

## تقييم خدمات الضيافة الجوية المقدمة على متن الخطوط المصرية أحمد علي عوض المعهد العالي للدراسات النوعية بالجيزة

يهدف البحث إلى تقييم مستوى خدمات الضيافة الجوية المقدمة على متن الطائرات، والتعرف على ما يفضله العملاء، ودراسة وتحديد أهم العوامل المؤثرة في مستوى هذه الخدمات والمؤثرة بدورها في درجة إشباع رغبات العملاء وإرضائهم. وقد اشتملت الدراسة على تقييم لكل من خدمات الاستقبال، الأغذية والمشروبات، إجراءات الأمن والسلامة، والترفيه. أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية بين حسن تنظيم العمل لدى طاقم الضيافة وبين معظم العناصر المكونة لخدمات الضيافة الجوية. وكان لخدمة الأغذية والمشروبات أعلى علاقة دالة، وقد أشاد معظم العينة بجودة كل من الاستقبال والتوجيه عند دخول الطائرة ومستوى الراحة أثناء الرحلة ومستوى النظافة العامة (المقاعد والممرات ودورات المياه والوسائد والأغطية)، إلا أن أكثر من نصف العينة يرون أن جودة الأطعمة مُرضية، ولم يشد بجودة المشروبات الساخنة المقدمة في الطائرة سوى ٢٠% فقط من العينة فيما وصفها ٣٤% بغير المُرضية، كما لم يشد بوسائل الترفيه سوى ٢٢,٧% من العينة، أما بالنسبة لتعليمات السلامة والأمن فقد أكد أكثر من ثلثي العينة عدم فهم أو استيعاب تلك التعليمات رغم أهميتها. وخلصت النتائج إلى أن ما يقدم من خدمات على متن الطائرات في شركة مصر للطيران مُرضي، إلا أن مستوى وكفاءة بعض هذه الخدمات في حاجة إلى مزيد من الاهتمام، وقد تم اقتراح عدة توصيات للنهوض بمستوى تلك الخدمات.

### مقدمة:

للخدمات الجوية والتي تقدم خدماتها لما يربو على ١٨ شركة دولية أخرى في مطار القاهرة الدولي حيث تعد منتجات غذائية عالية الجودة وتوفر معدات وأدوات مطابقة للمعايير الدولية وذلك لزوم خدمة الأغذية والمشروبات على متن الطائرات، حيث تبلغ طاقتها المبدئية ٣ آلاف وجبة يوميا (وزارة الطيران المدني، ٢٠٠٧). وتعتبر خدمات الضيافة الجوية من أهم الخدمات التي تقدم للمسافرين على متن الطائرات حيث أنها الخدمة التي يتعامل فيها مقدم الخدمة مع العميل مباشرة، بخلاف موعد الإقلاع والوصول - مثلا - أو استلام الحقائب، والتي لا يكون فيها احتكاك مباشر بين الطرفين، وللضيافة الجوية دور كبير وهام في تقديم الخدمات للمسافر منذ ركوبه الطائرة وحتى وصوله المكان المقصود، كما تعتبر خدمات الضيافة الجوية المبتكرة لدى شركات الطيران من أهم الركائز الرئيسية التي تساهم في نجاحها وتميزها (Kelly, 1993). يعتقد الكثير أن مهنة الضيافة الجوية لا تتعدى تقديم المأكولات والمشروبات للراكب، في حين أنها أعم وأشمل من ذلك حيث تهتم بتقديم كل الخدمات الممكنة المتاحة للراكب داخل الطائرة بداية باستقباله وتوجيهه إلى مقعده ومساعدته في ربط الحزام وإرشاده إلى مخارج الطوارئ وكذلك كيفية استخدام أفتحة الأوكسجين وقوارب النجاة، ثم بعد ذلك الطعام والشراب وتقديم الخدمات الطبية التي يحتاجها الراكب ومحاولة الإجابة عن الأسئلة والاستفسارات وتعريف المسافر أو السائح بالبلد القادم إليه من حيث أمكنة الإقامة والمناطق السياحية والعادات والتقاليد. وللمضيف دور آخر مهم في حالة اختطاف الطائرات وإطفاء الحرائق وإنزال الركاب من الطائرة عن طريق مخارج الطوارئ، كما أن المضيف يعتبر حلقة الوصل بين قائد الطائرة (الكابتن) والراكب، لذا يجب تدريب المضيف الجوي في مجال سيكولوجيا العملاء (Patel & Bouck, 2003). وتجدر الإشارة إلى بعض المصطلحات التي قد يختلف معناها في مجال الفنادق والمطاعم عنه في مجال الفنادق المتحركة مثل مصطلح الكابتن Captain، وهي تطلق في المطاعم على رئيس الخدمة، أما في الطائرة فهي تعني قائد الطائرة أي قمة هرم الهيكل التنظيمي للطائرة، وينطبق ذلك المعنى أيضاً في حالة البواخر السياحية.

تختص صناعة الضيافة والتموين Hospitality and Catering Industry بتزويد العملاء بالعديد من الخدمات وتكون منوطة بتلبية الرغبات المتباينة لمختلف العملاء، ومهما تباينت نوعية الخدمة أو مستوياتها سواء من تقديم وجبة أو مشروب إلى إقامة كاملة بكل مستلزماتها من استقبال ومبيت وتغذية وتسليية فإن الأمر لا يختلف كثيراً من حيث الرغبة في إرضاء توقعات العميل (هويدي، ٢٠٠٨). والضيافة هي تلك الكلمة العربية الواسعة المعنى فهي تعني الاستقبال بقلب مفتوح والترحيب الصادق وتقديم الخدمات المختلفة وكل سبل السلامة والراحة للمضيف، كما أنها تعني السلامة أكثر من كونها خدمات تقدم لضيف، فالمضيف هو ذلك الشخص الذي يقوم بتقديم تلك الخدمات سواء كان هذا المضيف صاحب المنزل أو المضيف الذي يعمل بالطائرة أو الفندق أو المطار أو المطعم. إذ لا تقتصر الضيافة على الفنادق فقط، بل أن هناك أنواعاً أخرى مثل: الضيافة المنزلية، الضيافة الأرضية بالمطارات، الضيافة الجوية على متن الطائرات، الضيافة البحرية على متن السفن والبواخر، الضيافة الرسمية (المراسم)، الضيافة الفندقية بالمطاعم والفنادق والقرى السياحية (عوض و محمود، ٢٠٠٧). ويمثل النقل الجوي اليوم أحد العناصر الأساسية التي يتكون منها المنتج السياحي والتي تؤثر في رضاء السائحين إجمالاً عن الدولة أو المقصد الذي يزوره، وهو ما يتطلب من شركات الطيران العمل على جمع المعلومات التي تتيح لها التعرف على آراء ووجهات نظر عملائهم في جودة الخدمات المقدمة ونقاط القوة والضعف فيها. (Hoda, 2002). تعتبر الفنادق المتحركة والتي منها الطائرات - إضافة إلى البواخر السياحية وقطارات النوم - من وحدات الضيافة، حيث تقدم بها خدمة الأغذية والمشروبات لكل من العملاء والعاملين (Douglas, 2004). وتعتبر شركة مصر للطيران هي الشركة الوطنية المصرية، تأسست في عام ١٩٣٢م بإسم مصر "إيرووركس"، وتحولت في يوليو ٢٠٠٢ إلى شركة قابضة، تضم حتى الآن ٩ من الشركات التابعة، تتمتع جميعها بإشراف وزارة الطيران المدني، ومن هذه الشركات شركة مصر للطيران

