

## قياس تأثير تقديم الخدمات الأرضية بالمطارات على رضا الركاب "بالتطبيق على مطار القاهرة الدولي

نانسي محمد فوزي إسلام السيد حسين شيماء ممدوح عبد الوهاب  
كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

### الملخص

هدفت الدراسة إلي التعرف علي وجهات نظر الركاب "المسافرين" بالمطار وبصفه خاصة ركاب مطار القاهرة الدولي كدراسة حالة وآرائهم المختلفة حول مدي رضاهم عن تقديم الخدمات الأرضية خلال رحلة الراكب داخل المطار وماتشمله تلك الرحلة من خدمات مختلفة منها ما هو متعلق بالإجراءات والوثائق الخاصة بالسفر ومنها بعض الخدمات الترفيهية إلى جانب بعض الخدمات والتسهيلات المقدمة داخل مبنى المطار والتي تقدم وفقاً لطبيعة المسافر والغرض من السفر ومدى تحقيق تلك الخدمات لرضى الركاب وتقييمه لها بالإيجاب او بالسلب حيث أن خدمات المطار تمثل اول خطوات الركاب داخل بلد الزيارة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع عدد 400 استمارة علي الركاب المغادرين والقادمين من خلال مطار القاهرة الدولي. وتم جمع عدد 380 الاستمارات وبفحصهم وجد أن عدد الاستمارات الصالح للتحليل بلغ 320 استمارة بما يمثل نسبة 80% من إجمالي الاستمارات التي تم توزيعها. وقد استخدمت الدراسة برنامج SPSS الإصدار 16 لتحليل البيانات.

وقد أظهرت النتائج وجود بعض القصور في الخدمات المقدمة للركاب خلال رحلتهم داخل مطار القاهرة الدولي وكان نتيجة لذلك عدم إدراجه ضمن أهم التصنيفات العالمية الصادرة عن كلاً من مجلس المطارات العالمي ACI وموقع SKAYTRAX سواء كان في تقييم أفضل المطارات العالمية أو من أفضل المطارات ضمن قارة أفريقيا أو منطقة الشرق الأوسط حيث تتم هذه التقييمات على أساس تقييم آراء الركاب للمطارات حول العالم عن الخدمات المقدمة لهم داخل المطار، بالإضافة إلى طول فترات الإنتظار في المراحل التي يمر بها الركاب خلال رحلته بالمطار وتيسير وتسهيل الإجراءات الخاصة به لإتمام إجراءات رحلته. ونظراً لما يمثله مطار القاهرة من مكانة الصدارة في المطارات المصرية فعندما يتميز في تقديم إحدى الخدمات للركاب فإن ذلك يساعد على إدراجة ضمن قائمة أفضل المطارات العالمية فذلك يعد من أهم العلامات التي تدل على تقدم صناعة الطيران المدني وإزدهار قطاع السياحة في مصر.

كلمات دالة: الخدمات الأرضية بالمطار، مطار القاهرة الدولي، الطيران المدني، النقل الجوي

## مقدمة

يؤدي زيادة الحركة في شركات النقل الجوي إلي تحسين أساطيلها الجوية وشراء المزيد من الطائرات التي تحقق المزيد من نقل الركاب بالآلاف والملايين بما يخدم الحركة السياحية الى العديد من المقاصد. ويقترن النقل الجوي والسياحة بأنشطة أخرى متشابهة تمتد إلي القطاعات الصناعية الكبرى بما فيها صناعة الطائرات وتطوير وسائل الرفاهية المقدمة للمسافرين (حمد الله، 2016).

وتعتبر المطارات هي إحدى العناصر الأساسية لتقديم الخدمات والتسهيلات السياحية. حيث تمثل المطارات نقاط الدخول والخروج - نقاط حدودية - بين بلدان العالم ولذلك فلها أهمية خاصة فيما يختص بالتأمين. وعادة ما تمتلك الدول المطارات، إلا أنه قد تتولى بعض شركات الطيران والتي تتبع القطاع العام أو الخاص مهام إدارة المطارات. فالقطاع السياحي يؤثر في النقل لأن الحركة السياحية يقابلها نمو وتطور في وسائل النقل. كذلك التطور الكبير بالمطارات أدى لنمو وازدهار السياحة. حيث يحتل النقل الجوي المرتبة الرئيسية في حركة السفر بغرض السياحة بين الكثير من دول العالم (كافي، 2009).

