



التمائل التنظيمي وعلاقته بجودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي

د. شريف محمد محمد يوسف

مدرس إدارة الأعمال، جامعة ٦ أكتوبر

dr.sherifmohamed50@gmail.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد الثالث - العدد الثاني – الجزء الثالث - يوليو ٢٠٢٢

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

يوسف، شريف محمد محمد (٢٠٢٢). التماثل التنظيمي وعلاقته بجودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٣(٢)، ١٥٨١-١٦١٢.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

التماثل التنظيمي وعلاقته بجودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي

د. شريف محمد محمد يوسف

ملخص الدراسة

يعتبر مفهوم التماثل التنظيمي أكاديمياً حديث نسبياً في حقل الإدارة، حيث فرضه واقع البيئة الديناميكية المحيطة بالمنظمات وزيادة المنافسة الشرسية بين المنظمات، مما استدعي ضرورة تبني الشركات لسياسات وآليات وفق منهجية علمية للاستجابة لهذه التغيرات السريعة، ولقد بدأ الاهتمام بموضوع التماثل التنظيمي يتزايد مؤخراً نظراً للمنافسة الشديدة في الأسواق للحصول على أكبر شريحة ممكنة من العملاء، مما دعي إلي البحث في متغيرات وعوامل يمكن أن يكون لها تأثير في زيادة مستويات الأداء وبما ينعكس علي جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء؛ وتتجلى أهمية هذه الدراسة تطبيقياً في زيادة وعي إدارة مطار القاهرة الدولي بأهمية التماثل التنظيمي بين العاملين والعمل في المطار في الإرتقاء بمستوى جودة الخدمة. يمكن صياغة مشكلة الدراسة في: هل إدراك العاملين لأهمية التماثل التنظيمي مع الشركة بأبعاده المتمثلة في (الولاء، والعضوية، والتشابه) يمكن أن يكون له تأثير في تدعيم مستوى جودة الخدمة بالمطار؟

تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي: حيث تم تحديد وتأسيس المفاهيم النظرية الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك بالاستعانة بمختلف المراجع، والدوريات، والمصادر العلمية المختلفة، واستخلاص الأفكار منها، والرجوع إلى الدراسات السابقة، بالإضافة إلي إجراء دراسة ميدانية علي عينة عشوائية بسيطة من العاملين بميناء القاهرة الجوي، وعرضها في صورة رقمية بما يسهل معرفة اتجاهات العاملين تجاه متغيرات الدراسة وعلاقتها ببعضها البعض، واختبار فروضها وتحليل ومناقشة نتائجها، وقد تمثلت الأداة الرئيسية للبحث في إستمارة استقصاء تضمنت بعض المحاور التي تعكس متغيرات الدراسة.

- توصلت الدراسة إلى بعض النتائج والتوصيات من أهمها:
 - وجد ارتباط معنوي بين أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء، والعضوية، والتشابه) وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.
 - إدراك عينة الدراسة لأهمية التماثل التنظيمي بأبعاده الثلاثة في تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.
 - ضرورة اتباع الأساليب العلمية والمنهجية لاستبقاء العاملين بالمطار من خلال تحفيزهم مادياً ومعنوياً باعتبارهم رأس المال الفكري ومصدر الميزة التنافسية للعمل.
 - ضرورة توفير الخدمات التي تتخطى توقعات العملاء، وذلك من خلال القيام باستطلاع آراء العملاء تجاه مستوى الخدمة وبصفة دورية للوقوف على مستوى جودة الخدمة المرغوب من العملاء، وتطوير خدمات جديدة لعملاء المطار تواكب التغيرات العالمية في معايير خدمة العملاء بالمطارات.
- مصطلحات الدراسة:** التماثل التنظيمي، الولاء التنظيمي، العضوية التنظيمية، التشابه التنظيمي، جودة الخدمة، الجوانب المادية الملموسة للخدمة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف، ميناء القاهرة الجوي.

مقدمة:

تتميز أي شركة عن أخرى بالموارد البشرية التي تمتلكها والفريدة من نوعها والتي تمتاز بالمعرفة والمهارات والقدرات، وتعد الموارد البشرية من أهم أصول أي عمل يحدث في الشركة بوصفها مصدرًا للميزة التنافسية، وقد أصبح من الضروري بالنسبة للشركات إيجاد طريقة للاستفادة من جميع القوى العاملة المتاحة لها لغرض الاكتفاء أو النمو المتزايد، ويتطلب تحقيق أي رسالة الاهتمام بإدارة الأفراد والسلوك التنظيمي في بيئة الأعمال ويعد التماثل التنظيمي ذو أهمية بالغة باعتباره أهم المداخل الرئيسية لفهم سلوكيات العاملين داخل الشركة، فالتماثل التنظيمي يعتبر من الوسائل الأساسية والحديثة في السلوك الإداري ومن المواضيع المهمة في السلوك التنظيمي، والذي بدوره له ثلاثة أبعاد هي: الولاء، والعضوية، والتشابه.

وقد أصبحت المنافسة هي المحدد لمكانة المنظمة سواء على المستوى المحلي أو العالمي ولا تستطيع المنظمات إشباع رغبات عملائها (خارجيين وداخليين) إلا من خلال وجود ميزة تنافسية تجعلها أكثر قدرة عن غيرها في إرضاء عملائها، وقد أدت المنافسة الشديدة بين المنظمات إلى إحتياجها إلى عمليات تطوير وتحسين لهذه الخدمات من خلال اتخاذ جودة الخدمة مدخلًا لها (راضي وآخرون، ٢٠٠٢).

تتسابق المؤسسات لتحسين جودة منتجاتها مع مراعاة خفض التكاليف والأسعار، وذلك للحصول على رضا العملاء الذين أصبح لديهم اليد العليا في الاختيار بين البدائل المتعددة في الأسواق لزيادة المعروض وتشبع الأسواق بالمنتجات والخدمات نتيجة التقدم والتطور الهائل في التطبيقات التكنولوجية والذي أدى إلى زيادة قدرات المؤسسات على الإنتاج والتطوير بصورة عالية جداً أدت إلى وجود درجة تشبع مرتفعة في كثير من السلع والخدمات.

وقد شهد مطار القاهرة الدولي خلال عام ٢٠١٩، تنفيذ العديد من أعمال التطوير ورفع الكفاءة على المستوى التأميني والحيوي وأعمال رفع الكفاءة لصالات الركاب الثلاثة، فضلاً عن تزويده بأحدث الأجهزة الأمنية المطورة والتكنولوجية لتحقيق أعلى مستويات جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وبالتالي فإن هذه الدراسة تسعى إلى إبراز أهمية التماثل التنظيمي في الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة لعملاء ميناء القاهرة الجوي.

الإطار العام للدراسة

أولاً: الدراسات السابقة

أ- الدراسات الخاصة بالتماثل التنظيمي:

١. دراسة (Feride Eskin Bacaksiz & all, 2017):

هدفت الدراسة إلى التوصل إلى تحديد العلاقة بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي للممرضات وكذا مستويات مواصفات الوظيفة، بالإضافة إلى الخصائص الاجتماعية والديمقراطية التي تؤثر على هذه المفاهيم والعلاقات بينها. حيث تم جمع البيانات من ٢٤٠ ممرضة في اسطنبول، واستخدمت أداة الاستبيان لجمع البيانات، كما تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل البيانات، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن هناك ارتباط إيجابي قوي بين التماثل التنظيمي والأداء الوظيفي، وارتباط منخفض بين مواصفات الوظيفة والأداء الوظيفي.

٢. دراسة (خضير علي فيروز، ٢٠١٧):

هدفت الدراسة إلى تحديد الدور الذي يؤديه الاستغراق الوظيفي في تعزيز نظم المناعة التنظيمية في معمل أسمنت النجف الأشرف، وتسلط الضوء على أهمية موضوع الاستغراق الوظيفي للعاملين وكيف يمكن للمنظمة أن تساهم في دفع الأفراد للوصول لمرحلة الاستغراق الوظيفي عبر آليات عمل وممارسات الموارد البشرية في المنظمة. وقد بلغ حجم العينة (٧٥) من العاملين في مختلف أقسام وشعب المعمل، ولتحقيق هدف البحث صيغت فرضيتان رئيسيتان جرى التحقق من صحتها من خلال مجموعة من الوسائل الإحصائية لغرض التوصل إلى نتائج البحث التي كان من أهمها وجود إدراك واضح من قبل أفراد العينة حول مفاهيم الدراسة وأن ارتفاع معدل الاستغراق الوظيفي للعاملين من شأنه أن يزيد من قوة ومثانة نظم المناعة التنظيمية.

٣. دراسة (فاضل راضي عباس الغزالي وصادق كاظم محمد الخزاعي، ٢٠١٦):

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه القيادة الروحية في تعزيز حالة التماثل التنظيمي، وبهدف تحقيق ذلك حاولت الدراسة تقديم إطار فكري مبسط لأهم ما تناوله الكتاب والباحثون حول متغيرات الدراسة معززاً بإطار تطبيقي تحليلي لأراء (٩٥) فرداً من القيادات الإدارية في العتبة العلوية المطهرة. فقد تناولت الدراسة القيادة الروحية باعتبارها متغيراً مستقلاً من خلال خمسة أبعاد وهي (الرؤية، الأمل، الإيمان، حب الإيثار، المعنى والعضوية)، في حين تناولت الدراسة التماثل التنظيمي متغيراً معتمداً أحادي البعد. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط بين أبعاد القيادة الروحية والتماثل التنظيمي، وعدم وجود تأثير لأبعاد القيادة الروحية باستثناء بعد العضوية على التماثل.

