال شهر مارس من سنة 2019، إذ تم استرجاع 22 استبيان، حيث تم استبعاد 02 منها نتيجة لعدم صلاحيتها للتحليل، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 20 إستبيان، أي ما نسبته 80% من إجمالي مجتمع الدراسة، و الجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول (01-II): يوضح الإحصائيات الخاصة باستمارة الاستبيان:

البيان	العدد	النسبة
عدد الاستثمارات الموزعة	25	100%
عدد الاستثمارات المسترجعة	22	88%
عدد الإستثمارات الغير مسترجعة	03	12%
عدد الاستثمارات الملغاة	02	08%
عدد الاستثمارات المقبولة	20	80%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا عن نتائج الاستبيان.

الجدول السابق يبين أن العدد الإجمالي الذي تم استعادته من الاستبيانات التي وزعت هو: (22) استبيان، وهذا العدد يشكل ما نسبته (88%) من العدد الموزع والبالغ (25) استبيان. و عدد الاستبيانات المستبعدة كانت (02) استبيان في حين نجد أن الاستبيانات الخاضعة للتحليل بلغ عددها (20) بنسبة (80%) من أفراد عينة الدراسة، كما أن عدد الاستبيانات الغير مسترجعة بلغ (03)، أي ما نسبته (12%) من أفراد عينة الدراسة.

- يهدف هذا الاستبيان إلى الدور الذي تساهم به جودة خدمات المطار في رضا شركات الطيران على مستوى مطار هواري بومدين الدولي بالجزائر كحالة للمؤسسات التجارية والخدمية ، فقد تم إعداد الاستبيان انطلاقا من الأسئلة والفرضيات المطروحة في بعض الاستبيانات التي تتمحور حول نفس متغيرات حيث مّر تصميم الاستبيان قبل الشروع في عملية توزيعه بالمراحل التالية:

- إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جمع البيانات والمعلومات: وهذا استنادا على مراجعة دراسات سابقة ذات صلة.

- عرض الاستبيان على المشرفة من أجل تقييم مدى ملائمته لجمع البيانات، وتعديله الأولي حسب توجيهاتها.

- تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين\* والذين قاموا بتقديم النصح والإرشاد من تعديل وحذف ما يلزم.

- توزيع الاستبيان بشكله النهائي على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة، وذلك بعد أخذ الموافقة من المشرفين.

وقد تم تقديم هذا الاستبيان بفقرة تعريفية حثّ فيها المؤسسات على التعاون والصدق في الإجابة، حيث تم تقسيمه إلى ثلاثة أجزاء:

\*مجموعة الأساتذة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة غرداية(أنظر الملحق رقم 01)

الجزء الأول: يحتوي على معلومات حول شركة الطيران ويتكون من 04 فقرات تخص: " طبيعة ملكية الشركة ، نوع شركة الطيران ، خبرة الشركة في مجال الطيران ، نوع خدمة شركة الطيران "قصد التعرف على خصوصيات المؤسسات.

الجزء الثاني: يوضح أبعاد جودة خدمة المطار التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من ( 27 ) فقرة. إذ يحتوي على(05) أبعاد جودة خدمة المطار، وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات : ( 07 فقرات متعلقة الملموسية و(05) فقرات متعلقة الاستجابة ، ( 07 فقرات متعلقة الاعتمادية و ( 04 فقرات متعلقة الأمان و (04) فقرات متعلقة العاطفة.

الجزء الثالث: متعلق برضا شركات الطيران و يتكون من 22 فقرة.

الجدول رقم (02-II): يوضح مضمون الإستبيان

العدد	رقم الفقرات
الملموسية	(07-01)
الاستجابة	(12-08)
الاعتمادية	(19-13)
الأمان	(23-20)
العاطفة	(27-24)
رضا شركات الطيران	(22-01)

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على الإستبيان

بالإضافة إلى بعض الأدوات التدعيمية التي تم الاعتماد عليها للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة تمثلت فيما يلي:

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة:

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك موضح في الجدول رقم (03-II)



الجدول رقم (II-03): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
جودة خدمة المطار	المتغير المستقل
رضا شركات الطيران	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبة

### الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قد جرت معالجة البيانات المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعي (SPSS)، وذلك بهدف تحقيق أهداف الدراسة و الإجابة على تساؤلاتها، فقد قمنا بتفريغ وتحليل الاستبيان من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) الإصدار 20، وذلك باستخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور و أبعاد الدراسة.
- التكرارات و النسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد العينة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) : لقياس صدق الفقرات و لقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فان الارتباط قوي و موجب (طردي)، وإذا كان قريب من (-1) فان الارتباط قوي و سالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.
- اختبار كولومجروف- سمرنوف (1-Sample K-S): لمعرفة مدى اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي.
- تحليل الإنحدار: حيث يساعد هذا التحليل على معرفة العلاقة التأثيرية بين المتغير المستقل و التابع.
- الاختبار الإحصائي ANOVA لمعرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية و الوظيفية على متغيرات الدراسة.
- اختبار t-test لإختبار العينات المستقلة. لمعرفة أثر المتغير المستقل في متغيرات الدراسة.
- ◆ وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert) حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من المبحوث أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقياس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث إلى اختيار واحد منها وهي خمسة خيارات كما هو موضح في الجدول رقم (II-04) حيث تم تحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال حساب المدى ، أي أنه تم وضع مقياس ترتيبي لهذه الأرقام لإعطاء الوسط الحسابي مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي ، وذلك للاستفادة منها فيما بعد عند تحليل النتائج. كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (II-04) : يوضح مقياس ليكارت الخماسي:

التصنيف	موافق بشدة	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق	غير موافق بشدة
النقاط	5	4	3	2	1
الدرجة	5-4.2	4.19-3.4	3.39-2.60	2.59-1.80	1-1.79

المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج

المطلب الاول: صدق وثبات الاستبيان:

و للتأكد من مدى صدق وصلاحيه استمارة الاستبيان و كأداة لجمع البيانات اللازمة للدراسة الحالية ، التي تم اختبارها ثم عرضها على عدد من المحكمين بلغ عددهم (06) من أعضاء الهيئة التدريسية بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، وقد استجيب لآراء السادة المحكمين وتعديل ما يجب تعديله في ضوء مقترحاتهم.

**الفرع الاول: ثبات أداة الدراسة:** يقصد به أنه عند إعادة توزيع الاستبيان مرة ثانية على نفس أفراد العينة في فترتين مختلفتين وفي الظروف نفسها فنحصل على نفس النتائج السابقة. وفي الظروف نفسها وقد تم التحقق من ثبات الأداة باستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach للتأكد من الثبات الكلي للاستبيان ودرجة الاتساق الداخلي بين فقراته.

أ-اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: باستخدام معامل ألفا كرونباخ، لقياس مدى ثبات محاور الاستبيان، و الاتساق الداخلي لفقراته والنتائج ممثلة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (II-5): معاملات الثبات لمعدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
الملموسية	07	0.739
الاستجابة	05	0.902
الاعتمادية	07	0.841
الأمان	04	0.721
العاطفة	04	0.920
جودة خدمة المطار	27	0.893
رضا شركات الطيران	22	0.925
جميع الفقرات	49	0.916

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (II-06) معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.916) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور بين (0,721 إلى 0,925) حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (72%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

ب- قياس الصدق البنائي للمجالات: حيث يبين الجدول رقم (07) معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لجميع فقرات المجال.

الجدول (II-6) معاملات الارتباط بين معدل كل محور مع المعدل الكلي لجميع فقرات الاستبيان.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	عنوان المحور
0.00	0,523**	الملموسية
0.00	0,814**	الاستجابة
0.00	0,739**	الاعتمادية
0.00	0,921**	الأمان
0.00	0,461**	العاطفة
0.00	0,826**	جودة خدمة المطار
0.00	0,902**	رضا شركات الطيران

\*\* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (II-07) يتضح أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية (0.05) ويبين أن معاملات الارتباط كانت مرتفعة بالنسبة لكل محور، إذ أن معامل الارتباط بين الحزور الأول " جودة خدمة المطار " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.826) وهي درجة مرتفعة. حيث أن معامل الارتباط بين البعد الأول " الملموسية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.523) وهي درجة متوسطة.

كما أن معامل الارتباط بين البعد الثاني " الاستجابة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.814) وهي درجة مرتفعة أيضا.

أما معامل الارتباط بين البعد الثالث " الاعتمادية " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة (0.739) وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد الرابع " الأمان " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة ( 0.921)وهي أيضا درجة مرتفعة.

أما معامل الارتباط بين البعد الخامس العاطفة " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة ( 0.461)وهي أيضا درجة متوسطة.

أما معامل الارتباط بين المحور الثاني " رضا شركات الطيران " والمعدل الكلي لفقرات الاستبيان كان بدرجة ( 0.902 ) وهي أيضا درجة مرتفعة.

### المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج عينة الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض نتائج الدراسة المتحصل عليها من خلال معالجة البيانات ببرنامج SPSS ، ثم تحليلها و مناقشتها\*.

### الفرع الأول: النتائج المتعلقة بخصائص أفراد عينة الدراسة

1-توزيع أفراد العينة تبعا لطبيعة ملكية الشركة: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

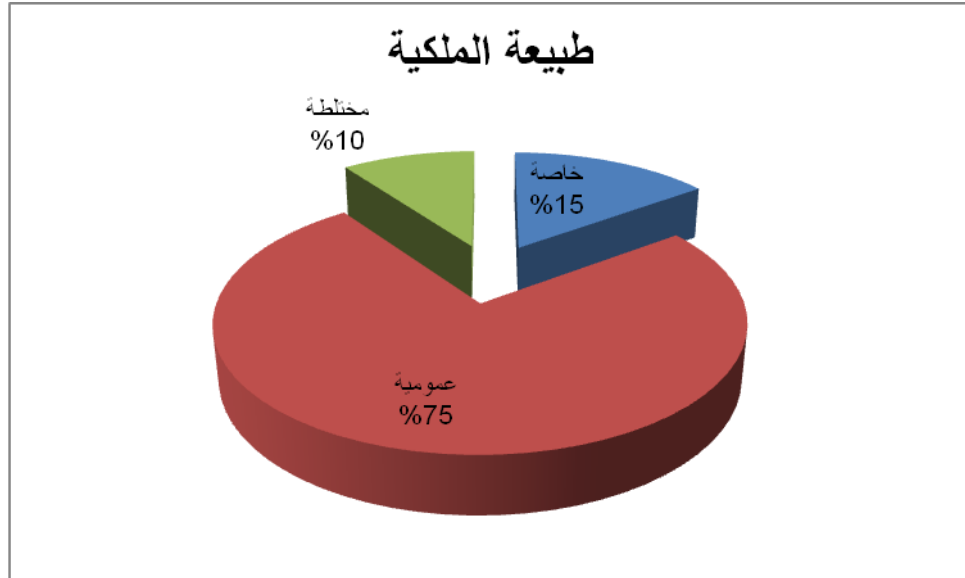
الجدول رقم (8-II) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة ملكية الشركة

البيان	التكرار	النسبة %
خاصة	3	15%
عمومية	15	75%
مختلطة	2	10%
المجموع	20	100.0%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS،

الشكل رقم (4-II): يوضح توزيع أفراد العينة حسب طبيعة ملكية الشركة

\*كل ما سيتم عرضه في هذا المطلب من نتائج "الجداول و الأشكال" مأخوذ من نتائج المعالجة بـ SPSS (أنظر الملاحق)



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات جدول نتائج SPSS.

