

الإستهلال

قال تعالى :

(نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَّنْ نَّشَاءُ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ)

صدق الله العظيم

سورة يوسف الآية (76)

الإهداء

بإسم الخالق الذي أضاء الكون بنوره البهي وحده أعبد وله أسجد خاشعاً شاكراً لنعمته

وفضله علي في إتمام هذا المشوار

الي

سراج الأمة المنير وشفيعها البشير النذير محمد (صلى الله عليه وسلم)

الي من اثقلت الجفون سهراً ... وحملت الفؤاد همماً ... وجاهدت الأيام صبراً ...

وشغلت البال فكراً ... ورفعت الأيادي دعاءً ... وأيقنت بالله أملاً ...

أغلي الغوالي وأحب الأحباب ... ملحمة الحب والعمر ...

أمي العزيزة الغالية

الي قدوتي ومعلمي ... مثلي الاعلي في الحياة ... منبت الخير والتضحية والإثار

من حملت اسمك بكل فخر ... من افتقده منذ الصغر ... من اودعني لله

والذي رحمه الله

الي اقرب الناس الي نفسي ... ملاذي وملجئي ... إليك ملهمتي

الي صغيري ... قرة عيني ونبض فؤادي ... إبن الحبيب (عبدالله)

ورود المحبة ... وينايع الوفاء ... الي من رافقوني في السراء والضراء الي أصدق الأصحاب

... إختي الغالية (فاطمة) وأخواني الأعزاء

أهديكم بحثي المتواضع .

الشكر والعرفان

الشكر أولاً وأخيراً لله رب العالمين الذي أنعم علينا بنعمة العلم تفضلاً منه

أتقدم بأسمى آيات الشكر وعظيم الامتنان والتقدير

إلى صرح العلم والمعرفة جامعة البحر الأحمر

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة ...

إلى الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة ...

إلى أساتذتنا الأفاضل بقسم اقتصاديات النقل البحري ...

الدكاترة.. بابكر العوض، منجد، عبد الصادق، سلمي النافعاي، محمود، أمجد

وأخص بالشكر والتقدير

د.ندي جيلاني علي التشجيع والتحفيز ...

د.سلمي عبد المجيد علي التوجيه والمتابعة ...

وأخص بالشكر الجزيل

د. أمين موسي الحاج

علي تفضله وإشرافه علي بحثي المتواضع

الشكر والتقدير للأعضاء في كلية الدراسات العليا د.معتصم و الأخ عوض

إلى من أعانني من غير من ولا أذي صديقي وأخي التهامي عبد المنعم الطاهر

إلى قائدي ومديري كابتن محمود سيد احمد (حمودة)

جزاكم الله خيراً

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر جودة الخدمات البحرية في ميناء بورتسودان على رضا العملاء، وذلك عن طريق تقديم إطار نظري يوضح كافة المفاهيم المتعلقة الجودة الشاملة و بجودة الخدمات ، تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي حيث تم إستخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات على عينة الدراسة، واسترجاعها، حيث تم توزيع (40) استبانة، تم استرجاع (37)، بنسبة استرداد (92.6%) والتي شكلت عينة الدراسة. إدخال البيانات في الكمبيوتر ومعالجتها إحصائياً باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

عملية التواصل بين الإدارة العامة للعمليات البحرية وعمالئها من قباطنة السفن ضعيفة جدا في مايتعلق بتقييم الخدمة المقدمة لهم بميناء بورتسودان.

يري بعض العملاء بأن هنالك مظاهر تعبر عن جودة الخدمة نسبيا تتمثل في:

- توفير هيئة الموانئ الكثير من التجهيزات والمعدات المتطورة المتعلقة بتقديم الخدمات البحرية مثل نظام التتبع الإلى للسفن (VTS) في برج المراقبة .

- وجود أحدث القاطرات (AZIMUTH STERN) ذات القدرات العالية في تنفيذ المناورات البحرية والتي تساهم بدورها في رفع جودة الخدمة البحرية وتقليل الوقت.

نسبة الرضا عن خدمات القطر والإرشاد والخدمات البحرية الاخرى المقدمة في ميناء بورتسودان(77.7%) وتعتبر جيدة جدا.