٤. دراسة (Maria Karanika & all, 2015):

هدفت الدراسة إلى توفير فهم أعمق لكيفية ارتباط التماثل التنظيمي بالرضا الوظيفي، من خلال تبني منظور الهوية الاجتماعية، تقدم وتختبر الدراسة نموذجين حيث يعمل الاستغراق الوظيفي وأبعاده المكونة (الحماس والتفاني والامتصاص) دور الوسيط في العلاقة بين التماثل التنظيمي والرضا الوظيفي. من أجل اختبار الفرضيات البحثية الثلاثة، تم توزيع استبيان عبر الإنترنت على ثلاث منظمات في المملكة المتحدة. حيث تمت دعوة جميع الموظفين للمشاركة في الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها أن هناك تأثير إيجابي للتماثل التنظيمي على الرضا الوظيفي. وتأثير غير مباشر في حالة الارتباط الوظيفي يلعب دور الوسيط.

٥. دراسة (فاضل راضي الغزالي وهاشم فوزي العبادي، ٢٠١٣):

هدفت الدراسة إلى تصميم استكشافي يتألف من ثلاثة مقاييس للتماثل التنظيمي والهوية الخارجية المدركة والهوية التنظيمية حيث تم استخدامه لتعزيز هذه المفاهيم والتركيز عليها للكليات في جامعة الكوفة. والذي تكونت عينته من (٢١١) مدرساً في جامعة الكوفة، وقد تم جمع البيانات من مصادر رئيسية للمعلومات باستخدام أداة البحث. وتم تحليل الأدوات الإحصائية باستخدام نمذجة المعادلة الهيكلية، كما تم تحديد تطبيقين رئيسيين في هذه الدراسة، يختص التطبيق الأول بالباحثين للتحقيق في الترابط بين التماثل التنظيمي والهوية التنظيمية وإدراكها في كليات عينة البحث، والتطبيق الثاني يختص بالمدرسين ليدركوا الحاجة لتعزيز التماثل التنظيمي بما يتفق مع التركيز على الهوية التنظيمية وإدراكها.

وقد أثبتت الدراسة مصداقية الأدوات الحالية لتعزيز وإدراك الهوية التنظيمية من خلال التركيز على التماثل التنظيمي وخلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرات الثلاثة.

ب- الدراسات الخاصة بجودة الخدمة:

١- دراسة (محمود أحمد حمادي شعلان، ٢٠١٧):

هدفت الدراسة إلى قياس الفجوة بين جودة الخدمات في قطاع تجارة التجزئة وتأثيرها على رضا العملاء، والتوصل إلى نتائج وتوصيات تساهم في تطوير مستوى الخدمة بما ينعكس على زيادة رضا العملاء والحفاظ عليهم، واستقطاب عملاء آخرين، وتوصلت الدراسة إلى أنه:

- (أ) لا يوجد اختلاف في إدراك عملاء الشركة محل الدراسة لأبعاد جودة الخدمة طبقاً لخصائصهم الديموجرافية.
- (ب) يختلف رضا عملاء الشركة محل الدراسة عن أبعاد جودة الخدمة طبقاً لخصائصهم الديموجرافية، حيث أن النتائج أكدت أن الخصائص (النوع، الحالة الاجتماعية، المهنة) تؤثر في رضا عملاء الشركة محل الدراسة عن جودة الخدمة المقدمة، بينما (العمر) لا يؤثر في رضا عملاء الشركة.

٢- دراسة (محمد سالم، ٢٠١٧):

هدفت الدراسة إلى تقييم مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس والعاملين، ومعرفة مدى وجود فروق في إستجاباتهم تبعاً للمتغيرات الآتية (النوع، العمر، الدرجة العلمية) لأعضاء هيئة التدريس فقط، الدرجة الوظيفية للعاملين فقط، الحالة الإجتماعية، وتكون مجتمع الدراسة من السادة أعضاء هيئة التدريس والعاملين وكان عددهم (٤٠٠) فرد.

وتوصلت الدراسة إلي أن معظم آراء العينة تشعر بالرضا عن مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل أعضاء هيئة التدريس والعاملين.

٣- دراسة (Islam Minhajul, 2016)

هدفت إلى تحديد تأثير تمكين الموظفين على رضا العملاء عن جودة الخدمة، وتأثير رضا الموظفين على جودة الخدمة.

وبينت نتائج التحليل الإحصائي أن رضا الموظفين وجودة الخدمة يعتمدان بشكل كبير على تمكين الموظفين، وأن الموظفين الراضين عن الخدمة يقدمون خدمات ذات جودة أفضل. وأشارت هذه الدراسة إلى أنه من خلال تمكين الموظفين، يمكن للمنظمة أن تزيد من مستوى رضا الموظفين الذي تنجم عنه زيادة في مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

٤- دراسة (فهد منذر فهد مشعل، ٢٠١٥):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا الضيوف من الأبعاد (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة، الجوانب المادية)؛ ولهذا الغرض اعتمد الباحث على الأسلوب الوصفي التحليلي، لملاءمته لطبيعة الدراسة، حيث تم دراسة عينة قوامها 315 ضيفاً، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي spss.

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج الهامة منها وجود أثر لجودة الخدمات الفندقية وبكافة متغيرات الدراسة المستقلة (الاعتمادية، الأمان، التعاطف، الاستجابة، الجوانب المادية)، وبعد المستلزمات المادية له الأثر الأكبر على رضا الضيوف، وخلصت الدراسة إلى أنه على إدارة فنادق الخمسة نجوم أن تعمل على تدريب العاملين في الفنادق من أجل تحسين مستوى الاستجابة للضيوف لأن الاستجابة احتلت المرتبة الأخيرة في التأثير على رضا الضيوف.

٥- دراسة (Jonathan lee, et al, 2010)

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد المتغيرات التي تؤثر على رضا العملاء عن جودة الخدمات المقدمة لهم من قبل هذه الشركات.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه من الضروري على شركات خدمات الهاتف المحمول أن تهتم بتكلفة التحول سواء كانت تعاقدية، إستمرارية، أو تكلفة جهد ووقت، حيث إنها أحد المؤشرات الجيدة لمعرفة مستوى رضا العملاء عن الخدمة المقدمة له، وبالتالي فهي

تساعدهم في التحديد المبكر لتراجع رضاء العملاء مما يساعدهم في وضع الخطط، البرامج والأنشطة الترويجية المحفزة للإستمرار في التعامل مع الشركة.

باستعراض الدراسات السابقة يمكن القول إن إجمالي نتائج هذه البحوث والدراسات هي التي دعت إلى تناول موضوع هذه الدراسة ليكون امتدادا لهذه البحوث والدراسات، وأن هذه الدراسات والأبحاث هي التي حددت متغيرات الدراسة وعناصرها، وأوحت بالفروض والمتغيرات ذات العلاقة والتي تتوافق مع مشكلة الدراسة.

ثانياً: مشكلة الدراسة

حصل مطار القاهرة الدولي، على الترتيب الثامن في قائمة أضخم المطارات المحورية في الشرق الأوسط، بمؤشر مشاركة دولية يتجاوز الـ ٥٠٪، وذلك وفقاً للتقرير السنوي الدولي الصادر في مارس ٢٠٢٠ عن مؤسسة "OAG" العالمية المتخصصة في مجال السفر والطيران، حيث حافظت الشركة الوطنية مصر للطيران، على كونها الداعم والمعين لمطار القاهرة الدولي، في الحصول على ترتيب ضمن قائمة أضخم المطارات المحورية بالمنطقة، وذلك بنسبة مشاركة بالرحلات الجوية تصل إلى ٥٢٪، حسبما أشار إليه تقرير مؤسسة "OAG".

ومع ذلك، فقد أظهرت نتائج التصنيف السنوي لمؤسسة سكاى تراكس العالمية لأفضل مائة شركة طيران ومطار في العالم لعام ٢٠١٧ خروج مطار القاهرة ومصر للطيران من قائمة «نادي المائة»؛ لذا لا بد من تقييم الموقف من حيث مستوى الخدمات التي تقدم في المطارات، والعمل سريعاً على استعادة مكانته بين المطارات العالمية مهما تكن الأسباب أيضاً لأن هذا التصنيف لا يعتمد فقط على حجم الحركة الجوية، ولكنه يشمل الخدمات التي يقدمها المطار للمسافرين، بدءاً من دخول المطار والإجراءات الأمنية به وخطوات والمدة الزمنية لإنهاء إجراءات السفر والوصول والانتقال السلس بين مباني المطار ووسائل الترفيه والخدمات والأسواق الحرة وهي نقاط يجب دراستها جيداً.