حسب الجدول رقم (09-II) الذي يمثل توزيع نسب طبيعة ملكية شركة الطيران نلاحظ أن (15) فرد بنسبة (75%) أن معظمهم يعملون في شركات ذو ملكية عمومية، في حين أن (3) أفراد بنسبة (15%) هم من فئة الشركات ذو ملكية خاصة، أما الـ (10%) المتبقية ما تمثل فردين فهم من شركات ذو ملكية مختلطة أي ما بين الخاص و العمومي، مما يدل على تنوع ملكيات شركات الطيران لأفراد المجتمع محل الدراسة بتغلب القطاع العمومي .

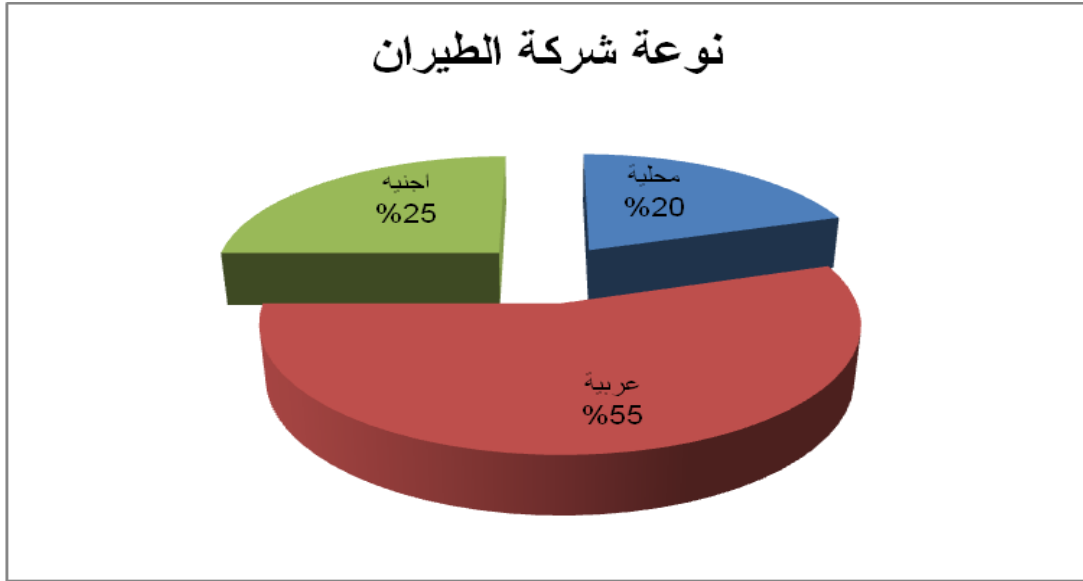
## 02- توزيع أفراد العينة تبعا لنوع شركة الطيران: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (9-II) يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع شركة الطيران

النسبة %	التكرار	البيان
20%	4	محلية
55%	11	عربية
25%	5	اجنبي
100.0 %	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم (5-II): توزيع أفراد العينة حسب نوع شركة الطيران



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (10-II) أن هناك (11) مؤسسة طيران عربية من مجتمع الدراسة عربية أي ما نسبته (55%)، نجد أيضا (5) مؤسسات من مجتمع الدراسة من شركات أجنبية بنسبة (25%)، في حين نجد (4) مؤسسات من شركات محلية بنسبة قدرت ب (20%)، وهذا يؤكد تواجد مختلف أنواع شركات الطيران عامة لتوفير شتى الخدمات و الشركات العربية خاصة بتفوق نسبتها على الشركات الاخرى (الامارتية، القطرية، الاردنية، التونسية، المغربية وغيرها).

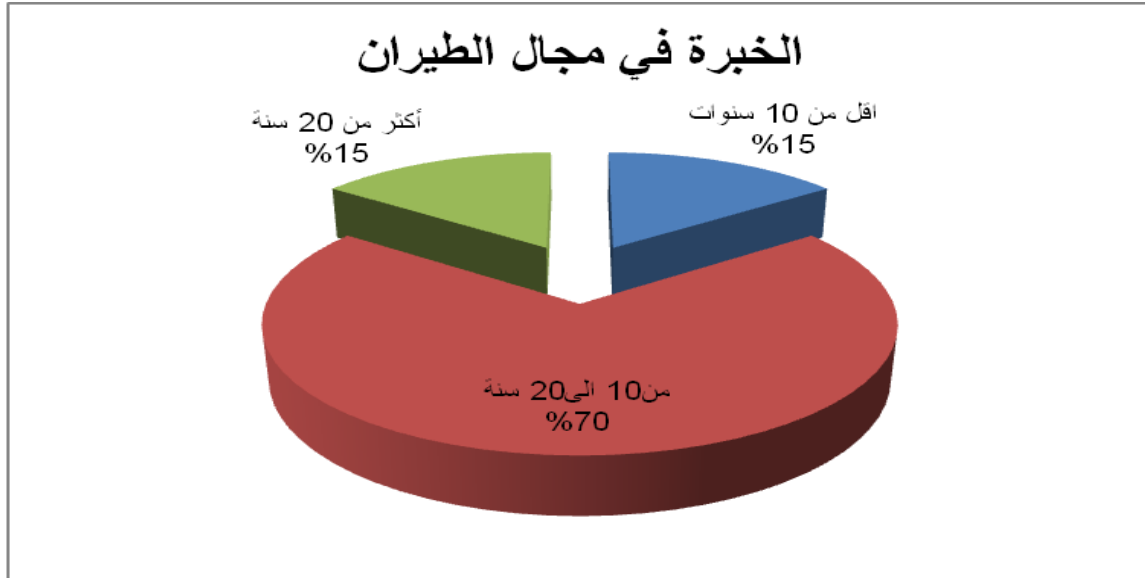
### 03- توزيع أفراد العينة خبرة حسب الشركة في مجال الطيران: وهي كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (10-II) يوضح توزيع أفراد العينة حسب خبرة الشركة في مجال الطيران

البيان	العدد	النسبة %
اقل من 10 سنوات	3	15%
من 10 الى 20 سنة	14	70%
أكثر من 20 سنة	3	15%
المجموع	20	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم (6-II): يوضح توزيع أفراد العينة حسب خبرة الشركة في مجال الطيران



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (11-II) أن (14) شركات من مجتمع الدراسة قد أجابوا من 10 إلى 20 سنة حسب خبرة الشركة في مجال الطيران بنسبة (70%) ما يجعلها في الصدارة ، اما النسب المتبقية فقد كانت متساوية و بلغت (15%) لكل من الخبيرين أقل من 10 سنوات و أكثر من 10 سنوات بمعدل 3 شركات لكل اقتراح ، مما يدل على كفاءة الشركات بجهود متواصلة لتزخر بخبرات أكبر.

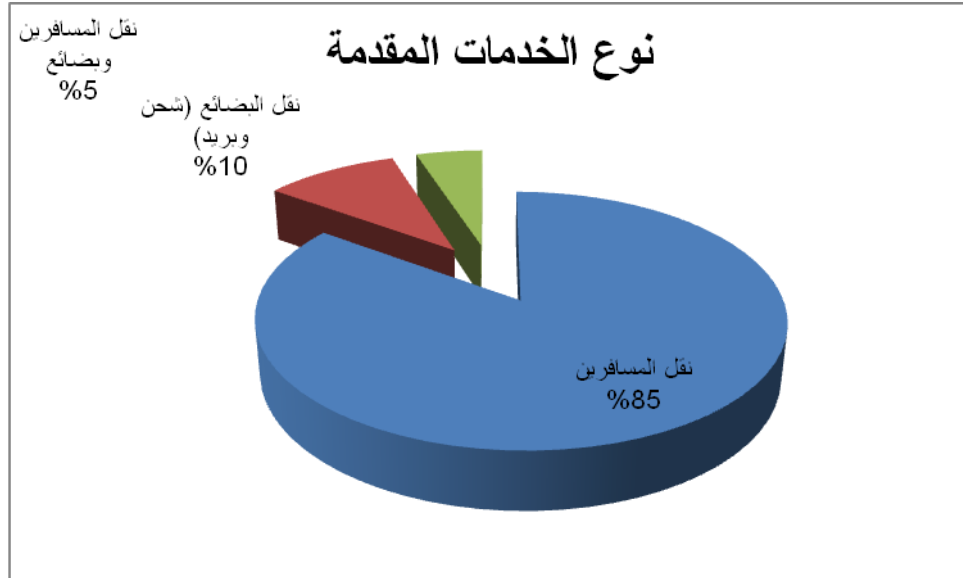
#### 04- توزيع أفراد العينة تبعا نوع خدمة شركة الطيران: وهي موضحة كآلاتي:

الجدول رقم(11-II) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب نوع خدمة شركة الطيران

النسبة %	التكرار	البيان
85%	17	نقل المسافرين
10%	2	نقل البضائع (شحن و بريد)
5%	1	نقل المسافرين وبضائع
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم (7-II): يوضح توزيع أفراد العينة حسب نوع خدمة شركة الطيران



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على جدول نتائج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (12-II) أن (17) شركة من شركات عينة الدراسة هي شركات طيران ذو خدمة نقل المسافرين، أي ما نسبته (85%)، و تعد نسبة مرتفعة مما نستنتج أن معظم شركات الطيران يسايرون ما يتطلبه المجتمع، أما بالنسبة لنقل البضائع (شحن و بريد) فبلغت نسبته (10%) بمعدل إجابة فردين فقط أما بالنسبة لنقل المسافرين و بضائع معا فبلغت نسبته (5%) .

### الفرع الثاني: نتائج تحليل الدراسة حول جودة خدمة المطار

يهدف هذا الجزء إلى عرض نتائج استخدام بعض الأدوات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي، و الانحراف المعياري، في تحليل إجابات وآراء الأفراد حول ما جاء من فقرات في الاستبيان، حيث سنتناول في البداية مستوى تحقق تمكين العاملين من خلال الإجابات الخاصة لشركات الطيران، ثم تحليل إجاباتهم.

قصد التعرف على مستوى جودة خدمة المطار من خلال إجابات شركات الطيران بالمطار، فقد تم تضمين هذا المتغير كما ذكرنا آنفا ب 5 أبعاد ( الملموسية ، الاستجابة ، الاعتمادية ، الامان ، العاطفة) وسنتناول لاحقا كل بعد على حدى.

تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر شركات الطيران بالمطار ودرجة موافقتهم عليها، كما هو موضح بالجدول التالي:

الجدول رقم (12-II) يوضح تصورات المستجوبين لمحور جودة خدمة المطار مرتبة حسب الأهمية



الرتبة	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
04	متوسط	0.707	3.50	الملموسية
03	متوسط	0.769	3.52	الاستجابة
05	متوسط	0.831	2.82	الاعتمادية
01	مرتفع	0.809	4.45	الأمان
02	مرتفع	0.638	3.72	العاطفة
/	مرتفع	0.421	4.26	المعدل العام

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه تصورات المستجوبين أن شركات الطيران بالمطار قد أظهرت موافقتهم حول جودة خدمة المطار المتمثلة بأبعادها في: (الملموسية ، الاستجابة ، الاعتمادية، الامان ، العاطفة) وقد جاء المعدل العام مرتفعاً حيث بلغ المتوسط الحسابي ككل (4.26) ، و الانحراف المعياري (0.421)، إذ احتل المرتبة الأولى بعد "الأمان" بمتوسط حسابي (4.45) و هي نسبة مرتفعة من حيث درجة الموافقة، في حين جاء بعد "الاعتمادية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.82) بدرجة موافقة متوسطة ، وهذه النتائج تؤكد أن مستوى جودة خدمة المطار مرتفع ومقبول عموماً ، وذلك من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة. وفيما يلي تحليل ومناقشة كل بعد على حدا.

#### البعد الأول: الملموسية

للتعرف على مستوى الملموسية و دورها في تحقيق الجودة في خدمة المطار، تم إقتراح 07 فقرات من (01-07) لنقيس هذا الجانب كما يلي:

الجدول رقم (II-13) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد " الملموسية " مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الرقم
4	متوسط	1.31389	2.40	تتوفر بالمطار أجهزة متطورة لتقديم الخدمة تتطابق ومعايير الجودة العالمية	01
2	متوسط	1.17429	3.30	يتواجد مقدمي الخدمات وقت الطلب في المكان المحدد	02
6	منخفض	0.98809	2.15	يتوفر المطار على خدمات (صحية, صراف, فندق)	03

04	يتمتع موظفو المطار بمظهر لائق وكفاءة مهنية مناسبة	2.65	1.53125	متوسط	3
05	يتوفر مطار الجزائر على خدمات كافية (مطاعم، مقهى مصلي)	2.20	1.36111	منخفض	5
06	يتوفر مطار الجزائر الدولي على نظافة جيدة	2.10	1.29371	منخفض	7
07	يتوفر مطار الجزائر على حاملات أمتعة كافية	4.60	0.75394	مرتفع	1
المعدل العام		3.50	0.70711	متوسط	/

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه ان شركات الطيران قد أظهرت موافقة متوسطة حول البنود المتصلة بعبء "الملموسية" بمتوسط حسابي قدر ب(3.50)، بحيث جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة للفقرة رقم (07): " يتوفر مطار الجزائر على حاملات أمتعة كافية " فقد جاء متوسطها الحسابي (4.60) بتقدير مرتفع مما يجعل المسافرين في راحة تامة والتي توفر لهم الاريجية وضمان تنقل امعتهم، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (02): " يتواجد مقدمي الخدمات وقت الطلب في المكان المحدد " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.30) بتقدير متوسط ما يدل على وجود بعض النقص وقت طلب الخدمة، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (04): " يتمتع موظفو المطار بمظهر لائق وكفاءة مهنية مناسبة " فقد جاء متوسطها الحسابي (2.65) بتقدير متوسط، وهو ما لاحظناه من خلال تجولنا في المطار، بينما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (01) " تتوفر بالمطار أجهزة متطورة لتقديم الخدمة تتطابق ومعايير الجودة العالمية " بمتوسط حسابي بلغ (2.40) ايضا بتقدير قريب من المتوسط، مما يدل على إلزامية إدخال أجهزة متطورة لبلوغ مستوى راق من تحسين في الاداء، أما الفقرة (05) " يتوفر مطار الجزائر على خدمات كافية (مطاعم، مقهى، مصلي) " فقد جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ (2.20) بدرجة موافقة منخفضة، وذلك لسبب نقص المطاعم خصوصا وان المطار دولي وكذا غلاء الاسعار فيه، تليها في المرتبة السادسة من حيث درجة الموافقة الفقرة (03): " يتوفر المطار على خدمات (صحية، صراف، فندق) " بمتوسط حسابي (2.15)، وذلك لنقص في الصراف الالي، وأخيرا الفقرة (06): " يتوفر مطار الجزائر الدولي على نظافة جيدة " بمتوسط حسابي (2.10)، ما يؤكد على وجود نقائص من ناحية الخدمات والمستوى المتدني في توفر النظافة وهذا راجع ان خدمات لنظافة تقوم بها اطراف خارجية يصعب التحكم في اداء خدماتها على مستوى المطار الدولي، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن الملموسية بما قد جاء متوسطا لجميع الفقرات ما يدل على أن مؤسسة المطار تسعى لتقديم كل ما بوسعها لبلوغ الجودة في شتى خدماتها، وبالتالي فإن مستوى تحقق الملموسية جاء بدرجة متوسطة.

البعد الثاني: الاستجابة

بقصد التعرف على الاستجابة بالمؤسسة و بلوغها المستوى الصحيح، تم صياغة 5 فقرات (08-12) لقياس مدى وجود هذه الممارسة والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-14) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الاستجابة" مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	الرقم
1	مرتفع	0.96791	3.90	يتم الاستجابة من طرف إدارة المطار لمتطلباتكم واستفساراتكم بشكل سريع وفعال	08
2	متوسط	1.35336	3.40	تستجيب إدارة المطار لشكاويكم بسرعة	09
5	متوسط	0.78807	2.90	تقوم خدمات المطار بتقديم خدمات جديدة استجابة لاقتراحاتكم	10
3	متوسط	1.05631	3.20	تتمتع إدارة المطار بسرعة في تنفيذ المعاملات	11
4	متوسط	1.13671	3.15	مستوى تقديم الخدمة من طرف موظفي مطار الجزائر الدولي عند الطلب	12
/	متوسط	0.76906	3.52	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يظهر الجدول أعلاه أن شركات الطيران قد أظهرت موافقة مرتفعة حول البنود المتصلة بـ "الاستجابة" حيث ساهمت الفقرة (08): "يتم الاستجابة من طرف إدارة المطار لمتطلباتكم واستفساراتكم بشكل سريع وفعال" في إغناء هذا البعد بحيث جاءت في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة بمتوسطه حسابي (3.90)، مما يدل على اهتمام إدارة المطار للمتطلبات والاستفسارات المطروحة و تعجيل النظر فيها، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (09): "تستجيب إدارة المطار لشكاويكم بسرعة" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر بـ (3.40)، وهذا ما أقر به موظفو المطار من خلال تجاوبنا معهم، ثم تأتي في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (11): "تتمتع إدارة المطار بسرعة في تنفيذ المعاملات" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.20)، أما الفقرة (12): "مستوى تقديم الخدمة من طرف موظفي مطار الجزائر الدولي عند الطلب" فقد جاءت في المرتبة (4) بمتوسط حسابي بلغ (3.15)، وجاءت في المرتبة الأخيرة من حيث درجة الموافقة الفقرة (10): "تقوم خدمات المطار بتقديم خدمات جديدة استجابة لاقتراحاتكم" بمتوسط حسابي (2.90)، وهذه النتائج جاءت بدرجة موافقة وهذا حسب المعدل العام الذي قدر متوسطه الحسابي بـ (3.52) أن مستوى الاستجابات لتحقيق جودة الخدمة مقبولة عموما في المطار وذلك بان إدارة المطار تبحث في شكاوي عملائها وتعمل على تحسين خدماتها والبحث عن الشكاوي ومعالجتها.

البعد الثالث: الاعتمادية

بغرض التعرف على مدى توفر الاعتمادية في خدمة المطار، تم صياغة 07 فقرات (13-19) لقياس مدى وجود هذه الممارسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-15) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "الاعتمادية" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
13	مستوى خدمات الطائرات جيد (صيانة، مراقبة الملاحه الجوية، الدورية اللازمة للطائرات)	3.45	1.27630	متوسط	4
14	في حال وجود مشكل تثق بان تحل إدارة المطار مشكلتكم في الوقت المناسب	3.10	1.07115	متوسط	6
15	تقدم لي مؤسسة مطار الجزائر معلومات دقيقه وصحيحة	3.55	1.05006	متوسط	2
16	تلتزم مؤسسة تسيير المطار بالوفاء بوعودها	3.70	0.65695	مرتفع	1
17	تلتزم مؤسسة تسيير المطار بمواعيدها.	3.40	0.94032	متوسط	5
18	يقدم لي موظفو مؤسسة المطار الخدمات بشكل صحيح ودقيق	3.50	0.76089	متوسط	3
19	يحتوي مطار الجزائر على شبابيك حجوزات كافية لتقديم الخدمة	2.20	0.83351	منخفض	7
المعدل العام					/
		2.82	0.83153	متوسط	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن شركات الطيران قد أظهرت موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعدها "الاعتمادية" بحيث جاءت في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة الفقرة رقم (16): "تلتزم مؤسسة تسيير المطار بالوفاء بوعودها" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.70) بتقدير مرتفع وهذا ما يدل على تطبيق الوعود المعطاة و الالتزام عندها بشكل واجب، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (15): "تقدم لي مؤسسة مطار الجزائر معلومات دقيقه وصحيحة" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب (3.55) تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (18): "يقدم لي موظفو مؤسسة المطار الخدمات بشكل صحيح ودقيق" بمتوسط حسابي قدر ب (3.50) فنرى أن خدمات و معلومات مؤسسة المطار تسعى لتوفير ما هو صحيح و دقيق من أجل جودة أفضل، ثم تأتي الفقرة رقم (13) "مستوى خدمات الطائرات جيد(صيانة،مراقبة الملاحه الجوية،الدورية اللازمة للطائرات)" بمتوسط حسابي (3.45)، وجاءت في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة الفقرة (17): "تلتزم مؤسسة تسيير المطار بمواعيدها" بمتوسط حسابي (3,40)، وهي نقاط حساسة يجب على المؤسسة اتخاذ كل التدابير لتحسين خدمات الصيانة وتسيير كل المواعيد المحددة بشكل جيد، وجاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة (19): "يحتوي مطار الجزائر على شبابيك حجوزات كافية لتقديم الخدمة" بمتوسط حسابي (2.20) بدرجة موافقة منخفضة نظرا للنقص المتواجد بالنسبة لشبابيك الحجوزات وأيضا للكم الهائل

و الطلب على الحجزات لتغطية الخدمات ،وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر المستجوبين أن نسبة توفر هذه الممارسة بالمؤسسة قد جاء منخفضا بنسبة (2.82) لجميع الفقرات ما يدل على محدودية الاعتمادية والخوف لدى شركات الطيران في حال وجود أعطال أو مشاكل.

