

تحسين جودة خدمات شركات الطيران باستخدام إستراتيجيات إدارة الوقت (دراسة ميدانية)

رجاء نصر محمود محمد

المخلص :

يعتبر الوقت مصدراً مثل أي مصدر آخر ، فهو يحتاج إلى إدارة للاستفادة منه بكفاءة وفاعلية ومعرفة كيفية استخدامه لتجنب ضياعه وإساءة استخدامه ، وبالتالي فإن الوقت من أهم الموارد المطلوبة في الحياة الإدارية والعملية والسياسية .

لذلك يهدف هذا البحث للتعرف علي واقع خدمات شركة مصر للطيران الحسية والغير حسية. ومعرفة أثر استراتيجيات إدارة الوقت المحدد كمتغير مستقل وابعاده (تخطيط الوقت – تحديد الأهداف – اتخاذ القرار) علي تحسين جودة الخدمات كمتغير تابع وابعاده (الملموسية-الاعتمادية-الاستجابة).

أظهرت نتائج البحث ان هناك بعض العناصر الأساسية اللازمة لتطبيق استراتيجية إدارة الوقت المحدد (تخطيط الوقت – تحديد الأهداف – اتخاذ القرار) من أجل تحقيق جودة الخدمة في شركة مصر للطيران ، حيث تعتبر تلك العناصر من أهم المقومات التي يجب ان توافرها في شركة مصر للطيران.

أهم توصيات البحث : ضرورة العمل علي توفير العناصر الأساسية اللازمة لتطبيق استراتيجية إدارة الوقت المحدد (تخطيط الوقت – تحديد الأهداف – اتخاذ القرار) من أجل تحسين جودة الخدمة في شركة مصر للطيران .

Abstract :

Time is considered as a source like any other source, it needs management to make use of it with efficiency and effectiveness and knowing how to use it in order to avoid wasting and abusing

it, thus time is one of the most important resources that is needed in administrative, practical and political life , So this paper aims to Identify the reality of Egypt Air's sensory and non-sensory services. , Know the effect of time management strategies as an independent variable and its dimensions (Time Management – Setting Goals – Taking Decisions) to improve service quality as a dependent variable and its dimensions (tangibility – Reliability – Response).

The Result Show :

The study found that there are some basic elements necessary to implement a specific time management strategy (time planning - setting goals - making decisions) in order to achieve service quality in EgyptAir, as these elements are considered one of the most important elements that must be available in EgyptAir.

Most important Commandments :

The necessity of working to provide the basic elements necessary to implement the time management strategy (time planning - setting goals - making decisions) in order to improve the quality of service in EgyptAir, as these elements are considered one of the most important elements that must be available in the company.

مقدمة :

يلعب الوقت دوراً هاماً في الحياة، هو العمل وبذل الجهد ، الوقت أداة للمحاسبة علي المجهود ودفع معدلات الأجور، الالتزام بالوقت المحدد هو الانضباط في العمل وفي الحضور وفي الغياب، الوقت من ذهب ، إن إدارة الوقت والتعامل معه صعب ومعقد ذلك ان الوقت يمر بسرعة محددة وثابتة، الوقت يسير إلى الأمام بشكل متتابع، لا يمكن تخزينه ولا يمكن شراء المزيد منه، يتساوي الافراد في نعمة الوقت ولا يتساون في استخدامه وتعظيم استثماره ، أثنى مايملك الإنسان فهو يعني الحياة. (١)

ويعد تحسين جودة الخدمة من أهم مقومات التنمية والتطوير للمنظمات ، حيث إن لتحسين جودة الخدمة دوراً هاماً في بقاء ونمو المنظمة وتطورها ، فالمنظمة التي لا تسعى إلى تحسين جودة خدماتها والتي لا تسعى إلى التطور يكون مصيرها عدم القدرة علي الاستمرار ومن ثم الفناء في ظل المنافسة الحادة بين شركات الطيران وفي ظل العولمة ، فتحسين جودة الخدمة يساعد المنظمات علي التكيف علي المتغيرات المتجددة وبالتالي مواجهة التحديات بجميع أنواعها وكذلك لها دور كبير في نجاح المنظمة.

وتلعب استراتيجيات إدارة الوقت دوراً هاماً في تحسين جودة الخدمة علي جميع المستويات وتعتبر منطلقاً أساسياً للإبداع الذي هو طريق إلى الابتكار ومصدر التطور بما يؤدي إلى البقاء واستمرارية نمو المنظمة في ظل صناعة الطيران التي تعتبر واحدة من أهم الصناعات في العالم ، وتشير صناعة الطيران إلى مجموعة من الأنشطة المتمثلة في تصنيع وتشغيل الطائرات ، وتشتمل صناعة الطيران علي أربعة صناعات هي شركات الطيران ، المطارات ، الشركات المصنعة للطائرات والصناعات الداعمة للطيران. (٢)

وسوف تقوم الباحثة بأستعراض الدراسات السابقة و توثيق المشكلة و تحديد أهداف وأهمية البحث .