وقد قام الباحث بدراسة استطلاعية مبدئية للوقوف على واقع الأمر من خلال تصميم استمارة إستبيان تضمنت مجموعة من الأسئلة حول موضوع الدراسة، وتم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من ٣١ مفردة من العاملين بالصفوف الأمامية والخدمية بالمطار، وقد كانت الاستجابات كما يوضح الجدول التالي:

جدول (١) نتائج الدراسة الإستطلاعية

المتوسط الوزني (من ٥ درجات)	السؤال
٣,٠٢	تتوفر الخدمات المادية الملموسة الكافية لتحقيق رغبات العملاء
٢,٦٥	يثق العملاء في قدرة المطار على تلبية احتياجاتهم في الوقت المطلوب
٢,٨٣	يثق العملاء في العاملين مقدمي الخدمات والحفاظ على سرية تعاملاتهم
٢,٧٢	يتم الاستجابة الفورية لطلبات العملاء
٣,٤٠	يُظهر العاملون التعاطف الكافي مع العملاء عندما يتعرضون لمشكلات
٢,٩١	يبدل العاملون كل الجهود الممكنة للارتقاء بمستوى الأداء بالمطار
٣,١٢	يحرص العاملون على تحسين الصورة الذهنية للمطار أمام العملاء
٢,٨٨	يضع العاملون رؤية ورسالة وأهداف العمل نصب أعينهم عند أدائهم لمهام عملهم

يتضح من نتائج الدراسة الاستطلاعية أن اتجاهات عينة الدراسة الاستطلاعية كانت سلبية تجاه محتوى عبارات الاستبيان حيث كانت المتوسطات الحسابية لمعظم العبارات أقل من المتوسط العام (٣ درجات)؛ وعليه، وبناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية واستعراض الدراسات السابقة يمكن صياغة مشكلة الدراسة والمتعلقة بالفجوة البحثية في الإجابة عن التساؤل الرئيس التالي:

لما للعاملين من تأثير فاعل على مستوى جودة الخدمات المقدمة لعملاء المطار؛ فهل إدراك العاملين لأهمية التماثل التنظيمي مع الشركة بأبعاده المتمثلة في (الولاء التنظيمي، والعضوية التنظيمية، والتشابه التنظيمي) يمكن أن يكون له تأثير في تدعيم مستوى جودة الخدمة بالمطار؟

ثالثاً: أهمية الدراسة

يعتبر مفهوم التماثل التنظيمي أكاديمياً حديث نسبياً في حقل الإدارة، حيث فرضه واقع البيئة الديناميكية المحيطة بالمنظمات وزيادة المنافسة الشرسية بين المنظمات، مما استدعي ضرورة تبني الشركات لسياسات وآليات وفق منهجية علمية للاستجابة لهذه التغيرات السريعة، ولقد بدأ الاهتمام بموضوع التماثل التنظيمي يتزايد مؤخراً نظراً للمنافسة الشديدة في الأسواق للحصول على أكبر شريحة ممكنة من العملاء، مما دعي إلى البحث في متغيرات وعوامل يمكن أن يكون لها تأثير في زيادة مستويات الأداء وبما ينعكس على جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء؛ وتتجلى أهمية هذه الدراسة تطبيقياً في زيادة وعي إدارة مطار القاهرة الدولي بأهمية

التمائل التنظيمي بين العاملين والعمل بالمطار في الإرتقاء بمستوى جودة الخدمة؛ وبما يعمل علي تقدم ترتيبه بين المطارات الدولية والعربية والأقليمية.

رابعاً: أهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس في دراسة علاقة أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء، العضوية، التشابه) وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي، بالإضافة إلى بعض الأهداف الفرعية، وهي:

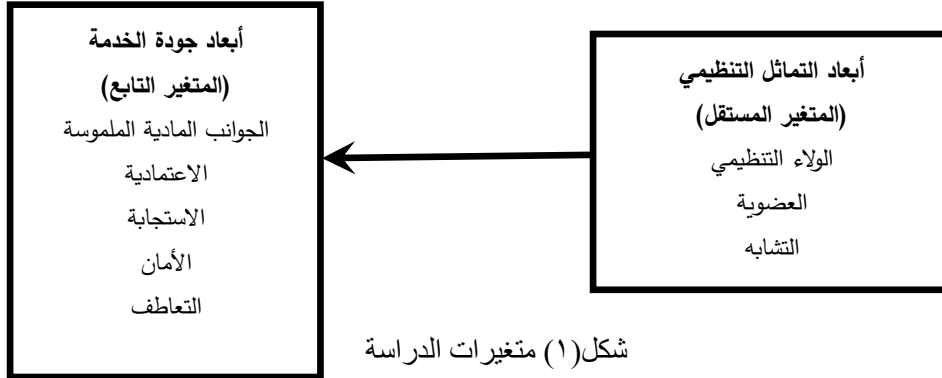
- ١- التأصيل النظري لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في: (التمائل التنظيمي وجودة الخدمة).
- ٢- دراسة علاقة الارتباط بين أبعاد التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة).
- ٣- التعرف على اتجاهات وآراء العاملين بميناء القاهرة الجوي تجاه موضوع الدراسة من خلال الدراسة الميدانية.

خامساً: فروض الدراسة

الفرض الرئيس:

- ١- لا يوجد ارتباط معنوي بين التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي. وتم تقسيم الفرض الرئيس إلى ثلاثة فروض فرعية، وهي:
 - ١/١- لا يوجد ارتباط معنوي بين الولاء التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي..
 - ٢/١- لا يوجد ارتباط معنوي بين العضوية التنظيمية وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.
 - ٣/١- لا يوجد ارتباط معنوي بين التشابه التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

ويوضح الشكل التالي الإطار المقترح للدراسة:



شكل (١) متغيرات الدراسة

سادساً: منهج وأدوات الدراسة

يتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي: حيث تم تحديد وتأسيس المفاهيم النظرية الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة، وذلك بالاستعانة بمختلف المراجع، والدوريات، والمصادر العلمية المختلفة، واستخلاص الأفكار منها، والرجوع إلى الدراسات السابقة، بالإضافة إلى إجراء دراسة ميدانية علي عينة عشوائية بسيطة من العاملين بميناء القاهرة الجوي، وعرضها في صورة رقمية بما يسهل معرفة اتجاهات العاملين تجاه متغيرات الدراسة وعلاقتها ببعضها البعض، واختبار فروضها وتحليل ومناقشة نتائجها، وقد تمثلت الأداة الرئيسية للبحث في إستمارة استقصاء تضمنت بعض المحاور التي تعكس متغيرات الدراسة.

سابعاً : حدود الدراسة

- **الحدود الموضوعية:** إتمدت الدراسة على مجموعة من الأبعاد، كما يلي:
 - التماثل التنظيمي: (الولاء، العضوية، التشابه) وفق نموذج (Patche,1971) حيث يعتبر من أكثر النماذج قبولاً لدي الباحثين والذي أثبت مصداقية كبيرة عند تطبيقه.
 - جودة الخدمة: (الجوانب المادية الملموسة للخدمة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، التعاطف) وفق مقياس السيرفكوال لقياس عناصر جودة الخدمة، وهو أكثر المقاييس المستخدمة في قياس جودة الخدمة في معظم البحوث وأكثرها مناسبة في مجالات التطبيق المختلفة.
 - **الحدود المكانية:** تمثل مجتمع الدراسة الميدانية في العاملين بميناء القاهرة الجوي، وذلك لمعرفة آرائهم وإتجاهاتهم حول موضوع الدراسة.
 - **الحدود الزمنية:** تمت الدراسة الميدانية خلال شهر يونيو ٢٠٢١.

الإطار المفاهيمي للدراسة

أولاً: مفهوم التماثل التنظيمي وأبعاده

١- نشأة التماثل التنظيمي:

بدأت الدراسة التجريبية للتماثل أو آخر عقد الخمسينيات من القرن الماضي مع توجه الأنظار نحو إيجاد حلول لتصاعد الحرب الباردة وزيادة كلفة سباق التسلح الناتج عن تلك التوترات إذا قام (Morton Deutsh) وذلك في عام ١٩٥٨ بدراسة التماثل من خلال استخدام ألعاب ذات مزيج من الدوافع في تجارب مختبرية أشرك فيها أشخاص غرباء بعضهم عن بعض. إذ قام بتعريف التماثل بعبارات سلوكية واستدل على التماثل من خلال التعاون بين اللاعبين وذلك عن طريق حساب المنافع والخسائر الناتج عن ذلك التعاون (عبد الدائم، ٢٠١٤).

كما ترجع جذور مفهوم التماثل التنظيمي إلى النظرية السياسية (Lasswell 1965) التي ركزت إلى حد بعيد على تماثل الجماهير، الأمر الذي يؤدي إلى ظهور عدد من الهويات، مثل الهوية القومية وقد تبنى Lasswell المصطلح من أسلوب التحليل النفسي لفرويد، حيث حاول إيجاد صلة بين الدوافع الشخصية التي غالباً ما تكون لا شعورية واستخدم مصطلح التماثل ليعني التوحد والاتحاد للشخص مع شيء أو مجموعة أو شخص آخر، أو فكرة معينة، وقد أظهر العديد من الكتاب الآخرين تأثرهم باستخدام Lasswell لمصطلح التماثل، والعالم (Foot) هو أول من استخدم مصطلح التماثل في السياق التنظيمي في عام (١٩٥١)، وقد اعتبر (Foot) بأن التماثل التنظيمي هو عنصر أساسي في تحفيز الأفراد، إذ ينظر (Foot) إلى التماثل التنظيمي بأنه الاعتماد والالتزام بهوية أو سلسلة من الهويات، وفي رأيه أن التماثل التنظيمي هو نظرة الفرد لنفسه كعضو في المنظمة وهذا يدفع الفرد للعمل بالنيابة عن المنظمة (مرابط، ٢٠١٤).