والمشروبات في الطائرات من أهم عمليات تشغيل خطوط الطيران، حيث لها دور كبير وهام في جودة الخدمة المقدمة للعملاء، وتحدد الطيبيات بما يوافق كمية الطعام المطلوبة للرحلة، وذلك حسب عدد التذاكر مع الوضع في الاعتبار رغبات الركاب حيث يرفض بعضهم الوجبات والآخر يريد المزيد والثالث يطلب وجبات خاصة (Al Glanzberg, 1990).

وقد اقترح (Morency 1999) خطة لتطوير عملية الإمداد بالوجبات في خطوط الطيران لتقليل التكلفة الناتجة عن الوجبات الزائدة، وذلك من خلال تزويد الطائرات بوجبات نصف مجهزة حتى يمكن استعمالها في حالة قصور في عدد الوجبات بعد معرفة أعداد الركاب بالكامل، كما يؤدي ذلك إلى تجنب الوجبات الزائدة وبالتالي تقليل التكلفة وتحسين الخدمة بالمقارنة بالأداء الحالي. ويتم تزويد الطائرة بالوجبات قبل الإقلاع بساعة، وطبقاً لزمان الرحلة يمكن تحديد الوجبات التي سوف تقدم أثناء الرحلة، خلال ثلاث ساعات: تقدم وجبة واحدة، خلال أربع - ست ساعات: تقدم وجبتين، ويتم التقديم في صينية من البلاستيك بها ملعقة- شوكة-سكين، سكر + ملح + فلفل، تقدم دائما في الأوقات التي ليس فيها قائمة رئيسية (Jonathan and Arun, 2007).

عادة ما يكون الإفطار: في الصباح الباكر ومكوناته خبز مع مربى أو زبد أو سلطة فواكه إضافة إلى القهوة أو الشاي، ويقدم عادة من الساعة السادسة حتى العاشرة صباحاً، أما الغداء: فهو الوجبة الأساسية ويتكون من لحم أو دجاج أو سمك بالأرز أو المكرونة، بالإضافة إلى خضار وخبز، وزبد، وقطعة من الحلوى والمشروب البارد، ثم يقدم الشاي والقهوة حسب الرغبة، ويتكون العشاء: من نفس مكونات الإفطار في الرحلات الطويلة ونفس مكونات الغداء في الرحلات القصيرة (عوض ومحمود، ٢٠٠٧). وتتكون الوجبة المقدمة (وجبة اللحم) من الآتي: كباب حلة + أرز خلطة + خضار سوتيه + حلو (بوننج ديبلومات) + مشروب + سلطة طحينة، كما تتكون (وجبة السمك) من سمك فيليه دبل + أرز زعفران (كرم) + بقية المكونات السابقة. ويتم تغيير قوائم الطعام كل ٣ شهور حسب خضار الموسم، كما تختلف عدد الوجبات طبقاً لزمان الرحلة كما سبق الإشارة إلى ذلك وفي بحث أجرته (Hoda 2002) حول رضاه عملاء مصر للطيران عن الخدمات الجوية فقد أشاد ٤٨% من العملاء بجودة خدمات الأغذية والمشروبات التي تقدمها الشركة بينما ٢٠% ذكروا أنها غير جيدة، وقد أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى خدمات الطعام في الطائرات ومطاعم المطارات. ويؤكد (Douglas 2005) على ضرورة أهمية توزيع وجبات اختيارية وأنواع مختلفة من السندوتشات. وتقدم بعض شركات الطيران وجبات خاصة تناسب الحالات الصحية والعادات الغذائية المختلفة، وعلى سبيل المثال تقدم مصر للطيران لأصحاب الأنظمة الغذائية الخاصة الوجبات التالية:

- \* وجبة ساخنة لمرضى السكري (خالية من السكريات) ووجبة لمن يتبعون أنظمة غذائية خاصة.
- \* وجبة هندوس (خالية من اللحوم والأسماك والبيض ومنتجات الألبان).
- \* وجبة كوشير (خالية من لحوم الخنزير والأرانب والسجق والمحار).
- \* وجبة من المأكولات البحرية.

