

# The use of Six Sigma methodology in support of competitiveness

Marwa Mohamed Abd Elhameed

تمثل هذه الرسالة دراسة ميدانية تم اعتمادها بغرض التعرف علي اثر استخدام منهجية ستة سيجما في دعم القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران سوق النقل الجوي التجاري العالمي. مشكلة الدراسة: وفقا لما قامت به الباحثة من الدراسة استطلاعية لشركة مصر للطيران عن طريق المقابلة الشخصية واستقصاء عينة ميسرة من عملاء ومديري الشركة. وجدت ان هناك قصورا في القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران في سوق النقل الجوي التجاري العالمي. اهداف الدراسة: 1- قياس اثر اتباع شركة مصر للطيران لأكثر من مدخل من المداخل التنافسية علي القدرة التنافسية الحالية للشركة. 2- قياس اثر مستوي جودة خدمات الرحلات الجوية لشركة مصر للطيران علي القدرة التنافسية الحالية للشركة. 3- قياس اثر تطبيق مبادئ منهجية ستة سيجما في دعم القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران. 4- قياس مدي توافر مقومات تطبيق منهجية ستة سيجما بشركة مصر للطيران. 5- عمل نموذج وصفي لاثر تطبيق مبادئ منهجية ستة سيجما في دعم القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران. 6- عمل نموذج مقترح لتطبيق منهجية ستة سيجما بشركة مصر للطيران. اهمية الدراسة: 1- الاهمية العلمية: تعتبر منهجية ستة سيجما من الموضوعات الحديثة النادرة في المكتبة العربية. فهي بمثابة اصدار متطور لفكرة الجودة الشاملة حيث تعمل علي استخدام اغلب الاساليب الادارية والاحصائية والتي اثبتت نجاحا في تطبيقها. بشكل مباشر في مراحل التعريف بالمشكلة والقياس والتحليل والتحسين والرقابة. مما يجعلها تقدم صورة اكثر وضوحا للمشكلات المتعلقة بالجودة والقدرة التنافسية وكيفية تحسينها. 2- الاهمية العملية: 1- تحسين القدرة التنافسية لشركة مصر للطيران مما يدعم بقاءها في السوق ويحسن من حصتها السوقية. 2- تحقيق اعلي مستويات الجودة باقل تكلفة قصور للجودة ممكنة، مما يساهم في تعظيم ربحية الشركة والقيمة المضافة لاصحاب المصلحة. 3- ترسيخ ثقافة ستة سيجما المتمثلة في ترسيخ الجودة ورضا العملاء لدي جميع العاملين بالشركة. 4- مساعدة الشركات المصرية الاخرى العاملة في قطاع انتاج الخدمات وقطاع الصناعة علي تحسين اداء عملياتها من خلال اتباع الخطوات المنهجية. 5- تحسين الصورة الذهنية عن السياحة داخل مصر، من خلال تحسين اداء خدمات شركة مصر للطيران وتحسين الصورة الذهنية عن الشركة. خطة البحث: وتحتوي الرسالة علي الفصول التالية: الفصل الاول: نظرية فلسفية لمنهجية ستة سيجما. الفصل الثاني: تطبيق منهجية ستة سيجما في المنظمات الخدمية. الفصل الثالث: القدرة التنافسية لقطاع النقل الجوي التجاري في القرن الحادي والعشرين. الفصل الرابع: المكانة التنافسية لشركة مصر للطيران في سوق النقل الجوي التجاري العالمي. الفصل الخامس: امكانية تطبيق منهجية ستة سيجما بشركة مصر للطيران. الفصل السادس: نتائج وتوصيات البحث.