دار المنظومة
DAR ALMANDUMAH
الرواد في قواعد المعلومات العربية

العنوان:	أثر العولمة على تسويق خدمات الطيران: بالتطبيق على شركة الخطوط الجوية السودانية وشركة مارسلاند للطيران في الفترة من 2003 م - 2007 م
المؤلف الرئيسي:	ابراهيم، صفاء محمد طاهر
مؤلفين آخرين:	النعمة، أميرة محمد(مشرف)
التاريخ الميلادي:	2009
موقع:	ام درمان
الصفحات:	1 - 247
رقم MD:	565693
نوع المحتوى:	رسائل جامعية
اللغة:	Arabic
الدرجة العلمية:	رسالة ماجستير
الجامعة:	جامعة أم درمان الاسلامية
الكلية:	كلية العلوم الإدارية
الدولة:	السودان
قواعد المعلومات:	Dissertations
مواضيع:	العولمة ، التسويق، خدمات الطيران، شركة الخطوط الجوية السودانية، شركة مارسلاند
رابط:	http://search.mandumah.com/Record/565693

© 2021 دار المنظومة. جميع الحقوق محفوظة.
هذه المادة متاحة بناء على الإتفاق الموقع مع أصحاب حقوق النشر، علما أن جميع حقوق النشر محفوظة. يمكنك تحميل أو طباعة هذه المادة للاستخدام الشخصي فقط، ويمنع النسخ أو التحويل أو النشر عبر أي وسيلة (مثل مواقع الانترنت أو البريد الالكتروني) دون تصريح خطي من أصحاب حقوق النشر أو دار المنظومة.

جامعة أم درمان الإسلامية

كلية الدراسات العليا

كلية العلوم الإدارية

أثر العولمة على تسويق خدمات الطيران

بالتطبيق على شركة الخطوط الجوية السودانية وشركة مارسلاند للطيران

في الفترة من ٢٠٠٣م – ٢٠٠٧م

رسالة مقدمة لنيل درجة الماجستير

في إدارة الأعمال

إعداد الطالبة : صفاء محمد طاهر إبراهيم

إشراف الدكتورة : أميرة محمد النعمة

١٤٢٩هـ / ٢

فهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الإهداء	أ
شكر وتقدير	ب
فهرس لمحتويات	ج – د–هـ
فهرس الجداول	و
فهرس الأشكال	ز
فهرس الملاحق	ح
مستخلص البحث	ط–ى
Abstract	ك–ل
المقدمة	١
– مشكلة البحث	١
– اهمية البحث	٢
– اهداف البحث	٢
– فروض البحث	٢
– منهج البحث	٣
– أدوات جمع البيانات	٣
– مصادر جمع البيانات	٣
– مجال البحث	٣
– هيكل البحث	٣
الفصل الاول: العولمة	٤
المبحث الاول:ماهية العولمة	٤
–_المعنى اللغوى للعولمة	٥
_تعريف العولمة اصطلاحا	٥
–مفهوم العولمة	٨

النشاة التاريخية للعولمة	١٤
–العوامل والأسباب التى ادت الى ظهور العولمة	١٨
المبحث الثانى : اثار ودلالات العولمة	٢٦
– الاثار على الدول النامية	٢٦
– اثار العولمة المالية	٣٠
اثر العولمة على الوطن العربى	٣٣
المبحث الثالث :سلبيات وايجابيات العولمة	٣٦
–الجوانب السلبية التى تفرزها العولمة	٣٦
– ايجابيات العولمة	٤١
الفصل الثانى : تسويق خدمات الطيران	٤٩
المبحث الاول : التسويق والخدمات	٤٩
–التسويق –المفهوم والتعريف	٤٩
– الخدمات ..التعريف والمجالات	٥٣
–الخصائص الرئيسية للخدمات	٥٨
– اهمية الخدمات	٦٥
– تصنيف الخدمات	٦٧
–مفهوم تسويق الخدمات	٧٣
تسويق خدمات الطيران	٧٧
–المنتجات الخدمية للطيران	٧٩
–انواع الخدمات	٧٩
– خدمات الركاب	٧٩
–خدمات الشحن الجوى	٨٣
–تسعير خدمات الطيران	٨٩
–توزيع خدمات الطيران	٩٦
–ترويج خدمات الطيران	٩٧
المبحث الثانى : الجودة والخدمات	٩٧
– تعريف مفهوم جودة الخدمة	٩٧
–اهمية الجودة	١٠٠
مبررات قياس جودة الخدمة	١٠٥

المبحث الثالث:التسويق الدولى والخدمات	١١١
مفهوم التسويق الدولى	١١١
-اهمية التسويق الدولى	١٠٢
-الفرق بين التسويق الدولى والمحلى	١١٤
-اسباب التوجة الدولى للخدمات	١١٩
اشكال الدخول فى الاسواق الدولية	١٢٤
الفصل الثالث: اثر العولمة على تسويق الخدمات	١٢٨
المبحث الاول:اثر العولمة على عناصر المزيج التسويقى للخدمات	١٢٨
-تعريف المزيج التسويقى	١٢٨
- اسباب الدعوة لمزيج تسويقى خاص بالخدمات	١٢٩
-إعادة تعديل المزيج التسويقى	١٣٠
-الخدمة	١٣١
-السعر	١٣٧
-التوزيع	١٤٩
-الترويج	١٥٨
-الناس	١٧٥
-الدليل المادى	١٧٩
-عملية تقديم الخدمة	١٨٢
المبحث الثانى :اثر العولمة على التسويق الدولى للخدمات	١٨٨
-علاقات الترابط العالمية	١٨٨
-خدمات الانترنت فى مجال التسويق	١٩٠
-تحديات المسوقين العالميين وصعوبات التسويق عبر الانترنت	١٩١
-مقومات نجاح التسويق عبر الانترنت	١٩٤
اهمية الانترنت فى المستقبل	١٩٤
الفصل الرابع :الدراسة الميدانية	**١٩٧**
المبحث الاول:التعريف بشركة الخطوط الجوية السودانية	١٩٧
-التعريف بشركة الخطوط الجوية السودانية	١٩٧
-التعريف بشركة مارسلاند للطيران	٢١٢
المبحث الثانى:اجراءات الدراسة الميدانية	٢١٤