وتمثل المطارات وما تقدمه من خدمات متنوعة سواء خدمات أرضية أو خدمات جوية إحدى القطاعات الواعدة والمؤثرة علي التنمية السياحية في مصر والتي يمكن تحقيق الاستفادة المطلوبة منها وتطويرها بشكل أفضل عن طريق تطبيق سياسة السماوات المفتوحة والتي أتت بما يترتب عليها من خدمة أفضل وبأقل تكلفة ممكنة وبما يدفع الشركات الوطنية للطيران إلي التجديد والتطوير حتى تستطيع المنافسة (السيسي، 2003). وتتمثل فكرة السماوات المفتوحة في استخدام المطارات والسماوات كمجال جوي للعبور بين الدول المختلفة علي مستوى العالم خاصة في الدول التي لا تمتلك حركة سياحية كبيرة. وذلك لا يعني مجرد وضع إطار وخطة سريعة لزيادة عدد الأسطول الجوي التجاري المصري وتحديثه ولكنه يشمل حزمة من الإصلاحات المؤسسية بعضها يرتبط بقطاع النقل الجوي ذاته والآخر يرتبط بالإصلاح الكلي للمناخ الاستثماري في مصر (سليمان، 2010).

## النقل الجوي

يعتبر النقل الجوي من أهم وسائل الاتصال بين شعوب دول العالم المتحضر فهو من أكثر الصناعات العالمية تفاعلاً مع التكنولوجيا الحديثة الأمر الذي يميزها عن غيرها من حيث السرعة والسلامة والأمان والراحة لكافة مستخدمي هذه الوسيلة (Macário , 2010) ومع التطور التكنولوجي الهائل الذي عرفته الطائرة ازداد إقبال الأشخاص على هذا النوع من النقل وذلك لما يوفره من وقت وجهد على الإنسان بسرعه المتميزة (بشار، 2012).

## المطار

أصبحت المطارات محطات نقل مهمة جداً حيث يمكن أن تنقل آلاف المسافرين ومئات الأطنان من البضائع بواسطة الشحن الجوي (ماهر، 2006) وتتسم مطارات المدن الكبرى بالحركة والحيوية ، إذ تحلق الطائرات في الأجواء بينما تتوقف العربات والحافلات وسيارات الأجرة أمام مبنى المطار لإنزال المسافرين أو لنقل القادمين. وتزدحم قاعة المسافرين في المطار بآلاف الأشخاص. وغالبية هؤلاء الناس من المسافرين ، وبعضهم موظفون في المطار وشركات الطيران والذين يقومون بأعمالهم لتأمين سلامة وراحة المسافرين في رحلاتهم الجوية، وآخرون يذهبون إلى المطار لاستقبال وتوديع المسافرين ( Wells et al,2001).

## تعريف المطار

تعددت واختلقت التعاريف لتحديد الفرق بين كلمة "مطار" وكلمة "الميناء الجوي" إلا أن التعريف الذي أطلقتته ICAO يمكن أن يكون أفضل التعاريف التي قبلت في هذا المجال وحددت الفرق بين كل منهما حيث عرفت المطار بأنه:-

"منطقة محدودة من الأرض أو الماء تشتمل على المباني والتجهيزات والأجهزة اللازمة ويقصد من ذلك استخدام جزء منها أو كلها لمواجهة حركة الطائرات القادمة أو المغادرة". هذا ويسمى الجزء الخاص من Aerodrome or Airport والذي يتعامل مباشرة مع الطائرات القادمة أو المغادرة بأنه "حقل الطيران" أو Airfield ولا يشتمل هذا الجزء على أي مباني أو تجهيزات سوى الممرات الأرضية الرئيسية والمساعدة (عفيفي، 1984).

بينما أطلقت تعريفاً أكثر تحديداً يعرف باسم "Airport" أو "الميناء الجوي" بأنه:-

"أحد أنواع المطارات والتي يقصد استخدامه لتقديم "الخدمات التجارية" أساساً ويحتوي على نقاط "الجمارك" وخدماتها بالإضافة إلى باقي الخدمات العادية الأخرى التي تخدم حركة المرور والنقل الجوي الدولي". وهذا التعريف يميز بوضوح بين "المطار المدني" والمستخدم للأغراض التجارية (نقل الأفراد والحقائب والبضائع والبريد وخلافه) عن باقي أنواع "المطارات" والتي تستخدم أساساً للطيران أو الطائرات الحربية والتي يطلق عليها أسم "قاعدة جوية".