الدراسات السابقة :

دراسة (سالم ، ٢٠١٨) والمقدمة بعنوان: (٣) استخدام استراتيجيات إدارة الوقت وتخفيض التكاليف في إنشاء المشروعات القومية في مصر ، وكان الهدف من الدراسة : التعرف علي العلاقة الارتباطية بين إدارة الوقت وتخفيض التكاليف وأثره في إنجاز المشروعات وأيضاً تحديد نقاط القوة والضعف من تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت وتخفيض التكاليف علي مشروع قناة السويس الجديدة ، وقامت الباحثة بصياغة فرض رئيسي أول ويتفرع منه ثلاثة فروض فرعية ، وكذلك فرض رئيسي ثاني ويتفرع منه ثلاثة فروض فرعية وصياغة فرض رئيسي ثالث ورابع ليغطي كافة جوانب الدراسة ، وكانت أهم النتائج : أنه يوجد تأثير معنوي ذو دلالة إحصائية لاستراتيجيات إدارة الوقت علي تحسين مؤشرات أداة العاملين في المشروعات القومية وعلي تحقيق الزيادة الإنتاجية كأحد عناصر كفاءة وجودة إنشاء المشروعات القومية ، تخفيض ضغوط العمل تأثير استراتيجيات تخفيض التكاليف علي الحفاظ علي كلا من جودة المشروع وتقليل الفاقد وولاء العاملين في المشروعات القومية ، اما دراسة (علوي ، ٢٠١٩) والمقدمة بعنوان: (٤) أثر إدارة الوقت علي أداء المدراء في الإدارات الحكومية اليمنية" دراسة تطبيقية علي المؤسسة العامة للكهرباء ، محافظة عدن وكان الهدف من الدراسة : هدفت الدراسة إلى تحديد أثر إدارة الوقت علي أداء المدراء في الإدارات الحكومية اليمنية ، حيث تم إجراء دراسة ميدانية علي المؤسسة العامة للكهرباء في محافظة عدن . وكانت أهم النتائج: وجود علاقة بين تطبيق إدارة الوقت ومستوي الأداء ، ضرورة قيام المدراء باستخدام مبادئ إدارة الوقت . دراسة (Farrell,2017) (5) والمقدمة بعنوان: انعكاس القيادة ، وكان الهدف من الدراسة : تحقيق أقصى قدر من الوقت في النظام لتحقيق الأهداف الشخصية والتنظيمية وهناك العديد من أساليب توفير الوقت ، وسوف تحتاج القيادة لاختبار وتحديد الأنماط الأكثر فعالية لأسلوبهم الشخصي وهناك بعض الاستراتيجيات التنظيمية التي تقيد الفرد وكذلك المنظمة مثل التخطيط ، الهدف ، التفويض ، سلطة القرار ، والتوازن في الحياة العملية بواسطة إدارة الوقت . وكانت

أهم النتائج : إدارة الوقت صعبة وتحتاج إلأن تكون مصممة خصيصا لتناسب الفردية وتفضيلات نمط العمل والثقافة التنظيمية ، يحتاج القادة إلى الاستفادة من الاستراتيجيات التنظيمية للضغط علي الكثير من الوقت من اليوم دون المساومة علي جودة العمل والعلاقات الشخصية ، التركيز علي الأنشطة التي تعزز أهداف المنظمة و تحديد الأولويات للمنظمة من خلال إدارة الوقت ، دراسة (Aggor,2017) (6) **المقدمة بعنوان: " العلاقة بين الميزانية والمشاريع وعوامل النجاح في قطاع البناء والتشييد ، و كان الهدف من الدراسة : جمع البيانات وفحص العلاقة بين الوقت والجودة والسلامة ونزاعات المواقع والتأثير البيئي والميزانية ، كانت المتغيرات المتوقعة لهذه الدراسة الوقت والجودة والسلامة ونزاعات المواقع وتأثيرات البيئة ، المتغير التابع هو ميزانية المشروع . وأشارت نتائج التحليلات إلى أن الوقت والتأثير البيئي كان ملحوظاً مرتبباً بميزانية المشروع وكانت أهم النتائج :** من نتائج تحليل الارتباط والارتداد ، والاستدلال تضمن رفض الفرضية الخاطئة لنزاع الموقع والوقت والبيئة . الاستنتاج المنطقي المرسوم هو أن هناك علاقة بين الوقت وتأثير البيئة ونزاعات الموقع وميزانية المشروع ، والتفسير هو أن وحدة واحدة تزيد في نزاع الموقع والوقت والأثر البيئي ، سيؤدي إلى زيادة في ميزانية المشروع .

دراسة (الجميلي، ٢٠١٩) والمقدمة بعنوان : (٧) **"أثر جودة الخدمة علي رضا عملاء شركات التأمين في الأردن" ، وكان الهدف من الدراسة : التعرف علي أثر جودة الخدمة (الملموسية، الاعتمادية، الأمان ، الاستجابة السريعة علي رضا عملاء شركات التأمين في الأردن) وكانت أهم النتائج :** يوجد أثر للاعتمادية في جودة الخدمة علي رضا عملاء شركات التأمين في الأردن وكانت مرتفعة ، ضرورة استمرار التركيز علي جودة الخدمة بأبعادها (الملموسية، الاعتمادية، الأمان ، الاستجابة السريعة علي رضا عملاء شركات التأمين في الأردن) التي تساهم في رضا عملاء شركات التأمين ، كونها تشكل الدعامه الأساسية لها.