-ادوات جمع البيانات ٢١٥
-مجتمع البحث ٢١٥
-طريقة تحليل البيانات ٢١٥
الخاتمة: النتائج والتوصيات ٢١٧
-النتائج ٢١٧
-التوصيات ٢١٨
-المراجع ٢٢٠
-الملاحق ٢٢٥

فهرس الجداول

رقم الجدول	بيان اسم الجدول	الصفحة
١/١	الاختراعات فى مجال الاتصالات	٢١
٢/٢	تصنيف درجة الملموسية	٥٩
٣/٢	بعض المشاكل الناتجة عن خصائص الخدمات وأساليب معالجتها	٦٦
١/٣	اثر الانترنت فى وظيفة متجر التجزئة	١٥٦
٢/٣	مجالات التعاون والاختلاف بين التسويق والتشغيل	١٨٦
٣/٣	تكنولوجيا المعلومات والتسويق الدولى	١٨٩
١/٤	الاستبانة المستلمة	٢١٥
٢/٤	توزيع المستقصى منهم حسب النوع	٢١٦
٣/٤	توزيع المستقصى منهم حسب المستوى التعليمى	٢١٧
٤/٤	توزيع المستقصى منهم حسب العمر	٢١٧
٥/٤	اثر العولمة على تسويق خدمات الطيران	٢١٨
٦/٤	اثر الانترنت على سهولة الحجز وتاكيدة	٢١٩
٧/٤	اثر اجهزة الانذار على الامن والسلامة بالطائرة	٢١٩
٨/٤	اثر الانترنت على سرعة انهاء الاجراءات على الكاونتر	٢٠٧
٩/٤	اثر العولمة على جودة خدمات الطيران	٢٠٨
١٠/٤	اثر اتفاقيات منظمة التجارة العالميةعلى تحديد الاسعار لخدمات الطيران	٢٠٩
١١/٤	اثر العولمة على تحديد الاسعار لخدمات الطيران	٢١٠
١٢/٤	اثر القنوات الفضائية على الترويج لخدمات الطيران	٢٢٤
١٣/٤	اثر الانترنت على الترويج لخدمات الطيران	٢٢٥
١٤/٤	اثر العولمة على الترويج لخدمات الطيران	٢٢٥
١٥/٤	اثر البريد الالكتروني على توزيع خدمات الطيران	٢٢٧
١٦/٤	اثر العولمة على التوزيع لخدمات الطيران	٢٢٩

فهرس الأشكال

رقم الشكل	بيان اسم الشكل	الصفحة
١/٢	التسويق الخدمي	٧٥
٣/٢	نموذج جودة الخدمة	٩٦
٤/١	الهيكل التنظيمى لشركة الخطوط الجوية السودانية	٢٠٧

الملاحق

رقم الملحق	بيان اسم الملحق	الصفحة
ملحق (١)	خطاب الاستبانه	٢٢٥
ملحق (٢)	الاستبانه	٢٢٦

مستخلص الدراسة

يعد موضوع العولمة وأثرها على تسويق خدمات الطيران من المواضيع الإدارية،الحديثة ،حيث يحظى باهتمام كبير مما أدى إلى ظهور المشكلة موضوع البحث ويمكن صياغتها فى الأسئلة آلاتية:

ماهر اثر العولمة على تسويق خدمات الطيران؟

٢-هل تؤثر العولمة على جودة خدمات الطيران؟

٣-هل تؤثر العولمة على تحديد أسعار خدمات الطيران؟

٤-هل تؤثر العولمة على الترويج لخدمات الطيران؟

٥-هل تؤثر العولمة على التوزيع لخدمات الطيران؟

يهدف هذا البحث إلى دراسة وتحليل اثر العولمة على تسويق خدمات الطيران بالتطبيق على شركتي الخطوط الجوية السودانية، وشركة مارسلاند للطيران.واختبار الفروض التالية:-

١-تؤثر العولمة على جودة خدمات الطيران .

٢- تؤثر العولمة على تحديد أسعار خدمات الطيران.

٣-تؤثر العولمة على الترويج لخدمات الطيران.

٤-تؤثر العولمة على التوزيع لخدمات الطيران.

أجريت الدراسة الميدانية في شركة الخطوط الجوية السودانية وشركة مارسلاند للطيران، حيث شملت عينة عشوائية من مجتمع البحث ،كما اتبعت الدراسة منهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي .

أداة جمع البيانات الأولية الرئيسية التي استخدمت في الدراسة هي الاستبانة والملاحظة الشخصية .

بعد جمع وتصنيف البيانات استخدم التحليل الاحصائى وطريقة الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (*Statistical Pakaga For Social Scienes* (*SPSS*) مربع كاى (س٢) (x) مربع كاى (س٢) (*x2*) *Chi Square* على العلاقات السابقة الذكر من خلال اختبار فروض البحث وتم التوصل الى مجموعة من النتائج من أهمها مايلى :-

أثبتت نتيجة التحليل الاحصائى صحة بعض الفروض وعدم صحة البعض الاخر

وتم التوصل الى مجموعة من النتائج من أهمها مايلى :-

١-ليس هناك اثر واضح للعولمة على جودة خدمات الطيران.