كما أن مصطلح المضيف Hostel في الفندق أو المطعم يكون متخصصاً فقط في الأغذية والمشروبات أو عمليات الخدمة فقط Food Service، أما المضيف في الطائرة فلا بد أن يكون فندقياً Hotelier، أي يجيد كل الخدمات الفندقية مثل إدارة المكاتب الأمامية Front Office (كالاستقبال والاستعلامات)، خدمة الأغذية والمشروبات Food Service، السلامة والأمن Safety & Security (بما فيها إطفاء الحرائق ومقاومتها)، الإشراف الداخلي Housekeeping، والإسعافات الأولية. (عوض و محمود، ٢٠٠٧). تبدأ خدمات الضيافة الجوية عقب وصول الطاقم إلى المطار ثم صعودهم إلى الطائرة حيث يتجه كل فرد منهم نحو موقعه المحدد له داخل الطائرة إذا كان بالدرجة الأولى أو السياحية، ويراجع كل مضيف القسم المسئول عنه وما فيه من معدات السلامة الجوية مثل سرة النجاة وأجهزة الإطفاء واسطوانات الأوكسجين مع الصمامات ومراجعة حقيبة الإسعافات الأولية. بعد ذلك يقوم برفع تقريره إلى المضيف الأول أو المشرف الجوي في مقدمة الطائرة، ثم يراجع المضيفون الوجبات التي ستقدم إلى الركاب من حيث تطابق العدد والنوعية، وكذلك نشرات السلامة الجوية داخل جيوب الكراسي. وبعد التأكد من أن الكيبينة أصبحت جاهزة لاستقبال الركاب عن طريق أعمال الإشراف الداخلي Housekeeping والتأكد من نظافة الكابينة ودورات المياه يتوزع المضيفون كل حسب موقعه وذلك لمساعدة الركاب على الجلوس في مقاعدهم الصحيحة، ثم صعود الركاب وبعد ذلك تقفل أبواب الطائرة ويقوم المشرف بمخاطبة الركاب للاستعداد للإقلاع الطائرة ثم يقوم بعدها بشرح إجراءات السلامة الجوية وكيفية استعمال أوائها، حيث يقف المضيفون في مواقع محددة داخل الطائرة ويطلبون ذلك عملياً أمام الركاب، ثم يتأكدون بعد ذلك من أن جميع الركاب قد ربطوا الأحزمة وأن المقاعد صارت في الوضع الأفقي وامتنع الجميع عن التدخين استعداداً للإقلاع (Douglas, 2005). بعد الإقلاع يبدأ المضيفون في تقديم خدمات الأغذية والمشروبات (الوجبة مع مشروب بارد) ثم تقديم الشاي والقهوة للركاب والاهتمام بالأطفال وتقديم الخدمات الخاصة بهم إذا كانت موجودة، وأثناء تناول الوجبات يتحرك المضيفون بين الركاب لتقديم أي مساعدة، وبعد انتهاء الوجبة يقوم أحد المضيفين بعرض المبيعات الجوية للركاب وفي الغالب تكون منتجات وطنية وعلطور ويكون البيع بالعملات الأجنبية وهي مصدر مهم للحصول على العملات الصعبة كما يعتبر أيضاً لتسليّة الركاب، وقبل عملية الهبوط يقوم المشرف بمخاطبة الركاب لربط الأحزمة وعدم استعمال أجهزة المحمول وذلك استعداداً للهبوط ويعطيهم بعض المعلومات عن حالة الطقس خارج الطائرة ويتمنى لهم الإقامة الطيبة وتكرار السفر على طائرات الشركة مرة أخرى، وبعد الهبوط وتوقف الطائرة تماماً تفتح الأبواب لنزول الركاب ويقف أحد المضيفين عند باب الطائرة لتوديع الركاب كما استقبلهم ثم يقوم المضيف بمراجعة الكيبينة لرحلة العودة والقيام بكل الأعمال السابقة مرة أخرى (Berkley and Ala, 2001). وبصفة عامة تتوقف نوعية الخدمات المقدمة في الضيافة الجوية على عدة عوامل منها زمن الرحلة، توقيت الرحلة (صباحاً أم مساءً)، ودرجة السفر (أولى أم سياحية) ونوعية الركاب، ومستوى مقدمي هذه الخدمات (Patel and Bouck, 2003). تعتبر عملية الإمداد والتموين بالأغذية

إعداد عدة توصيات من شأنها الوصول إلى الارتقاء بمستوى تلك الخدمات في خطوط الطيران بصفة عامة.

منهجية وأدوات البحث:

تم اختيار الشركة القابضة لمصر للطيران حيث أنها شركة الطيران الوطنية بمصر ويتبعها عدة شركات منها شركة مصر للطيران للخدمات الجوية، وبعد عدة رحلات على متن الخطوط الجوية التابعة للشركة تم عمل التصور الكامل للبحث، واعتمدت الدراسة على استبيان تم إعداده وتصميمه من خلال مراجعة الدراسات السابقة المنشورة والمتاحة، ثم عرضها على مجموعة من المحكمين للحكم على صلاحيتها وسلامة الأسئلة من حيث الصياغة، ومستوى الارتباط بينها وبين أهداف الدراسة، وقد وزع هذا الاستبيان على عينة عشوائية من المسافرين من الخرطوم إلى القاهرة على إحدى الرحلات المنتظمة لمصر للطيران خلال شهر يوليو ٢٠٠٧، إضافة إلى مشاهدة الباحث. وقد بلغ حجم العينة مائة وخمسين راكبا.

وقد تضمن الاستبيان ثلاثين سؤالاً تغطي موضوعات مثل:

- معلومات عامة خاصة بالأشخاص الذين تمت مقابلتهم (العينة).
- الأسباب الرئيسية لاختيار شركة مصر للطيران.
- جودة الأطعمة والمشروبات المقدمة، وكفاية كميتها.
- اختيار الطعام (نوع القائمة).
- جودة عمليات الخدمة.
- تعليمات السلامة والأمن.
- الاستقبال والتوجيه والإرشاد ومساعدة طاقم الضيافة للركاب في الجنوس على مقاعدهم وربط الأحزمة.
- الاستجابة للرد على العملاء في استعلاماتهم.
- نظافة ممرات ومقاعد الطائرة ودورات المياه.
- بالإضافة لذلك فقد تم تخصيص أحد الأسئلة لبحث اقتراحات العملاء بخصوص تحسين خدمة الضيافة الجوية.

النتائج:

يوضح جدول (١): توصيف عينة الدراسة طبقاً للجنس والجنسية والمرحلة العمرية. ويتضح من الجدول أن عدد الذكور كان ضعف الإناث، وكان نصف العينة تقريبا من المصريين والنصف الآخر من السودانيين، أما بالنسبة للمراحل العمرية فقد كانت أعلى نسبة من المرحلة العمرية (٣١ - ٤٠ سنة) تليها (أكبر من ٤٠ سنة) وكانت أقل نسبة للمرحلة العمرية (أقل من ٢٠ سنة).

\* وجبة منخفضة الدهون أو الأملاح لمن يعانون من وظائف القلب أو ارتفاع في ضغط الدم.

\* وجبة أطفال (بها فواكه وخضراوات ولحوم متنوعة وأطعمة سهلة المضغ).

\* وجبة نباتية (خالبة من اللحوم).