#### البعد الرابع:الامان

بغرض معرفة مدى توفر الأمان بالمطار ومدى تبنى إدارة المؤسسة أيضا لكل ما من شأنه أن يرفع من مستوى الامن ويشجع على تحسين الأداء، قد تم صياغة 04 فقرات من(20-23)، لقياس مدى وجود هذا البعد ؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم(II-16)يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد" الامان " مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	مرتفع	0.74516	4.65	يتوفر بالمطار نظام امني فعال(إجراءات التفتيش)	20
4	مرتفع	0.99868	3.95	ثقتك في مقدمي الخدمات بمطار الجزائر الدولي	21
2	مرتفع	0.59824	4.60	اشعر بالأمان فور تواجدي بالمطار	22
3	مرتفع	0.96655	4.25	تشعر بالأمان عند تعاملك مع موظفي مطار الجزائر الدولي	23
/	متوسط	0.80948	4.45	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يظهر الجدول أعلاه أن شركات الطيران قد أظهرها موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعد "الأمان" حيث جاءت الفقرة (20): " يتوفر بالمطار نظام امني فعال(إجراءات التفتيش)" في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة ،فقد جاء متوسطها الحسابي (4.65) وهي درجة مرتفعة تدل على تحقيق الامن و تغطية كل نقاط التفتيش لضمان سلامة المسافرين وحتى لعمال المؤسسة، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم ( 22):" اشعر بالأمان فور تواجدي بالمطار " وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(4.60)، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم ( 23):" تشعر بالأمان عند تعاملك مع موظفي مطار الجزائر الدولي " فقد جاء متوسطها الحسابي ( 4.25)، بتقدير مرتفع مما يؤكد توفر الامن اللازم و حرص المؤسسة على ضمان الامن لشركات الطيران، وجاءت في المرتبة الرابعة والاخيرة الفقرة ( 21):" ثقتك في مقدمي الخدمات بمطار الجزائر الدولي " بمتوسط حسابي (3.95) بتقدير مرتفع مما يدل على وضع شركات الطيران ثقتهم التامة في مقدمي خدمات المؤسسة وهذه النتائج تبرز حرص مؤسسة المطار على ضمان الأمن والسلامة في أرجاء محيطها .

#### البعد الخامس:العاطفة

بغرض معرفة مدى توفر التعاطف في تعاملات وخدمات مؤسسة المطار، تم صياغة 04 فقرات من (24-27)، لقياس مدى وجود هذا البعد؛ والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-17) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات بعد "العاطفة" مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
24	تتعامل إدارة المطار بعدل ومساواة بين شركات الطيران	3.25	0.55012	متوسط	4
25	يتحلى مقدمو الخدمة بالمطار بالأدب وحسن المعاملة	3.65	1.22582	مرتفع	2
26	يظهر موظفو المطار تفهما واهتماما لاحتياجاتكم كمتعاملين اقتصاديين	3.45	0.60481	متوسط	3
27	يتمتع موظفي مطار الجزائر الدولي باللفظ في تعاملهم معك	4.20	0.89443	مرتفع	1
المعدل العام		3.72	.63815	مرتفع	/

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يظهر الجدول أعلاه أن شركات الطيران قد أظهرت موافقة متوسطة حول البنود المتصلة ببعدهم "العاطفة" حيث جاءت الفقرة (27): "يتمتع موظفي مطار الجزائر الدولي باللفظ في تعاملهم معك" في الرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة وهذا دليل على تحلي موظفي المؤسسة على الاخلاق وتجنبهم الجانب الفظ، فقد جاء متوسطها الحسابي (4.20) وهي درجة مرتفعة عن البقية، تليها في المرتبة الثانية الفقرة رقم (25): "يتحلى مقدمو الخدمة بالمطار بالأدب وحسن المعاملة" وقد جاءت بمتوسط حسابي يقدر ب(3.65) مما يجعل سهولة في تلقي الخدمات و الأريحية تامة، تليها في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (26): "يظهر موظفو المطار تفهما واهتماما لاحتياجاتكم كمتعاملين اقتصاديين" فقد جاء متوسطها الحسابي (3.45) بتقدير متوسط، أما الفقرة (24) "تتعامل إدارة المطار بعدل ومساواة بين شركات الطيران" فقد جاءت في المرتبة (4) و الاخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3,25) بدرجة موافقة متوسطة، وهو ما تحاول إدارة المطار من تحقيقه و السعي دائما من أجل خدمة و اهتمام افضل، وهذه النتائج تؤكد من وجهة نظر شركات الطيران أن مستوى توفر التعاطف في المؤسسة المدروسة لديه مستوى مرتفع بنسبة (3.72) لجميع الفقرات ما يدل على أن المؤسسة تتبنى الالتزام وحسن التعامل مع عملائها، وهذا من أجل جودة الخدمة وتقديم ما هو أفضل حفاظا على سمعة خدماتها.

الفرع الثالث: نتائج تحليل الدراسة حول رضا شركات الطيران

قصد التعرف على رضا شركات الطيران ، فقد تم تضمين هذا المتغير بمجموعة من الفقرات وستتناول فيما يلي ذلك:

تم الاستعانة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للفقرات من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة و درجة موافقتهم عليها كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-18) يوضح تصورات المستجوبين نحو فقرات محور رضا شركات الطيران مرتبة حسب الأهمية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
01	أنا راض عن معاملة مقدمي الخدمة في مطار الجزائر الدولي	3.150	0.933	متوسط	6
02	تتطابق الخدمات المقدمة لكم من طرف مطار الجزائر الدولي مع توقعاتكم	1.700	0.656	منخفض	19
03	أنا راض عن عدد المدرج لإقلاع وهبوط الطائرات بالمطار	2.250	0.716	منخفض	13
04	أنا راض عن مستوى خدمات الأمن بمطار الجزائر الدولي	5.000	0.000	مرتفع	1
05	أنت راض عن نظام معالجة الشكاوي من طرف إدارة مطار الجزائر الدولي.	2.600	0.753	متوسط	10
06	تتوافق الخدمات المقدمة من طرف مطار الجزائر الدولي مع معايير الجودة العالمية.	1.150	0.489	منخفض	22
07	أنت راض عن مستوى خدمات التامين بمطار الجزائر الدولي	2.150	0.875	منخفض	16
08	أنا راض عن مستوى خدمات تنزيل وتحميل الأمتعة بمطار الجزائر الدولي	2.250	0.910	منخفض	14
09	أنت راض عن مستوى خدمات المطاعم في مبنى المطار (وجبات متنوعة)	1.350	0.489	منخفض	21
10	أنا راض عن خدمات قسم الإعلام والتوجيه بالمطار	5.000	0.000	مرتفع	2
11	أنا راض عن خدمات إجراءات التفتيش والجمركة بمطار الجزائر الدولي	3.600	0.753	متوسط	5
12	أنا راض عن الحظيرة المخصصة للطائرات بمطار الجزائر	2.600	0.882	متوسط	11

8	متوسط	0.550	2.750	أنا راض عن خدمات قسم الشحن والبريد بمطار الجزائر الدولي	13
3	مرتفع	0.000	5.000	أنا راض عن خدمة مراقبة الملاحه الجوية للمطار (برج المراقبة)	14
9	متوسط	0.550	2.750	أنا راض عن خدمات قسم البضائع بمبنى مطار الجزائر الدولي	15
7	متوسط	0.615	2.800	أنا راض عن خدمات قسم صيانة الطائرات	16
12	متوسط	0.759	2.550	أنا راض عن أسعار الخدمات المقدمة لي من طرف مطار الجزائر الدولي	17
15	منخفض	0.786	2.250	أنا راض عن مستوى النظافة بمطار الجزائر الدولي	18
20	منخفض	1.000	1.500	أنا راض عن المحلات التجارية بالمطار	19
4	مرتفع	0.447	4.900	أنا راض عن الخدمات المتعلقة بالطيارين بمطار الجزائر الدولي	20
18	منخفض	0.686	1.950	أنا راض عن الخدمات المرافقة ( حجز الفنادق , تأجير السيارات) مطار الجزائر الدولي	21
17	منخفض	0.670	2.150	أنا راض عن الانارة بمطار الجزائر الدولي	22
/	متوسط	0.609	2.650	المعدل العام	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول أعلاه أن العاملين في شركات الطيران قد أظهروا موافقة متوسطة حول رضاهم، وقد جاء المعدل العام متوسطا حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي لجميع فقرات الأداء (2.650)، و الانحراف المعياري له قدر ب (0.609)، حيث أن الفقرات (14,10,04) كان مستوى توافرها مرتفعا، أما باقي الفقرات فكان مدى توافرها متوسطا، ولم يوجد أي فقرة كان مستوى توافرها منخفضا، وكان أكبر قيمة للوسط الحسابي للفقرة رقم (20): "أنا راض عن الخدمات المتعلقة بالطيارين بمطار الجزائر الدولي" محتلة بذلك المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي نسبته (4.900)، و انحراف معياري قيمته (0.447) وفي الرتبة الأخيرة الفقرة رقم(06): "توافق الخدمات المقدمة من طرف مطار الجزائر الدولي مع معايير الجودة العالمية" بمتوسط حسابي (1.150) وانحراف معياري قيمته (0.489) وهذا راجع الى ان مؤسسة تسيير المطار لا ترقى بمستوى مطلوب في تحقيق معايير الجودة العالمية، وهذه النتائج تدل على أن درجة رضا شركات الطيران بمطار هواري بومدين جاء متوسطا على العموم وذلك من وجهة نظر شركات الطيران.

الجدول رقم (II-19) يوضح تصورات المستجوبين للمتغيرين مرتبة حسب الأهمية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
---------	-------------------	-----------------



02	0.80131	3.3000	جودة خدمة المطار
01	0.60914	2.6500	رضا شركات الطيران
/	0.76906	2.2750	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج SPSS

يتضح من الجدول أن المتوسط الإجمالي جودة خدمة المطار بلغت نسبته (3.300) وانحراف معياري (0.8013) وهو أكبر من المتوسط الحسابي رضا شركات الطيران الذي جاء بمتوسط حسابي قدره (2.650) وانحراف معياري (0.609) مما يعني ان خدمة مطار هوارى بومدين لا يتطلع لمستوى رضا شركات الطيران الخارجي مما ينعكس سلبا عليه من فسخ عقود وغيرها من المشاكل.

#### الفرع الرابع: توزيع البيانات

تم إجراء اختبار كولموجروف- سمرنوف لمعرفة هل تتبع البيانات التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، حيث قمنا بتحديد الفرضية الصفرية والبديلة كما يلي:

الفرضية الصفرية  $H_0$ : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

الفرضية البديلة  $H_1$ : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (II-7) نتائج اختبار كولموجروف- سمرنوف في توزع البيانات.

القسم	عنوان المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	قيمة مستوى الدلالة
الأول	عبارات محاور خدمة المطار	27	0.231	0.586
الثاني	عبارات محور رضا شركات الطيران	22	0.459	0.425
	جميع الفقرات	49	0.625	0.324

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

من خلال الجدول رقم (II-08) يتضح أن قيمة Z للمحور الأول تساوي (0.231)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0,586) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05)، كما يتضح أن قيمة Z للمحور الثاني تساوي (0.459)، وأن مستوى الدلالة يساوي (0,425) أي أنها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) و يتضح من الجدول أيضاً أن قيمة مستوى الدلالة لجميع الفقرات أكبر من (0.05) أي (Sig 0.05) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبناءً عليه نقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  ونرفض الفرضية البديلة  $H_1$ ، حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق المعلمية.

**المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات ومناقشتها**

بعد استعراض نتائج إجابات شركات الطيران حول الاسئلة المتعلقة بشأن بعض المحاور وابعاد جودة خدمة المطار ورضا شركات الطيران، سنقوم الآن باختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة، وذلك استنادا للإجابات والنتائج المتحصل عليها.

