



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

استخدام منهجية سته سيجما فى دعم القدرة التنافسية ، دراسة تطبيقية على شركة مصر للطيران ،

رسالة مقدمة من

مرورة محمد عبد الحميد

معيدة بقسم إدارة الأعمال بالكلية

للحصول على درجة الماجستير فى إدارة الأعمال

فرض إشراف

أ.د/ أحمد سيد مصطفى

أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة بنها

ملخص الرسالة

تمثل هذه الرسالة دراسة ميدانية. تم إعدادها بغرض التعرف على أثر استخدام منهجية سته سيجما فى دعم القدرى التنافسية لشركة مصر للطيران. حيث تمثلت مشكلة الدراسة فى قصور القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران فى سوق النقل الجوى التجارى العالمى. والذى ارجعته الباحثة إلى:

- (١) عدم وجود تناغم وتناسق بين المداخل التنافسية التى تتبعها شركة مصر للطيران مما يؤثر بالسلب على قدرة الشركة التنافسية فى السوق العالمية.
- (٢) تواضع مستوى جودة خدمات الرحلات الجوية للشركة، مما يؤثر بالسلب على قدرة الشركة التنافسية فى السوق العالمية.

وعلى ذلك تمثلت أهداف هذه الدراسة، فيما يلى:

- (١) قياس أثر اتباع شركة مصر للطيران لأكثر من مدخل من المداخل التنافسية على القدرة التنافسية الحالية للشركة.
- (٢) قياس أثر مستوى جودة خدمات الرحلات الجوية لشركة مصر للطيران على القدرة التنافسية الحالية للشركة.
- (٣) قياس أثر تطبيق مبادئ منهجية سته سيجما فى دعم القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران.
- (٤) قياس مدى توافر مقومات تطبيق منهجية سته سيجما بشركة مصر للطيران.
- (٥) عمل نموذج وصفى توضيحي لأثر تطبيق مبادئ منهجية سته سيجما فى دعم القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران.
- (٦) عمل نموذج مقترح لتطبيق منهجية سته سيجما بشركة مصر للطيران.

وكانت فروض الدراسة، كما يلى:

- (١) يوجد قصور فى القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران بسوق النقل الجوى التجارى العالمى برغم اتباع الشركة لاكثر من مدخل من المداخل التنافسية.
- (٢) يؤدي تواضع مستوى جودة خدمات الرحلات الجوية لشركة مصر للطيران إلى قصور القدرة التنافسية للشركة فى سوق النقل الجوى التجارى العالمى.
- (٣) يؤدي تطبيق مبادئ منهجية سته سيجما إلى دعم القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران.

٤) يوجد عدد من المقومات التي تدعم تطبيق منهجية سته سيجما داخل شركة مصر للطيران، والمتمثلة في:

- إستراتيجيات الأعمال بالشركة.
- الثقافة التنظيمية للشركة.
- دعم الإدارة العليا.
- الهيكل التنظيمي المساند.
- سياسات الموارد البشرية .
- نظم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وتمثل مجتمع الدراسة في شقين: الأول: طبقة الإدارة العليا والوسطى بالشركة القابضة والشركات التابعة لمصر للطيران. والثاني: عملاء شركة مصر الطيران ممن سبق لهم التعامل مع شركة مصر للطيران وشركات طيران أخرى.

حيث تم الاعتماد على اسلوب العينات الميسرة للباحثة فيما يخص اختيار عينة الإدارة العليا والوسطى بالشركة. وتم الاعتماد على اسلوب العينات العشوائية المنتظمة ، فيما يخص اختيار عينه العملاء.

ووصلت نسبة الاستجابة بالنسبة لعينة المديرين إلى ٦٥,١٢% ، ووصلت نسبة استجابة العملاء إلى ٩٨,٦٦% . كما تم الاعتماد على حزمة برامج SPSS فى معالجة وتحليل البيانات.

وقد تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ١) تم التحقق من صحة الفرضين الأول والثانى، حيث تم الاعتماد على اختبار T- TEST.
- ٢) تم التحقق من صحة الفرضيين الثالث والرابع كلياً. حيث تم الاعتماد على اسلوب الانحدار المتعدد.

وفى النهاية، أوصت الباحثة باستخدام منهجية سته سيجما كمدخل جديد لدعم القدرة التنافسية بشركة مصر للطيران.