على أن يقوم الراكب بطلب وجبته الخاصة أثناء قيامه بالحجز. ولا تقدم الشركة القائمة الاختيارية بنظام الـ Ala cart إلا لدرجة رجال الأعمال فقط. مع العلم بأن الوجبات مطابقة لقواعد الشريعة الإسلامية (وزارة الطيران المدني، ٢٠٠٧). تشكل برامج الترفيه أهمية كبرى للمسافرين وهذا ما أظهرته الدراسة التي قام بها Taylor and Tyler (2000) حيث أكدوا على أهمية إدخال البث التلفزيوني المباشر في الطائرة. وتقدم مصر للطيران بعض الأفلام ولكن في الرحلات الطويلة فقط. وتتفوق بعض الشركات في إضفاء المزيد من وسائل الترفيه والراحة التي قد تتوفر في الغالب على الطائرات الكبيرة عنها في الطائرات الصغيرة. كما أكد Espanol (2007) على ضرورة توفير احتياجات الحالات المرضية المفاجئة ووجود أخصائي إسعافات أولية على متن الطائرات لصعوبة النقل إلى المستشفيات. كما أكد كل من Stephani (2006) و Ahmed (2007) على أهمية خدمات الأغذية والمشروبات على متن الطائرات، وقد ذكر Rodgers (2005) أن هناك قصوراً في البحث العلمي في مجال خدمات الأغذية والمشروبات على خطوط الطيران وأوصى بضرورة الاهتمام بإنتاج وجودة الطعام. ويجب على خطوط الطيران المختلفة أن توفر لعملائها الخدمة الجيدة والإقامة المريحة خلال الرحلة والتغذية المناسبة لرغبات العملاء والملائمة لحالاتهم الصحية، وخاصة في رحلات الطيران الطويلة التي يتم فيها تقديم ثلاث وجبات، كما يجب أن توفر لهم أيضا الترفية والاستجمام والسلامة والأمن (عوض ومحمود، ٢٠٠٧). ولذا كان من الضروري إجراء دراسة حول الخدمات الفندقية المقدمة في هذا النوع من مؤسسات الضيافة.

مما سبق يتضح أننا في حاجة إلى تقييم خدمات الضيافة الجوية المقدمة على متن الطائرات، ولذلك فإننا أمام تساؤل أساسي مؤداه إلى أي مدى تحقق خدمات الضيافة الجوية إشباع رغبات العملاء (من راحة أثناء السفر - تغذية - ترفيه، الشعور بالأمان)؟ وذلك من وجهة نظر العملاء.

الهدف من البحث:

يهدف البحث إلى تحديد درجة رضاء المسافرين على الخطوط المصرية عن خدمات الضيافة الجوية المقدمة لهم، كما استهدف أيضاً

جدول (١): توصيف عينة الدراسة.

الإجمالي	العمر (سنة)								الجنسية	الجنس	
	< ٤٠		٤٠-٢١		٢١-٣٠		> ٣٠				
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%			
٣٤,٦٧	٥٢	٦,٦٧	١٠	١٧,٣٣	٢٦	١٠,٦٧	١٦	-	-	مصري	ذكر
٣٢,٠٠	٤٨	١٤,٠٠	٢١	١٤,٠٠	٢١	٤,٠٠	٦	-	-	سوداني	
٦٦,٦٧	١٠٠	٢٠,٦٧	٣١	٣١,٣٣	٤٧	١٤,٦٧	٢٢	-	-	المجموع	
١٣,٣٣	٢٠	٢,٦٦	٤	٤,٠٠	٦	١,٣٣	٢	٥,٣٣	٨	مصري	أنثى
٢٠,٠٠	٣٠	٤,٦٧	٧	٤,٦٧	٧	١٠,٦٧	١٦	-	-	سوداني	
٣٣,٣٣	٥٠	٧,٣٣	١١	٨,٦٧	١٣	١٢,٠٠	١٨	٥,٣٣	٨	المجموع	
١٠٠	١٥٠	٢٨,٠٠	٤٢	٤٠,٠٠	٦٠	٢٦,٦٧	٤٠	٥,٣٣	٨	الإجمالي	

ويسؤال المسافرين حول الغرض من السفر فإن الإجابات الموضحة في جدول (٢) تبين أن الغرض من السفر بالنسبة لمعظم السودانيين كان للترفيه، إضافة إلى العلاج والتدريب للبعض، أما المصريون ومعظمهم من العاملين بالسودان فكان الغرض هو قضاء الأجازة مع ذويهم وزيارة الأهل.

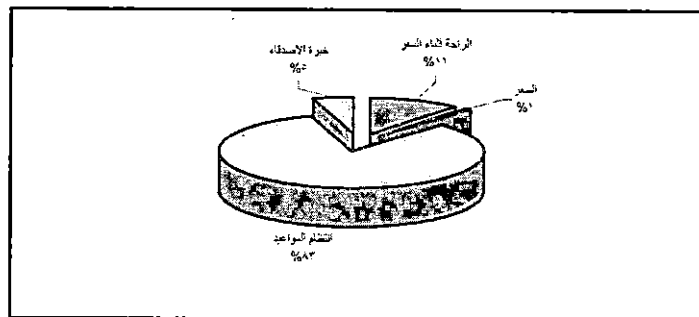
جدول (٢): الغرض من السفر.

الإجمالي	المهنة										الجنسية	الغرض من السفر	
	أعمال حرة*		موظف		طائب		رجل أعمال		أستاذ جامعي				
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	%			
٦,٦٧	١٠	-	-	-	-	-	-	٦,٦٧	١٠	-	-	مصري	ترفيه
٣٣,٣٣	٥٠	٧,٣٣	١١	١,٣٣	٢	١٢,٦٧	١٩	٨,٦٧	١٣	٣,٣٣	٥	سوداني	
٤٠,٠٠	٦٠	٧,٣٣	١١	١,٣٣	٢	١٢,٦٧	١٩	١٥,٣٤	٢٣	٣,٣٣	٥	المجموع	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	مصري	علاج
٦,٦٧	١٠	٦,٦٧	١٠	-	-	-	-	-	-	-	-	سوداني	
٦,٦٧	١٠	٦,٦٧	١٠	-	-	-	-	-	-	-	-	المجموع	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	مصري	تدريب
٢,٦٧	٤	-	-	٢,٦٧	٤	-	-	-	-	-	-	سوداني	
٢,٦٧	٤	-	-	٢,٦٧	٤	-	-	-	-	-	-	المجموع	
٤٥,٣٣	٦٨	١٥,٣٣	٢٣	١٥,٣٣	٢٣	٥,٣٣	٨	٣,٣٣	٥	٦,٠٠	٩	مصري	زيارة الأهل
٥,٣٣	٨	-	-	٦	٩	-	-	-	-	١,٣٣	٢	سوداني	
٥٠,٦٦	٧٦	١٥,٣٣	٢٣	١٩,٣٣	٢٩	٥,٣٣	٨	٣,٣٣	٥	٧,٣٣	١١	المجموع	
١٠٠	١٥٠	٢٩,٣٣	٤٤	٢٣,٣٣	٣٥	١٨,٠٠	٢٧	١٨,٦٧	٢٨	١٠,٦٦	١٦	الإجمالي	

\* أعمال حرة: شملت المهندسين والأطباء والتجار وأصحاب المهن والحرف.