وقد ظهرت بعض التعاريف والتشبيهات الحديثة "للمطار" في أنه:-

"An Airport is like a total city devoted to dynamic movement "

مثل المدينة يخضع في نموه للحركة الديناميكية التي تتبع من داخله وتؤثر عليه العوامل الخارجية الأخرى في نموه مثلها تماماً ، ويضيف البعض الآخر بأن عملية تشغيله وحركته الداخلية هذه لا تختلف عن المدينة الصغيرة والتي تخضع في حركتها ونموها أيضاً للمؤثرات الاقتصادية الخارجية (السيسي ، 2011).

### تطور إنشاء المطارات

كانت نشأة المطارات بسيطة جداً فهي عبارة عن مهابط جوية بسيطة التصميم وبسيطة في أعداد الطائرات المستخدمة للمطار والمسافرين ، ثم تطورت على مر السنين ( Sadraey ، 2012)، فهي اليوم عبارة عن منشآت حضرية واقتصادية واستثمارية وخدمية ضخمة ، وتحولت تلك المهابط البسيطة التخطيط والتصميم إلى مهابط مختلفة الأطوال والتركيب حسب درجة المطار ونوعيات الطائرات التي تستخدم هذه المهابط (Wells et al,2001) وأصبح هناك مواقف للطائرات وممرات أرضية مصممة ومخططة تبعاً لنوعية الطائرة ودرجة المطار، بالإضافة إلى صالات مخصصة للمسافرين قبل صعودهم للطائرات وعند قدومهم، بل إن الصالات أصبحت مورد مالي كبير للمطار لأنها أصبحت مدن تسويقية للمسافرين (أبو مدينة ، 2002).

أما المسافرون فقد أدخلت خدمات كثيرة لتوفير راحتهم، فأصبحت المطارات الحالية أشبه بمراكز تجارية صغيرة، إضافة إلى احتوائها على المطاعم المتنوعة ومراكز تبادل العملات وغيرها من الخدمات (أبو مدينة، 2002). والأهم في تطور المطارات والنقل الجوي وصناعة الطيران المدني بشكل عام ما حققته من موارد مالية واقتصادية بجانب التطور في علوم المطارات الأخرى.

### المطارات المصرية

تقاس قدرة اقتصاد أي دولة بمدى توافر واتساع شبكات المرافق العامة والبنية الأساسية لديه وجوده وكفاءة خدماتها، حيث تعتبر العمود الفقري للتنمية الاقتصادية، وبصفة خاصة البنية الأساسية في قطاع النقل الجوي بمكوناته الأساسية والتي تتمثل في المطارات ونقل الركاب والبضائع (عبد المقصود، 2004). وتعتبر المطارات المصرية محطات رئيسية لاستقبال الركاب والبضائع في منطقة الشرق الأوسط فهي وسيلة العبور إلى كل من قارتي أفريقيا وآسيا، ويعتبر مطار القاهرة الجوي الدولي أكبر المطارات المصرية حيث يستحوذ على معظم إجمالي الحركة الجوية في مصر والتي تحتل الأفواج السياحية نسبة كبيرة منها .

وبالتالي فإن إنشاء مطارات جديدة وتحديث القائم منها وإعادة تجديده أصبح ضرورة قصوى على أن تطوير وتجديد المطارات لا يعني فقط تجميل صالات السفر والوصول أو توسيعها بل يشمل أيضاً رفع كفاءة الأداء الاقتصادي لهذه المطارات (عبد الله ، 2012).

### تطور إنشاء مطار القاهرة الدولي

كانت مصر من أوائل الدول التي استخدمت النقل الجوي ، فأنشأت في ثلاثينيات القرن العشرين شركة مصر للطيران ، كما أقامت مصر العديد من المطارات لمواجهة الزيادة المستمرة في حركة الطيران لنقل الركاب والبضائع ( راجح ، 2008 ) ، ويعتبر مطار القاهرة الدولي من أقدم المطارات في منطقة الشرق الأوسط حيث بدأ تاريخه في الأربعينات من القرن الماضي عام 1942 وذلك عندما تم تأسيس قاعدة للقوات الجوية الأمريكية بالتعاون مع الجيش البريطاني على بعد خمسة كيلومترات شمال مطار أوماظة لخدمة قوات التحالف أثناء الحرب العالمية الثانية وقد سمي بمطار "باين فيلد" نسبة لاسم الجندي الطيار الأمريكي "جون باين" الذي كان أول طيار أمريكي قتل في معارك الحرب العالمية الثانية ، وقد غادرت القوات الأمريكية القاعدة قبل نهاية الحرب.