١٠- دراسة (Patyal ,Vishal Singh,2017) **المقدمة بعنوان (٨) : أثر ممارسات إدارة الجودة علي الأداء – دراسة تجريبية . وكان الهدف من الدراسة :**

إستكشاف علاقة المتطلبات الأساسية لإدارة الجودة (دعم الإدارة العليا ، العلاقات مع العميل ، العلاقة مع الموردين ، إدارة القوي العاملة)علي إدارة الجودة ، كما هدفت الدراسة ايضا إلى التعرف علي أثر أداء الجودة علي أداء الاعمال (الحصة السوقية ، الدخل التشغيلي ، المبيعات ، الأرباح ، التصنيع) علي المنظمات الصناعية الهندية .
وكان أهم النتائج : وجود أثر ايجابي قوي مباشر للمتطلبات الأساسية لإدارة الجودة علي أداء إدارة الجودة ، وجود أثر ايجابي قوي مباشر لأداء الجودة علي أبعاد إدارة الاعمال (الحصة السوقية ، الدخل التشغيلي ، المبيعات ، الأرباح ، التصنيع) .

دراسة (عبده ، ٢٠٢٠) و المقدمة بعنوان (٩) : " دور التغيير التنظيمي في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة " دراسة ميدانية مقارنة بين المستشفيات الحكومية و الخاصة في جمهورية مصر العربية . وكان الهدف من الدراسة : هدفت الدراسة إلبدور التغيير التنظيمي في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة دراسة ميدانية مقارنة ، التعرف علي الاطر والمفاهيم لكل من التغيير التنظيمي و الصورة الذهنية للمنظمة ، وكانت أهم النتائج: وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية للتغيير التنظيمي و ابعاده علي الصورة الذهنية للمنظمة ، اوصت نتائج الدراسة بضرورة تبني فلسفة ادارية شاملة لتطبيق التغيير التنظيمي بكافة ابعاده بشكل مستمر .

دراسة (عبدالرحمن ، ٢٠٢٠) (١٠) و المقدمة بعنوان : " أثر فاعلية نظام تخطيط موارد المؤسسة علي تحقيق التطوير التنظيمي " دراسة ميدانية علي قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية . وكان الهدف من الدراسة : دراسة و اختبار أثر نظام تخطيط موارد المؤسسة علي تحقيق التطوير التنظيمي في شركات قطاع الكهرباء في مصر و التوصل إلبعدد من التوصيات التي يمكن ان تفيد القيادات الإدارية في هذا القطاع . وكانت أهم النتائج: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفاعلية نظام تخطيط موارد المؤسسة علي تحقيق التطوير التنظيمي . ، الاستفادة من طبيعة الأثر الايجابي بفاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة علي تحقيق التطوير التنظيمي

دراسة (Ruenruoy, Ratchada,2015) (11) والمقدمة بعنوان: تصور الركاب حول توضيح قواعد السلامة على متن الطائرة وكان الهدف من الدراسة : التعرف على مدى إدراك المسافرين أهمية عرض التوضيح العلمي لإجراءات السلامة على الطائرة قبل الاقلاع ، ودراسة مدى تأثير عرض التوضيح العلمي لإجراءات السلامة على الطائرة قبل الاقلاع على إدراك المسافرين للسلامة ، ودراسة العلاقة بين طريقة عرض التوضيح العملي لإجراءات السلامة على الطائرة قبل الاقلاع وبين إدراك المسافرين للسلامة ، واخيرا دراسة العلاقة بين كم المعلومات التي يستطيع المسافرين تذكرها بعد مشاهدة التوضيح العملي لإجراءات السلامة على الطائرة قبل الاقلاع وبين طريقة عرض التوضيح العملي لإجراءات السلامة. وكانت أهم النتائج : يوجد تأثير معنوي بين عرض التوضيح العملي لإجراءات السلامة على الطائرة قبل الاقلاع وبين إدراك المسافرين للسلامة ، توجد علاقة معنوية بين طريقة عرض التوضيح العملي لإجراءات السلامة على الطائرة قبل الاقلاع وبين إدراك المسافرين للسلامة.

الفجوة البحثية

تحديد الفجوة البحثية من خلال نتائج الدراسات السابقة والدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الفجوة البحثية	نتائج الدراسات السابقة
١. تحليل العلاقة بين استراتيجيات إدارة الوقت المحدد وتطوير جودة الخدمة في شركة مصر للطيران.	١. أنها تبحث في جانب هام وحيوي هو تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت المحدد في تطوير جودة الخدمة في شركة مصر للطيران.	١. الدراسات التي تناولت استراتيجية إدارة الوقت المحدد وضحت العلاقة بين إدارة الوقت وأداء العاملين وتحسين الجودة وتحقيق الإبداع التنظيمي
٢. اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث قطاع التطبيق .	٢. اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث الهدف ومجال التطبيق .	٢. الدراسات التي تناولت جودة الخدمة توضح تقييم منظور العميل لجودة الخدمة وتقييم الخدمات الأرضية وجودة الخدمات الحكومية .
٣. تقديم إطار مقترح لاستراتيجية إدارة الوقت المحدد لتطوير جودة الخدمة في شركة مصر للطيران.	٣. لا توجد دراسات سابقة تناولت استراتيجيات إدارة الوقت المحدد كمتغير مستقل وابعاده (تخطيط الوقت – تحديد الأهداف – اتخاذ القرار) علي تحسين جودة الخدمات كمتغير تابع وابعاده (الملموسية-الاعتمادية-الاستجابة).	٣. أغلب الدراسات لم تحاول إيجاد استراتيجيات للوقت لتطوير جودة الخدمة .
٤. أهم ما يميز هذه الدراسة عن غيرها هو تطرقها لاستراتيجيات إدارة الوقت علي تحسين جودة الخدمة	٤. قيام الباحثة من خلال النتائج والتوصيات التي سوف يتم التوصل إليها بعمل إطار مقترح .	٤. القليل من الدراسات التي تناولت تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت على جودة الخدمة