وكما هو مبين في شكل (١) فإن العملاء، ممن سافروا أكثر من مرة، قد قاموا باستخدام مصر للطيران طبقاً لدقة وانتظام المواعيد المعن عنها، وكان

السبب التالي يرجع إلى الراحة أثناء السفر.



شكل (١): رأي العملاء في سبب اختيارهم لشركة مصر للطيران.

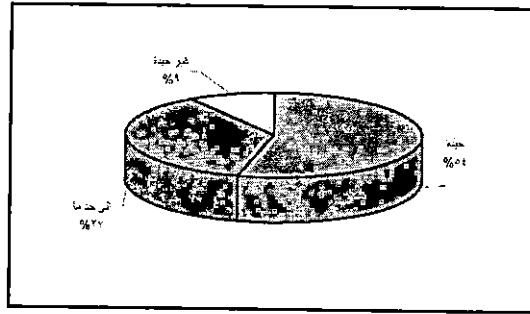
رضاءهم عن معظم الخدمات المقدمة لهم، مما يشير إلى أن ما يقدم من خدمات (بصفة عامة) مرضي عنه بدرجة كافية، إلا أن ذلك لا يعني الكمال، بل دلت النتائج أيضاً على أن هناك بعض القصور في الخدمات

ولمعرفة التقييم العام للضيافة الجوية فانه بالنظر إلى جدول (٣) وشكل (٢) واللذين يعكسان مستوى ما يقدم من خدمات على متن الخطوط الجوية المصرية نجد أن النسب الأعلى من عينة الدراسة قد أبدوا

المقدمة يجب العمل على معالجته حتى نصل إلى أعلى مستوى من جودة الخدمات وبالتالي إرضاء العملاء.

جدول (٣): رأي العملاء في عناصر الضيافة الجوية بالخطوط المصرية.

المجموع		غير مرضي		مرضي		جيد		العنصر
%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد	
١٠٠	١٥٠	-	-	٢٩,٣	٤٤	٧٠,٧	١٠٦	الاستقبال والتوجيه عند دخول الطائرة
١٠٠	١٥٠	-	-	٦٢,٠	٩٣	٣٨,٠	٥٧	معاملة المضيفين عند الاستفسار أو طلب شيء
١٠٠	١٥٠	-	-	٢٤,٧	٣٧	٧٥,٣	١١٣	مستوى الراحة أثناء الرحلة
١٠٠	١٥٠	٤,٦	٧	٥٤,٧	٨٢	٤٠,٧	٦١	جودة الأطعمة المقدمة في الطائرة
١٠٠	١٥٠	٣٤,٠	٥١	٤٦,٠	٦٩	٢٠,٠	٣٠	جودة المشروبات المقدمة في الطائرة
١٠٠	١٥٠	-	-	٣٣,٣	٥٠	٦٦,٧	١٠٠	نظافة الكابينة (المقاعد والممرات ودورات المياه)
١٠٠	١٥٠	-	-	٢,٠	٣	٩٨,٠	١٤٧	نظافة الوسائد والأغطية
١٠٠	١٥٠	٣٤,٧	٥٢	٤٢,٧	٦٤	٢٢,٧	٣٤	وسائل الترفيه أثناء الرحلة
لا يوجد								خدمات الأطفال



شكل (٢): التقييم العام لخدمات الضيافة الجوية على متن الخطوط المصرية.

(إخ). وعلى الرغم من التقييم الجيد لمكونات أو عناصر الضيافة الجوية، والمواقف الإيجابية تجاه تنظيم العمل بين طاقم الضيافة وسرعة الخدمة والاستقبال ومستوى الراحة أثناء الرحلة والنظافة العامة بالطائرة، إلا أنه من ناحية أخرى فإن اقتراحات العملاء الذين تمت مقابلتهم شخصياً أظهرت قصوراً أو تدنياً في مستوى جودة المشروبات الساخنة ووسائل الترفيه وخدمات الأطفال، كما اقترح البعض إضاءة أكثر رومانسية، وبرامج تثقيفية عن بلد المقصد. كما أشار حوالي (٣٨%) من العملاء إلى الحاجة لتطوير الخدمات في الأغذية والوسائد. أما فيما يخص باقتراحات العملاء حول خدمة الأغذية والمشروبات، فقد انضح أن غالبية العملاء (٧٤%) كانوا يأملون في إضافة نوع من الفاكهة إلى الوجبة، وأيضاً تحسين خدمة المشروبات الساخنة بإضافة مشروبات أخرى مع القهوة والشاي، إضافة إلى استخدام أكياس Packets لتحضير المشروبات الساخنة بدلاً من المحضرة سابقاً والمحفوطة في الترمس Thermos bottle حيث يؤدي ذلك إلى تدهور نكهتها. ولمعرفة العلاقة بين رضا العملاء عن جودة خدمات الضيافة الجوية والعناصر التي تقيس تلك الجودة تم إجراء اختبار كاي (جدول: 4).

وباستعراض النتائج الموضحة في (جدول: ٣) نجد أن المسافرين قد أشادوا بجودة كل من الاستقبال والتوجيه عند دخول الطائرة ومستوى الراحة أثناء الرحلة ومستوى النظافة العامة (المقاعد والممرات ودورات المياه والوسائد والأغطية)، إلا أن أكثر من نصف العينة رأوا أن جودة الأطعمة كانت مرضية، ولم يشد بجودة المشروبات المقدمة في الطائرة سوى ٢٠% فقط من العينة بينما وصفها ٣٤% بغير الجيدة، نظراً لتدني مستوى جودة المشروبات الساخنة المحضرة سابقاً والمحفوطة في الترمس Thermos bottle لفترة طويلة حيث يؤدي ذلك إلى تدهور نكهتها. وتتفق هذه النتيجة مع (Hoda (2002 في دراستها حول رضا عملاء مصر للطيران عن الخدمات الجوية حيث أشاد ٤٨% من العملاء بجودة خدمات الأغذية والمشروبات التي تقدمها الشركة بينما ٢٠% ذكروا أنها غير جيدة، وقد أوصت الدراسة بضرورة رفع مستوى خدمات الطعام في الطائرات. وبالنظر إلى جدول (٣) نجد أن أكثر من ثلث العينة يرون أن وسائل الترفيه غير جيدة، حيث تقتصر على الموسيقى والصحف ومبيعات العطور وبعض المعلومات عن درجات الحرارة وارتفاع الطائرة والمسافة والزمن المتبقي إلى بلد المقصد. كما أظهرت نتائج الجدول أيضاً أنه لا يوجد أي من خدمات الأطفال (مثل السندوتشات - المشروبات لعب الأطفال ....