وبعد ما يقارب من ٢٢ عام من إسهام (Foot) قدم (Brown) عام (١٩٦٩) ورقته التجريبية للتحقق من التماثل في المنظمات، إذ كان ينظر إلى التماثل على أنه استجابة لتعريف الذات لوضع أو تعيين وجود علاقة معينة، فقد كانت فكرته الرئيسة أن التماثل ينطوي على تحديد شكل من أشكال العلاقة بين العامل والمنظمة وأن هذه العلاقة هي التي تحدد مفهوم الذات للفرد، وقد حدد (Brown) أربع جوانب لقياس التماثل وهي (جذب المنظمة، اتساق أو تطابق الأهداف التنظيمية والفردية، الولاء، الإشارة من الذات للعضوية التنظيمية) حيث هذه المكونات هي التي تشكل التماثل التنظيمي (عبد الدائم، ٢٠١٤).

وتعد مجالات علم النفس والسلوك التنظيمي الأساس لانطلاق مفهوم التماثل التنظيمي وله جذور في نظرية الهوية الاجتماعية لكن في الوقت الحاضر أغلب البحوث في التماثل التنظيمي تركز على نظرية الهوية الاجتماعية إذ أن الأفراد يصنفون أنفسهم إلى فئات اجتماعية مختلفة مثل العضوية التنظيمية والجنس والعرق والفئة العمرية أو الانتماء الديني وعرض عضويتهم في مجموعات معينة على أساس الأدوار الاجتماعية (الغزالي، والخزاعي، ٢٠١٦).

٢- مفهوم التماثل التنظيمي:

هناك العديد من الباحثين الذين اهتموا بدراسة التماثل التنظيمي حيث تتداول العديد من المفاهيم حوله، بالتالي سنقدم أهم التعاريف التي توضح هذا المفهوم وذلك كما يلي:

- يعرف التماثل التنظيمي بأنه التصور المنسجم أو الأحادي مع الانتماء إلى الشركة، حيث يعرف الموظف نفسه من حيث مصطلحات الشركة التي هو عضو فيها. فإن التماثل التنظيمي يشير إلى درجة تعريف العضو لنفسه بنفس السمات التي يعتقد أنها تحدد هوية الشركة (الغزالي والعبادي، ٢٠١٣).

نلاحظ من هذا التعريف أن هناك رؤية موحدة بين الموظف والشركة وهوية الموظف

تتحدد

بهوية الشركة بالإضافة إلى أنه يعرف نفسه بخصائص وسمات الشركة التي ينتمي

إليها.

- كما يرى بعض الباحثين أن التماثل التنظيمي يتكون من عنصرين هما: أولاً: العنصر المعرفي للتماثل الذي يعكس الخصائص المشتركة بين موظف والشركة، أي المدى الذي يرى من خلاله الموظف نفسه على أنه ينتمي إلى مجموعة معينة، وتتجلى أهمية هذا العنصر في أنه يحدد الحدود الفاصلة بين داخل المجموعة وخارجها والتي تساعد الموظفين من أجل إنجاز التصنيف الذاتي، وثانياً: العنصر العاطفي (المؤثر) والذي يتضمن مشاعر الفخر بالانتماء إلى الشركة وهو أمر مهم في خلق صورة إيجابية ويرتبط هذا المكون بقوة الدافع لتعزيز الذات (الغزالي، والخزاعي، ٢٠١٦).

ركز الباحثين في طرح هذا التعريف إلى تقسيم التماثل التنظيمي إلى شطرين الأول العنصر المعرفي الذي يدل على وجود خصائص مشتركة بين الموظف وشركته، والثاني يعبر عن مدى رؤية الموظف لانتمائه لشركته.

والتماثل التنظيمي هو: "إدراك بالتوحد مع الشركة أو الانتماء إليها، حيث يعرف العامل نفسه من خلال الشركة التي يعمل بها، ووفق ذلك فالتماثل عملية عن طريقها تتوحد أهداف كل من العامل وشركته" (الصررايرة، ٢٠٠٦).

وعليه فإن مفهوم التماثل التنظيمي يتصف بثلاثة ملامح عامة:

- يرتبط التماثل التنظيمي بكل الجوانب الاجتماعية للمنظمة؛
- يعد التماثل التنظيمي مرتكزاً محورياً لمنطق الأفراد في اتخاذ القرارات التنظيمية؛
- يخضع هذا المفهوم إلى هيكل تنظيمي عميق مغروس في الإدراك الجمعي لأعضاء المنظمة، ما يوجه الاتصالات ويحدد شكلها بطريقة تعزز التماثل التنظيمي الجمعي.

مما سبق ذكره من التعاريف نرى أنها تركز على انتماء الموظف مع مؤسسته ورؤية الموظف نفسه من خلال المؤسسة التي يعمل بها وتطابق أهداف كليهما، وبالتالي يمكن تعريف التماثل التنظيمي على أنه: التطابق بين العامل وشركته في عدة جوانب مثل: الأهداف، المبادئ، الاتجاهات، القيم، الإدراك، الثقافات والحاجات والرغبات، وبالتالي هو درجة الانسجام والتوحد وانتماء العامل مع شركته إلى درجة تعريف العامل لنفسه بنفس سمات وخصائص الشركة.

٣- أبعاد التماثل التنظيمي:

أشار Patche إلى أن التماثل التنظيمي يتضمن في نظريته للتماثل عام ١٩٧١ الأبعاد التالية: التشابه والعضوية والولاء. ويعرف التشابه بأنه تبادل في فهم الأهداف المشتركة والرغبات للأعضاء الآخرين في المنظمة، أما العضوية فتوصف بأنها الدرجة التي يكون فيها مفهوم الذات مرتبطاً بالمنظمة. أما الولاء فيوصف بأنه مدى الدعم الذي يقدمه العامل للمنظمة (عبد الدائم، ٢٠١٦).

وحدد Cheney أبعاد التماثل التنظيمي في: الولاء، العضوية والتشابه وفيما يلي شرح مفسر لها (عمار، ٢٠١٧):

أ- الولاء التنظيمي Organizational Loyalty:

يعبر الولاء التنظيمي عن مدى الدعم الذي يقدمه العامل لشركته والحماس لتحقيق أهدافها والدفاع عنها ومحاكاة سلوك الأعضاء الآخرين به، ووفق ذلك فالولاء عبارة عن المبادرات التي على عاتق العامل لطرف شركته من أجل تحقيق أهدافها والدفاع عنها أمام الآخرين (مرزوق، ٢٠١٦).

وهو: "إدراك ذهني بالتوحد مع الشركة يتضمن استبطان القيم، والنوايا السلوكية والتأثير الإيجابي، المتمثل لدى العامل تجاه منظمته والإخلاص لأهدافها والارتباط معها والحرص على البقاء فيها من خلال بذل الجهد بما يعزز من نجاحها وتفضيلها على غيرها"، وعلى ذلك فالولاء التنظيمي يتضمن توجهاً عاماً نحو مجموعة من الأهداف والقيم التنظيمية، وهكذا فإن أهداف الشركة التي يشعر العامل بالتزامه نحوها قد تكون مشتركة مع شركة معينة، حيث يتملكه شعور ببعض الخسارة النفسية عند تركها، وعلى هذا الأساس فإن الولاء يعتبر أحد الأبعاد التي تدخل في تشكيل الهوية (عبد الرحيم، ٢٠١٨).

ويعرف الباحث الولاء التنظيمي على أنه "درجة تطابق الفرد العامل مع منظمته وارتباطه بها ورغبته في بذل أكبر عطاء أو جهد ممكن لصالح المنظمة التي يعمل بها، مع رغبة قوية في الاستمرار في عضوية هذه المنظمة؛ والذي ينعكس على جودة الخدمة أو المنتج الذي تقدمه المنظمة.

ب- العضوية أو الانتماء Membership (Belonging):

تشير العضوية إلى درجة فهم وإدراك العامل لذاته من حيث ارتباطه بالشركة، وإحساسه بالانتماء وشعوره الشديد بالالتصاق والجاذبية النفسية لها لدرجة أنه يعرف ذاته من

خلال عضويته بالشركة، ووفق ذلك فالعضوية هي مدى إدراك العامل لذاته من خلال ارتباطه بالشركة وإحساسه بالانتماء إليها، يعني ذلك أنه التطابق النفسي بين الفرد وشركته لدرجة أن يعرف العامل نفسه من خلال هوية الشركة (مرزوق، ٢٠١٦).