* المصدر : من إعداد الباحثة

مشكلة البحث :

- ١- نتيجة لمقابلات شخصية مع بعض العاملين في مكاتب بيع مختلفة بالقاهرة والإسماعيلية والزقازيق وجد بعض القصور في أدائهم ناتج عن تأثير سلبي لبيئة العمل.
- ٢- عدم توفر البيانات والمعلومات اللازمة لدي المديرين لاتخاذ القرار الصائب وكذلك عدم المشاركة من قبل المديرين في اتخاذ القرار.
- ٣- أكثر من ٦٠% من العينة في الدراسة الاستطلاعية للعملاء علي أن الشركة لا تقدم مأكولات ومشروبات جيدة ولا تلائم الأذواق المختلفة، وكذلك صعوبة الحجز عبر الموقع الإلكتروني.
- ٤- عدم الوفاء من الشركة في تقديم الخدمات في المواعيد المحددة وكذلك عدم قدرة الشركة علي حل مشاكل الركاب.
- ٥- عدم توفر كافة المعلومات الكافية للركاب وعدم الرد الفوري علي الاستفسارات والشكاوي المقدمة من العملاء ضد خدمات شركة مصر للطيران.
- ٦- يعاني الموقع الإلكتروني للشركة من عدم التحديث المستمر في التعامل وعدم الخصوصية.
- ٧- تعاني الشركة محل الدراسة من عدم الاهتمام بحل مشاكل الركاب أول بأول وتجنب حدوثها في الأساس والتعهد بعدم حدوثها مستقبلاً ، وعدم وضوح الرؤية بأهمية جودة الخدمة والسعي لتطويرها مستقبلاً.

وبناء علي ماتقدم يمكن صياغة السؤال البحثي الرئيسي فيما يلي:

ما أثر استخدام استراتيجيات إدارة الوقت المحدد في تحسين جودة خدمات شركة مصر للطيران ؟

وينبثق من السؤال البحثي الرئيسي السابق الأسئلة البحثية الفرعية التالية:

١- ما الوضع الراهن لجودة خدمات شركة مصر للطيران

٢- ما متطلبات تحقيق جودة خدمات شركات الطيران

٣- ما دور استخدام استراتيجيات إدارة الوقت المحدد في تحسين جودة الخدمة من وجهة نظر العاملين في شركات الطيران

٤- ماهي استراتيجيات إدارة الوقت المحدد للنهوض بتحسين جودة الخدمات في شركات للطيران

أهداف البحث :

من خلال العرض السابق لمشكلة البحث إن الأهداف الأساسية لهذا البحث تتمثل في:

١. التعرف علي واقع خدمات شركة مصر للطيران الحسية والغير حسية.
٢. معرفة أثر استراتيجيات إدارة الوقت المحدد كمتغير مستقل وابعاده (تخطيط الوقت – تحديد الأهداف – اتخاذ القرار) علي تحسين جودة الخدمات كمتغير تابع وابعاده (الملموسية-الاعتمادية-الاستجابة).
٣. التعرف على المعوقات والصعوبات التي تحول دون تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت المحدد في شركات الطيران وخاصة شركة مصر للطيران.
٤. التعرف إليواقع تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت المحدد في دعم عملية تحسين جودة خدمات شركة مصر للطيران
٥. محاولة التوصل إليباطار مقترح لدعم تحسين جودة الخدمات في ظل استراتيجيات إدارة الوقت المحدد في دعم عملية تحسين جودة خدمات شركات الطيران.

أهمية البحث :

أ- الأهمية التطبيقية:

- ١- كما تنبع أهمية هذا البحث من أهمية قطاع الطيران في مصر حيث ان قيمة الضرائب التي سددها قطاع الطيران المدني لخزانة الدولة خلال العام الماضي بلغت ٣.٥ مليار جنيه، منها ١.٩ مليار جنيه ضرائب قطاع الطيران من أنشطة الشركات وضرائب العاملين و ١.٦ مليار جنيه ضرائب عن الركاب والخدمات المقدمة لهم.
- ٢- من الدراسة الاستطلاعية تبين ان نسبة اسهام قطاع الطيران من إجمالي الناتج المحلي وما يوفره من فرص عمل سواء مباشرة أو غير مباشرة يمثل ١.٢% من الناتج المحلي، وبما يعادل ١٥ مليار جنيه من إجمالي الناتج المحلي ويوفر ١٩٧ ألف فرصة عمل بالإضافة إلى المساهمة في تحفيز قطاع السياحة لتحقيق ٨١.١ مليار جنيه ليصبح إجمالي المساهمة قطاعي السياحة والطيران ٩٦.١ مليار جنيه وإيجاد ٣٨٤ ألف فرصة عمل بقطاع السياحة.
- ٣- يفيد هذا البحث شركات الطيران في مصر وخاصة شركة مصر للطيران من الاستفادة من استراتيجيات إدارة الوقت في تحسين جودة الخدمات
- ٤- يستمد هذا البحث أهميته من النتائج المتوقعة منه والتي يمكن ان تسهم في تطوير استراتيجيات إدارة الوقت للوصول إلى جودة للخدمة متميزة علي شركات الطيران.

