



المملكة العربية السعودية

جامعة الملك عبدالعزيز

كلية الاقتصاد والادارة

قسم الادارة العامة

أثر ادارة الجودة الشاملة على رضا أعضاء برنامج الفرسان من وجهة نظر العاملين في
الادارة العامة في الخطوط الجوية العربية السعودية : دراسة ميدانية بمحافظة جدة

The impact of Total Quality Management on ALFURSAN Member's Satisfaction
from the Point Of View of Saudi Arabian Airlines General Management:
A Field Study in Jeddah Governorate

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الادارة العامة

اعداد الطالب

شادي عبدالمجيد صديق لشكر

١٣٠٠٢٥٧

إشراف الدكتور
محمد فالح الحنيطي

الفصل الدراسي الثاني
١٤٣٨ هـ - ٢٠١٧ م
المستخلص

أثر ادارة الجودة الشاملة على رضا أعضاء برنامج الفرسان من وجهة نظر الادارة العامة في
الخطوط الجوية العربية السعودية : دراسة ميدانية بمحافظة جدة .

إعداد الطالب : شادي عبدالمجيد لشكر

تهدف هذه الدراسة لمعرفة أثر ادارة الجودة الشاملة على رضا أعضاء برنامج الفرسان من وجهة نظر الادارة العامة في الخطوط الجوية العربية السعودية بمحافظة جدة. وقد اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته لطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى لتحقيقها والإستبانة كأداة لجمع المعلومات من مجتمع البحث ، والذي يتألف من موظفي الادارة العامة في الخطوط الجوية العربية السعودية بمحافظة جدة والذين يبلغ عددهم ٥٠٠٠ موظف ، حيث تم توزيع الإستبانة على عينة الدراسة والبالغ عددهم ٣٥٧ موظف . وبعد استرجاع البيانات استطاع الباحث الحصول على اجابات من ٢٧٥ موظف ، ٦٨ استبانة تم استبعادها لعدم الاكتمال وعدم الدقة في الإجابة ، ليصبح العدد الصالح للتحليل ٢٠٧ استبانة . وبعد التحليل اشارت النتائج على وجود مستوى "منخفض" لتطبيق معظم معايير الجودة الشاملة ، على وجود درجة متوسطة لأثر ادارة الجودة الشاملة على رضا أعضاء برنامج الفرسان. وعلى ضوء النتائج تم التوصية بضرورة تفعيل تطبيق معايير الجودة الشاملة ، وضرورة تطبيق عمليات التحسين المستمر لجميع العمليات بصورة منتظمة ومخططة لرفع الكفاءة والفاعلية للمنظمة من خلال الابحاث والدراسات لمعرفة احتياجات ورغبات العملاء المتنوعة والمتغيرة باستمرار.



المملكة العربية السعودية

جامعة الملك عبدالعزيز

كلية الاقتصاد والادارة

قسم الادارة العامة

أثر ادارة الجودة الشاملة على رضا أعضاء برنامج الفرسان من وجهة نظر العاملين في
الادارة العامة في الخطوط الجوية العربية السعودية : دراسة ميدانية بمحافظة جدة

The impact of Total Quality Management on ALFURSAN Member's Satisfaction
from the Point Of View of Saudi Arabian Airlines General Management:
A Field Study in Jeddah Governorate

متطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في الادارة العامة

اعداد الطالب

شادي عبدالمجيد صديق لشكر

١٣٠٠٢٥٧

إشراف الدكتور
محمد فالح الحنيطي

الفصل الدراسي الثاني
٢٠١٧ هـ ١٤٣٨

Abstract

" The impact of Total Quality Management on ALFURSAN Member's Satisfaction from the Point Of View of Saudi Arabian Airlines General Management:A Field Study in Jeddah Governorate.

Student : Shadi Abdulmajeed Lashkar

This study aims to determine the impact of Total Quality Management on ALFURSAN Member's Satisfaction from the Point Of View of Saudi Arabian Airlines General Management in Jeddah. The researcher adopted the descriptive analytical method and a questionnaire as a tool to collect data from the research population , which consists of all employees of Saudi Arabian Airlines General Management in Jeddah with the number of 5000 employees. The study sample consist of 357 employees where the questionnaire was distributed to the entire sample. After retrieving the data , the researcher was able to get answers from ٢٧٥ employees . A number of ٦٨ questionnaires have been excluded for the incompleteness and lack of answer's accuracy, so 207 questionnaires remain valid for statistical analysis. After analysis , the results indicated the presence of medium degree of Total Quality Management on ALFURSAN member's satisfaction. In light of these results, it is recommended on the necessity of activating the application of total quality management and the need to apply a continuous

improvement of all processes on a regular and planned basis to raise the efficiency and the effectiveness of the organization through research , and studies to determine the needs and desires of the customers.