٢- العولمة تؤثر على تحديد أسعار خدمات الطيران .

٣-ليس هناك ارتباط فعال بين العولمة والترويج الجيد لخدمات الطيران.

٤-هناك اثر واضح للعولمة من خلال البريد الالكتروني على توزيع خدمات الطيران .

بناء على نتائج الدراسة خلص الباحث إلى اقتراح التوصيات التالية :

١-التحسين المستمر لجودة خدمات الطيران.

٢-توفير كوادر مدربة ومؤهلة لاستخدام الانترنت ومواكبة التطور العالمي للترويج الجيد لخدمات الطيران .

٣-إزالة المعوقات والصعوبات التي تواجة تسويق وتوزيع خدمات الطيران عبر الانترنت.

٤-ضرورة الاهتمام بنتائج وتوصيات اتفاقيات منظمة التجارة العالمية فى مجال تحديد الأسعار المناسبة لخدمات الطيران .

٥-لنجاح الشركات في تسويق خدمات الطيران عبر الانترنت يجب إنشاء موقع خاص ووضع خطة للعمل وفق مبادىء والسير على أساسها.

Abstract

Globalization and it is effects on service marketing considered one of the modern administrative issues which gained a considerable concern, as a result of which and this study case has come to existence as a result of the previously mentioned facts. The following questions can provide formula for the study:

1 -What sort of effects that Globalization has on a aviation service?

2 - Dose the Globalization affects the quality of aviation service.

3 – Dose the Globalization affects the determination for of price on aviation service?

4- Dose the Globalization affects promotionally on the aviation service?

5- Dose the Globalization affects via distribution of aviation services?

This study aims at studying and analyzing the Globalization impact on marketing aviation services taking Sudan Air Ways and Mars land aviation Company as examples. Choosing the following hypothesis:

1. *The Globalization has not affects the quality of aviation service.*
2. *The Globalization clearly affects the determinationof the appropriate price for aviation service*
3. *The Globalization has not affects on the promotion of aviation service.*
4. *The Globalization affects on distribution of aviation service.*

The field study was carried out at Sudan Air Ways Company, and Mars land Aviation Company, where random sample was taken from the research community. The research has followed

the case study method and historical method. The primary main tools that have been used for data collection were explanatory, sample observation and interviews.

After collecting and classifying data, the Statistical Analysis and Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Chi Square (x2) were used for the previously mentioned relations through the research hypothesis.

The outcome of statistical analysis has proved that all the research hypotheses were correct, in addition to a group of results such as:

1- *The Globalization has strong impact on quality of aviation service.*
2- *An agreement of world trade organization affects the determination of aviation service.*
3- *There is no effective relation between internet Globalization and the good promotion of aviation service.*
4- *The Globalization has an obvious impact on the distribution of aviation service via Electronic mail.*

According to the study results, the researcher suggests the following recommendation:

1- *The continuous improvements on the quality of aviation service.*
2- *Providing qualified and well-trained cadre that able to use the internet and updating to the globally improvement on the good promotion of aviation service.*
3- *Eradicating the obstacles and difficulties facing the marketing and distributing aviation service via internet.*
4- *The necessity of regarding the world trade. organization results and recommendation in the area of determining the appropriate price of avition service*
5- *In order to assure the success of the companies marketing aviation service via internet, a special site must be designed, preparing a plan for work in accordance with the principles.*

المقدمة

تتناول المقدمة مشكلة البحث،اهمية البحث،الاهمية العلمية ، الأهمية العملية، أهداف البحث، فروض البحث، منهج البحث،ادوات جمع البيانات،مصادر جمع البيانات، مجال البحث وهيكل البحث.

مشكلة البحث :

تسويق الخدمات يختلف عن تسويق السلع، وهذا يعود لحقيقة ان الخدمات من حيث الخواص وطرق الإنتاج والتقديم تختلف عن السلع. كما ان القضايا التي يتناولها المحترفون والعاملون في مجال تسويق الخدمات تضم الشركة ألمؤسسه برمتها من حيث أن المهتمين بالتسويق التقليدي يتناولون جوانب محددة من نشاط المؤسسة أو الشركة .

الفكر التسويقي الحديث كان ظهورة وليدا لتلبية الحاجات الإنسانية بشقيها الملموسة وغير الملموسة ، وقد ركز هذا الفكر بشكل كبير على الخدمات بأنواعها نتيجة التطور الواسع لقطاع الخدمات الذي يعد احد الدعائم الأساسية لتوجه الإدارة ألمعاصره حيث استقطب هذا القطاع في الأقطار المتقدمة الشريحة الواسعة من العاملين في تلك الأقطار إذا ما قورنت بالقطاعات الأخرى.

الخدمات أصبحت تمثل دورا مهما في حياة الفرد والمجتمع وتساهم في رفاهيتهم واستقرارهم ، لذلك شهدت السنوات الأخيرة تطورا كبيرا في مجال تقديم هذه الأنشطة، كما اهتمت الحكومات بلاشراف والرقابة على الخدمات لما لها من اثر فعال على رفاهية الفرد والمجتمع .

للعولمة أبعاد مختلفة وتغيرات متناقضة، وان الانقسام بشأنها لايزال قائما دون طرح البديل المناسب خاصة وأنها امتدت لتشمل مناحي الحياة كافة وكل يفسرها كما يريد.

عولمة التسويق يجب أن تؤدى إلى خلق احتياجات جديدة للمنتجات المتعولمة وليس فقط المنتجات بل ان نمط الحياة الجديد هو ما يتعين تسويقة ، الأمر الذي يعنى إحداث تغيرات اجتماعيه وثقافية لكي تواكب أنماط الحياة التي يتم ترويجها.