ب- الأهمية العلمية:

١. بعد استعراض الدراسات السابقة تعتبر الدراسة الحالية من الدراسات الحديثة في مجال إدارة الأعمال، التي تتناول معرفة أثر استراتيجيات إدارة الوقت المحدد علي تحسين جودة الخدمة.

٢. محاولة إبراز أهمية ومكانة استراتيجيات إدارة الوقت المحدد لتحقيق تحسين جودة الخدمة.

٣. يستمد البحث أهميته باعتباره سيناقش مدى الأفكار والاتجاهات العلمية الحديثة في مجال استراتيجيات إدارة الوقت المحدد لتحقيق تحسين جودة الخدمة.

٤. كما تتبع أهمية البحث من كونه سيقدم إضافة علمية جديدة، لمعرفة استراتيجيات إدارة الوقت المحدد وأثره علي تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال تقديم نموذج مقترح ربما يسهم في تحسين جودة الخدمة في شركة مصر الطيران.

مفهوم استراتيجيات إدارة الوقت : إن إدارة الوقت هي مفهوم استراتيجي حديث ينبع من الرؤية العامة لرسالة المنظمة ويصاحب تقنيات هذا المفهوم وإلياته كل مرحلة من المراحل العملية الإدارية أو الإنتاجية للأفراد والآلات وهو عملية شمولية تتم من خلال الوظائف الإدارية والأعمال وأنشطة المنظمة التي تعتمد في تنفيذها على مهارات عالية ومواهب شخصية مميزة تستطيع توظيف جميع الإمكانيات لتلبية احتياجات الفرد والمجتمع ؛ مع القدرة على ترشيد الوقت والإفادة منه إضافة إلى التمكين من الظروف الأتية والمستقبلية. وقد عرفه (١٢) بأنها هي الأدوات والأساليب التي يمكن للإدارة العليا تحقيق التميز التنافسي المرغوب من خلالها، بالإضافة إلى الاستراتيجيات الأخرى وذلك إذا احسنت استغلال واستثمار واستخدام الوقت المتاح لديها افضل استخدام ممكن. كما عرفها (١٣) هي استخدام الوقت بشكل علمي ونشر التقنيات والوسائل وتعظيم القيمة الزمنية لمساعدة الأفراد والمنظمات. ومن خلال التعريفات السابقة لأستراتيجيات إدارة الوقت أمكن للباحث تحديد مجموعة من النقاط من أهمها :

• أن استراتيجيات إدارة الوقت بمفهومها الواسع هي الإدراك الواعي بفن استخدام الوقت.

- أن استراتيجيات إدارة الوقت تعنى المعرفة العملية بكيفية استغلاله بفاعلية ، من أجل زيادة الإنتاجية ورفع معدلات الأداء.
- استراتيجيات إدارة الوقت هي عكس معنى التشويش والاضطراب
- تلعب استراتيجيات إدارة الوقت دورا مهما في توجيه المنظمات تجاه تنوع أنشطتها.
- تعمل الاستراتيجيات إدارة الوقت على تقليل الجهد المبذول وتحقيق الكفاءة في أداء الأعمال، والفاعلية في استخدام الوقت .
- استراتيجيات إدارة الوقت المنظمات الأعمال تعمل على تحقيق التمايز التنافسي.

أهداف تطبيق استراتيجيات إدارة الوقت :

وهناك أربع مجالات يمكن تحققها من إدارة الوقت وهي:

- **تقليل الإجهاد:** حيث تسهم إدارة الوقت في منع الكثير من الإجهاد في العمل .
- **التوازن :** حيث تسهم العادات الجيدة في إدارة الوقت في وصولنا إلى حياة أكثر توازناً، وتوفير الوقت المناسب للعمل والعائلة والذات.
- **الإنتاجية :** حيث أن الوقت في دنيا الأعمال يساوى الإنتاجية ، وإذا كنت أكثر فاعلية مع أوقاتك فأنتك تستطيع زيادة إنتاجك.
- **الأهداف :** ولكي تبرز تمتعا تجاه تحقيق أهدافك الشخصية والمهنية ، فإنك تكون بحاجة إلى وقت يتيح لك ذلك، لأن شيئا لن يتحقق ما لم يتوافر الوقت لإنجازه

الأهمية التطبيقية لاستراتيجيات إدارة الوقت:

ويبرز البعض أن أهمية استراتيجيات إدارة الوقت من خلال مساهمة إدارة الوقت في:

- تحديد جيد وفعال وواضح وسليم للاختصاص، بما يمنع التعارض والتضارب والتنازع في الاختصاصات والتداخل في أعمال الآخرين.
- تنظيم الأولويات وترتيبها بالشكل الذي يحقق الاستفادة القصوى من أي مشروع ورفع معدلات الإنجاز على أعلى درجاتها.
- تعميق وع ومدرک بالشعور بالمسئولية الإيجابية تجاه النجاح العام للمؤسسة .
- استخدام التنسيق المسبق والمبكر وأساليب المشاركة والتفاعل والتفعيل البشري، وزيادة الإحساس بالآخرين العاملين في المؤسسة .
- سلامة التخطيط المدرك لمدى قيمة وثروة الزمن والوقت.
- سلامة التنظيم المرن المستوعب للمتغيرات والمستجدات ولطموحات الأفراد في الوقت والارتقاء الوظيفي و المهاري.
- سلامة التوجه الإيجابي إلى أفضل السبل وأقلها جهدا لتحقيق الإنجازات المطلوبة.
- دافعية التحفيز وتوفير محفزات الإبداع والابتكار.
- زيادة الإنتاجية الفردية والجماعية للعاملين للمؤسسة ككل

استراتيجيات إدارة الوقت:

يمكن القول بأن استراتيجيات تنظيم وإدارة الوقت هي الأدوات والأساليب التي يمكن أن يحقق من خلالها التميز التنافسي المرغوب وذلك إذا ما تم استغلال واستثمار واستخدام الوقت المتاح لديها أفضل استخدام ممكن.