**الفرع الاول: نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين جودة خدمات المطار ورضا شركات الطيران:**

للتحقق من وجود هذه العلاقة وقياسها تم إجراء اختبار ارتباط بيرسون بين جودة خدمات المطار وبين رضا شركات الطيران كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (II-20) يوضح معامل ارتباط بيرسون و مستوى الدلالة لدرجات ارتباط متغيرات الدراسة

المتغير المستقل:		المتغير
جودة خدمات المطار الجزائري الدولي		المتغير التابع: رضا الزبون الصناعي
جودة خدمات المطار الجزائري الدولي	معامل الارتباط	
0,672**	معاملات بيرسون	
0,000	مستوى الدلالة	
20	العدد	

\*\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة و قوية بين جودة خدمات مطار الجزائر الدولي وبين رضا الزبون الصناعي، حيث ظهرت قوة العلاقة في معامل الارتباط الذي بلغ (0,672) عند مستوى الدلالة المحسوبة (0,000) وهي أقل من مستوى الدلالة (0,05). و بالتالي فإن هذه النتائج تؤكد على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بمؤسسة المطار وذلك من وجهة نظر شركات الطيران.

**الفرع الثاني: نتائج التحليل المتعلقة بوجود علاقة تأثير لجودة خدمات مطار الجزائر الدولي على رضا شركات الطيران:**

ولتحقيق ذلك تم إجراء اختبار تحليل التباين للانحدار لاختبار ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (II-21): معاملات الانحدار الخطي المتعدد

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.879	.578		6.250	.004
المطار خدمة جودة	.234	.171	.307	7.370	.000

المصدر: من اعداد الطالبة بلاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم (II-22) يوضح تحليل التباين ومدى صلاحية النموذج لإختبار الفرضية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	درجة الحرية	Beta	A	الانحراف	R <sup>2</sup>	R	
**0,000	64.78	19-1	0.30	0.23	0,59	0,49	0,50	جودة خدمات المطار

\*\* ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على نتائج التحليل ب SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن محور جودة خدمات المطار يؤثر معنويًا على رضا الزبون الصناعي حيث أظهر التحليل أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين ، إذ بلغ معامل (التحديد)  $R^2(0,49)$  وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) أي أن محور جودة خدمات المطار يفسر ما نسبته 49% من التباينات في رضا شركات الطيران، وبالتالي فإن محور جودة خدمات المطار له أهمية كبيرة نسبيًا في التأثير في هذه العلاقة، مما يدل على قوة التأثير، أي أن هناك علاقة طردية موجبة، ونظرًا لأن قيم F المحسوبة بلغت (64,78)، وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha = 0.05$ ) ، وهذا ما يثبت صلاحية النموذج. و بناء على ثبات صلاحية النموذج يمكن اختبار الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة من خلال استخدام الانحدار المتعدد.

- و بغرض بيان أثر أبعاد جودة خدمات المطار ( ملموسية ، الاستجابة ، الاعتمادية ، الامان، التعاطف ) في رضا الزبون الصناعي تم تقسيمها إلى خمسة فرضيات فرعية ترتبط كل واحدة منها بعدد من الأبعاد المذكورة وتم حساب معامل الانحدار المتعدد والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (II-23) يوضح نتائج تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	R	R <sup>2</sup>	الخطأ المعياري	درجة الحرية	B <sub>0</sub> (الثابت)	B <sub>1</sub>	BETA	أبعاد جودة الخدمة
---------------	-----------------	---	----------------	----------------	-------------	-------------------------	----------------	------	-------------------

0,000	6.19	0.809	0.655	0.41709	19-1	0.53	0.43	0.48	ملموسية
0,000	8.56						0.23	0.41	الاستجابة
0,000	7.05						0,52	0.63	الاعتمادية
0,000	5.62						0.30	0.52	الامان
0.000	4.19						0.54	0.43	التعاطف

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل ب SPSS

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي في الجدول (II-24) أثر جودة خدمات المطار بأبعاده المختلفة في رضا الزبون الصناعي ، حيث أظهر التحليل وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين فبلغت معاملات الارتباط  $R(0.809)$  على التوالي عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما معامل التحديد (التفسير)  $R^2$  فقد بلغ  $(0.655)$  على أي أن أبعاد جودة خدمات المطار يفسر ما نسبته  $(65\%)$  من التباينات في رضا شركات الطيران ، كما بلغت قيمة  $\beta(0.48)$ ،  $0.41$ ،  $0.43$ ،  $0.52$ ،  $0.63$  على التوالي وه ذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في أي بعد من أبعاد جودة خدمات المطار سيؤدي إلى زيادة في رضا الزبون الصناعي ، كما أن قيم  $T$  المحسوبة هي  $(6.19)$  ،  $8.56$ ،  $7.05$ ،  $5.62$ ،  $4.19$ ، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ . و بالتالي فإن جودة خدمات المطار بأبعاده المختلفة يؤثر في رضا الزبون الصناعي.

◆ وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى للفرضية والتي تنص على أنه "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى ملموسية مطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران. في حين نجد أنّ معلمة أنحدرا بعد ملموسية جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-24) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد ملموسية يؤثر في رضا الزبون الصناعي ،

◆ أي نقبل الفرضية الفرعية الثانية للفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى الاستجابة لمطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران ، إذ أنّ معلمة أنحدرا بعد الاستجابة جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-24) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد الاستجابة يؤثر في رضا الزبون الصناعي؛

◆ أي نقبل الفرضية الفرعية الثالثة للفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى الاعتمادية لمطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران ، إذ أنّ معلمة أنحدرا بعد تفويض السلطة جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-24) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد الاعتمادية يؤثر في رضا الزبون الصناعي؛

◆ أي نقبل الفرضية الفرعية الرابعة للفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على أنه "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى الامان لمطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران إذ أنّ معلمة أنحدرا بعد الامان

جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-24) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد الامان يؤثر في رضا الزبون الصناعي؛

◆ اي نقبل الفرضية الفرعية الخامسة للفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص أنه "توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى التعاطف لمطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران، إذ أنّ معلمة انحدار بعد التعاطف جاءت معنوية من خلال نتائج الجدول رقم (II-24) الذي يوضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني أن بعد التعاطف يؤثر في رضا الزبون الصناعي؛

◆ "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  في إجابات أفراد عينة الدراسة حول مستوى رضا شركات الطيران تعزى للمتغيرات الوسطية " طبيعة ملكية الشركة، نوع شركة الطيران، خبرة الشركة في مجال الطيران، نوع خدمة شركة الطيران".

### الفرع الثالث: نتائج التحليل المتعلقة بالتباين الأحادي:

الجدول رقم (II-24) يوضح تحليل التباين الأحادي لفحص اثر المتغيرات الشخصية الوسطية حول مستوى رضا شركات الطيران

المتغير	مصدر التباين	مج المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
طبيعة ملكية الشركة	- بين المجموعات	2.283	4	0,846	0,846	0,671
	- داخل المجموعات	2.667	15	1,000		
	- التباين الكلي	4.950	19			
نوع	- بين المجموعات	1.394	4	0,312	0,936	0,627

		0,333	15	7.5561	-داخل المجموعات	شركة
			19	8.950	-التباين الكلي	الطيران
0,115	4,624	1,541	4	2.500	-بين المجموعات	خبرة
		0,333	15	3.500	-داخل المجموعات	الشركة
			19	6.000	-التباين الكلي	في مجال الطيران
0,093	5,436	4,530	4	1.200	-بين المجموعات	نوع
		0,833	15	4.000	-داخل المجموعات	خدمة شركة
			19	5.200	-التباين الكلي	الطيران

دال عندما يكون مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج التحليل ب SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (II-25) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $\alpha \leq 0.05$  بين متوسطات جودة خدمة المطار ومستوى رضا الزبون الصناعي تعزى للمتغيرات الوسيطة " طبيعة ملكية الشركة ، نوع شركة الطيران ، خبرة الشركة في مجال الطيران ، نوع خدمة شركة الطيران " ، حيث بلغت قيمة  $F (0.671, 0.672, 0.115, 0.093)$  على التوالي وهي أكبر من 0.05 أي غير دالة إحصائياً عند مستوى المعنوية .

و منه يمكننا القول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات شركات الطيران تعزى المتغيرات الوسيطة " طبيعة ملكية الشركة ، نوع شركة الطيران ، خبرة الشركة في مجال الطيران ، نوع خدمة شركة الطيران " ، وبالتالي يتم رفض الفرضية.

### خلاصة الفصل:

تم من خلال الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور جودة خدمات المطار في تعزيز رضا شركات الطيران بمطار الجزائر الدولي هواري بومدين، حيث شملت الدراسة على 20 شركة طيران باستخدام الاساليب الاحصائية والاستعانة ببرنامج spss20 قمنا بجمع البيانات الخاصة بالدراسة وتحليلها بهدف الوصول الى النتائج مرورا باختبار الفرضيات التي تؤكد مصداقية النتائج المتوصل اليها وهذا الى جانب محاولة تقديم نظرة واقعية عن الخدمات المقدمة في مطار هواري بومدين وتوصلنا الى ان شركات الطيران راضية عن خدمات المطار نسبيا حيث ان بعد الملموسية جاء بدرجة متوسطة ودرجة مستوى الاستجابة كان مقبولا عموما في المطار حيث ان المؤسسة تبحث في شكاوي عملائها وتعمل على معالجتها، كما ان درجة بعد الاعتمادية جاء منخفضا مما يدل على محدوديتها والخوف لدى شركات الطيران في حال وجود مشاكل، اما بالنسبة لبعء الأمان فقد جاء بتقدير مرتفع وذلك لان شركات الطيران لديهم

الثقة التامة في مقدمي الخدمات بمؤسسة المطار، وأخيرا اظهر مستوى التعاطف بالمؤسسة المطار مستوى مرتفع مما يدل على ان المؤسسة تتبنى الالتزام وحسن التعامل مع عملائها.