تتمثل مشكلة البحث في غياب المفاهيم المتعلقة بالعولمة في تسويق الخدمات، مما يزيد من الصعوبة في تحقيق الأهداف المرسومة. كذلك تتمثل مشكلة البحث في الأسئلة آلاتية:

١-هل تؤثر العولمة على جودة خدمات الطيران ؟

٢-هل تؤثر العولمة على تحديد الأسعار لخدمات الطيران ؟

٣-هل تؤثر العولمة على الترويج لخدمات الطيران ؟

٤- هل تؤثر العولمة على التوزيع لخدمات الطيران ؟

أهمية البحث:-

تستمد هذه الدراسة أهميتها الاقتصادية والإدارية وأثار العولمة التي تجتاح العالم والتي تفرض على شركات الطيران في المجتمع السوداني تغيير أساليبها التقليدية وتطبق مفاهيم إدارية حديثة لتتمكن من تحسين مستوى الإنتاجية والجودة والوصول إلى أهدافها بكفاءة وفعالية.

الأهمية العلمية :

استفادة الباحثين من هذا المفهوم الادارى الحديث والحيوي .

الأهمية العملية:

استفادة العاملين في هذا المجال .

أهداف البحث :

يهدف البحث إلى محاولة التعرف على الاتى :

١- معرفة تأثير العولمة على تسويق خدمات الطيران في شركتي الخطوط الجوية السودانية وشركة مارسلاند للطيران .

٢-طرح مجموعة من التوصيات والاقتراحات لشركات الطيران .

٣- التأكد من صحة الفروض.

فروض البحث :

١-تؤثر العولمة على جودة خدمات الطيران.

٢-تؤثر العولمة على تحديد أسعار خدمات الطيران.

٣-تؤثر العولمة على الترويج لخدمات الطيران.

٤-تؤثر العولمة على التوزيع لخدمات الطيران.

منهج البحث:

منهج دراسة الحالة والمنهج التاريخي.

أدوات جمع البيانات:

الاستبانه والمقابلة.

مصادر جمع البيانات:

مصادر أولية :تشمل البيانات التي تجمع من الميدان .

مصادر ثانوية : الكتب والمراجع ، ومطبوعات الشركة .

مجال البحث :

المجال المكاني : شركة الخطوط الجوية السودانية وشركة مارسلاند للطيران

المجال البشرى: الإدارة الوسطي.

المجال الزماني : ٢٠٠٣-٢٠٠٧ م .

هيكل البحث :

يتضمن هيكل البحث مقدمه وأربعه فصول تحتوى المقدمة على مشكلة البحث ، أهمية البحث ، أهداف البحث، فروض البحث، منهج البحث، أدوات جمع البيانات ، مصادر جمع البيانات، حدود الدراسة ، هيكل البحث. كما يشتمل الفصل الأول العولمة على ثلاثة مباحث، المبحث الأول : ماهية العولمة ، المبحث الثاني : أثار ودلالات العولمة، المبحث الثالث : سلبيات وايجابيات العولمة ، يشمل الفصل الثاني تسويق خدمات الطيران على ثلاثة مباحث المبحث الأول : التسويق والخدمات، المبحث الثاني : ألجوده والخدمات، المبحث الثالث: التسويق الدولي للخدمات، كما يشتمل الفصل الثالث اثر العولمة على تسويق الخدمات على مبحثين، المبحث الأول : اثر العولمة على عناصر المزيج التسويقي للخدمات، المبحث الثاني : اثر العولمة على التسويق الدولي للخدمات، كما يشتمل الفصل الرابع الدراسة الميدانية على مبحثين المبحث الأول: التعريف بشركة الخطوط الجوية السودانية وشركة مارسلاند للطيران ، والمبحث الثاني : تحليل البيانات

الفصل الأول
العولمة

يحتوي هذا الفصل على ثلاثة مباحث،المبحث الأول: ماهية العولمة والمبحث الثاني:آثار ودلالات العولمة والمبحث الثالث: سلبيات وإيجابيات العولمة.

المبحث الأول: ماهية العولمة :

يتناول هذا المبحث المعنى اللغوي للعولمة،تعريف العولمة اصطلاحا،مفهوم العولمة، النشأة التاريخية للعولمة والعوامل والأسباب التي أدت إلى ظهور العولمة.

العولمة مفهوم مراوغ ومتعدد الدلالات، ومختلف المعاني، وعموميةاستخدام المصطلح، تجعل من الصعب إيجاد مفهوم خاص له يتمتع بالقبول الجماهيري شائع الاستخدام والاستعمال، وبالتالي فإن النظرة الذاتية لهذا المفهوم المراوغ لا يجب أن تقتصر على كينونة المصطلح واعتبارها كينونة ذاتية مغلقة، بل يجب أن تتجه إلى طبيعة المصطلح وانفتاحه ، أي بمنطق انفتاحه على الاتجاهات الأخرى ، وتنامي مضمون العولمة مع حركة الفكر وتصاعد الحوار والدراسات عبر الزمن واتجاهات الجغرافيا وتفاعلها مع التاريخ .