جدول (4): العلاقة بين رضا العملاء عن جودة خدمات الضيافة الجوية التي تقدم على متن الخطوط المصرية والعناصر التي تقيس تلك الجودة.

مستوى الدلالة	درجة الحرية	كا	من أثاروا بجودة الخدمة		المتغير (ن = 100)	
			%	عدد		
0.01	5	130,720	70.7	106	رأي المسافر في الاستقبال	الإقامة
غ.دال 0.01	1	29,680	13.3	20	فهم تعليمات السلامة	
0.01	6	76,053	38.0	57	معاملة طاقم الضيافة	
0.01	5	81,520	75.3	113	مستوى الراحة أثناء الرحلة	
0.01	4	119,133	57.3	86	حسن تنظيم العمل بين الطاقم	
	4	164,467	60.7	91	حسن مظهر طاقم الضيافة	
0.01	5	82,240	36.0	54	مظهر الوجبة	الأغذية والمشروبات
0.01	4	85,800	40.0	60	مذاق الوجبة	
0.01	7	105,680	36.0	54	مكونات الوجبة	
0.01	5	293,280	68.0	102	كفاية الوجبة	
0.01	5	133,520	40.0	60	سرعة الخدمة	
0.01	6	194,587	35.3	53	درجة حرارة الطعام	
0.01	4	164,467	20.0	30	جودة المشروبات المقدمة	
0.01	1	22,815	39.3	59	طريقة التقديم	
0.01	5	256,160	64.7	97	شكل العبوات والصواني	
غ.دال	7	182,267	38.0	57	اختيار الوجبة (Ala Cart)	
غ.دال -	1	17,009	2.0	3	وسائل الترفيه أثناء الرحلة	الترفيه وخدمات الأطفال
	-	-	-	لا يوجد	خدمات الأطفال	

وبالنظر إلى قيم كاً نجد أن المتغيرات الفرعية المكونة لمتغير الإقامة كلها كانت عند مستوى دلالة 0.01، عدا فهم تعليمات السلامة، كما أن المتغيرات الفرعية المكونة لمتغير الأغذية والمشروبات كلها كانت عند مستوى دلالة 0.01، فيما عدا مكونات الوجبة وأيضاً في متغير الترفيه وخدمات الأطفال، ويتضح من الجدول أنه بصفة عامة هناك دلالة قوية وارتباط وثيق بين عناصر الجودة ورضا العملاء عدا فهم تعليمات السلامة وطريقة تقديم الوجبة ووسائل الترفيه أثناء الرحلة وخدمات الأطفال إذ كانت العلاقة غير دالة، ولعل ذلك يعطينا مؤشراً ذا دلالة على أن الشركة تحرص على أن توفر خدمات ذات جودة عالية لعملائها. يجب على خطوط الطيران المختلفة أن توفر لعملائها الخدمة الجيدة والإقامة المريحة خلال الرحلة (عوض ومحمود، 2007)، ويوضح جدول (5) معاملات الارتباط بين التقييم العام لخدمة الإقامة ومكونات تلك الخدمة.

جدول (5): معاملات الارتباط بين التقييم العام لخدمة الإقامة ومكوناتها.

العنصر (ن = 100)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
حسن الاستقبال ومساعدة الركاب في وضع الأمتعة وربط الأحزمة	0.484	0.010
سرعة الخدمة وتلبية الطلبات	0.184	0.024
الاهتمام باستفسارات الركاب والتفاعل معهم	0.384	0.010
حسن تنظيم العمل بين المضيفين	0.628	0.010

بصورة جيدة مثل الاستقبال الجيد ومساعدة الركاب والاهتمام باستفساراتهم والتفاعل معهم وسرعة خدمتهم وتلبية طلباتهم.

وتظهر النتائج الموضحة في جدول (6) مدى العلاقة بين حسن تنظيم العمل لدى طاقم الضيافة وبين أهم العناصر المكونة لخدمات الضيافة الجوية، حيث تبين أن هناك علاقة ذات دلالة معنوية مع هذه العناصر فيما عدا خدمة السلامة والأمن والإسعافات الأولية.

ويتضح من الجدول ارتباط جودة خدمة الإقامة بصورة دالة وإيجابية مع كل من حسن تنظيم العمل بين المضيفين، حسن الاستقبال ومساعدة الركاب في وضع الأمتعة والجلوس وربط الأحزمة، الاهتمام باستفسارات الركاب والتفاعل معهم، وسرعة الخدمة وتلبية الطلبات، بالمعاملات التالية: 0.628، 0.484، 0.384، 0.184، على التوالي. ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن أهم ما يؤدي إلى إرضاء المسافرين عن مستوى الراحة خلال الرحلة هو قيام كل فرد من أفراد طاقم الضيافة بعمله وفي موقعه بصورة جيدة، مما يترتب عليه إتمام بقية العناصر

جدول (٦): معاملات الارتباط بين حسن تنظيم العمل بين طاقم الضيافة والخدمات المنوطة بهم.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الخدمة (ن = ١٥٠)
٠,٠١٠	**٠,٤٣٠	حسن الاستقبال والمساعدة في وضع الأمتعة والجلوس وربط الأحزمة
٠,٠١٠	**٠,٤٩٧	الاهتمام باستفسارات الركاب والتفاعل معهم
٠,٠١٠	**٠,٥٠٣	خدمة الأغذية والمشروبات
٠,٠١٠	**٠,٣١٢	سرعة الخدمة وتلبية الطلبات
٠,٠٩٢ (غ)	٠,١٣٨	إجراءات السلامة والأمن والإسعافات الأولية

ويتضح من الجدول أن هناك علاقة إيجابية أو ارتباطاً بين حسن تنظيم العمل لدى طاقم الضيافة وبين الاستقبال الجيد للمسافرين عند دخولهم إلى كابينة الطائرة، الاهتمام باستفسارات الركاب والتفاعل معهم، جودة خدمة الأغذية والمشروبات، السرعة في تلبية الطلبات ويمكن تفسير ذلك بأن التنظيم والتنسيق الجيد بين فريق العمل (طاقم الضيافة) يؤدي إلى إتمام العمل على أكمل وجه وبأعلى مستوى من جودة الخدمات المقدمة. وقد أظهرت خدمة الأغذية والمشروبات أعلى علاقة (دلالة) حيث أنها قد تهم الركاب وتستغرق أطول وقت من الخدمات داخل الطائرة، وتؤثر في معظم الحواس (الرؤية والتذوق والشم والجو الأسري... الخ)، وقد كانت أقل العناصر دلالة هي خدمة السلامة والأمن والإسعافات الأولية، وربما يرجع ذلك إلى أن تعليمات السلامة لا تلقى الاهتمام الكافي من الركاب في سماعها إضافة إلى أنها لا تستغرق سوى خمس دقائق أو أقل فضلاً عن عدم فهم معظم الركاب لها.

