

أهمية تطبيق الجودة الشاملة في سكك حديد مصر

إعداد

المحاسبة / وفاء محمود إسماعيل

إدارة التخطيط والمتابعة

برئاسة الهيئة القومية لسكك حديد مصر

دبلوم / معهد التخطيط القومي

إشراف

د/ إيمان أحمد الشربيني

خبير أول المحاسبة و المراجعة

مركز دراسات الاستثمار و تخطيط وإدارة المشروعات

عام

2006



إهداء



إلى الفكر المصري الذي أقام على ضفاف النيل منذ أكثر من خمسة آلاف عام
أول حضارة في التاريخ .

والى الفكر العربي الذي انبعث منذ مطالع العصر الاسلامى يبيث العلم و المعرفة
في أفاق العالم ما بين الأندلس واروبا غربا إلى الهند والصين شرقا.

أهدى هذا البحث وأنا على ثقة بأن الفكر المصري والفكر العربي هما جوهرا
أصيلان ولئن ظلا فترة طويلة ينوأن تحت كاهل من ظلمات أحاطتهما بها فترات من
الاستعمار وظروف تاريخية ظالمة فانهما حتى يمساكان بزمام نفسيهما كفيلاان بان
ينفضا عنهما تراب الجهل والتأخر .

وسرعان ما يتلأأ وميض الجوهرا الأصيل ليعلن للعالم أننا كنا ومازلنا أمة تبني
التقدم الحضاري لبني الإنسان .

(أن موعدكم الصبح أليس الصبح بقريب)

" صدق الله العظيم "

"وفاء محمود اسماعيل

القاهرة فى ١٠ يونيو ٢٠٠٦



شكر وتقدير



بعد شكر الله علي فضله ، وحمده علي توفيقه أتقدم بخالص
الشكر والتقدير لكل من ساهم في ظهور هذا العمل المتواضع وأخص بالشكر
الدكتورة / ايمان أحمد الشربيني صاحبة الدور الأكبر في تحديد ملامح هذا
العمل والتي لم تدخر جهدا للوصول بهذا العمل الي ما هو عليه .
كما أتقدم بالشكر الي ادارة وأعضاء هيئة التدريس
بمعهد التخطيط القومي .

ولا يفوتني أن أدعو الله عز وجل التوفيق لهذا العمل ونفع الناس به .

المحتويات

<u>الصفحة</u>	<u>الموضوع</u>
١	أ- المقدمة
٢	ب- أهمية البحث
٢	ج- مشكلة البحث
٢	د- أسلوب البحث
٢	هـ - أهداف البحث
٢	و- محتوى البحث

- المبحث الأول : التعريف بسكك حديد مصر

٣	أولاً: ماهية سكك حديد مصر.
٤-٣	أ- في مجال السكك.
٥	ب - في مجال الوحدات الحكومية.
٦	ج - في مجال الإشارات.

٦	ثانياً: مميزات النقل بالسكك الحديدية.
---	---------------------------------------

- المبحث الثاني : التعريف بالجودة الشاملة

٨	أولاً: ماهية الجودة الشاملة.
٨	ثانياً: ماهية ومبررات قياس جودة الخدمات.
٩	ثالثاً: أبعاد جودة الخدمة.
١١-١٠	رابعاً: قياس الجودة المهنية والإدارة.
١٣-١٢	خامساً: فاعلية القيادة الإدارية.
١٤	سادساً: متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة في الهيئة القومية لسكك حديد مصر .

المبحث الثالث : تحقيق الجودة الشاملة في مجال سكك حديد مصر

٢١-١٥	أولاً: تخفيض تكاليف الخدمة والجودة .
٣٧-٢٩	ثالثاً: تشخيص الجودة مع قياس وتقييم جدوى الاستثمار في مجالات تحسينها
٤٣-٣٨	رابعاً: كيفية تحقيق تحسين الجودة في سكك حديد مصر .
٤٦-٤٤	خامساً: كيفية تفعيل الأداء المالي لسكك حديد مصر .