العولمة ثمرة طبيعية لرغبة الكيانات الكبرى في التوسع، والسيطرة والهيمنة، وإملاء الإرادة ، وبسط النفوذ، وهي نتيجة منطقية لزيادة احتياجات المشروعات الكبرى إلى أسواق مفتوحة تنمو بشكل دائم ومستمر، ومن ثم فإن أنماط :

- الإنتاج الكبير للمنتجات سواء سلع أو خدمات أو أفكار .
- التسويق الواسع الذي يضمن تصريف كامن الإنتاج .
- التمويل المتوازن الذي يحقق الاستقرار التمويلي للمشروع .
- التوظيف الشامل الذي يستوعب كل طالبي العمل في الاقتصاد .
- كل هذا وغيره قد دفع إلى العولمة ، وتتطلب بشدة من الكيانات الاقتصادية المختلفة سرعة التعولم .من ثم فإن العولمة Globalization كحالة State of Affair تختلف عن التعولم Globalicity كعملية process ، وعلى القابلية للتعولم Globabitity كانبعاث ذاتي للقدرة على الوصول إلى (العولمة)([1]) .

([1]) محسن أحمد الخضيري ، **العولمة مقدمة في فكر واقتصاديات عصر اللادولة** (القاهرة : مجموعة النيل العربية ، ٢٠٠٠م) ص١٥ .

المعنى اللغوي للعولمة :

العولمة اشتقت من كلمة Globe الإنجليزية وهي تعني الكرة والمقصود الكرة الأرضية ومنها جاء اشتقاق Globalization ، وهي لغة (تعني تعميم الشئ وتوسيع دائرته ليشمل العالم كله) أما إسماعيل صبري فيرى العولمة (الترجمة للاسم الإنجليزي لظاهرة Globalization وهي مشتقة من كلمة Globe بمعنى الكرة والمقصود بها الكرة الأرضية أي الكوكب ولذلك يرى أن الصحيح أن تسمى الظاهرة (بالكوكبة) وليست العولمة لأن هذا الاسم ليس من مفرداته فعل صحيح في اللغة العربية ، بينما في المعاجم العربية فعل كوكب يعني جمع أحجاراً ووضع بعضها مع بعض في غير شكل محدد ، ورأى الاحتذاء بالسلف حيث نقلوا فعل ثقف من صقل السيف إلى صقل العقل وادخلوا في اللغة العربية الثقافة بالمعنى المتداول حالياً ، وكذلك في اللغة الفرنسية أن كلمة Globe تعني الكره نفس المعنى في اللغة الإنجليزية لذلك يستخدم الفرنسيون كلمة Globalization . وشاع استخدام العولمة بدلاً عن الكوكبة([١]) .

العولمة لغة : هي تعميم الشئ وتوسيع دائرته ليشمل العالم كله ، ويقال عولم الشئ أي جعله عالمياً([٢]) .

العولمة في دلالتها اللغوية تعني جعل الشئ عالمياً ، بما يعني ذلك جعل العالم كله وكأنه في منظومة واحدة متكاملة وهذا هو المعني الذي حدده المفكرون باللغات الأوربية للعولمة GLOBALIZATION في الإنجليزية والألمانية ، وعبروا عن ذلك بالفرنسية بمصطلح MONDIALISATION ، ووضعت كلمة (العولمة) في اللغة العربية مقابلاً حديثاً للدلالة على هذا المفهوم الجديد([٣]) .

تعريف العولمة اصطلاحاً :

العولمة في اللغات الأوربية المختلفة هي سياسة أو سلوك على المستوى العالمي GLOBALIZATION وفي معنى آخر السياسة الكونية ويقال أيضاً الكوكبة والكوننة

([١]) أمل علي محمد سليمان ، **أثر العولمة على السياسات التسويقية للصناعات التحويلية السودانية** ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، مكتبة جامعة النيلين ، جامعة النيلين،٢٠٠٣،ص٩٧.

([٢]) ممدوح محمود منصور ، **العولمة دراسة في المفهوم والأبعاد** (الإسكندرية:دار الجامعة الجديدة ، ٢٠٠٠م) ص١١

([٣]) محمد صفوت قابل ، **الدول النامية والعولمة** (الإسكندرية : الدار الجامعية ، ٢٠٠٣-٢٠٠٤م) ص١٥ .

وما إلى ذلك، وهي متقاربة مع مصطلح التدويل (INTERNAIONAL) والمقصود بها كل ما هو أممي أو غير قومي([١]) .

تعتبر هذه الكلمة مصطلحاً يدل على مجموعة معان تشكل المفهوم العام الذي يدخل ضمن أساس المعنى الاصطلاحي فهي لا تعني (العالم – العالمية) ولا تعني (العلم – العلمية) بل يأخذ المصطلح بشئ من المعنيين إذ يدخل في مفهوم العولمة (الشمولية) أي العالمية ويرتبط المعنى أيضاً بالثورة العلمية التكنولوجية الشاملة أي بالحركة التنويرية العالمية ، وهنا تبقى ضمن المفهوم الإيجابي للعولمة ، ولكن العولمة تحتوي على بعض الجوانب السلبية الناتجة عن ربط المعنى بالشمولية والتسلط أي تسلط الدول المهيمنة تكنولوجياً أو علمياً حيث ترتبط الكلمة في بعض جوانبها بمفهوم (الإمبريالية) التي هي أعلى مرحلة من مراحل تطور الرأسمال وهيمنته ضمن عالمية الشركات الاحتكارية الكبرى متعددة الجنسيات والتي لا تعرف حدوداً جغرافية . بينما كلمة (عولمة) تبتعد عن المعنى الاشتقاقي الأساس ، ومن هنا يدخل في ضمن مفهومها معاني: الهيمنة الفكرية الثقافية ، شمولية فكر وثقافة وحضارة الآخر الأقوى أي حضارة القوى العظمى المسيطرة المهيمنة اقتصادياً وفكرياً ، وما ينتج عن ذلك من استلاب حضاري يؤدي إلى ربط اقتصادي والعكس ، ومن هنا يكون الربط واضحاً بين مفهوم الإمبريالية كسيطرة عالمية للرأسمال وبين العولمة كسيطرة عالمية للرأسمال والفكر والثقافة معاً . وعلى هذا الأساس تظهر بعض الجوانب السلبية في معنى المصطلح الجديد([٢]) .