أما عن عملية الإمداد والتأمين بالأغذية والمشروبات في الطائرات فهي أهم عمليات تشغيل خطوط الطيران، حيث لها دور كبير وهام في جودة الخدمة المقدمة للعملاء (Morency, 1999). هذا ويؤكد كل من Stephani (2006) و Ahmed (2007) على أهمية خدمات

الأغذية والمشروبات على متن الطائرات. وقد تم الحكم على جودة خدمة الأغذية والمشروبات من خلال عشرة عناصر، وقد أظهرت النتائج ترتيب أفراد العينة لهذه العناصر، وذلك بحسب الأهمية، حيث جاءت مكونات الوجبة في المقدمة، ثم تواصل الترتيب كما يلي:

- ١- مكونات الوجبة. ٢- مذاق الوجبة. ٣- الكمية التي تكفي الفرد.
  - ٤- مظهر الوجبة. ٥- سرعة الخدمة. ٦- درجة حرارة الطعام.
  - ٧- جودة المشروبات المقدمة مع الوجبة. ٨- سرعة تلبية الطلبات أثناء تناول الوجبة. ٩- طريقة التقديم. ١٠- شكل العبوات والصواني والأدوات.
- وكان آخر وأقل هذه العوامل هو شكل العبوات والصواني. وكان من اقتراحات العملاء تحسين جودة خدمة الأغذية والمشروبات بإضافة فاكهة الموسم إلى الوجبة واستخدام أكياس الشاي والقهوة Packets لتحضير المشروب الساخن بدلاً من المشروب السابق التحضير.

وقد تم إجراء تحليل إحصائي لمصفوفة معاملات الارتباط، حيث اتضح أن هناك علاقة إيجابية بين كل العناصر أو المتغيرات التي تقيس تلك الخدمة كما هو واضح من جدول (7)، وهذا يشير إلى مدى الاتساق الداخلي بين هذه العناصر التي تقيس شيئاً واحداً وهو جودة الأغذية والمشروبات، كما يتضح من الجدول أيضاً ارتباط رضاء العملاء عن جودة خدمة الأغذية والمشروبات بصورة دالة وإيجابية عند مستوى ٠,٠١ مع كل من: كفاية الوجبة، جودة المشروبات، سرعة الخدمة، شكل الوجبة في العبوات والصواني، مذاق الوجبة، درجة حرارة الطعام، مكونات الوجبة، بالمعاملات التالية: ٠,٥٢٩، ٠,٥٣٣، ٠,٤٨٤، ٠,٤٤٥، ٠,٣٩٣، ٠,٣١٢، ٠,٢٨٤، على التوالي. ويمكن تفسير ذلك في ضوء أن كفاية الوجبة وسرعة تقديمها وجودة المشروب الساخن المقدم معها من الأمور الهامة لدى المسافر والذي قد يكون في حاجة إلى الطعام بسبب عناء الوصول إلى المطار وإنهاء إجراءات السفر، كما أن مذاق الطعام ودرجة حرارته وشكل الوجبة (في العبوات والصواني) ومكونات الوجبة من الأمور الحسية الهامة عند تناول الطعام، إضافة إلى أهمية سرعة تلبية الطلبات أثناء تناول الوجبة من مياه شرب وخبز زيادة وخلافه، حيث أظهر هذا العنصر معامل ارتباط ٠,٣١٦ بصورة دالة ومعنوية.

جدول (7): معاملات الارتباط بين التقييم العام لخدمة الأغذية والمشروبات ومكونات تلك الخدمة.

العنصر (ن = ١٥٠)	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
مكونات الوجبة	**٠,٢٨٤	٠,٠١
مذاق الوجبة	**٠,٣٩٣	٠,٠١
كفاية الوجبة	**٠,٥٣٣	٠,٠١
مظهر الوجبة	٠,٠٣٩	٠,٦٣٩ (غ دال)
سرعة الخدمة	**٠,٤٨٤	٠,٠١
درجة حرارة الطعام	**٠,٣١٢	٠,٠١
جودة المشروبات المقدمة مع الوجبة	**٠,٥٢٩	٠,٠١
سرعة تلبية الطلبات أثناء تناول الوجبة	**٠,٣١٦	٠,٠١
طريقة التقديم	٠,١٤٤	٠,٠٨٠ (غ دال)
شكل العبوات والصواني	**٠,٤٤٥	٠,٠١

ببقائه على سطح الماء للحفاظ على درجة حرارة الجسم إلى أن يتم تصعيده على قارب النجاة أو وسائل الإنقاذ الأخرى.

#### التوصيات:

١- يجب تشجيع البحوث في مجال الضيافة الجوية، وقد يضع هذا البحث حجر الأساس ويكون بمثابة نواة لمجموعة من الأبحاث المستقبلية في هذا المجال.

٢- يجب إضافة تدريس الضيافة الجوية بكليات السياحة والفنادق بمصر، سواء كان ذلك في مقرر مستقل أو على الأقل ضمن مقررات الضيافة أو الخدمات السياحية والفندقية.

٣- شرح تعليمات السلامة الجوية على الطائرات بطريقة مفهومة وسهلة، مع ضرورة قيام شركات الطيران بعمل برامج توعية في وسائل الإعلام عن إجراءات السلامة والأمن تكون موجهة إلى راغبي ومعتادي السفر، وتعريف الجمهور بمواقع الانترنت والمصادر التي يقرءون فيها عن جوانب الأمان والسلامة الجوية.

٤- ضرورة زيادة الكمية بالوجبة وزيادة الخبز المقدم لتكون كافية لإشباع الفرد، وكذلك إضافة فاكهة الموسم إلى الوجبة.

٥- الشاي والقهوة يفضل أن تستعمل أكياس Packets ليكون المشروب طازجاً.

٦- يجب الاهتمام بتدريب المضيفين في علوم وصحة الغذاء ومكونات الأغذية، حيث أن معظمهم ينتسبون إلى تخصصات أخرى.

٧- يجب على شركة مصر للطيران إدخال خدمة البيع على متن الطائرات (للأغذية والمشروبات) إقتداءً بالشركات العالمية.

