



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية الإدارة والاقتصاد
قسم إدارة الأعمال

تأثير إدارة الحكمة في أبعاد جودة الخدمة بتوسط الإغناء الوظيفي

دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في المنشأة العامة للطيران المدني

أطروحة مقدمة إلى

مجلس كلية الإدارة والاقتصاد/ الجامعة المستنصرية
وهي جزء من متطلبات نيل درجة دكتوراه فلسفة في علوم إدارة
الأعمال

من الطالبة

مها صباح إبراهيم الجبوري

بإشراف

أ. د. أنتظار أحمد الشمري

٢٠١٥ م

بغداد

١٤٣٦ هـ

المستخلص

أستند البحث الحالي إلى تفاعل ثلاثة متغيرات لتشكيل الإطار الفكري والفلسفي متمثلاً بـ (إدارة الحكمة ، والإثراء الوظيفي ، وأبعاد جودة الخدمة). يحاول هذا البحث حث منظمات الخدمة عموماً على إعادة النظر فيما تعتمده في الوقت الحاضر من آليات في صياغة استراتيجياتها وخططها ، وفي صناعة الخدمات المقدمة . وان هذا البحث قد يسهم في توجيه اهتمام المنشأة العامة للطيران المدني إلى النتائج الإيجابية المترتبة على توظيف ما تمتلكه من إدارات حكيمة فاعلة تحقق لها التمييز .

وانطلاقاً من أهمية موضوع البحث ، وأهمية المنشأة العامة للطيران المدني بوصفها قطاعاً حيويّاً مهماً لمواجهة البلاد عموماً ، فقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في إنجاز هذه الأطروحة .

تم تحديد موقع إجراء البحث في (المنشأة العامة للطيران المدني) ، وتم جمع بيانات البحث من (٩٨) مديراً . اعتمد البحث على الاستبانة التي اشتملت على (٧٥) فقرة ، واستعين بـ (المقابلات الشخصية ، والمشاهدات الميدانية ، والوثائق والسجلات الرسمية) كأدوات مساعدة في جمع تلك البيانات.

استخدم البحث أساليب الإحصاء الوصفي كـ (الوسط الحسابي ، والانحراف المعياري) في تحديد قوة متغيرات البحث ، وأساليب الإحصاء الاستدلالي اللامعلمية كـ (معامل ارتباط الرتب لسبيرمان) لاختبار فرضياته .

وخرج البحث باستنتاجات فكرية نظرية وأخرى تطبيقية شخّصت حقيقة واقع متغيرات البحث في بيئة التطبيق ، كان أبرزها حاجة المنظمات الخدمية إلى التفكير بمنطق الحكمة وبشكل أكثر من غيرها من المنظمات الصناعية ، إذ ينبغي توجيه أنظار الإدارات العليا للاستشراف باتجاه تطوير الاستراتيجيات التي تعتمدها عن طريق وضع رؤيا لمعالم المستقبل وتصميم الأنشطة الخاصة بما يتلاءم مع الاستعداد له . كما قدم البحث جملة من التوصيات والتي أسفرت عنه الاستنتاجات النظرية والتطبيقية وكان أبرزها العمل على استقطاب الكوادر الكفوءة من القادة الاستراتيجيين الذين يملكون عقلاً استراتيجياً قادراً على التفكير والتبصر والرؤيا المستقبلية ، ليكونوا قادة موجهين نحو حث المنظمات نحو إجراء العديد من التغييرات في أنماط الخدمة .