تظهر العولمة كمفهوم في أدبيات العلوم الاجتماعية الجارية كأداة تحليلية لوصف عمليات التغير في المجالات المختلفة . ولكن العولمة ليست محض مفهوم مجرد فهي عملية مستمرة ، يمكن ملاحقتها باستخدام مؤشرات كمية وكيفية في المجالات السياسية والاقتصادية والثقافية والاتصال . وإذ أريد الاقتراب من صياغة تعريف شامل للعولمة فلابد من الوضع في الاعتبار ثلاثة عمليات تكشف عن جوهرها. العملية الأولى تتعلق بانتشار المعلومات بحيث تصبح مشاعة لدى جميع الناس ، أن التقدم الذي طرأ على وسائل الاتصالات مع تناقص تكلفتها قد زاد وتيرة تدفق المعلومات ، العملية الثانية تتعلق

([١]) تركي صقر ، **الإعلام العربي وتحديات العولمة** (دمشق : وزارة الثقافة ، ١٩٩٨م) ص١٧٧ .
([٢]) الطيب علي عبد الرحمن ، **العولمة قدر أم اختيار** (الخرطوم : وزارة الثقافة والسياحة ، ٢٠٠٥م) ص٣ .

بتذويب الحدود بين الدول ، العملية الثالثة هي زيادة معدلات التشابه بين الجماعات والمجتمعات والمؤسسات .

يمكن القول أن جوهر عملية العولمة يتمثل في سهولة حركة الناس والمعلومات والسلع بين الدول على النطاق الكوني،والمواد والنشاطات التي تنتشر عبر الحدود يمكن تقسيمها إلى فئات ست وهى[١]:

١/ بضائع وخدمات .

٢/ أفراد .

٣/ أفكار ومعلومات .

٤/ نقود .

٥/ مؤسسات .

٦/ أشكال من السلوك والتطبيقات .

عملية الانتشار هذه تتم من خلال أربعة طرق متداخلة ومترابطة :

١/ من خلال التفاعل الحواري الثنائي الاتجاه عن طريق تقانة الاتصال .

٢/ الاتصال المونولوجي أحادي الاتجاه من خلال الطبقة المتوسطة .

٣/ من خلال المنافسة والمحاكاة .

٤/ من خلال تماثل المؤسسات .

هناك تعريفات متعددة لمصطلح العولمة ، تختلف فيما بينها أما في أساسيات (خاصة بالمستوى والمضمون والأبعاد) أو في فرعيات (خاصة بطرق الصياغة والتعبير)، ويمكن النظر إلى العولمة على أنها ظاهرة تتداخل فيها أمور الاقتصاد والسياسة والثقافة والاجتماع والسلوك ، ويكون الانتماء فيها للعالم كله عبر الحدود السياسية للدول ، وتحدث فيها تحولات على مختلف الصور تؤثر في حياة الإنسان أينما كان ، ويسهم في صنع هذه التحولات المنظمات الدولية للشركات متعددة الجنسيات .

العولمة قضية جدلية وخلافية :

هناك عدة اتجاهات مثارة حول قضية العولمة وهي[٢]

---

(١) امل على محمد سليمان،مرجع سبق ذكرة،ص٩٧

[٢] محمد صفوت قابل ، مرجع سبق ذكره، ص. ص١٨-١٩ .

الاتجاه الأول: يرى أن العولمة هي في الأساس في صالح الدول الأكثر تقدما، وان الدول النامية ستصبح بمثابة الفريسة أو الضحية التي تخطط الدول الأولى لإيقاعها في شباكها استعداد لالتهامها.

الاتجاه الثاني : يرى أن العولمة يمكن أن تحقق مكاسب صافية لجميع دول العالم ، لأن العولمة ستعمل على تنشيط الاقتصاد العالمي من خلال الانتعاش الذي سوف يحدث في اقتصاديات الدول المتقدمة مما يخرجها من حالة الكساد التي تعاني منها من فترى لأخرى منذ بداية عقد السبعينيات ، وهو ما سوف يؤدي إلى انتشار الانتعاش إلى الدول النامية من خلال زيادة طلب الدول المتقدمة على صادرات الدول النامية ، هذا فضلاً عن أن التدفق الحر للسلع والخدمات ورؤوس الأموال دون عقبات أو حواجز سواء كانت جمركية أو غير جمركية .

الاتجاه الثالث : يرى أو يتوقع أن العولمة لن يكتب لها النجاح وأن قطارها لن يصل إلى محطته الأخيرة ، أي أنه لن يصبح نظاماً جديداً يلقي قبولاً عالمياً من جميع الأطراف .

الاتجاه الرابع : يرى أن العولمة ليست خيراً خالصاً ولا شراً محضاً ، إذ أن لها إيجابياتها وفوائدها ولها سلبياتها وأخطارها ، الأمر الذي يتطلب الوقفة الهادئة التي يتم من خلالها الدراسة الجادة والتحليل المتعمق لنتائجها وآثارها المحتملة سواء على مستوى الاقتصاد العالمي ككل أو على مستوى مجموعات الدول المختلفة وفي المدى الطويل والمدى القصير .