الخاتمة

### خاتمة:

تم التطرق في دراستنا هذه الى دراسة ركيزة اساسية من ركائز القطاع الخدماتي حيث تناولنا في الفصل الاول اهم المفاهيم الخاصة بجودة خدمات المطارات وكذا طرق قياسها وذلك بالتركيز على اهم المعايير التي تزيد من تعزيز رضا الزبون الصناعي فمؤسسات الطيران تحتاج الى جهود كبيرة لرفع من مستوى جودة خدماتها وادائها في سبيل ارضاء عملائها، كما قمنا بتحليل واقع مستوى الخدمات المقدمة لشركات الطيران بمطار هوراي بومدين الدولي بغرض تقديم صورة واقعية وكيف يمكن لمؤسسة المطار ان تساهم في الرفع من رضا شركات الطيران؛ من خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا الى النتائج التالية:

### نتائج الدراسة:

- ◆ من خلال الدراسة النظرية لموضوع الدراسة تم التوصل الى جملة من النتائج نوجزها كالآتي:
- ◆ اكتشاف وتحديد حاجات الزبون الصناعي يساعد على تقديم خدمات ذات مستوى يرقى لاشباع حاجاته ورضائه والعمل على ارضائه؛
- ◆ قياس رضا الزبون الصناعي باستمرار يعتبر الوسيلة الأكثر فعالية لتقديم خدمة مميزة ذات جودة عالية وإعطاء المؤسسة مجال لتحسين أدائها مقارنة بمنافسيها؛
- ◆ ان المؤسسات التي تعمل على الصعيد الدولي ملزمة ان تقدم خدمات ذات جودة راقية وفقا للمعايير الدولية في سوق ذات تنافسية عالية الايزو؛
- ◆ تعمل المؤسسة على الرفع من مستوى الجودة في خدماتها وذلك للحفاظ على الزبون الصناعي وولائه وعدم لجوئه الى مؤسسات منافسة؛

### نتائج الدراسة الميدانية: وتمثلت اهم النتائج فيما يلي:

- ◆ الاهتمام بالجودة في الخدمة المقدمة لشركات الطيران يزيد من رضا زبون الصناعي وهذا ما تم تأكيدده في الفرضية الرئيسية الاولى والتي تنص على انه توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين مستوى جودة الخدمات المطار الجزائر الدولي وبين رضا شركات الطيران كما تمت صحة الفرضية؛
- ◆ هناك تأثير لجودة الخدمة المطارات من خلال ابعادها (الملموسية، الاستجابة، الاعتمادية، الامان والتعاطف) على رضا الزبون الصناعي وذلك ما تم تأكيدده من خلال الفرضيات الفرعية
- ◆ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى ملموسية مطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران

## خاتمة

- ◆ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى الاستجابة مطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران
- ◆ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى الاعتمادية مطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران
- ◆ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى التعاطف مطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران
- ◆ توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين مستوى الامان مطار الجزائر الدولي ورضا شركات الطيران
- ◆ كما تم نفي الفرضية التي تنص على انه توجد توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية في اجابات شركات الطيران تعزى للمتغيرات الوسيطة (طبيعة ملكية الشركة، نوع شركة الطيران، خبرة الشركة في مجال الطيران، ونوع خدمة شركة الطيران).

### التوصيات والاقتراحات:

في ما يلي نعرض مجموعة من التوصيات على ضوء ما توصلنا اليه من النتائج والتي يمكن لمطارات الجزائر الاستفادة منها:

- ◆ ضرورة الاهتمام أكثر بجودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات المطار لعملائها لشركات الطيران وتحسينها باستمرار؛
- ◆ التركيز على اهم معايير جودة الخدمة التي تزيد من تعزيز رضا شركات الطيران من خلال ضبط المواعيد وسرعة الاستجابة لشكاوي عملائها؛
- ◆ على مؤسسة المطار ان تقوم بقياس رضا شركات الطيران وذلك بغرض التحسين والتطوير من خدماتها؛
- ◆ البحث في شكاوي العملاء والعمل على اخذها بعين الاعتبار والاستجابة لها سريعا؛
- ◆ الاضطلاع على الخدمات المقدمة في المطارات العالمية والتي تعتبر كنموذج عالمي مثل مطار سنغافورة، مطار تركيا، مطار ملكة علياء بالاردن، خاصة وان المطارات تشهد تطورات مستمرة وابتكارات ذات تنافسية عالية.

### افاق الدراسة:

للمرغبيين في مواصلة البحث في هذا المجال يمكن تقديم الافاق الدراسية التالية:

- ◆ دور جودة الخدمة المطارات في تحقيق التنمية المستدامة للقطاع السياحي؛
- ◆ تأثير جودة خدمة المطارات على الناتج الوطني؛

## خاتمة

---

---

- ◆ تأثير جودة خدمات المطارات على رضا العملاء (دراسة مقارنة بين مطار الجزائر الدولي ومطار تركيا)؛
- ◆ مساهمة جودة خدمات المطارات في جذب و استقطاب السياح الاجانب.



# قائمة المراجع

### قائمة المراجع والمصادر:

#### أولاً: المراجع باللغة العربية:

#### I- الكتب:

- 1- اياد شوكت منصور، ادارة خدمة العملاء، ط1، دار كنوز للمعرفة العلمية، الأردن، 2008.
- 2- قاسم نايف علوان المياوي، ادارة الجودة الشاملة في الخدمات، دار الشروق للنشر و التوزيع، الأردن، عمان، 2006.
- 3- مأمون سليمان الدراكة، ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 4- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط5، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009،

#### II-المذكرات والرسائل الجامعية:

- 1-عاصم رشاد ومحمد ابوا فزع ، اختيار العلاقة بين جودة الخدمة، رضا الزبون وقيمة الزبون، دراسة مقارنة بين المصارف الاسلامية والمصارف التجارية في الاردن، رسالة ماجستير، 2015.
- 2-عبد القادر مزيان, أثر محددات جودة الخدمات على رضا العملاء، رسالة ماجستير، تخصص تسويق دولي، جامعة أبي بكر بلقايد - تلمسان - الجزائر - 2012.
- 3-نور الدين بوعنان، جودة الخدمات واثرها على رضا العملاء (دراسة حالة ميدانية في المؤسسة المينائية - سكيكدة-)، رسالة ماجستير تخصص تسويق، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2006-2007.
- 4-يوسف سليمان أحمد القرا، دراسة تحليلية للاعتبارات التخطيطية لموقع مطار ياسر عرفات الدولي بقطاع غزة، رسالة ماجستير في الهندسة المعمارية، 2014.

#### III-المقالات (المجلات):

- 5-سامر أحمد قاسم وسليمان علي بعنوان: العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العملاء دراسة ميدانية على المشافي الخاصة في مدينة اللاذقية .مجلة جامعة تشرين . المجلد 37 العدد (3) 2015.
- 6-عقون شراف أثر جودة الخدمة على رضا العملاء دراسة حالة خدمات النقل الحضري مدينة ميله بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله - الجزائر، ورقة عمل مقدمة الى مجلة ميلاف، العدد الثالث، 2016

## قائمة المراجع

7-محمد خيثر و أسماء مرايمي، بعنوان العلاقة التفاعلية بين ابعاد جودة الخدمة و رضا الزبون بالمؤسسة " مقال في مجلة الريادة لاقتصادات الاعمال، المجلد3، عدد الرابع، جامعة خميس مليانة، خنشلة، 2017.

8-محمد عبد الهادي، دور المطارات في التنمية الشاملة، مجلة الاهرام

9- موسى سويدان، إدارة الجودة الشاملة في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، مجلة جامعة الازهر بغزة، المجلد 13، العدد1، 2011،

10-يحياوي إلهام بوحديد ليلى، بعنوان " أثر جودة الخدمة المدركة على رضا الزبائن دراسة حالة الخطوط الجوية بمطار باتنة في الجزائر، مجلة الزرقاء، المجلد15، العدد1، 2015.

11-سلسلة كل ما تريد معرفته عن علم الطيران العدد 4،

12-مقال خلود عبد الفتاح، المنتدى العربي للموارد البشرية

IV-الندوات والمؤتمرات:

13-المنظمة الدولية للطيران المدني، ملتقى لفريق خبراء اقتصاديات المطارات بمونتريال من 7-11/ 2011/021

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

14-Abdul Gaffer Khan, Rachma Pervin Lama, MD. Shahed Mahmud, **Inderstanding Lhe Serice Qwality Amd Costmer Satisfaction Of Mobile Banking In Baugladesh .Using Astructural Aquation Model**

15- Faiznali Bndit Lal Dey Reffaelieve .**Amassessmeut Of Service Quality And Resulting Customer setisfactiom In Pakistan Intermeatiomal Airlines**

16-Halil Kokmaz , Ibrahim Giritlioğlu, Cevdet Avcikurt, **Hava Yallon Ic Haylarda Algilanane Hizmet Kalitesinine Mûster Memnuniyeti Ve Takrar Satin Alma Davanisana Etkisi**

17-Kibra Sinsek Orkan Demirhag, **Modeling Servicequality , Customer Satisfaction And Behavioral Sunstraction In Airlines Industry**, Article In The Jurnal Of International Sceintifique Research, 2017,02, (06),

18-Mohd.Halimmahphoth , Wei-Loon Koe, Ramech Kichman, Alia Ervane Abd Ghani And Shafinar Ismail,**An Empirical Study Of Service Quality And Customer Satisfaction Of Malizai Airpassanger**, Faculty Of Business And Management, Uniersty, Teknology MARA- 2018,.

19-Muhammud Shoaib- Farooq Maimoona Salam -Alain Fayolle **Impact Of Service Om Cutomer Satisfaction Im Malaysia Airlines APLS-SEM**, Mars (2018)

20-Mussa Kasuwar And Kuka Gambo, **Service Quality And Customer Satisfaction Among Domestic Air Passengers In Nijeria**, INTERNATIONAL JOURNAL OF BUSINESS AND MANAGEMENT STUDIES Vol 8, No 2, 2016 ISSN: 1309-8047 (Online)

21-Myra sallah,passengers satisfaction towards airport sewce Qwality

## قائمة المراجع

---

im Kuala Lum puv intermatimal Airbort malysia, 25May .2017

22-N.papageorgiou, **services quality and customer satisfaction in air transportation**, phd tourism and hospitality management, tel of Athens, Greece, review of tourism science,

ثالثا:المواقع الالكترونية

23-[www.arabicsputniknews.com](http://www.arabicsputniknews.com) 02-05-2019 19 :00

24-[www.aig.aero.ar.com](http://www.aig.aero.ar.com) 04-05-2019 23 :00

25-[www.turkpress.co](http://www.turkpress.co) 04-05-2019 23 :30

26-[www.icao.nt.com](http://www.icao.nt.com) 12-03-2019 22 :00

27-[www.arabic.com](http://www.arabic.com) 16-04-2019 18 :30

28-[www.aig.aero.ar.com](http://www.aig.aero.ar.com) 28-02-2019 17.00

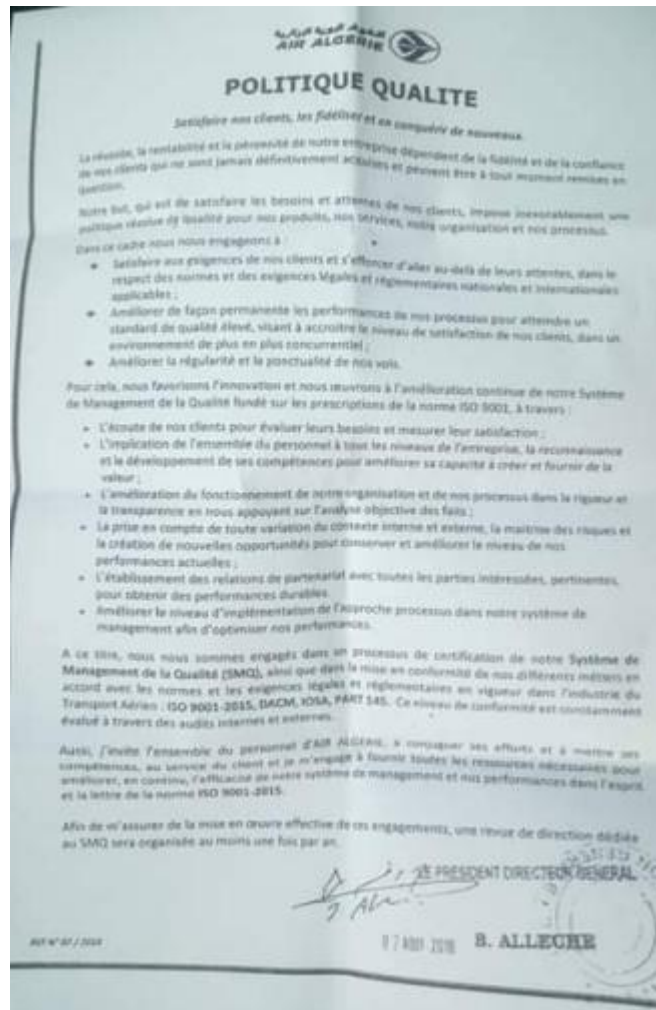
29-[www.turkpress.co](http://www.turkpress.co) 07-05-2019 20 :00

