

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى :

((أفمن يمشي مُكَبًّا على
وجهه أهدى أَمَّن يمشي سوياً
على صراط مستقيم))

صدق الله العظيم

(سورة تبارك - الآية 22)

الإهداء

إلى روح أمي وأبي ..
إلى الأخوان الأعزاء ..

أهدي ثمرة هذا الجهد
المتواضع

والله أسأل أن ينفع به

شكر وعرفان

قال رسول الله (ص)
((من لا يشكر الناس لا يشكر الله))

الشكر المجزول والثناء الموصول إلى ذلك المعين المتدفق عطاءً الذي إستقينا منه وما زلنا ..

أستاذي الجليل الأستاذ الفاتح محمد سعيد كان له الفضل من بعد الله في إتمام هذا العمل المتواضع والذي لم ييخل علينا بملاحظة ولم يدخر وسعاً ولا جهداً ولا وقتاً في تبصيرنا بمواطن الخلل وأماكن الزلل وكل ما يتعلق بفنون البحث ومنهجيته إلى أن خرج هذا البحث بصورته هذه . ونسأل الله أن يبارك في عمره وعمله فهو خير حافظ وهو أرحم الراحمين .

والشكر الجزيل كذلك لشركة الخطوط الجوية القطرية والعاملين فيها وعلى رأسهم الرئيس التنفيذي السيد / أكبر الباكر ، ولمن قام بتوفير إحتياجاتنا من المعلومات اللازمة والشكر الموصول أيضاً للأستاذ والأخ / صلاح خوجلي الذي تفضل بطباعة هذا البحث وساعد فيه .

المحتويات

أولاً : فهرس الموضوعات :

الصفحة	الموضوع
أ	آية قرآنية
ب	الإهداء
ج	شكر وعرفان
د - هـ	أولاً : فهرس الموضوعات
و	ثانياً : فهرس الجداول
ز	ثالثاً : فهرس الأشكال
ح - ط	ملخص البحث باللغة العربية
ي - ك	ملخص البحث باللغة الإنجليزية
1	المقدمة
2 - 5	خطة إعداد البحث
6 - 11	الباب الأول : الإطار النظري
12 - 18	الفصل الأول : النظريات المفسرة للعولمة
	الفصل الثاني : نظريات ومفاهيم التسويق
19 - 24	الباب الثاني : تاريخ الخطوط الجوية القطرية
25 - 28	الفصل الأول : الخلفية التاريخية للخطوط الجوية القطرية
29 - 35	الفصل الثاني : التطور الإداري
36 - 38	الفصل الثالث : التطور التقني للخطوط الجوية القطرية
39 - 42	الفصل الرابع : برامج التدريب
	الفصل الخامس : الأداء المالي
43 - 44	الباب الثالث : قدرة الخطوط القطرية على المواكبة
45 - 52	الفصل الأول : قدرة الخطوط الجوية القطرية على المواكبة
53 - 57	الفصل الثاني : التطور النوعي والبرامج المستقبلية
58 - 60	الفصل الثالث : دور العوامل غير الإقتصادية في المنافسة
	الفصل الرابع : أهمية التطوير الهيكلي وفرص التكامل والاندماج

الصفحة	الموضوع
78 - 61	الباب الرابع : عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات
	الخلاصة: النتائج والتوصيات
80 - 79	المبحث الاول: النتائج
81	المبحث الثاني: التوصيات
82	المبحث الثالث: توصيات ومقترحات لبحوث مستقبلية
83	الخاتمة
84	مراجع عربية
85	مراجع إنجليزية
	الملاحق

ثانياً : فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
29	جدول رقم (1)
30	جدول رقم (2)
40	جدول رقم (3)
41 - 40	جدول رقم (4)
47	جدول رقم (5)
50	جدول رقم (6)
61	جدول رقم (7)
62	جدول رقم (8)
63	جدول رقم (9)
64	جدول رقم (10)
65	جدول رقم (11)
66	جدول رقم (12)
67	جدول رقم (13)
68	جدول رقم (14)
69	جدول رقم (15)
70	جدول رقم (16)
71	جدول رقم (17)
72	جدول رقم (18)
73	جدول رقم (19)
74	جدول رقم (20)
75	جدول رقم (21)
76	جدول رقم (22)
77	جدول رقم (23)
78	جدول رقم (24)

ثالثاً : فهرس الأشكال :

الصفحة	الشكل
23	شكل رقم (1)
48	شكل رقم (2)
58	شكل رقم (3)
58	شكل رقم (4)

ملخص البحث باللغة العربية

تحديات تسويق خدمات النقل الجوي في ظل العولمة وكيفية التغلب عليها

(دراسة حالة الخطوط الجوية القطرية 1995-2002م)

يتطرق هذا البحث إلى دراسة حالة الخطوط الجوية القطرية للفترة (1995 – 2002 م) حيث مرت الشركة بفترة ضعف وهبوط شديد ثم أعادت تنظيم إدارتها فتطورت وتوسعت في زمن وجيز مما جعلها تواجه المنافسة القوية في ظل العولمة بمستوى إداري وفني عالي مع تقديم خدمات ترضي مختلف أذواق زبائنهم فحققت بذلك توسعاً لم تحققه أية شركة أخرى في منطقة الخليج.