كذلك هي: "القوة اللازمة لدعم أنشطة وأهداف ورسالة الشركة، حيث تتأسس على توفر أعضاء من شأنهم إضافة أفكار جديدة، وفي بعض الأحيان يمثل جيل جديد من الأعضاء عن احتياجات المستقبل أكثر من الماضي أو الحاضر"، ومن هنا نجد أن هذه الفلسفة تتعامل مع قضية السعي إلى جذب المزيد من الأعضاء ليس كهدف في حد ذاتها، وإنما من منطلق توفير العوامل اللازمة لتحقيق رسالة الشركة. ويمكن أن تقتصر شروط عضوية الجماعات على (عبد الرحيم، ٢٠١٣):

- الأشخاص أو الشركات العاملة في نفس مجال التخصص المهني أو الصناعة أو من لهم نفس الاهتمامات؛
- العاملين في مستويات وظيفية معينة في نفس مجال التجارة أو التخصص المهني؛
- تموقع العمال في نطاق الحدود الجغرافية المحددة؛
- استعداد الأطراف للالتزام بالقانون المطبق (سلسلة الأدلة الإرشادية للإدارة) وتكون عضوية العمال موضع التماثل لأنها تشبع حاجيات الاندماج مع الآخرين في الوقت نفسه، لأن الجماعات أصغر من المنظمات التي تحتويها، والناس يتمثلون على الأرجح من المجموعات الصغيرة نسبيًا، لأن التماثل مع المجموعات كبيرة الحجم يشكل تهديدًا للتمايز الفردي، في حين أن التماثل مع المجموعات الصغيرة يوفر للفرد قدرًا كافيًا من التمايز. كما يقضي الأفراد معظم حياتهم التنظيمية مع مجموعات العمل التي ينتمون إليها، مع جعل جماعات عملهم مألوفة وجذابة، الأمر الذي يؤدي في نهاية الأمر إلى مستويات عالية من التماثل.

ويري الباحث أن الانتماء أحد الدعامات الإيجابية الذي يؤدي إلى إطلاق زمام المبادرة والإبداع وهذا يعود على المنظمة بالفائدة وتحقيق أهدافها، رسالتها ورؤيتها، ويشعر الفرد بالانتماء ليس فقط مع المنظمة، بل حتى مع الجماعة التي ينتمي إليها فانتمائه للجماعة مهما كان نوعها يعود على انتمائه للمنظمة؛ وبالتالي على مستوى جودة الخدمة أو المنتج.

ج- التشابه Similarity:

التشابه هو القبول مع المعتقدات والقيم الأكثر تشابهًا مع الأفراد، ويحدث التوتر الداخلي في حالة عدم التناغم بين معتقدات وقيم العامل والشركة، حيث يقع على مدرج يتراوح بين تخلي العامل عن هويته الشخصية وقبول خصائص معينة في الثقافة التنظيمية لأسباب وظيفية، وفي المقابل عندما يكون هناك انسجام بين ما يرى العمال أنه مميز ومركزي ومستمر بالنسبة للشركة مع مفهومها لذاتهم فإنهم يدمجون من خلال خصائصهم الشخصية، ويصبحون ملتصقين شخصيًا مع شركاتهم ويرون هويتهم من خلالها. ومن جهة أخرى فالخصائص التي يشترك فيها الأفراد مع مجموعة عملهم تفوق تلك الخصائص المشتركة مع المنظمة من حيث العمل الفعلي، التفاعل المباشر، التفضيلات الشخصية، وحتى التاريخ والمصير والمشارك، ومع

أن تركيبة مجموعة العمل قد تؤثر إلى حد كبير في درجة التشابه المدرك بين الفرد والمجموعة التي ينتمي إليها، إلا أن من المرجح أن تسهم الدرجة العالية من التشابه، بصفة عامة في خلق مستويات أعلى من التماثل، لأن من المحتمل أن يتماثل العمال مع المجموعة الأكثر تشابهًا بهم (عبد الرحيم، ٢٠١٨).

ويرى الباحث أن التشابه هو قبول العامل معتقداته وقيم غير معتقداته وقيمه لكنها أكثر تشابهًا له، ويسعى جاهدًا ليبقى التساوي بين معتقداته وقيمه مع المنظمة وفي حالة الانسجام يتم دمج هوية العامل بالشركة من خلال تشابه الخصائص والأهداف؛ والذي ينعكس بدوره على جودة الخدمة أو المنتج الذي تقدمه المنظمة.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمة وأبعادها

١ - مفهوم جودة الخدمة:

تمثل جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة أي التي يتوقعها العملاء أو يدركونها في الواقع الفعلي هي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها، وعلى ذلك فلجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق النجاح والاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، وتصنيف المنتجات بانتظار العملاء لكن في مجال الخدمات فإن العملاء والموظفين يتعاملون معًا من أجل خلق الخدمة وتقديمها على أعلى مستوى (الدراركة وآخرون، ٢٠٠١).

وجودة الخدمة هي: "ذلك الأسلوب الذي يهدف إلى التعاون والمشاركة من العاملين كافة في المنظمة بهدف تحسين الخدمات والأنشطة بها؛ مما يحقق رضا المستفيدين من الأنشطة ويحقق أهداف المنظمة ذاتها، وهي كل أنشطة ووظائف الإدارة التي تطبق في المنظمات والتي تقوم بتحديد أهداف الجودة وسياساتها ومسئوليتها وتطبيقها بواسطة تخطيط وضبط وتوكيد وتحسين الجودة (بخاري والعنتيلي، ٢٠١٣).

ويجب إدراك أن التميز لا يتوقف دائماً على جودة الخدمة المقدمة للعملاء فقط، ولكن أيضاً من خلال القيمة المضافة المقدمة للعملاء، حيث تتبلور في (عبد المتعال وعبد الباري، ٢٠١٩):

- إرضاء أكبر لحاجات ورغبات العملاء المتزايدة باستمرار.
- الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة على أكمل وجه.
- تحسين مستوى الخدمة كماً ونوعاً.
- خفض التكاليف.
- ملائمة العرض للطلب.
- تحسين بيئة العمل.

- زيادة الأمان في العمل.

٢- أبعاد جودة الخدمة:

تعتبر خدمة العميل من العناصر المهمة التي تعتمد عليها المنظمات في بناء سمعتها التجارية، وذلك من خلال إرضاء عملائها، إذ يتحقق رضا العميل إذا كانت الجهود التسويقية للمنظمة ناجحة ومن بينها خدمة العميل، وفي مجال تحديد مكونات الخدمة، توصل الباحثين إلى أن المعايير التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وإدراكاتهم لمستوى جودة الخدمة تشمل عشرة أبعاد رئيسية وهي (ستوك ودوجلاس، ٢٠٠٩):

١- درجة الثقة والمصادقية في الأداء Reliability.

٢- سرعة الاستجابة Responsiveness.

٣- الكفاءة أو القدرة Competence.

٤- الوصول للخدمة Accessibility.

٥- المصادقية Credibility.

٦- الاتصال Communication.

٧- الأمان Security.

٨- الفهم Understanding.

٩- اللباقة Courtesy.

١٠- النواحي المادية الملموسة Tangibles.

وأوضحت دراسات لاحقة أنه يمكن اختصار هذه الأبعاد العشرة إلى خمسة أبعاد رئيسية وتشمل: النواحي المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، واللباقة.

٣- آليات تدعيم مستوى جودة الخدمة:

ويمكن تطوير إستراتيجية متميزة لتحقيق جودة الخدمة المقدمة للعملاء اعتماداً على مبادئ إدارة الجودة الشاملة عن طريق الخطوات التالية^(١):

أ- تحديد احتياجات خدمة العملاء

(١) بتصرف: محمد سيد أحمد عبد المتعال، أشرف السيد عبد الباري، مرجع سابق، ص ١٣٧-

يعد من الخطأ الشائع في التسويق الإخفاق في إدراك أنه ليس من الضروري أن يبدي العملاء اهتماماً كبيراً ببعض سمات واتجاهات المنتج أو الخدمة، يتم في بعض الأوقات ترويج الخدمات وفقاً لتلك السمات التي تمثل أهمية أقل للعملاء المنظمة.

ب- تحديد العوامل الرئيسية المؤثرة على خدمة العملاء:

يتم تطبيق برنامج للبحث عن العوامل المؤثرة على جودة الخدمة يتم على أساس المقابلات الشخصية مع العملاء، ويعد الهدف من تلك المقابلات الشخصية تحديد مدى أهمية خدمة العملاء بالنسبة للعملاء مقارنة بالعوامل الأخرى، وكذلك أهمية كل عامل على حدة في خدمة العملاء.

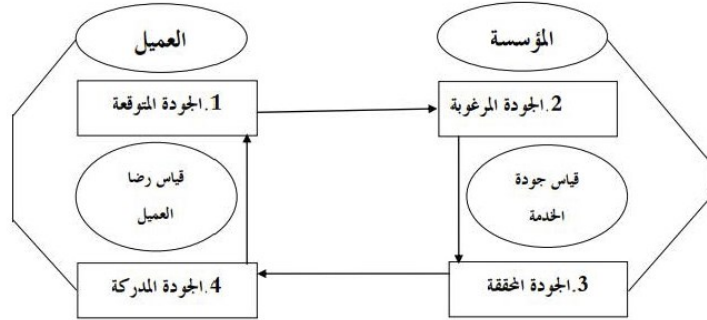
ج- تحديد الأهمية النسبية للعوامل المؤثرة على خدمة العملاء:

يكون لدى العملاء أولويات عندما يتعلق الأمر بالخدمة، حيث ستمثل عناصر محددة من الخدمة أهمية أكبر من العناصر الأخرى، لذلك من الضروري عند تطوير إستراتيجية خدمة العملاء معرفة الأهمية النسبية لكل عنصر من عناصر الخدمة.