مفهوم العولمة :

أصبحت العولمة GLOBALIZATION من أبرز الظواهر في التطور العالمي على جميع المستويات ، الاقتصادي والثقافي والسياسي ، ويظهر الأدب الاقتصادي تبياناً في الآراء حول تحديد مفهومها ، وذلك على النحو التالي([1]) :

ينظر (Waters) إلى العولمة على أنها العمليات الاجتماعية التي يترتب عليها تراجع القيود الجغرافية ، على الرتيبات الثقافية الاجتماعية ويتزايد في نفس الوقت إدراك الأفراد لذلك التراجع .

([1]) عمر صقر ، **العولمة قضايا اقتصادية معاصرة** (القاهرة : الدار الجامعية ، ٢٠٠٠ – ٢٠٠١م) ص . ص ٥-٦

أما (Dunning) فيعتبر العولمة عبارة عن تضاعف الروابط والارتباطات بين المجتمعات والدول بشكل ينظم ويرتب نظام الاقتصاد الحالي ، كما أنها تصف العمليات التي من خلالها تفرز القرارات والأحداث والأنشطة التي تحدث في أحد أجزاء العالم .

بينما يعرف (Cerny) العولمة على أنها مجموعة من الهياكل والعمليات السياسية الاقتصادية ، تتبع من تغير صفات وخصائص السلع والأصول التي تكون أساس الاقتصاد السياسي الدولي .

ينصرف مفهوم العولمة عند(Otsubo)إلى تكامل الإنتاج والتوزيع واستخدام السلع والخدمات بين اقتصاديات دول العالم .

صندوق النقد الدولي عرف العولمة في تقرير (آفاق الاقتصاد العالمي) بأنها (تزايد الاعتماد الاقتصادي المتبادل بين دول العالم بوسائل منها زيادة حجم وتنوع معاملات السلع والخدمات عبر الحدود ، والتدفقات الرأسمالية الدولية ، وكذلك من خلال سرعة ومدى انتشار التكنولوجيا) .

تعكس العولمة عند (Safadi) تقريب الروابط بين هياكل الإنتاج والأسواق المختلفة وتشمل عملياتها على تكثيف الروابط بين الاقتصاديات المختلفة من خلال تدفق السلع والخدمات والاستثمار وعوامل الإنتاج .

ينصرف مفهوم العولمة عند الانكتاد (Unctad)إلى زيادة تفاعل الدول في التجارة العالمية والاستثمار الأجنبي المباشر وأسواق رأس المال ، كما زاد من عمليات العولمة وحفزها التقدم في النقل والاتصالات ، وتحديد وإلغاء القيود على تدفقات رأس المال والتجارة على المستويين المحلي والدولي.[١]

العولمة هي محاولة تشكيل حقيقي لإمبريالية معرفية جديدة تتمثل بنقل الرغبة في الهيمنة والاستحواذ من إطار الدول الوطنية إلى الإطار العالمي . أو هي طور من أطوار الحضارة الإنسانية المعاصرة تتجاوز الدول والقوميات والثقافات الوطنية لتحل بدلاً منها منظومة واحدة.

إذا كان تعريف الإعلام Mas Communication أو الاتصال بالجماهير وفقاً للكاتب البولوني توماس كوبان كلاس هو : عملية النشر والاستقبال الواسع للمعلومات فإن العولمة GLOBALIZATION تعني عملية الإنتاج والتبادل المادي والرمزي على

---

[١] عمر صقر ،مرجع سبق ذكرة ص٦.

مستوى الكوكب . إذن للعولمة مجال أو بعد مكاني أي (جغرافي) يتمثل بالفضاء العالمي (الكوني) برمته . ومجال أو بعد زماني يتمثل بحقبة ما بعد الدولة القومية (أو الوطنية) التي أنجبها العصر الحديث .

يعرف جورج طرابيش العولمة :(بأنها الظاهرة التاريخية لنهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين ، مثلما كانت القومية هي لنهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين) .

يعرف عبد الخالق عبد الله : (بأنها في جوهرها حركة تاريخية وليدة وما زالت قيد التأسيس ، وهي شبيهة بحركة الحداثة التي برزت منذ حوالي ٣٠٠ عام. وتستهدف دمج العالم وتوحيده اقتصادياً وسياسياً وحضارياً)[١]

ترى الناقدة الهندية الأصل (شمايا تاري شاكارا فورتي سبالفو) ان : العولمة في الواقع كلمة تبرئة Alibi لتغطية الأمركة Amaricanization وإذا ما اتهمت أمريكا على أنها القوة المهيمنة في ثلاث وكالات (عبر قومية) رئيسية (صندوق النقد الدولي والبنك الدولي واللجان التي حلت محلها منظمة التجارة الدولية) وإذا ما سميت بالعولمة فإنها تصبح ولسبب وجيه شيئاً حسناً . [٢]

العولمة قناع للرأسمالية ،.. وإن قيل أنها صراع تنافس على الأسواق ، فذلك صحيح ، وإن قيل أنها تسويق عالمي للمنتجات والسلع والأفكار والنماذج فهو صحيح، وإن قيل أنها تعني خلق السوق العالمية أو الكونية الواحدة أو أنها قرية عالمية صغيرة فذاك صحيح ، وإن قيل أن العولمة تعد على سيادة الدولة ، فذاك صحيح ، وإن قيل أن العولمة تصدير لسلبيات الثقافة الغربية والنفايات والحضارة الغربية ، فهو صواب، وإن قيل أن العولمة ضد الأقلمة فذاك صحيح [٣]

العولمة عملية مستمرة يمكن ملاحظتها باستخدام مؤشرات كمية وكيفية في مجالات السياسة والاقتصاد والثقافة ، ولها بعدان هما [٤]

البعد المكاني : وهو بعد الامتداد إلى أنحاء العالم .

---

[١] عمر صقر، مرجع سبق ذكره، ص٦.