ويمكن أن يعكس الوقت مزيداً من الفرص الاستراتيجية لكي تستغلها منظمات الأعمال ويمكن أيضا أن يمثل الوقت تهديداً لهذه المنظمات وهذا ما يعكس المنظور

الاستراتيجي للوقت كمورد الاقتصادية التي يجب أن تحظى بعناية الإدارة العليا في المنظمة حيث لا بد أن تهتم استراتيجيات إدارة الوقت بما يلي:

- ١- مؤشر لبدء وانتهاء نشاط معين ويحدد نموذج بيرت " وقت " مناسب لأداء الأنشطة .
- ٢- عدد ساعات الإنتاج أو العمل يعكس حجم الاجور والمرتبات التي يحصل عليها الفرد.
- ٣- الفرصة التي تقتنصها منظمات الأعمال تنافسياً للفوز بصفقة أو للانقضاء علي السوق والوصول إلى أعلى المكاسب.
- ٤- سر نجاح الاجتماعات والمقابلات وإجراء الحوار والتفاوض مع الاخرين.
- ٥- مؤشر ومعايير للمحاسبة بين الشركات الموردة والموردين بصفة عامة وبين الشركات والمشتريين وعلي ضوءه تتحدد غرامات التأخير أو الالتزام بالمواعيد.

هو القيد الحاكم في جميع العمليات والاحداث التي تمر بها المنظمة .

وتري الباحثة أن هناك ثلاثة استراتيجيات لأداره الوقت لم يتم الاهتمام بها كثيرا من قبل الباحثين وهي (تحديد الأهداف و الأولويات، تخطيط الوقت، اتخاذ القرار) ولذا اعتمد عليها في هذه الدراسة كاستراتيجيات لأداره الوقت. (١٦)

١- **تحديد الأهداف والأولويات:** إن الأهداف صغيرة كانت أم كبيرة كلها تدور حول ثلاثة محاور رئيسية تلك المحاور عبارة عن قواعد أو ركائز أساسية لا يبلغ الهدف الا بها ويتأثر الهدف جذريا بتغيرها هذه لمحاور هي: الوقت والجودة والتكلفة"

- **الوقت:** وهي المحور المتعلق بالمدة المتاحة لبلوغ الهدف وهذا يبين التنفيذ والموعد النهائي لإتمامه.
- **الجودة:** وهو المحور المتعلق بالهدف من حيث النتيجة المبتغاة كحجمه كبيراً كان أم صغيراً ودرجة اتقائه وكماله.

● **التكلفة:** وهذا المحور متعلق بما يطلبه الهدف من الموارد المأيلة والجهود البشرية.

٢- تخطيط الوقت:

هي عملية ذهنية تحليلية تتطلب مقداراً واضحاً من العلم والمعرفة و المعلومات الدقيقة والحديثة لتحديد الأولويات في ضوء الامكانيات المتاحة للوصول إلى الأهداف المنشودة". (١٧) والتخطيط هو " ذلك الجانب من العملية الادارية الذي يسعى لتحديد مستقبل المنظمة".

ومن أهمية تخطيط الوقت:

- يساعد علي تحديد الاتجاه وذلك لان التخطيط مبني علي أهداف سبق تحديدها.
- يكتسب أهمية من كونه عملية تهدف إلى تحديد مسارات الحياة في مجالات المختلفة.
- بالتخطيط يتمكن الانسان من رؤية طريقة في الحياة بوضوح وهو يعرف لماذا يقوم بهذا العمل أو ذلك.
- كما أنه بالتخطيط يعرف ما يترتب علي هذا العمل من تحقيق لأهدافه التي يسعى إلى تحقيقها .

مفهوم جودة الخدمة:

كذلك بذلت العديد من المحاولات لتعريف جودة الخدمة من قبل الباحثين تأكيداً علي التوجهات المعاصرة التي تؤكد ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة وفيما يلي تذكر بعضاً من هذ المفاهيم:

ينظر معهد المقاييس القومي الأمريكي والجمعية الأمريكية للسيطرة النوعية إلى جودة الخدمة علي أنها: مجموعة الخصائص والصفات التي تمتاز بها السلعة أو الخدمة التي تجعلها تفي بالاحتياجات المطلوبة". (١٨)

كما تم تعريف جودة الخدمة علي أنها: تلك الجودة التي تشمل علي البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية".

تعريف (Lewis and Booms) لجودة الخدمة: فهي المفهوم الذي يعكس مدي ملاءمة الخدمة المقدمة بالفعل لتوقعات المستفيد منها". (١٩)

العوامل المؤثرة في جودة الخدمة

هناك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات، وتتمثل هذه العناصر في التالية : (٢٠)

• تحليل توقعات العميل: تحتاج المنظمات إلى فهم اتجاهات العملاء عند تصميمهم للخدمة

بحيث يكون هذا التصميم متفوقا على توقعات العميل، لأنها الطريقة الوحيدة التي تمكن المنظمات من تحقيق جودة عالية للخدمة المقدمة.