إن خدمات النقل الجوي كانت قبل تطبيق مقتضيات العولمة تتمتع بمزايا وحقوق وحماية أو بحقوق سيادية (حقوق الناقل الوطني) وبظهور العولمة لم تعد هناك فرص للمزايا أو لحقوق الحماية بل أصبح العامل المتحكم في مصير شركات الخطوط الجوية هو عامل التميز والمتمثل في إحترام مواعيد الإقلاع والوصول وتقديم خدمات الضيافة ذات المستوى الرفيع وتطبيق إجراءات السلامة التي يطمئن لها المسافر والمحافظة الشديدة على أمتعة المسافرين . كما يركز البحث على دراسة الخطة الإستراتيجية والرؤى التخطيطية للخطوط الجوية القطرية من حيث أهداف الخطة ووسائلها ووسائطها ومدخلاتها ومعدات القدرات التسويقية والتغلب عليها (دراسة حالة الخطوط الجوية القطرية) بعد الرجوع الى العديد من المراجع العربية والإنجليزية ، بالإضافة للتقارير والأوراق العلمية ، كما تم عمل مسح ميداني غطى (100) من المسافرين على الخطوط الجوية القطرية و (50) من الموظفين العاملين بأقسام الشركة المختلفة و تم تحليل البيانات المستقاة من المسح إحصائياً وتوصلت الدراسة الى اهم النتائج وهي :-

1. ان نوعية وسرعة الطائرات تلعب دوراً هاماً في تكلفة الخطوط الجوية وبالتالي في تحقيق الربحية

2. ان امتلاك ادارة الخطوط القطرية لمجالات السفر الجوي والخدمات الارضية وخدمات الضيافة والقطريه للعطلات بمنحها فرصه عظيمه للمنافسه في عالم العولمه .

كما توصلت الى اهم التوصيات الاتيه :-

1. ضرورة تطوير موقع الخطوط القطرية في الشبكة العنكبوتية حتى تتمكن من جذب الزبائن والمنافسة مع المواقع المشابهة لكبرى شركات الطيران .

2. إن عالم العولمة يحتم على الخطوط القطرية الدخول في صيغة من التكامل أو الاندماج مع خطوط جوية أخرى لها رصيد من الخبرة الممتازة إلا أنها تنقصها الإمكانيات المادية للتطوير مثل الخطوط الجوية السودانية .

ABSTRACT
**Handling of challenges facing Tourist Services Promotion under
Globalization
Case study on Qatar air ways**

This research is covering the case of Qatar Airways for the period (1995-2002) during which the Company has witnessed a very unable management and has witnessed during the same period a radical change in management which led to the development of Qatar Airways and the expansion of its services in a very short time as well as its ability to face the competition with other Air Trave Companies in the Gulf Region under the tough globalization competition .

It has been well known that Air Traveling Services before globalization was given full government protection and support but after globalization such facilities had been abolished and the most determinial factor in trave services has become the standard of services provided such as the accuracy of departure and arrival time as well as the standard of catering services and the full care given to passengers luggage and safety measures applied.

The research has depended on many English and Arabic references as well as many reports and papers related to the topic and a survey has been carried out among 100 of Qatar Airways passengers and 50 of the staff.

The research also concentrated on the strategic plan and the work plan of Qatar Airways along with its ability to compete locally (Gulf Region) as well as internationally and this has been demonstrated by a complete press file on Qatar Airways Services and activities during the years (1995-2002) attached to the research and this will add academic value to the research.

The main important points drivred from the study are as fallows:

- 1 . The Lines speed of airplanes plays and impatanl role in the cost of air lines and fulylling the required profit.

2. Being the owners of the Qatar Airways grand and hospitality Services gives it a competitive chance of Globalization .

The important recommendations :

1. Qatar Airways should take care of the continuous training programmes at the different levels and specialization for the purpose of continuous development of performance .
2. Globalization pushes Qatar Airways towards integration or consolidation, with another airliner with experience and know-how but lacks financial resources such as Sudan Airways.