د- قياس إدراك العملاء لأداء الخدمة:

قدمت الخطوتان السابقتان لعمل الاستفتاء الذي يمكن استخدامه لمعرفة رأي العملاء في مستوى جودة الخدمة، ومن خلال استخدام مقياس تقييم لكل عنصر من عناصر الخدمة الرئيسية، ويمكن أن تقدم الدراسة الناتجة عن الاستفتاء قاعدة قوية وهادفة لتطوير إستراتيجية من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء بالمنظمة.

ويوضح الشكل التالي دورة حياة جودة الخدمة:



شكل (٢) دورة حياة جودة الخدمة

Source: (Harmel, 2003)

انطلاقاً من الشكل السابق يمكننا تحديد أربعة مراحل لدورة حياة جودة الخدمة، وهي:

المرحلة الأولى: تسعى المنظمة من خلال هذه المرحلة إلى معرفة توقعات عملائها وأسباب عدم رضاهم وذلك من خلال إجراء البحوث والاستقصاءات.

المرحلة الثانية: تقوم المنظمة بدراسة المنظمات الأخرى ومواردها المتاحة حتى تتمكن من تحديد مستوى الجودة المرغوب.

المرحلة الثالثة: بعد تحديد الجودة المرغوبة تهتم المنظمة بتحديد المعايير التي تتبعها والتي تساعد على تحقيق جودة الخدمة.

المرحلة الرابعة: تهتم المنظمة بالجودة المدركة من قبل العميل، حين تتمكن من قياس مستوى الرضا لديه انطلاقاً من مقارنتها للجودة المتوقعة قبل تقديم الخدمة، وتعتبر هذه الدراسة مصدر معرفة التوقعات الجديدة للعملاء.

الإطار المنهجي والدراسة الميدانية

أولاً: منهجية الدراسة الميدانية

أ- مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

ميناء القاهرة الجوي أو مطار القاهرة الدولي هو مطار دولي يعتبر البوابة الجوية لمصر ولقارة أفريقيا، ويعد المطار ثاني أكبر مطار في القارة من حيث الازدحام وكثافة المسافرين، وتزداد أهمية مطار القاهرة الدولي خاصة بعد انضمام شركة مصر للطيران إلى تحالف ستار وتحويل مطار القاهرة إلى مطار محوري يربط بين أفريقيا والشرق الأوسط وأوروبا، وتتمثل رؤية مطار القاهرة في: "وضع مطار القاهرة ضمن تصنيف عالمي يلائم الدولة المصرية وتوزيعها الجغرافي ومكانتها في العالم وتطوير منظومته حتى يصبح من أكبر مراكز الحركة الجوية بالشرق الأوسط وأفريقيا، متميزاً بكونه الأكثر أماناً والأسهل استخداماً والأعلى رفاهية في عام ٢٠٣٠"، وتتمثل رسالة مطار القاهرة الدولي في: "مطار القاهرة يحظى بأهمية بالغة دولياً كونه محطة عاصمة الدولة المصرية ووجهتها لاستقبال كافة أنشطة النقل والحركة الجوية من وإلى مختلف أنحاء العالم مما يؤثر في الإقتصاد القومي للبلاد، ويشاركه جهات متعددة حكومية وأمنية وشركات طيران وقطاعات أعمال لتحقيق أداء متكامل يسهم في اكتساب ثقة عملاء منظومة الطيران المدني المصري والتي تحكمها مجموعة من القوانين والتشريعات والمعايير الدولية والمحلية، ونسعى إلى الإستغلال الأمثل لجميع الموارد المتاحة على النحو الذي يحافظ على أداء تلك المنظومة تجاه عملائها ويحقق التنمية المستدامة."

ويبلغ عدد العاملين بقطاع الطيران المدني نحو ٦٠ ألف عامل بينهم نحو ٢٥ ألف عامل يعملون في الصفوف الأمامية في التعامل مع المسافرين في المطارات وشركات الطيران؛ وعليه فقد تم إختيار عينة عشوائية بسيطة من العاملين بجميع مجالات خدمة العملاء بالمطار، وتم تحديد حجم العينة باستخدام المعادلة التالية (شكري، ١٩٩٧):

$$\frac{q(1-q)}{\text{حجم العينة (ن)}} \quad \left. \begin{array}{l} \\ \\ \end{array} \right\} \text{الخطأ المسموح به} = \text{الدرجة المعيارية } X$$

حيث:

ن = حجم العينة.

ق = نسبة وجود الظواهر محل الدراسة في العينة، وقد اعتبرها الباحث (٥٠٪).

نسبة الخطأ المسموح به = قدرها الباحث في حدود (+، - ١٠٪).

الدرجة المعيارية = وهي المقابلة لمعامل الثقة (٩٠٪) = ٢.

وبتطبيق هذه المعادلة في ضوء الافتراضات السابقة يكون حجم العينة المُمثلة لمجتمع الدراسة: ن = ١٠٠ مفردة.

ب- تصميم قائمة الاستقصاء:

تم تصميم قائمة إستقصاء على مقياس ليكرت خماسي الاتجاه تضمنت مجموعة من العبارات تقيس إتجاهات أفراد العينة تجاه متغيرات الدراسة، وتكونت من عدة مقاييس لقياس آراء واتجاهات العينة تجاه متغيرات الدراسة.

ج- أساليب المعالجة الإحصائية:

تم استخدام الحاسب الآلي على حزم البرامج الإحصائية SPSS Ver.22، وذلك لتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال قائمة الاستقصاء، باستخدام الأساليب التالية:

- معامل "كرونباخ ألفا" لقياس الثبات.
- المتوسطات لقياس اتجاهات العينة.
- معامل ارتباط كندال لقياس قوة واتجاه الارتباط بين المتغيرات.
- الإنحدار الخطى البسيط لبيان العلاقات الإنحدارية بين المتغيرات.

د- قياس ثبات إستمارة الإستقصاء باستخدام "معامل كرونباخ ألفا":

لا توجد قيمة ثابتة يمكن الاعتماد عليها في قياس الثبات، إلا أنه يعتمد قبول القيمة حسب توطن الظاهرة في مجتمع الدراسة وعدد العبارات التي تقيس الظاهرة ويعتمد عليها في قبول درجة الثبات، ويوضح الجدول التالي نتائج قياس الثبات.

جدول (1) معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة

المتغير	معامل α
الولاء التنظيمي	٠,٦١٢
العضوية التنظيمية	٠,٦٠٩
التشابه التنظيمي	٠,٦٨٤
جودة الخدمة	٠,٧٢٨

يبين الجدول السابق أن قيم معاملات الثبات تعكس ثبات مقبول لأداة القياس ويضمن إلى ثبات قائمة الاستقصاء وبدرجة متوسطة.

ثانياً: إختبار فروض الدراسة وتحليل نتائجها

الفرض الرئيس:

لا يوجد ارتباط معنوي بين التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

وتم تقسيم الفرض الرئيس إلى ثلاثة فروض فرعية يتم اختبارها ومناقشة نتائجها كما يلي:

١- إختبار الفرض الفرعي الأول ومناقشة نتائجه

لا يوجد ارتباط معنوي بين الولاء التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

جدول (٢) نتائج تحليل الفرض الفرعي الأول

المتغير التابع	المعنى	معامل ارتباط "كندال"	المتوسط	عبارات المتغير المستقل الأول (الولاء التنظيمي)
تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي				
تتوفر الخدمات المادية	0.002	0.135(**)	3,2561	أخطط للنمو المهني لمساري الوظيفي بالمطار علي المدى الطويل
الملموسة الكافية لتحقيق رغبات العملاء				
يثق العملاء في قدرة المطار علي تلبية احتياجاتهم في الوقت المطلوب	0.000	0.536(**)	3,4522	أقض أوقات عمل إضافية بالشركة دون الاهتمام بالعائد المادي منها
يثق العملاء في العاملين مقدمي الخدمات والحفاظ علي سرية تعاملاتهم	0.000	0.761(**)	3,1890	أبدل كل جهدي للإرتقاء بمستوى الأداء بالمطار
يتم الاستجابة الفورية لطلبات العملاء قدر الإمكان	0.000	0.324(**)	3,7502	أحاول تلافي المشاكل التي تحدث بالعمل حفاظاً علي مكانة المطار
يُظهر العاملين التعاطف الكافي مع العملاء عندما يتعرضون لمشكلات	0.009	0.277(**)	3,8023	أبتكر وأبدع في أداء وظيفتي سعياً لتحقيق التميز المؤسسي
اختبار " ف "		متوسط المربعات	مجموع المربعات	البيان
المعنى		القيمة	631.444	3157.220
0.000		451.21 1	1.399	552.780
الخطأ المعياري		R	R ²	معامل التحديد
1.18298		0.922	0.851	القيمة

** دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١

بالنظر في الجدول السابق يتضح ما يلي:

- يوجد ارتباط طردي ذو دلالة معنوية بين الولاء التنظيمي للعاملين كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي، حيث كانت قيمة معامل ارتباط "كندال" دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١ وتدل على العلاقة الانحدارية بين المتغيرين، حيث عليه كلما زاد الولاء التنظيمي للعاملين زاد مستوى جودة الخدمة.

- توجد علاقة انحدارية بين الولاء التنظيمي للعاملين كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 451.211 ذات دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١، وتشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة جوهرية ولا تعود إلى الصدفة.