وفي 22 إبريل 1945 تم إنشاء مصلحة الطيران المدني، وفي عام 1946 انتقلت كافة المطارات المصرية التي كانت تحت الإدارة البريطانية إلى الجانب المصري وتم تغيير اسم المطار إلى "مطار الملك فاروق الأول" وبلغ عدد الركاب المسافرين من خلال المطار في ذلك العام حوالي 200 ألف راكب . وفي هذه الأثناء خص مطار أوماظة للرحلات الداخلية. وبعد قيام ثورة يوليو تم تغيير اسم المطار لـ "ميناء القاهرة الجوي" وفي عام 1955 أجريت بعض الدراسات لبناء مبنى جديد للركاب مع قدرة أعلى ، وقد تم اختيار موقع المحطة الجديدة بين المدرجين شرق القاهرة . وبدأت أعمال البناء في عام 1957 ، وقد تم افتتاحه في 18 مارس 1963 وقد بلغت القدرة الاستيعابية في ذلك الوقت 5 ملايين مسافر سنوياً. (www.cairo-airport.com)

### خدمات مطار القاهرة

- 1- فنادق المطار.
- 2- وكلاء السفر والسياحة.
- 3- المطاعم والمقاهي.
- 4- الخدمات المصرفية.
- 5- خدمات شركات الطيران.

- 6- وسائل النقل.
  - 7- مرافق وقوف السيارات.
  - 8- الاتصالات (مقاهي الانترنت - خدمات الهاتف المحمول - كابينات البطاقة الذكية).
  - 9- الصالات المختلفة.
  - 10- الخدمات الطبية.
  - 11- الأسواق الحرة في جميع مناطق المغادرة والوصول.
  - 12- وخدمات أخرى متنوعة كالمكتبات وغرف التدخين لتلبية احتياجات الراكب المختلفة.
- ويوفر مطار القاهرة الدولي العديد من الخدمات الخاصة للركاب المعاقين:
- الكراسي المتحركة.
  - مراحيض للمعاقين.
  - مواقف السيارات.
  - خدمات مراقبة الجوازات الخاصة.

### تعريف الخدمات الأرضية بمطار القاهرة الدولي

لم يذكر كثير من التعريفات التي توضح مفهوم الخدمات الأرضية بالمطارات إلا أنه من أهم وأشمل التعريفات الموضحة لمفهوم الخدمات الأرضية بالمطارات المصرية ما قامت به وزارة الطيران المدني حيث عرفتها بأنها "جميع الخدمات التي تقدم في المطارات بواسطة شركات أو منشآت متخصصة ومعتمدة من سلطة الطيران المدني لاستقبال وترحيل الطائرات والركاب وما تنقله الطائرات من أمتعة وبضائع وبريد بما في ذلك تفريغها وتحميلها وكذلك تموين الطائرات بالمشروبات والمواد الغذائية وغيرها بدءاً من خارج أبنية المطار داخل منطقة تحرك الطائرات وحتى الصعود إلى الطائرة قبل الإقلاع وتكون المعدات التي تقدم بها هذه الخدمات مطابقة للمواصفات القياسية المعتمدة من الطيران المدني لكل خدمة" (<http://civilaviation.gov.eg>).

### أقسام الخدمات الأرضية بمطار القاهرة الدولي

تتمثل الخدمات الأرضية وفقاً لتقسيمات وزارة الطيران المدني إلى خمس أنواع وهي خدمات أرضية تقدم لـ (الطائرات - الركاب - التموين - البضائع والبريد والأمتعة - الوقود).