وبالنسبة إلى تعليمات السلامة والأمن فقد أظهرت نتائج الاستبيان أن كثيراً من المسافرين جوا خاصة الذكور منهم لا يدركون أهمية الاستماع إلى تعليمات السلامة، وذلك ربما يعود إلى كثرة ترحالهم جوا وتعودهم على الاستماع إلى هذه التعليمات بطريقة واحدة. وكشفت النتائج أن النساء كن أكثر خوفاً من ركوب الطائرة وأكثر انتباهاً للتعليمات وإرشادات السلامة، وفي حال حدوث أي مطبات هوائية في الطائرات تبدأ مرحلة المراجعة الفورية لتذكر طرق وتعليمات إرشادات السلامة وتذكر اتجاهات مخارج الطوارئ وانتظار سقوط كامات الأوكسجين الصفراء وسرعة النجاة.

وقد أظهرت النتائج أيضاً أن معظم العملاء (٦٣%) يرون أنه ليس هناك أهمية في الاستماع إلى تعليمات السلامة والأمن عند بداية الإقلاع، كما أكد ٧٠% من العينة عدم فهم أو استيعاب تلك التعليمات رغم أهميتها، وقد يرجع ذلك إلى أن تلك التعليمات لا تُعطى الاهتمام الكافي ولا تستغرق سوى خمس دقائق أو أقل، بل إنها قد تؤدي أحيانا إلى حدوث الخوف أو الرعب لبعض المسافرين عند سماعها، حيث أظهر ذلك بعض أفراد العينة.

كما أظهرت النتائج من خلال مشاهدة الباحث أن تعليمات أو إرشادات السلامة تشرح بطريقة روتينية قد لا تؤدي الغرض منها حيث يقوم المضيف بشرح كيفية ارتداء سترة النجاة ولكن الراكب لا يعرف متى تستخدم ولا لماذا تستخدم. فستره النجاة هذه ليست إلا طوق نجاة يتم استخدامها من قبل الراكب في حالة هبوط الطائرة اضطرارياً على سطح الماء، كما أن التقيد بإرشادات السلامة على الطائرة سواءً من خلال العرض المرئي أو تعليمات المضيفين في كيفية ارتداء الستره ومتى يتم ملؤها بالهواء ذو أهمية كبيرة لضمان الحفاظ على سلامة الراكب حين خروجه من الطائرة وكذلك كيفية نزوله في الماء ووضعيه المراجع العربية:

عوض، أحمد علي و محمود، ميرغني (٢٠٠٧): الضيافة الجوية في السودان. دار العلم للنشر والتوزيع، الفيوم.

هويدي، محمود محمود (٢٠٠٨): مدخل إلى دراسة الضيافة. دار الثقافة العربية، القاهرة، ط١، ص ٣١.

وزارة الطيران المدني (٢٠٠٧): دليلك للسفر على متن مصر للطيران. مجلة مصر للطيران، أكتوبر/نوفمبر.

#### المراجع الأجنبية:

Ahmed, H. S. (2007): Competing in Liberal Air Transport Enveromint (The Case of Egypt Air). 3th. International Conference on tourism Future Trends. 27-29 October, Sharm El Sheikh, South Sinai - Egypt.

Al Glanzberg (1990): An Engineer's Approach to Cuisine: or How American Airlines Built a Top-Rated In-Flight Food Service. *Cornell Hospitality Quarterly*; 31, 51-54.

Berkley, B. J. and Ala, M. (2001): Identifying and Controlling Threatening Airline Passengers. *Cornell Hospitality Quarterly*; 42, 6-23.

Douglas, P. (2005): Food and Beverage Service at Airports around the world. *Airline. A Magazine for Airline Executives*. [http://www.subreairlinesolutions.com/ascend/issues/ascend\\_2005\\_issue2.pdf](http://www.subreairlinesolutions.com/ascend/issues/ascend_2005_issue2.pdf)

Espanol, S. H. (2007): Air Ambulance Specialists arranges domestic and International air medical transportation utilizing private, medically equipped, fixed wing aircraft. [http://www.airaasi.com/?vqw=google\\_2007\\_Issue\\_No.1](http://www.airaasi.com/?vqw=google_2007_Issue_No.1)

Hoda, Lotief (2002): Tourist Satisfaction about the Domestic Flight's Services (A Case Study of Egypt-Air Schedule Movement). *Egyptian Journal of Tourism Studies, Vol. 1, No. 1.*

Jonathan, W. and Arun, R. (2007): Creating a Services Niche. Robinson College of Business, Georgia State Univ. [shahab.Khan@eci.gsu.edu](mailto:shahab.Khan@eci.gsu.edu)

Kelly, M. (1993): Control of infection in an international airline. British Airways Health Services, Heathrow Airport Middlesex, UK. *Occupational Medicine*; 43:91-94.

Morency, V. (1999): A Proposal for Improving the Meal Provisioning Process at Canadian Airlines. <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/095961105-10582341>



- Patel, J. and Bouck, E. (2003): Preparing for the Changing World of In-Flight Services. pp10,33. [http://www.sabreairlinesolutions.com/ascend/issues/ascend\\_2003\\_issue2.pdf](http://www.sabreairlinesolutions.com/ascend/issues/ascend_2003_issue2.pdf)
- Rodgers, S. (2005): Selecting a food service system: a review. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. Volume: 17 Issue: 2 Page: 147 - 156
- Stephani, H. (2006): Focus on India, Retailing food and beverage forms the main source of ancillary revenue for airlines around the world. A Magazine for Airline Executives. [http://www.sabreairlinesolutions.com/ascend/issues/ascend\\_2006\\_issue1.pdf](http://www.sabreairlinesolutions.com/ascend/issues/ascend_2006_issue1.pdf)
- Taylor, S. and Tyler, M. (2000): Emotional Labour and Sexual Difference in the Airline Industry. *Work Employment Society*; 14, 77-96.

### Evaluation of In-flight Air Services in Egypt Airline

The research aims at assessing the level of in-flight air services provided on board the aircraft and to identify the customer preferences, studying and identifying the most important factors affecting the level of services and influential role in the degree of customers' satisfaction. The study included assessment of the reception, and food and beverages services; security and safety procedures, and entertainment.

The statistical analysis showed that there was a significant relationship between good organization of staff working and the most of the components of air hospitality services; on the other hand food and beverages service showed the highest relationship.

Most respondents praised the quality of reception, guidance on entering the plane and the level of comfort during the flight and the level of general cleanness such as the seats aisles, toilets, pillows and blankets. More than half of the respondents felt that the quality of food was acceptable to some extent, also no one said that the hot beverage is good except 20% of the sample and 34% described it as not good and 22.7% said that entertainment is good. For the safety and security instructions about two thirds of the sample do not understand these instructions despite their importance.

The results concluded that the services provided on the aircraft board in Egypt Air are satisfactory but the level and efficiency of some services need more attention, many recommendations are suggested to improve services in this type of mobile hotels.