- تشير قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.851$ إلى أن الولاء التنظيمي للعاملين كأحد أبعاد التماثل التنظيمي يفسر تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي بنسبة ٨٥,١٪، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها .

- تشير المتوسطات إلى أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لكل العبارات أعلى من المتوسط العام (٣ درجات)، ويدل على إدراك عينة الدراسة لأهمية الولاء التنظيمي في تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض، وقبول الفرض البديل، أي أنه:

يوجد ارتباط معنوي بين الولاء التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

٢- اختبار الفرض الفرعي الثاني ومناقشة نتائجه

لا يوجد ارتباط معنوي بين العضوية التنظيمية وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

جدول (٣) نتائج تحليل الفرض الفرعي الثاني

المتغير التابع تدعيم مستوى جودة الخدمة بمينااء القاهرة الجوي	المتوسط	العبارة	المعنوية	معامل ارتباط "كندال"	المتوسط	عبارات المتغير المستقل الأول (الولاء التنظيمي)
٤,١١٢٥	٤,١١٢٥	تتوفر الخدمات المادية الملموسة الكافية لتحقيق رغبات العملاء	.000	.451(**)	٣,٦٣٤٣	للعمل الذي اؤديه معني كبير علي المستوى الشخصي
٤,٠٤٤٨	٤,٠٤٤٨	يثق العملاء في قدرة المطار علي تلبية احتياجاتهم في الوقت المطلوب	.000	.628(**)	٣,٩١٦٢	أفتخر أمام الآخرين بانتمائي بالعمل في المطار
٣,٨٠٤٧	٣,٨٠٤٧	يثق العملاء في العاملين مقدمي الخدمات والحفاظ علي سرية تعاملاتهم	.004	.319(**)	٤,٢١٧٢	أحاول تحسين الصورة الذهنية للمطار أمام العملاء
٣,٩٦٣١	٣,٩٦٣١	يتم الاستجابة الفورية لطلبات العملاء قدر الإمكان	.000	.265(**)	٣,٦٨٢٥	أستغرق في أداء العمل حتى ولو علي حساب اهتماماتي الشخصية
٤,١٧٦٥	٤,١٧٦٥	يُظهر العاملين التعاطف الكافي مع العملاء عندما يُعرضون لمشكلات	.000	.474(**)	٤,٠١٢٧	أمتلك علاقات قوية مع رؤسائي وزملائي في العمل
اختبار " ف "				متوسط المربعات	مجموع المربعات	البيان
الانحدار			القيمة	643.156	3215.77 8	الانحدار
الخطأ			514.03 3	1.251	494.222	الخطأ
الخطأ المعياري				R	R ²	معامل التحديد
1.11857				.931	.867	القيمة

** دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١

- يوجد ارتباط طردي ذو دلالة معنوية بين العضوية التنظيمية للعاملين كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي، حيث كانت قيمة معامل ارتباط "كندال" دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١ وتدل على العلاقة الانحدارية بين المتغيرين، حيث عليه كلما زاد الإحساس بالعضوية التنظيمية للعاملين زاد مستوى جودة الخدمة.

- توجد علاقة انحدارية بين العضوية التنظيمية للعاملين كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 514.033 ذات دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١، وتشير إلي أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة جوهرية ولا تعود إلي الصدفة.

- تشير قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.867$. إلي أن العضوية التنظيمية للعاملين كأحد أبعاد التماثل التنظيمي يفسر تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي بنسبة ٨٦,٧٪، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها .

- تشير المتوسطات إلي أن اتجاهات عينة البحث مالت الى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لكل العبارات أعلى من المتوسط العام (٣ درجات)، وبديل على إدراك عينة الدراسة لأهمية العضوية التنظيمية في تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض، وقبول الفرض البديل، أي أنه:

يوجد ارتباط معنوي بين العضوية التنظيمية وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

٣- إختبار الفرض الفرعي الثالث ومناقشة نتائجه

لا يوجد ارتباط معنوي بين التشابه التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

جدول (٤) نتائج تحليل الفرض الفرعي الثالث

المتغير التابع تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي	المعنوية	معامل ارتباط "كندال"	المتوسط	عبارات المتغير المستقل الثالث (الولاء التنظيمي)
٤,١١٢٥	.000	.563(**)	٣,٨٨٦٤	أضع رؤية ورسالة وأهداف العمل نصب عيني عند أدائي لمهام عملي
٤,٠٤٤٨	.005	.760(**)	٣,٦٩٠٢	أشعر أن وظيفتي تشبع طموحاتي
٣,٨٠٤٧	.000	.642(**)	٣,٣٤٥٢	تنوافق قيمي مع ثقافة وقيم العمل بالمطار
٣,٩٦٣١	.000	.556(**)	٣,٥٨٢٢	تنسجم أهدافي الشخصية مع أهداف العمل وسياساته
٤,١٧٦٥	.007	.764(**)	٣,٧٨٤٣	ارتبط نفسياً بمكان العمل وأشعر أنني جزء منه
اختبار " ف "		متوسط المربعات	مجموع المربعات	البيان
الانحدار	القيمة	631.641	3158.20 5	الانحدار
الخطأ	452.15 7	1.397	551.795	الخطأ
الخطأ المعياري		R	R ²	معامل التحديد
1.18193		.923	.851	القيمة

** دال إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١

- يوجد ارتباط طردي ذو دلالة معنوية بين التشابه التنظيمي للعاملين كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي، حيث كانت قيمة معامل ارتباط "كندال" دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠١ وتدل على العلاقة الانحدارية بين المتغيرين، حيث عليه كلما زاد التشابه التنظيمي للعاملين زاد مستوى جودة الخدمة.

- توجد علاقة انحدارية بين التشابه التنظيمي للعاملين كأحد أبعاد التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي، حيث كانت قيمة اختبار "ف" 452.157 ذات دالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠١، وتشير إلى أن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة جوهرية ولا تعود إلى الصدفة.

- تشير قيمة معامل التحديد $R^2 = 0.851$ إلى أن التشابه التنظيمي كأحد أبعاد التماثل التنظيمي يفسر تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي بنسبة ٨٥,١٪، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها .

- تشير المتوسطات إلى أن اتجاهات عينة البحث مالت إلى الموافقة، حيث كان المتوسط الوزني لكل العبارات أعلى من المتوسط العام (٣ درجات)، وبديل على إدراك عينة الدراسة لأهمية التشابه التنظيمي في تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض، وقبول الفرض البديل، أي أنه:

يوجد ارتباط معنوي بين التشابه التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

وبإثبات صحة الفروض الفرعية يكون أيضاً تم اثبات صحة الفرض الرئيس، أي:

يوجد ارتباط معنوي بين التماثل التنظيمي وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

الخاتمة

النتائج والتوصيات

أولاً: ملخص النتائج

- أظهرت نتائج الدراسة مدى وعي عملاء المطار الخاضع للبحث بأبعاد التماثل التنظيمي وقد تباينوا في درجة وعيهم لهذه الأبعاد، ف يأتي الاهتمام بجودة الخدمة في مقدمة اهتمام عملاء المطار.
- تتميز أي شركة عن أخرى بالموارد البشرية التي تمتلكها والتي تمتاز بالمعرفة والمهارات والقدرات، ويعد التماثل التنظيمي ذو أهمية بالغة باعتباره أهم المداخل الرئيسية لفهم سلوكيات العاملين داخل الشركة، فالتماثل التنظيمي يعتبر من الوسائل الأساسية والحديثة في السلوك الإداري ومن المواضيع المهمة في السلوك التنظيمي، والذي بدوره له ثلاثة أبعاد هي: الولاء، والعضوية، والتشابه.
- أصبحت المنافسة هي المحدد لمكانة المنظمة سواء على المستوى المحلي أو العالمي ولا تستطيع المنظمات إشباع رغبات عملائها إلا من خلال وجود ميزة تنافسية تجعلها أكثر قدرة عن غيرها في إرضاء عملائها، وقد أدت المنافسة الشديدة بين المنظمات إلى احتياجها إلى عمليات تطوير وتحسين لهذه الخدمات من خلال اتخاذ جودة الخدمة مدخلاً لها.
- التماثل التنظيمي هو إدراك بالتوحد مع الشركة أو الانتماء إليها، حيث يعرف العامل نفسه من خلال الشركة التي يعمل بها، حيث ركز الباحثان على أن التماثل عملية عن طريقها تتوحد أهداف كل من العامل وشركته، وتحددت أبعاد التماثل التنظيمي في: الولاء، العضوية والتشابه.
- جودة الخدمة هي ذلك الأسلوب الذي يهدف إلى التعاون والمشاركة من العاملين كافة في المنظمة بهدف تحسين الخدمات والأنشطة بها؛ مما يحقق رضا المستفيدين من الأنشطة ويحقق أهداف المنظمة ذاتها.
- أوضحت الدراسات إلى أن هناك خمسة أبعاد رئيسة لجودة الخدمة وتشمل: النواحي المادية الملموسة، والاعتمادية، والاستجابة، والأمان، واللباقة.
- بينت نتائج اختبار فروض الدراسة وتحليل نتائجها إلى أنه يوجد ارتباط معنوي بين أبعاد التماثل التنظيمي (الولاء، والعضوية، والتشابه) وبين تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

- أظهر تحليل النتائج إدراك عينة الدراسة أهمية التماثل التنظيمي بأبعاده الثلاثة في تدعيم مستوى جودة الخدمة بميناء القاهرة الجوي.