### حركة المسافرين في المطارات

يبدأ وينتهي المسافرون من رحلاتهم الجوية في المبنى الرئيسي للمسافرين. ومن قسم المبيعات التابعة للخطوط الجوية المختلفة، يستطيع المسافرون المغادرون شراء تذاكرهم أو إبراز التذاكر التي بحوزتهم للموظفين المختصين في مكاتب الطيران الموجودة داخل المبنى، ويتم تفتيش أمتعة المسافرين ثم وزنها في الأماكن المعدة لهذا الغرض، كما يقوم موظفو الجوازات بفحص جوازات السفر وختمها حسب الأصول قبيل صعود المسافرين الطائرة ثم عند وصولهم إلى المطار الذي تنتهي فيه الرحلة الجوية (Khairat,2014)، ويوجد في قاعات المسافرين مكبرات صوت وشاشات تلفاز ولوحات مضاءة تعلن عن مواعيد رحلات القادمين والمغادرين. كما يوجد في قاعات الانتظار مقاعد لراحة المسافرين ومودعيهم. ويتجه المسافرون من هذه القاعات إلى الطائرات ويعودون إليها قادمين من الطائرات عبر بوابات. ويوجد في أغلب المطارات الكبيرة ممر مسقوف يسمى الجسم الجوي يصل البوابة بالطائرة أثناء توجه المسافرين إليها.

#### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلي التعرف علي وجهة نظر الركاب القادمين والمغادرين من خلال مطار القاهرة الدولي وذلك من خلال:

- تحديد الخدمات الأرضية التي يقدمها مطار القاهرة الدولي للركاب وأهم عناصرها.
- تقييم أهم الخدمات الأرضية التي تقدم بمطار القاهرة الدولي للركاب.

#### تساؤلات الدراسة

تعمل الدراسة للإجابة عن التساؤلات التالية:

- إلى أي مدى يتم تقديم الخدمات الأرضية للركاب بمطار القاهرة الدولي بما يحقق رضاهم؟
- إلى أي مدى يتم مراعاة عنصر الوقت والأمان في تقديم الخدمة للركاب بالمطار؟

#### منهجية الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فتم توزيع عدد 400 استمارة علي المترددين من المصريين والعرب والأجانب على مطار القاهرة الدولي في المغادرة والوصول تم إختيارهم بطريقة عشوائية بواقع استمارة لكل راكب وتم استرداد عدد 380 استمارة وبفحصها كان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل 320 استمارة وهو ما يمثل نسبة 80% من إجمالي الاستمارات التي تم توزيعها ، والتي قسمت كما يلي:

- الركاب العرب والمصريين بواقع 218 استمارة بنسبة 68 % من إجمالي عدد العينة.
  - الركاب الأجانب بواقع 102 استمارة بنسبة 32 % من إجمالي عدد العينة.
- وقد أستخدمت الدراسة برنامج SPSS الإصدار 16 لتحليل البيانات حيث تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي.

### تحليل البيانات

#### أولاً: الانتقال من وإلى المطار

جدول (1): آراء الركاب حول الانتقال من وإلى المطار

السؤال	البنود الفرعية	التكرار	النسبة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
1- سهولة الانتقال الأرضي من وإلى المطار؟	موافق بشدة	84	26.25 %	2	1	50
	موافق إلى حد ما	180	56.25 %			
	غير موافق	36	11.25 %			
	غير موافق بشدة	12	3.75 %			
	محايد	8	2.5 %			
2- توافر عربات الترولي لنقل الأمتعة؟	موافق بشدة	104	32.5 %	2.36	0.8	33.90
	موافق إلى حد ما	100	31.25 %			
	غير موافق	32	10 %			
	غير موافق بشدة	64	20 %			
	محايد	20	6.25 %			

من خلال الجدول السابق رقم(1) والمتعلق بـإنتقال الركاب من وإلى المطار يتضح لنا ما يلي:-

#### أولاً: سهولة الانتقال الأرضي من وإلى المطار:

كانت الشريحة الأكبر من إجمالي الركاب بنسبة 82,5% وإجمالي راكب موافقون إلى حد ما وموافقون بشدة بنسبة (56,25% و 26,25%) على التوالي بسهولة الانتقال الأرضي من وإلى المطار ، في حين لم يوافق 36 راكب بنسبة 11,25% ولم يوافق بشدة 12 راكب بنسبة 3,75% على ذلك ، بينما كان 8 راكب بنسبة 2,5% محايد لذلك البند.