• تحديد جودة الخدمات: عندما تدرك المنظمة حاجات العملاء، فإنه يجب أن عليها وضع

التوصيف المناسب للمساعدة في ضمان تحقيق ذلك المستوى المطلوب من الجودة في الخدمة المقدمة، وهذا التوصيف عادة ما يكون مرتبطا مع أداء العاملين في المنظمة، ومستوى وكفاءة الأجهزة والمعدات المستخدمة في إنجاز الخدمة المقدمة

• أداء العاملين: عندما تضع إدارة المنظمة معايير الجودة للخدمة المقدمة، ويتحقق الالتزام

في تنفيذها من قبل الكادر الوظيفي في المنظمة، فأنها في المقابل يجب أن تعمل على إيجاد الطرق المناسبة التي تضمن من خلالها الأداء المناسب، ويكون من المهم أن تتوقع إدارة المنظمة تقييم العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم ، وأن تكون هذه التوقعات

تحسين جودة خدمات شركات الطيران باستخدام إستراتيجيات إدارة الوقت (دراسة ميدانية)

رجاء نصر محمود محمد

عقلانية ويمكن تحقيقها، وهنا يكون من الضروري أن لا تقدم الإدارة وعودا لا تستطيع الوفاء بها لأي سبب كان.

ز- تصنيف جودة الخدمة

لقد أشار Payne إلى تعدد طرق التصنيف المستخدمة في تحديد المستوى المناسب لجودة الخدمة تبعا لنوعها، ويمكن اعتمادها لقياس جودة الخدمات المقدمة من المنظمات التي تقدم الخدمات الغير ملموسة على النحو الآتي :

• الجودة الفنية (Technical Quality)

أو تسمى الجودة "التقنية" وتمثل نتائج عمليات الخدمة وهي تتمثل بالجوانب الكمية للخدمة.

• الجودة الوظيفية (Functional Quality)

أو الجودة "المهنية" وتمثل البعد الإجرائي في شروط تفاعل الزبون المقدم للخدمة، وهي تشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى الزبون.

• الجودة المتوقعة (Expected Quality)

تمثل الجودة المتوقعة الاحتياجات والتوقعات المطلوبة من متلقي الخدمة، حيث تمتاز هذه الفئة للجودة بوسع نطاقها.

• الجودة المدركة (Perceived Quality)

التي يتم إدراكها وتحديدها من الجهة التي تقدم الخدمة لمتلقيها.

• الجودة القياسية (Standard Quality)

الجودة التي يتم تحديدها بالموصفات النوعية للخدمة بحد ذاتها.

• الجودة الفعلية (Actual Quality)

تحسين جودة خدمات شركات الطيران باستخدام إستراتيجيات إدارة الوقت (دراسة ميدانية)

رجاء نصر محمود محمد

هي الجودة التي تؤدي بها الخدمة بصورتها الفعلية أو التي تحققت واقعا ومرتبطة بالأداء الفعلي.

• الجودة المروجة إلى متلقي الخدمة (Promoted Quality)

وهي الجودة التي تم إعطاء موثيق غير مباشرة للزبائن بتنفيذها وتقديمها من خلال الحملات الترويجية ويمكن أن تطابق الجودة المتوقعة.

مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في فئة تمثل جميع أعضاء الإدارة العليا ومساعدتهم في شركات مصر للطيران البالغ عددهم سبعة شركات بالإضافة لفئة تمثل عملاء الشركات محل الدراسة.

ويعرف مجتمع البحث بأنه جميع مفردات الظاهرة التي تدرسها الباحثة ، بذلك فإن مجتمع البحث هو جميع الأفراد والأشياء الذين يكونون موضع مشكلة البحث و بناء علي مشكلة البحث وأهدافها فإن المجتمع المستهدف الإدارة العليا .

ثالثاً عينة البحث:

قامت الباحثة باستخدام أسلوب العينات في كل فئة من فئات الدراسة وذلك على النحو التالي:

١) فئة المديرين وأعضاء الإدارة العليا

قامت الباحثة باستخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية باستخدام التوزيع النسبي وفقاً لنسبة أعضاء الإدارة العليا في كل شركة من شركات مصر للطيران محل الدراسة وقد اعتمدت الباحثة على معامل ثقة ٩٥% وخطأ مسموح به في التقدير $\pm ٥\%$ وبمعلومية أن حجم المجتمع بلغ ١٣٥ من المديرين وجميع أعضاء الإدارة العليا وحيث ان الباحثة لا تستطيع الوصول لجميع مفردات المجتمع بها لاجراء الدراسة وتم الاعتماد

تحسين جودة خدمات شركات الطيران باستخدام إستراتيجيات إدارة الوقت (دراسة ميدانية)

رجاء نصر محمود محمد

على القانون الإحصائي التالي لتحديد حجم العينة بمعلومية حجم المجتمع (٢١):

$$n = \frac{q(1-q)}{\frac{d^2}{2} + \frac{q(1-q)}{1n}}$$

حيث أن :

ن : حجم العينة.

ق : نسبة تتراوح بين الصفر والواحد ونفترضها (٠.٥).

ن١ : عدد أفراد المجتمع الكلي.

د : نسبة الخطأ المسموح به ونفترض أنها (٠.٠٥).

د.م : الدرجة المعيارية وهي تساوى (١.٩٦) عند معامل ثقة (٩٥) %.