ثانياً: التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت لها الدراسة الحالية يمكن تقديم بعض التوصيات والتي من شأنها أن تساعد القائمين على إدارة مطار القاهرة الدولي بأهمية التماثل التنظيمي بين العاملين من أجل الارتقاء بمستوى جودة الخدمة المقدمة عند التخطيط المستقبلي فيما يتعلق بمتغيرات الدراسة، ومن هذه التوصيات ما يلي:

١. ضرورة اتباع الأساليب العلمية والمنهجية لاستبقاء العاملين بالمطار من خلال تحفيزهم مادياً ومعنوياً باعتبارهم رأس المال الفكري ومن أهم المصادر الرئيسية لتحقيق الميزة التنافسية للعمل.
٢. ضرورة بناء ثقافة تنظيمية قوية تعمل على زيادة الولاء التنظيمي للعاملين وبما ينعكس على مستوى جودة الخدمات المقدمة.
٣. ضرورة توفير الخدمات التي تحظى بتوقعات العملاء، وذلك من خلال القيام باستطلاع آراء العملاء تجاه مستوى الخدمة وبصفة دورية للوقوف على مستوى جودة الخدمة المرغوب من العملاء.
٤. ضرورة عقد لقاءات دورية مع العاملين لمناقشة مشاكل العمل ومقترحات العاملين لحلها، مع ضرورة تطبيق الصالح منها في الواقع العملي حتى يشعر العاملين أنه يتم الأخذ باقتراحاتهم وأفكارهم مما يشجعهم على تقديم المزيد والاجتهاد في العمل وبالتالي زيادة ولائهم التنظيمي.
٥. ضرورة قيام الإدارة بالتركيز على إتاحة المجال للابتكار والإبداع في العمل، من خلال التعرف على دوافع ورغبات العاملين غير المشبعة، ومن ثم تحفيز العاملين بالربط بين إشباعها وبين ما يقدمونه من أفكار جديدة وإبداعات تساهم في تميز أداء العمل وزيادة الانتماء التنظيمي لديهم.
٦. ضرورة مشاركة الإدارة للعاملين في صنع واتخاذ القرارات الخاصة بمجالات العمل؛ مما يعمل على تدعيم وتقوية الانتماء التنظيمي لدى العاملين لشعورهم بتأثيرهم في العمل.
٧. ضرورة قيام الإدارة بترسيخ مدركات العاملين لمعنى ومفهوم الانتماء التنظيمي من خلال زيادة درجة الاهتمام بإشباع دوافعهم الوظيفية واحتياجاتهم الشخصية والاجتماعية بالشكل الذي يعمل على زيادة تفاؤلهم تجاه مستقبلهم الوظيفي.
٨. ضرورة تطوير خدمات جديدة لعملاء المطار تواكب التغييرات العالمية في معايير خدمة العملاء بالمطارات.

المراجع:
أولاً: المراجع العربية

- أحمد الصرايرة، التماثل التنظيمي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية العامة وعلاقته بإحساسهم بالأمن، مجلة منتدى الأستاذ، المدرسة العليا للأساتذة قسنطينة، العدد ٥ و٦، ٢٠٠٦.
- بن يحيى عمار، التماثل التنظيمي: مقارنة نظرية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، بغداد، المجلد ٤، العدد ١٠، يونيو ٢٠١٧.
- بهجت عطية بهجت راضى وآخرون، ادارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير ادارة الأندية الرياضية المصرية فى ضوء التحولات العالمية المعاصرة، القاهرة: كلية التربية الرياضية، ٢٠٠٢.
- خضير علي فيروز، تأثير الاستغراق الوظيفي في تعزيز نظم المناعة التنظيمية، دراسة تطبيقية في معمل أسمنت النجف الأشرف، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد (١٠)، العدد (٤)، ٢٠١٧.
- جيمس ستوك، لامبرت دوجلاس، الإدارة الاستراتيجية للإمدادات، تعريب سرور علي إبراهيم سرور، الرياض: دار المريخ، ٢٠٠٩.
- سوريا عثمانى مرابط، أبعاد التماثل التنظيمي وعلاقتها بمستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية دراسة ميدانية على المؤسسات الصحية العمومية، بسكرة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، ٢٠١٥.
- علي عبد السلام عبد الدائم، دور التماثل التنظيمي في تطوير رأس مال اجتماعي دراسة تحليلية على عينة من موظفي وزارة الصحة، دائرة صحة بغداد، الكرخ، مجلة الجامعة العراقية، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد ١، العدد ٣٦، ٢٠١٧.
- فاضل راضي غياش الغزالي وصادم كاظم محمد الخزاعي، دور القيادة الروحية في تعزيز التماثل التنظيمي دراسة تحليلية في العنبة العلوية المطهرة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٨، العدد ٤، ٢٠١٦.
- فاضل راضي الغزالي وهاشم فوزي العبادي، التماثل التنظيمي: منظور معاصر في عملية تعزيز وإدراك الهيبة التنظيمية - دراسة تحليلية لعينة من كليات جامعة الكوفة، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد ١٥، العدد ٢، ٢٠١٣.
- فهد منذر فهد مشعل، أثر جودة الخدمات الفندقية على رضا ضيوف فنادق فئة الخمسة نجوم في مدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن: جامعة الزرقاء، ٢٠١٥.
- مأمون الداركة وآخرون، إدارة الجودة الشاملة، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع، ٢٠٠١.
- عبد اللطيف بن ابراهيم بخارى، وحمادة عيد نوار العنتبلى، تطبيقات الجودة الشاملة فى المجال الرياضى، الأسكندرية: منشأة المعارف، ٢٠١٣.

د. شريف محمد يوسف

-
-
- محمد أمين عبد الرحيم، دور القيادة التحويلية في تحقيق التماثل التنظيمي، دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بوسعادة، رسالة ماجستير، جامعة محمد بوضياف المميلة، ٢٠١٨.
 - محمد سالم، قياس جودة الخدمات المقدمة من اللجنة الطبية، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات والبحوث الإحصائية، جامعة القاهرة، ٢٠١٧.
 - محمد سيد أحمد عبد المتعال، أشرف السيد عبد الباري، إدارة اللوجيستيات، ممارسات واستراتيجيات التميز، القاهرة: دار الوسام للطباعة والنشر، ٢٠١٩.
 - محمود أحمد حمادي شعلان، قياس الفجوة في جودة الخدمات في قطاع تجارة التجزئة وتأثيرها على رضا العملاء – دراسة حالة، رسالة دكتوراة مهنية في الضبط الإحصائي وتوكيد الجودة، جامعة القاهرة، ٢٠١٧.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Feride Eskin Bacaksiz & all, The Relationships between Organizational Identification, Job Performance, and Job Crafting: A Study Among Nurses, International Journal of Caring Sciences, Vol. (10), No. (01), 2017.
- Islam Minhajul , The Impact of Employees Empowerments on Employee satisfaction & Quality Service, Bangladesh in Enterprises Financial from Evidence 2016,17(2).
- Jonathan lee, Janghyuk lee, & Lowrence Feick ,The Impact Of Switching Cost On The Customer Satisfaction- loyalty Link – Mobile Phone Service In France, 2010.
- Maria Karanika-Murray, & all. Organizational identification, work engagement, and job satisfaction, Nottingham, Journal of Managerial Psychology, Vol. (30), No. (08), 2015.
- Laurent Harmel, “Qualité et engagements de service”, Afnor, 2003.

Organizational Symmetry and its Relationship to Service Quality at Cairo Air Port

Dr. Sherif Mohamed Youssef

dr.sherifmohamed50@gmail.com

Abstract

The concept of organizational symmetry is considered a relatively recent academic in the field of management, as it was imposed by the reality of the dynamic environment surrounding organizations and the increase in fierce competition between organizations, which necessitated the need for companies to adopt policies and mechanisms according to a scientific methodology to respond to these rapid changes, and interest in the issue of organizational symmetry has recently begun to increase due to intense competition in the markets to obtain the largest possible segment of customers, which was called to search for variables and factors that could have an impact on increasing performance levels and what is reflected in the quality of services and products provided to customers; The importance of this study in practice is reflected in the increased awareness of Cairo International Airport management of the importance of organizational symmetry between workers and work at the airport in raising the level of service quality.

The problem of the study can be formulated in: Does the employees' awareness of the importance of organizational similarity with the company in its dimensions (loyalty, membership, and similarity) can have an impact in strengthening the level of service quality at the airport?

The descriptive analytical approach was followed.

The study reached some conclusions and recommendations, which are:

- There was a significant correlation between the dimensions of organizational similarity (loyalty, membership, and similarity) and strengthening the level of service quality at Cairo Airport.
- The need to follow scientific and methodological methods to retain airport employees by motivating them financially and morally as they are the intellectual capital and the source of competitive advantage for work.
- The need to provide services that exceed customers' expectations, by conducting a survey of customers' opinions regarding the level of service on a regular basis to determine the level of service quality desired by customers and

developing new services for airport customers that keep pace with global changes in customer service standards at airports.

Key Words: organizational similarity, organizational loyalty, organizational membership, organizational similarity, service quality, tangible physical aspects of service, reliability, responsiveness, safety, empathy, Cairo airport.