[٢] فلاح كاظم المحنا ، **العولمة والجدل الدائر حولها** (عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ٢٠٠٢م) ص . ص: ١٠

[٣] الطيب علي عبد الرحمن ، مرجع سبق ذكره ، ص٥ .

[٤] زكريا طاحون ، **بينات ترهقها العولمة** (القاهرة : مطبعة أولاد علي ، ٢٠٠٣م) ص٣١ .

البعد ألتعمقي في العمليات الكونية : أي أنها تتضمن تعمقاً في مستويات التفاعل ، والاعتماد المتبادل بين الدول والمجتمعات على النطاق الكوني ، والتي تشكل المجتمع العالمي .

عندما يذكر مصطلح العولمة GLOBALIZATION فإنه يجعل الذهن يتجه إلى الكونية ، وإلى وحدة المعمورة ومن ثم فإن المصطلح يعبر عن حاله في تجاوز الحدود الراهنة للدول إلى آفاق أوسع وأرحب تشمل العالم بأسره ، ومن ثم فإن (العولمة) تأخذ جوانب عديدة من بينها ما يلي[١]

١/ حرية حركة السلع والخدمات والأفكار وتبادلها الفوري دون حواجز أو حدود بين الدول ، وهي شاملة حرية نقل واستثمار جميع عوامل الإنتاج من أيدي عاملة ، ورأس مال ، وإدارة وتكنولوجيا ، وأرض أو موارد أرضية قابلة للاستثمار والاستغلال .

٢/ تحول العالم إلى قرية كونية بفعل تيار المعلوماتية Informative أي أن يصبح كل سكانه في حالة معرفة وإحاطة فورية بما يحدث لديهم ، وبما يحدث لدى الآخرين، وبحكم ثورة الاتصالات والتقدم التقني الفائق يمكن لكل منهم التأثير والتأثر في الآخرين وبالآخرين .

٣/ ظهور نفوذ وسطوة الشركات متعددة الجنسيات Multinationals وتلك متعدية الجنسيات (transnationals) وتلك فوق القوميات (supernational) كقوى عالمية فائقة النفوذ والقوة ، تسعى من أجل الهيمنة ، وليس لها ولاء أو انتماء لدولة بعينها، أو لقومية محددة .

٤/ ظهور آليات جديدة مستقلة عن الدولة ، آليات تقوم بوظائف كانت في يوم ما قاصرة على الدول ، وأصبحت الآن بحكم العولمة بعيدة عنها ، وأصبحت بحكم العولمة فاعلة فيها وقائمة عليها ، وكانت هذه الآليات متمحورة حول المنظمات غير الحكومية Non Governmental Organizations .

٥/ ظهور فكرة حقوق الإنسان باعتباره إنسان له الحق في الحياة الكريمة ، بعيداً عن كل صنوف الإكراه والقهر ، وصنوف الاستغلال والضغط ، وصنوف العذاب والتعذيب ، وحقه في الحياة الجديدة التي تتضمن كونه

- إنسان فاعل ومتفاعل مع الكون الذي وجد فيه .

---

[١] محسن احمد الخضيرى، مرجع سبق ذكرة ،ص.ص١٦-١٧

- إنسان حر يستمتع بحريته ويمارسها بدون قيود .
- إنسان مبدع خلاق مبتكر .
- إنسان مدقق واع بقضايا إنسانيته يحافظ عليها ويعيش من أجلها .
- إنسان في كامل وعيه الذاتي ، ووعيه المجتمعي ، ووعيه الكوني .

العولمة في مفهومها العام كما تدل الصياغة اللغوية ذات مضمون ديناميكي يشير إلى عملية مستمرة من التحول والتغير ، فعولمة النظام الاقتصادي أو عولمة النظم السياسية أو العولمة الثقافية ، فإن ذلك يعني تحول كل منها من الإطار القومي ليندمج ويتكامل مع النظم الأخرى في إطار عالمي .

المفهوم الاقتصادي للعولمة :

العولمة الاقتصادية (تعني بشكل عام اندماج أسواق العالم في حقول التجارة والاستثمار المباشر وانتقال الأموال والقوى العاملة والثقافات والتقانة ضمن إطار من رأسمالية حرية الأسواق ، وخضوع العالم لقوى السوق ، مما يؤدي إلى اختراق الحدود القومية وإلى الانحسار الكبير في سيادة الدولة . وأن العنصر الأساسي في هذه الظاهرة هي الشركات الرأسمالية الضخمة متخطية القوميات .

يعتمد (عمرو محي الدين) في تعريف العولمة على دراسته نسبة التغيير في النظام الاقتصادي الدولي الجديد فهو يقرر بأن النظام الاقتصادي الدولي الجديد لم ينشأ فجأة ، ولكنه نما في أحضان النظام القديم وخرج وقد بدأت بذوره الأولى في منتصف الستينات ثم بدأت توجهاته تتضح في السبعينات ، وتسارعت خطواته في الثمانينات بحيث اتضحت خطوطها العامة وملامحها الرئيسية مع بداية التسعينات وهيكل النظام الاقتصادي الدولي الجديد يتسم بعدد من الحضارات والسمات المهمة هي([1]) :

١/ انهيار بريتون وودز (١٩٧١م-١٩٧٣م) بإعلان الولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٧١م وقف تحويل الدولار إلى ذهب .

٢/ عولمة النشاط الإنتاجي .

٣/ عولمة النشاط المالي واندماج أسواق المال .

٤/ تغير مراكز القوى العالمية .

٥/ تغير هيكل الاقتصاد العالمي وسياسات التنمية .

([1]) أمل علي سليمان ، مرجع سبق ذكره ، ص . ص ٩٨-٩٩ .