مقترحات بحثية :

٤٧

- أهم المشاكل التي تواجه السكك الحديدية

٤٧

- مقترحات لحل هذه المشاكل

٤٨

- حلول أخرى

٥٠-٤٩

النتائج والتوصيات

٥١

الخلاصة

٥٢

المراجع

أ. مقدمة

إن مصر قلب العالم العربي النابض ومناطق أمل العالم الإسلامي الممتد بأذن الله في أفاق الأرض قد أختار لها الله أن تكون في مركز متميز وسط عقد ثلاث قارات أوربا وأفريقيا وأسيا وهي بذلك تتمتع بمركز ذي صفة خاصة لوسائل النقل والمواصلات بين أنحاء العالم مما جعلها منذ بدء التاريخ مركزا تجاريا بين الشرق والغرب ويدفعها ذلك إلى أن تأخذ دواما بأسباب التقدم والتطور لوسائل النقل والمواصلات.

ومصر تتمتع بمركز سياحي ممتاز يسنده تاريخ عريق يجذب أنظار العالم أجمع وتدعمه نهضة حديثة تنبعث من أصالة الإنسان المصري التي تدفعه إلى التقدم لكي يؤدي دوره التقليدي في إقامة الحضارات ونشر العلوم والمعرفة وكل ذلك يجذب إلى مصر الزائرين والسائحين من جميع أنحاء العالم.

ولا شك في أن نظرة السائح المقارنة بين وسائل النقل والمواصلات في مختلف البلاد هي من أوائل وأهم العلامات التي تترجم عن المستوى الحضاري لكل من هذه البلاد.

ومن أجل ذلك ومن أجل دعم المركز الاقتصادي للبلاد ومن أجل إقامة الصناعات وبناء صروح الإنتاج التي تركز على وسائل النقل للخدمات فإن النهضة بخطوط السكك الحديدية وتطوير وحداتها ومنشأتها يحقق القدرة الكاملة للنقل السريع لملايين البشر وللملايين الأطنان من المعدات والمهمات والمنتجات تأتي في الصدارة.

لقد تطور النقل تطورا كبيرا خلال العقود الماضية كما لعب دورا هاما في نقل البضائع والركاب على المسافات القصيرة والطويلة.

يعرف النقل بأنه تغيير مكان الأشخاص والسلع من مكان لآخر أو حتى من نقطة إلى نقطة زمنية أخرى بحيث يترتب على هذا التغيير قيمة مضافة (منافع) يتحصل عليها الأشخاص.

أو تزداد بها قيمة السلع المنقولة وتمثل شبكة النقل الشرايين التي يتدفق خلالها النشاط الاقتصادي.

ب - أهمية البحث :

تتبع أهمية البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله ، فلقد أصبحت وظيفة الجودة من أهم وظائف أي هيئة ، وباتت الجودة تمثل المدخل المناسب للتغلب علي معظم التحديات الاقتصادية والاجتماعية التي فرضت علي الهيئات الخدمية في الآونة الأخيرة ، لذلك فهذا البحث ينصب علي تحقيق هدف أساسي هو تطبيق الجودة الشاملة بالهيئة القومية لسكك حديد مصر لتحقيق التوافق بين تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات وتحقيق مستوي متميز من الجودة .

ج - مشكلة البحث :

الاختلالات في اقتصاديات الهيئة وتشغيلها ومراكزها المالية وهو ما يتمثل في اختلال التوازن بين التكاليف والأسعار وقصور الموارد عن تغطية الاستخدامات .

د - أسلوب البحث :

تتطلب طبيعة البحث أتباع الأسلوب المكتبي حيث توصلت الباحثة إلي ما توصل إليه الباحثون الآخرون ومن ثم قامت الباحثة بالتحليل واستخلاص النتائج التي أدت إلي التوصل إلي هذا البحث .

هـ - أهداف البحث :

ينصب هذا البحث علي تحقيق هدف أساسي هو أهمية تطبيق الجودة الشاملة في سكك حديد مصر ومن ثم يهدف هذا البحث إلي تحقيق الأهداف التالية :

- أولاً : التعريف بسكك حديد مصر .
- ثانياً : التعريف بماهية الجودة .
- ثالثاً : أهمية تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة في مجال سكك حديد مصر .

و - محتوى البحث :

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وأهدافه يمكن تقسيم البحث إلي :

- المبحث الأول : التعريف بسكك حديد مصر .
- المبحث الثاني : التعريف بالجودة الشاملة .
- المبحث الثالث : تحقيق الجودة في مجال سكك حديد مصر .