30-[www.arabicsputniknews.com](http://www.arabicsputniknews.com) 02-05-2019 19.00



# قائمة الملاحق

## ملحق رقم 01: سياسة الجودة



## قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: العمليات الارضية



## قائمة الملاحق

الملحق رقم 3: المؤسسات المتعاملة مع المطار



## قائمة الملاحق

---

ملحق رقم 4: خدمة تركيب السلالم



## قائمة الملاحق

### الملحق رقم 5: قائمة الاساتذة المحكمين

الامضاء	الرتبة	القسم	اسم المحكم
	محاضر أ	العلوم التجارية	شنيبي حسين
	محاضر أ	العلوم التجارية	أولاد حيمودة عبد اللطيف
	محاضر ب	العلوم التجارية	محجوبي محمد لخضر
	محاضر أ	علوم التسيير	خنيش يوسف
	محاضر أ	العلوم الاقتصادية	علماوي احمد
	محاضر أ	العلوم المالية والمحاسبة	شرع مريم

## قائمة الملاحق

### الملحق رقم 6: التوزيع الطبيعي للبيانات الشخصية

#### طبيعة ملكية الشركة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
خاصة	3	15.0	15.0	15.0
عمومية	15	75.0	75.0	90.0
مختلطة	2	10.0	10.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

#### نوع شركة الطيران

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
محلية	4	20.0	20.0	20.0
عربية	11	55.0	55.0	75.0
اجنبيه	5	25.0	25.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

#### خبرة الشركة في مجال الطيران

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقل من 10 سنوات	3	15.0	15.0	15.0
من 10 الى 20 سنة	14	70.0	70.0	85.0
أكثر من 20 سنة	3	15.0	15.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

#### نوع خدمة شركة الطيران

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
نقل المسافرين	17	85.0	85.0	85.0
نقل البضائع ( شحن و بريد )	2	10.0	10.0	95.0
نقل المسافرين وبضائع	1	5.0	5.0	100.0

## قائمة الملاحق

Total	20	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

### الملحق رقم 7: المتوسط والانحراف المعياري

#### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتوفر بالمطار أجهزة متطورة لتقديم الخدمة تتطابق ومعايير الجودة العالمية	20	2.4000	1.31389
يتواجد مقدمي الخدمات وقت الطلب في المكان المحدد	20	3.3000	1.17429
يتوفر المطار على خدمات (صحية , صراف , فندق)	20	2.1500	.98809
يتمتع موظفو المطار بمظهر لائق وكفاءة مهنية مناسبة	20	2.6500	1.53125
يتوفر مطار الجزائر على خدمات كافية (مطاعم, مقهى مصلي)	20	2.2000	1.36111
يتوفر مطار الجزائر الدولي على نظافة جيدة	20	2.1000	1.29371
يتوفر مطار الجزائر على حاملات أمتعة كافية	20	4.6000	.75394
جودة خدمة المطار	20	3.3000	.80131
الملموسية	20	3.5000	.70711
N valide (listwise)	20		

#### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الاستبيان	20	2.2750	.76906
N valide (listwise)	20		

#### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يتم الاستجابة من طرف إدارة المطار لمتطلباتكم واستفساراتكم بشكل سريع وفعال	20	3.9000	.96791
تستجيب إدارة المطار لشكاويكم بسرعة	20	3.4000	1.35336
تقوم خدمات المطار بتقديم خدمات جديدة استجابة لاقتراحاتكم	20	2.9000	.78807



## قائمة الملاحق

تتمتع إدارة المطار بسرعة في تنفيذ المعاملات	20	3.2000	1.05631
مستوى تقديم الخدمة من طرف موظفي مطار الجزائر الدولي عند الطلب	20	3.1500	1.13671
الاستجابة	20	3.5250	.76906
N valide (listwise)	20		

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
مستوى خدمات الطائرات			
جيد(صيانة,مراقبة الملاحه الجوية,الدورية اللازمة للطائرات)	20	3.4500	1.27630
في حال وجود مشكل نتق بان تحل إدارة المطار مشكلتكم في الوقت المناسب	20	3.1000	1.07115
تقم لي مؤسسة مطار الجزائر معلومات دقيقة وصحيحة	20	3.5500	1.05006
تلتزم مؤسسة تسيير المطار بالوفاء بوعودها	20	3.7000	.65695
تلتزم مؤسسة تسيير المطار بمواعيدها.	20	3.4000	.94032
يقدم لي موظفو مؤسسة المطار الخدمات بشكل صحيح ودقيق	20	3.5000	.76089
يحتوي مطار الجزائر على شبابيك حجوزات كافية لتقديم الخدمة	20	2.2000	.83351
الاعتمادية	20	2.8250	.83153
N valide (listwise)	20		

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
يتوفر بالمطار نظام امني فعال			
(إجراءات التفتيش)	20	4.6500	.74516
تفتك في مقدمي الخدمات بمطار الجزائر الدولي	20	3.9500	.99868
اشعر بالأمان فور تواجدي بالمطار	20	4.6000	.59824
تشعر بالأمان عند تعاملك مع موظفي مطار الجزائر الدولي	20	4.2500	.96655
الأمان	20	4.4500	.80948
N valide (listwise)	20		

## قائمة الملاحق

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تتعامل إدارة المطار بعدل ومساواة بين شركات الطيران	20	3.2500	.55012
يتحلى مقدمو الخدمة بالمطار بالأدب وحسن المعاملة	20	3.6500	1.22582
يظهر موظفو المطار تفهما واهتماما لاحتياجاتكم كمتعاملين اقتصاديين	20	3.4500	.60481
يتمتع موظفي مطار الجزائر الدولي باللطف في تعاملهم معك العاطفة	20	4.2000	.89443
N valide (listwise)	20	3.7250	.63815

### Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
أنا راض عن معاملة مقدمي الخدمة في مطار الجزائر الدولي	20	3.1500	.93330
تتطابق الخدمات المقدمة لكم من طرف مطار الجزائر الدولي مع توقعاتكم	20	1.7000	.65695
أنا راض عن عدد المدرج لإقلاع وهبوط الطائرات بالمطار	20	2.2500	.71635
أنا راض عن مستوى خدمات الأمن بمطار الجزائر الدولي	20	5.0000	.00000
أنت راض عن نظام معالجة الشكاوي من طرف إدارة مطار الجزائر الدولي.	20	2.6000	.75394
تتوافق الخدمات المقدمة من طرف مطار الجزائر الدولي مع معايير الجودة العالمية.	20	1.1500	.48936
أنت راض عن مستوى خدمات التامين بمطار الجزائر الدولي	20	2.1500	.87509
أنا راض عن مستوى خدمات تنزيل وتحميل الأمتعة بمطار الجزائر الدولي	20	2.2500	.91047
أنت راض عن مستوى خدمات المطاعم في مبنى المطار)وجبات متنوعة(	20	1.3500	.48936
أنا راض عن خدمات قسم الإعلام والتوجيه بالمطار	20	5.0000	.00000
أنا راض عن خدمات إجراءات التفتيش والجمركة بمطار الجزائر الدولي	20	3.6000	.75394

## قائمة الملاحق

أنا راض عن الحظيرة المخصصة للطائرات بمطار الجزائر	20	2.6000	.88258
أنا راض عن خدمات قسم الشحن والبريد بمطار الجزائر الدولي	20	2.7500	.55012
أنا راض عن خدمة مراقبة الملاحة الجوية للمطار( برج المراقبة)	20	5.0000	.00000
أنا راض عن خدمات قسم البضائع بمبنى مطار الجزائر الدولي	20	2.7500	.55012
أنا راض عن خدمات قسم صيانة الطائرات	20	2.8000	.61559
أنا راض عن أسعار الخدمات المقدمة لي من طرف مطار الجزائر الدولي	20	2.5500	.75915
أنا راض عن مستوى النظافة بمطار الجزائر الدولي	20	2.2500	.78640
أنا راض عن المحلات التجارية بالمطار	20	1.5000	1.00000
أنا راض عن الخدمات المتعلقة بالطيارين بمطار الجزائر الدولي	20	4.9000	.44721
أنا راض عن الخدمات المرافقة حجز الفنادق ,تأجير السيارات (لمطار الجزائر الدولي	20	1.9500	.68633
أنا راض عن أنوار مطار الجزائر الدولي	20	2.1500	.67082
رضا شركات الطيران	20	2.6500	.60914
N valide (listwise)	20		

## قائمة الملاحق

الملحق رقم 08: معامل الفاكرومباخ

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100.0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.916	49

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100.0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.893	27

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100.0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

## قائمة الملاحق

---

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.739	07

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100.0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.902	05

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100.0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

- a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.841	07

### Récapitulatif de traitement des observations

## قائمة الملاحق

	N	%
Observations Valide	20	100.0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.721	04

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100.0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.920	04

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100.0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	20	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.925	22

الملحق رقم 9: التوزيع الطبيعي كولومجروف - سمرنوف

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

	م <sub>1</sub>	م <sub>2</sub>	كلي	
N	20	20	20	
Paramètres normaux <sup>a,b</sup>	Moyenne	1.4271	1.6146	2.0208
	Ecart-type	.48366	.70136	.70679
Différences les plus extrêmes	Absolue	.291	.247	.158
	Positive	.291	.247	.158
	Négative	.377	.369	.329
Z de Kolmogorov-Smirnov	.231	.459	.625	
Signification asymptotique (bilatérale)	.586	.425	.324	

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

## قائمة الملاحق

### الملحق رقم 10: معامل الارتباط

Corrélations			
		المطار خدمة جودة	الطيران شركات رضا
المطار خدمة جودة	Corrélation de Pearson	1	.672**
	Sig. (bilatérale)		.000
	N	20	20
الطيران شركات رضا	Corrélation de Pearson	.672**	1
	Sig. (bilatérale)	.000	
	N	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).



الملحق رقم 11: اختبار الانحدار الخطي البسيط

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	المطار خدمة جودة <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الطيران شركات رضا

b. Toutes variables requises saisies.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.507 <sup>a</sup>	.494	.044	.59555

a. Valeurs prédites : (constantes), المطار خدمة جودة

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	.666	1	5.666	64.877	.000 <sup>b</sup>
1 Résidu	6.384	18	.355		
Total	7.050	19			

a. Variable dépendante : الطيران شركات رضا

b. Valeurs prédites : (constantes), المطار خدمة جودة

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1.879	.578		6.250	.004
1 المطار خدمة جودة	.234	.171	.307	7.370	.000

a. Variable dépendante : الطيران شركات رضا

## قائمة الملاحق

### Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	الملموسية, العاطفة, الأمان, الاستجابة, الاعتمادية <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : الطيران شركات رضا

b. Toutes variables requises saisies.

### Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.809 <sup>a</sup>	.655	.531	.41709

a. Valeurs prédites : (constantes), الملموسية, العاطفة, الأمان, الاستجابة, الاعتمادية

## قائمة الملاحق

---

---

## الملحق رقم 12: تحليل التباين الاحادي ONE WAY ANOVA

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	4.615	5	.923	62.305	.000 <sup>b</sup>
1 Résidu	2.435	14	.174		
Total	7.050	19			

a. Variable dépendante : الطيران شركات رضا

b. Valeurs prédites : (constantes), الاعتمادية, الأمان, الاستجابة, الملموسية, العاطفة

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	.532	.787		6.676	.000
1 الملموسية	.430	.151	.485	6.197	.000
1 الاستجابة	.236	.150	.417	8.568	.000
1 الاعتمادية	.528	.162	.631	7.051	.000
1 الأمان	.304	.166	.528	5.622	.000
1 العاطفة	.542	.247	.438	4.193	.000

a. Variable dépendante : الطيران شركات رضا

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الشركة ملكية طبيعية	Inter-groupes	2.283	4	0.846	0.846	0.671
	Intra-groupes	2.667	15	1.000		
	Total	4.950	19			
الطيران شركة نوع	Inter-groupes	1.394	4	0.312	0.936	0.627
	Intra-groupes	7.556	15	0.333		
	Total	8.950	19			
الطيران مجال في الشركة خيرة	Inter-groupes	2.500	4	0.1541	4.624	0.115
	Intra-groupes	3.500	15	0.333		
	Total	6.000	19			

	Inter-groupes	1.200	4	0.4530	5.436	0.093
الطيران شركة خدمة نوع	Intra-groupes	4.000	15	0.833		
	Total	5.200	19			

### Statistiques

		المطار خدمة جودة	رضا
N	Valide	20	20
	Manquante	0	0
	Asymétrie	.284	1.549
	Erreur std. d'asymétrie	.512	.512
	Aplatissement	-1.161-	-1.336-
	Erreur std. d'aplatissement	.992	.992



Ministry of Higher Education and Scientific Research

Faculty of Economic and Commercial Sciences and Management Sciences

University of Ghardaia

Dear Employee (s): Greetings

I would like to put in your hands this questionnaire prepared for the completion of a Master's note for the year 2018 2019, Industrial marketing specialization under the title "**The role of the quality of airport services on the satisfaction of airlines (Algiers International Airport)**"

The aim of this study is to find the best service quality standards that increase the satisfaction of the airlines. Please answer the questions accurately and credibly to reach the results of this research, noting that the answers will be used only for the purposes of scientific research.

Please accept our sincere thanks for your cooperation

Student: BEN NADIR MANSSOURA

**THE FIRST Axis: INFORMATION ABOUT THE AIRLINE:**

**The nature of the company's ownership:** Private company  A public company

Mixed company

**Type of airline:** Local Company  Arab Company  Foreign Company

**Company experience in aviation:** Less than 10 years  From 10 to 20 years

More than 20 years

**Type of airline service:** Passenger Transport  Transportation of goods

Transportation of passengers and goods together

**THE SECOND AXIS: QUALITY OF AIRPORT SERVICE:**

DIMENSIONS	N°	PHRASES	STRONGLY AGREE	OK	NEUTRAL	STRONGLY DISAGREE	NOT AGREE
TANGIBILITY	01	The airport has advanced equipment to meet the international quality standards					
	02	Service providers are available at the specified time					
	03	Airport services are available (health, Services of exchange, hotel)					

	04	Airport staff enjoy a decent appearance and professional competence					
	05	Algiers Airport has adequate services (restaurants, coffee shop)					
	06	Algiers International Airport is well-kept					
	07	Algiers Airport is available on Luggage holder					
RESPONSE	08	Airport management responds to your requirements quickly and effectively					
	09	Airport management responds to your complaints quickly					
	10	Airport services provide new services in response to your suggestions					
	11	Airport management enjoys fast implementation of transactions					
	12	The level of service provided by Algeria International Airport staff upon request					
Reliability	13	The level of aircraft services is good (maintenance, air navigation control, periodicity required for aircraft)					
	14	You trust that airport management will solve your problem in a timely manner					
	15	Algeria Airport Foundation provided me with accurate and correct information					
	16	The Airport Management Corporation is committed to fulfilling its promises					
	17	Airport Management Corporation is committed to its schedules					
	18	Airport staff provide me with proper and accurate services					
	19	Algeria Airport has sufficient check-in offices to provide service					
SECURITY	20	The airport has an effective security system (inspection procedures)					
	21	Trust in service providers at Algiers International Airport					
	22	I feel secure once I am at the airport					
	23	Feel safe when dealing with Algeria International Airport staff					
EMOTION	24	Airport management deals fairly and equitably with airlines					

	25	Airport service providers are polite and welltreated					
	26	Airport staff show understanding and attention to yourneeds as economic agents					
	27	Algiers International Airport staff are courteous in theirdealingswithyou					

**THE THIRD AXIS: SATISFACTION OF AIRLINES:**

N°	Phrases	Completely satisfied	Satisfied	neutral	Not satisfied	not satisfied Completely
01	I am satisfied with the treatment of service providers at Algiers International Airport					
02	Services provided by Algeria International Airport match your expectations					
03	I am satisfied with the number of runways for airport take-off and landing					
04	I am satisfied with the level of security services at Algiers International Airport					
05	You are satisfied with the complaints handling system of the Algiers International Airport Department					
06	Services provided by Algeria International Airport are in line with international quality standards					
07	You are satisfied with the level of insurance services at Algiers International Airport					
08	I am satisfied with the level of luggage loading at Algiers International Airport					
09	You are satisfied with the level of catering at the airport building					
10	I am satisfied with the Airport Information and Guidance Department					



11	I am satisfied with the inspection and customs services at Algiers International Airport					
12	I am satisfied with the aircraft hangar at Algiers airport					
13	I am satisfied with the services of the shipping and post department at Algiers International Airport					
14	I am satisfied with the air traffic control service of the airport (Observation Tower)					
15	I am satisfied with the services of the cargo department at Algiers International Airport					
16	I am satisfied with the services of the aircraft maintenance department					
17	I am satisfied with the price of services provided to me by Algeria International Airport					
18	I am satisfied with the level of cleanliness at Algiers International Airport					
19	I am satisfied with the airport shops					
20	I am satisfied with the services related to the pilots at Algiers International Airport					
21	I am satisfied with the accompanying services (hotel reservation, car rental)					
22	I am satisfied with the lights of Algiers International Airport					

## ملحق اسئلة المقابلة

- ◆ ما هي المؤسسات الخدمية المتعاقدة مع المطار؟
- ◆ هل هناك شكاوي مقدمة من طرف العملاء وما هو محتواها هل يتم تدوينها في السجلات؟
- ◆ كيف تقومون بمعالجة الشكاوي شركات الطيران ؟
- ◆ هل لديكم نظام لتقييم جودة الخدمة؟
- ◆ ما هي الخدمات المقدمة لشركات الطيران من طرف المطار هوائي بومدين؟
- ◆ ما هي الفنادق المتعاقد معها؟
- ◆ هل لديكم خدمات مرافقة ( تاجير سيارات، خدمات صحية، مصلى، مقهى)؟
- ◆ هل تتوفر لديكم أنظمة معلوماتية وقاعدة بيانات للشركات المتعاملة معكم؟
- ◆ هل تقومون بدورات تكوينية للموظفين؟

## قائمة الفهرس

I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة العامة
<b>الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لجودة خدمات المطارات ورضا الزبون الصناعي</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري لجودة خدمات المطارات ورضا الزبون الصناعي
03	المطلب الأول: ماهية جودة خدمات المطارات
03	الفرع الأول: تعريف جودة الخدمة وأهميتها
06	الفرع الثاني: ابعاد جودة الخدمة
07	الفرع الثالث: نماذج جودة الخدمة
11	الفرع الرابع: أهمية جودة الخدمة
11	الفرع الخامس: مفهوم جودة خدمات المطارات
12	الفرع السادس: طرق قياس رضا شركات الطيران
13	المطلب الثاني: أساسيات حول رضا الزبون الصناعي
13	الفرع الأول: مفهوم رضا الزبون الصناعي
14	الفرع الثاني: مراحل بناء رضا الزبون الصناعي
15	الفرع الثالث: محددات رضا الزبون الصناعي
16	الفرع الرابع: ادوات متابعة رضا الزبون الصناعي

17	المطلب الثالث: العلاقة التفاعلية لجودة خدمة المطارات ورضا الزبون الصناعي
18	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
18	المطلب الأول: الدراسات العربية
21	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
24	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية على شركات الطيران مطار هوراي بومدين</b>	
29	تمهيدي:
30	المبحث الأول: تقديم عام لمطار الدولي هوراي بومدين
30	المطلب الأول: عموميات حول خدمات المطارات
30	الفرع الأول: الاقسام الرئيسية للمطارات
32	الفرع الثاني: أنواع المطارات
32	الفرع الثالث: الوظائف الأساسية للمطارات
32	الفرع الرابع: خدمات المطارات
33	المطلب الثاني: الجوانب النظرية لمطار هوراي بومدين
33	الفرع الأول: نشأة مطار هوراي بومدين
34	الفرع الثاني: خدمات مطار هوراي بومدين
36	الفرع الثالث: نظام تقييم جودة خدمات المطار
38	المبحث الثاني: منهجية الدراسة وادواتها
38	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة للدراسة
38	الفرع الأول: منهجية الدراسة
39	الفرع الثاني: مجتمع الدراسة
39	المطلب الثاني: ادوات الدراسة
39	الفرع الأول: لمقابلة الشخصية والاستبيان

42	الفرع الثاني: متغيرات الدراسة
42	الفرع الثالث: الاساليب الاحصائية
43	المبحث الثالث: عرض ومناقشة النتائج
43	المطلب الاول: صدق وثبات الاستبيان
43	الفرع الاول: ثبات اداة الدراسة
45	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج عينة الدراسة
45	الفرع الاول: النتائج المتعلقة بخصائص افراد عينة الدراسة
49	الفرع الثاني: نتائج تحليل الدراسة حول جودة خدمات المطار على رضا شركات الطيران
56	الفرع الثالث: نتائج تحليل الدراسة حول رضا شركات الطيران
58	الفرع الرابع: توزيع البيانات
39	المطلب الثالث: نتائج اختبار الفرضيات مناقشتها
59	الفرع الاول: نتائج التحليل المتعلقة بمدى وجود العلاقة الارتباطية بين جودة خدمة المطار ورضا شركات الطيران
60	الفرع الثاني: نتائج التحليل المتعلقة بوجود علاقة تأثير لجودة خدمات مطار هواري بومدين الدولي على رضا شركات الطيران
63	الفرع الثالث: نتائج التحليل المتعلقة بالتباين الاحادي
67	الخاتمة
71	المصادر و المراجع
74	الملاحق
77	الفهرس