نتائج البحث :

- ١ . توصلت الدراسة ان هناك بعض العناصر الأساسية اللازمة لتطبيق استراتيجية إدارة الوقت المحدد (تخطيط الوقت – تحديد الأهداف – اتخاذ القرار) من أجل تحقيق جودة الخدمة في شركة مصر للطيران ، حيث تعتبر تلك العناصر من أهم المقومات التي يجب ان توافرها في شركة مصر للطيران.
- ٢ . بين البحث ان هناك علاقة بين استراتيجية إدارة الوقت وجودة الخدمة في شركة مصر للطيران وكذلك يوجد أثر لاستراتيجية ادره الوقت المحدد علي تحسين جودة الخدمة .
- ٣ . توصل البحث الي عدم ارتفاع المهارات الإدارية للعاملين بالشركة وادي ذلك إلي صعوبة الحصول علي التكنولوجيا المتقدمة وهذا أثر تأثير مباشر علي جودة الخدمة .

٤. بين هذا البحث ان المدراء يقومون بوضع خطة للعمل ولكن لم يحدد الوقت اللازم لكل مهمة وكذلك عدم متابعة تنفيذ الخطط وعدم تقديم مستوي الالباء .
٥. استنتج البحث ان المدراء لا يقومون بتحديد الأهداف بدقة وكذلك عدم تحديد الوقت المنفذ لكل هدف بدقة ووضوح .

أهم المراجع :

- ١- سيد محمد جاد الرب ، مؤشرات ومعايير قياس وتقييم الأداء، مكتبة عبدالدايم ، الإسماعيلية، ٢٠١٨.
- 2- IATA " introduction to the Airline Industry" , Montreal, IATA Aviation Training Program, 2006.
- ٣- بسمة فؤاد سالم، استخدام استراتيجيات إدارة الوقت وتخفيض التكاليف في إنشاء المشروعات القومية في مصر رسالة ماجستير، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠١٨.
- ٤- نهج عبد المجيد علوي، اثر ادارة الوقت علي اداء المدراء في الادارات الحكومية اليمنية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، العدد١، جامعة عدن ، ٢٠١٩.
- 5- Maggie Farrell " leadership Reflections" , Journal Of Library Administration , 57:215-222, Published with license by taylor & Francis ,2017
- 6- Kenneth Kwame Aggor," Relationship Between Budget and Project Success Factors in the Ghanaian Building Construction Sector " , Walden Dissertations and Doctoral Studies , 2017.
- ٧- ايسر محمد علي الجميلي، "اثر جودة الخدمة علي رضا عملاء شركات التامين في الاردن"، رسالة ماجستير، كلية الدراسات والعلوم الادارية، جامعة ال البيت، ٢٠١٩.
- 8- Patyal ,Vishal Singh ,et al. : The impact of quality management practices on performance : an empirical study ." Benchmarking : An International Journal 24.2 2017.

- ٩- عبدالله عبده عبدالله عبده ، " دور التغيير التنظيمي في تحسين الصورة الذهنية للمنظمة " دراسة ميدانية مقارنة بين المستشفيات الحكومية و الخاصة في جمهورية مصر العربية ، رسالة ماجستير كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠٢٠ .
- ١٠- محمد همام علي عبدالرحمن ، اثر فاعلية نظام تخطيط موارد المؤسسة علي تحقيق التطوير التنظيمي ، دراسة ميدانية علي قطاع الكهرباء في جمهورية مصر العربية ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة ، جامعة قناة السويس ، ٢٠٢٠ .
- 11- Ruenruoy, Ratchada, "Passengers Preception of the Safty Demonstration on Board an Aircraft", Master Thesis, Middle Tennessee State University, Middle Tennessee State, 2015.
- ١٢- سيد جاد الرب، موضوعات ادارية متقدمة وتطبيقاتها في منظمات الاعمال، القاهرة، ٢٠٠٩.
- 13- Valeeva, E. E., & Karysman N.V. The Impact of globalization on changing roles of university.2014
- ١٤ - هايترز ماريون، ادارة الوقت، ترجمة عبدالله بلال، الطبعة الثانية ، الرياض، دار المعرفة للتنمية البشرية ، ٢٠٠٢.
- ١٥ - ربحي عليان ، ادارة الوقت، دار جرير للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٠.
- ١٦- ناسو كوردو أحمد ، دور استراتيجيات ادارة الوقت الابداع التنظيمي ،سالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠١٦.
- ١٧- محمود عسف ، و واقع الادارة المدرسية في ضوء معايير الادارة الاستراتيجية ، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الاسلامية،ص٢٣، ٢٠٠٥.
- ١٨- مؤيد عبدالحسين الفضل، يوسف حليم الطائي، ادارة الجودة الشاملة من المستهلك والي المستهلك الطابعة الاولى مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،ص٢٤، ٢٠٠٤.
- ١٩- ثابت عبدالرحمن إدريس كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية - مفاهيم اساسية وطرق القياس والتقييم الدار الجامعية، الاسكندرية،ص٢٩١، ٢٠٠٩.
- ٢٠- تامر البكري، تسويق الخدمات الصحية، دار ايازوري العلمية، للنشر والتوزيع، عمان، ٢٠١٠.
- ٢١ - اوما سكران، طرق البحث ي الادارة: مدخل بناء المهارات البحثية، القاهرة، دار المريخ للنشر والتوزيع، ٢٠١١.