

## المستخلص

### دور الجودة الشاملة في تحسين خدمات الشحن الجوي دراسة تطبيقية على مؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية

حسن صالح مريكي

١٤٣١هـ - ٢٠١٠م

### إشراف الدكتور

محمد بن أحمد أسعد

تناولت هذه الرسالة بشقيها النظري والميداني دور الجودة الشاملة في تحسين خدمات الشحن الجوي بمؤسسة الخطوط الجوية السعودية بهدف التعرف على إستراتيجية الجودة الشاملة من قبل إدارة الجودة بمؤسسة الخطوط الجوية السعودية وعلاقتها بالجودة في قطاع الشحن الجوي . التعرف على مدى وعي العاملين بقطاع خدمات الشحن الجوي بمؤسسة الخطوط الجوية السعودية لمفهوم الجودة الشاملة . التعرف على رضا العملاء عن مستوى جودة خدمات الشحن الجوي المقدمة فعليا والمتوقعة . وهل توجد فجوة بين مستوى الخدمة المقدمة فعليا ومستوى الخدمة المتوقعة ؟ . وما هي أكثر العوامل تأثيراً على جودة خدمات الشحن الجوي ؟ . وذلك من خلال أفراد العينة التي بلغت ( ٣٠٠ ) مفردة من العاملين بقطاع خدمات الشحن الجوي بمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية ومسؤولي وكالات الشحن الجوي ، من خلال أداة الدراسة ( الاستبانة ) وقد بلغ الوارد من الاستبانات الصالحة للتحليل الإحصائي ( ٢٨٤ ) تم تحليلها باستخدام حساب المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية في شكل ( مقياس ليكرت ) كما تم استخدام ( معامل ارتباط بيرسون ) لاختبار الفجوة وتحديد العلاقة بين الخدمة المقدمة فعليا والخدمة المتوقعة من قبل عملاء الشحن الجوي .

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :-

وجود وعي لدي العاملين في قطاع الشحن الجوي بمؤسسة الخطوط الجوية السعودية بمفهوم الجودة الشاملة . وتبين أن رضا العملاء نحو مستوى جودة خدمات الشحن الجوي بمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية المقدمة فعليا متوسطة . كما تبين أن اتجاهات العملاء نحو مستوى جودة خدمات الشحن الجوي بمؤسسة الخطوط الجوية السعودية المتوقعة عالية . و فجوة بين مستوى الخدمة المقدمة فعليا و مستوى الخدمة المتوقعة .

وعلى ضوء هذه النتائج توصل الباحث إلى مجموعة من التوصيات هي ضرورة بذل جهود كبيرة لتطوير كافة عناصر الجودة في الواقع العملي من جانب إدارة خدمات الشحن الجوي لإحداث تغيير تدريجي في اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمات . والاهتمام برفع مستوى كفاءة وفاعلية المعلومات ، والاتصالات ، وتقنياتها المستخدمة بإدارة الشحن البريد الجوي بكل ما يرتبط بأداء الخدمة المقدمة فعليا ، حرص الإدارة على الإرشاد والتوعية والتعريف بإدارة خدمات الشحن والبريد الجوي وجودة خدماتها والأساليب والإجراءات الصحيحة وذلك بمختلف الأساليب والوسائل بالنسبة للعملاء بصورة عامة ، الحرص على العميل والاهتمام به من جانب العاملين بإدارة خدمات الشحن والبريد الجوي من خلال العمل على تطوير أداء الأفراد واتجاهاتهم ومهاراتهم إلى جانب سلوكهم وكذلك تحفيزهم بالشكل الإيجابي الفعال ، وتوفير كافة أدوات ، وإمكانات العمل المطلوبة ، وإجراء دراسات وأبحاث عن مستوى رضا العميل بإدارة خدمات الشحن والبريد الجوي والتشجيع على التعرف على آراء وملاحظات وشكاوي العملاء ( نحو جودة الخدمة ) . ضرورة الاهتمام بإدخال مدخل إدارة الجودة الشاملة ، والاهتمام بصياغة استراتيجيات متكاملة لكافة قطاعات وفئات العمل بإدارة خدمات الشحن والبريد الجوي ، على أن يتم اندماجها وربطها بالإستراتيجية الرئيسية لمؤسسة الخطوط الجوية العربية السعودية ، العمل على تصميم مقاييس معتمدة تتسم بالصدق والثبات لاستخدامها في قياس مختلف عناصر جودة الخدمة بإدارة الشحن والبريد الجوي .

## **ABSTRACT**

**The role of Total Quality Management ( TQM ) in improving the cargo service at Saudia Airlines.**

**Afield study , cargo staff of Saudia Airlines & clients at cargo Agencies .**

**Hassan saleh mrekey**

**1431H-2010M**

**Supervised by**

**Dr. M . A . ASSAD**

This study with its two theoretical and the practical field discussed the role of Total Quality Management (TQM) in enhancing the cargo service at Saudia Airlines. The study to identify Total Quality Management (TQM) strategy at Saudia Airlines and its relation to quality in cargo services sector. In addition to identification the awareness of cargo service sector staff, Saudia Airlines of Total Quality Management concept. Identification of clients satisfaction towards the actual and expected quality of cargo services. Identify whether there is a gap between the actual and expected services. What are the main factors that affect quality of cargo service. A random samples of three hundreds individuals from cargo service staff Saudia Airlines and individuals of key staff of cargo agencies been selected questionnaire is used as a tool. (284) questionnaire have been analyzed via the statistical program (SPSS) for the statistical data process by (likert Type Scales) at the processing of stability and truth towards the questionnaire questions ,the preferable average and concordance processing ,to determine the gap between the actual expected services by (person scale) from Air Cargo clients.

Result of the study shows the following: Awareness of total quality management elements by cargo services staff. Clients attitudes towards the actual services provided is moderate. Client's attitudes towards the expected services are very high. There is a gap between the actual and expected services quality

The study ended with a group of recommendations: A big efforts shall be exerted to practically improve the quality elements by cargo and air mail directorate in order to establish gradual change in attitudes of clients towards service quality .Improve the efficiency of information, communication and used technology related to performance of services at cargo and air mail directorate, cargo and airmail directorate shall focus on the quality of services and take corrective action using difference methods and techniques. Cargo and air mail directorate shall focus on the clients by improve performance and skills of the staff and provide all required work tools , Conduct study and research on the clients satisfaction, to identify clients complains towards service quality . Introduce and implement total quality management approach, Establish comprehensive strategy for cargo and air mail directorate and connect same to the main strategy of Saudia airlines , Design standard measures for various service quality elements at cargo and air mail directorate.