وبناء علي النتائج السابقة توصي الدراسة بالاتي:

ضرورة اشراك المتعاملين وكل الجهات ذات المصلحة المرتبطة بأعمال الإدارة البحرية في صياغة الخدمات المقدمة لهم من قبل الإدارة البحرية .

الالتزام الكامل من قبل الادارة العليا في تبني نظم الجودة والتميز المؤسسي كمنهج لتطوير الخدمات البحرية. إقرار برامج تدريب فعالة للكوادر البحرية في الهيئة عموما وبصفة اخص لموظفي برج المراقبة والقاطرات باعتبار أنهم الاقل كفاءة علي حسب تقييم العملاء و ذلك لتحقيق اعلي قدر من الكفاءة.

توصي الدراسة إدارة الهيئة بالعمل علي التقييم المنهجي للخدمات البحرية بصورة دورية، وتطويرها وتحديثها تلبية لحاجات ورغبات عملائها.

Abstract:

The study aimed to assess the impact of the quality of marine services in Port Sudan on customer satisfaction, by presenting a theoretical framework that clarifies all concepts related to the overall quality and the quality of services. The descriptive and analytical approach was followed, whereby the questionnaire was used as a tool to collect data on the study sample and retrieve it. (40) Questionnaires were distributed, (37) were retrieved, with a recovery rate (92.6%), which formed the study sample.

Computer data entry and statistical processing using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS).

The study reached several results, the most important of which are:

The process of communication between the General Administration of Maritime Operations and its captains of ships is very weak in terms of evaluating the service provided to them at Port Sudan Port.

Some customers see that there are aspects that express the relative quality of service, which are:

The Ports Authority provided a lot of advanced equipment and supplies related to providing marine services, such as the Automatic Vessel Tracking System (VTS) in the control tower.

-The presence of the most modern (AZIMUTH STERN) tugs with high capabilities in carrying out naval maneuvers, which in turn contribute to raising the quality of marine service and reducing time.

-The percentage of satisfaction with the towing, extension and other marine services provided at Port Sudan Port (77.7%) is considered very good.

Based on the previous results, the study recommends the following:

The necessity of involving the dealers and all stakeholders associated with the work of the maritime administration in the formulation of services provided to them by the maritime administration.

Full commitment by the top management in adopting quality systems and institutional excellence as an approach to developing marine services.

Approving effective training programs for the marine cadres in the authority in general, and in particular for the employees of the control tower and the tugboats, considering that they are the least efficient according to the evaluation of clients, in order to achieve the highest level of efficiency.

The study recommends that the Authority's management work on the systematic evaluation of marine services periodically, and to develop and update them in order to meet the needs and desires of its customers.

الفهرس

رقم الصفحة	المحتويات
أ	الآية
ب	الإهداء
ج	شكر وعرهان
د	مستخلص الدراسة باللغة العربية
هـ	مستخلص الدراسة باللغة الانجليزية
و - ز	الفهرس
الفصل الأول : أساسيات البحث	
1	المقدمة
2	مشكلة البحث
2	فرضيات البحث
2	اهمية البحث
3	اهداف البحث
3	منهجية البحث
3	حدود البحث
3-4	هيكل البحث
4	الصعوبات التي واجهت الباحث
7- 4	الدراسات السابقة
الفصل الثاني : الإطار النظري	
10-8	المبحث الأول: الخدمة المفهوم والخصائص
24-11	المبحث الثاني: الجودة والجودة الشاملة

28-25	المبحث الثالث: جودة الخدمة
	الفصل الثالث : دراسة الحالة
36 -29	المبحث الأول: الخدمات البحرية وتطورها
44-37	المبحث الثاني: ميناء بورتسودان
56-45	المبحث الثالث: الخدمات البحرية في ميناء بورتسودان
	الفصل الرابع : الدراسة الميدانية
67-57	المبحث الأول: إجراءات الدراسة
81-68	المبحث الثاني: تحليل الاستبانة
83-82	المبحث الثالث: تحليل فرضيات الدراسة ومناقشتها
	الفصل الخامس : الخاتمة
85 -84	النتائج
86	التوصيات
87	الخلاصة
89-88	قائمة المصادر المراجع