#### ثانياً: توافر عربات الترولي لنقل الأمتعة

مثلت نسبة 63,75% من إجمالي أعداد الركاب وعددهم 204 راكب أنهم موافقون إلى حد ما و موافقون بشدة بنسبة (31,25% و 32,5%) على التوالي عن توافر عربات الترولي لنقل الأمتعة ، بينما مثلت نسبة 20% بأنهم غير موافقون بشدة وهم 64 راكب ، في حين عبر 32 راكب بأنهم غير موافقين بنسبة 10%، أما الركاب المحايدون فكانوا 20 راكب بنسبة 6,25%.

ومن خلال ذلك نستنتج اتجاه معظم قيم الوسط الحسابي لفئة موافق إلى حد ما فضلاً عن أن الانحراف المعياري كان أقل من (1) صحيح ، كما أن قيم معامل الاختلاف نحو سهولة الانتقال الأرضي من وإلى المطار بقيمة 50 ، مما ينذر بوجود العمل لتحقيق نسبة أكبر من الركاب الراضين عن تلك الخدمات وعليه يجب العمل على توفير السبل لتحقيق مبدأ الجودة في كافة بنود الخدمة ، وذلك فيما يتفق كما أشار (العقيلي، 2017) أن رسوم مواقف السيارات هي أكثر مصادر الإيرادات الغير متعلقة بالطيران نمواً وأكثرها إستجلاباً للدخل في كثير من مطارات العالم، ولذلك يجب العمل على تحسين تلك الخدمات حتى لا تزيد المشكلة بشكل أكبر إذا ما توفرت كافة المتطلبات المختلفة لتمكن جميع الركاب من ممارسة الانتقال بكل سهولة للمطار .

### ثانياً: إنهاء إجراءات السفر

جدول 2: آراء الركاب حول خدمة إنهاء إجراءات السفر

السؤال	البنود الفرعية	التكرار	النسبة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
3- تقدم خدمة إنهاء فحص جوازات السفر والوثائق الخاصة بك بالجودة المطلوبة؟	موافق بشدة	88	27,5 %	2,09	0,95	45,45
	موافق إلى حد ما	156	48,75 %			
	غير موافق	40	12,5 %			
	غير موافق بشدة	32	10 %			
4- تقدم خدمة وزن الأمتعة بالجودة المطلوبة؟	محايد	4	1,25 %	2,45	0,74	30,20
	موافق بشدة	64	20 %			
	موافق إلى حد ما	120	37,5 %			
	غير موافق	72	22,5 %			
	غير موافق بشدة	56	17,5 %			
5- يمتاز موظفي إنهاء إجراءات	محايد	8	2,5 %	2,04	0,98	48,04
	موافق بشدة	100	31,25 %			
	موافق إلى حد ما	132	41,25 %			

			22,5 %	72	غير موافق	السفر بالكفاءة والمرونة؟
			2,5 %	8	غير موافق بشدة	
			2,5 %	8	محايد	

من خلال الجدول السابق رقم (2) والمتعلق بخدمة إنهاء إجراءات السفر يتضح لنا ما يلي:-

**أولاً: تقدم خدمة إنهاء فحص جوازات السفر والوثائق الخاصة بك بالجودة المطلوبة:**  
عبرت الشريحة الأكبر من إجمالي الركاب بنسبة 76,25% وإجمالي 244 راكب بأنهم موافقون إلى حد ما ووافقون بشدة بنسبة (48,75% و 27,5%) على التوالي ببجودة الخدمة المقدمة لإنهاء فحص جوازات السفر والوثائق الخاصة بهم ، في حين لم يوافق 40 راكب بنسبة 12,5% ولم يوافق بشدة 32 راكب بنسبة 10% على ذلك ، بينما كان 4 راكب بنسبة 1,25% محايدين لذلك البند.

**ثانياً: تقدم خدمة وزن الأمتعة بالجودة المطلوبة:**

مثلت نسبة 60% من إجمالي أعداد الركاب وعددهم 192 راكب بأنهم موافقون إلى حد ما وغير موافقون بنسبة (37,5% و 22,5%) على التوالي ، بينما عبر 64 راكب بأنهم موافقون بشدة ونسبتهم 20% ، أما غير الموفقين بشدة فكانوا 56 راكب بنسبة 17,5% والركاب المحايدون لتلك الخدمة كانت نسبتهم 2,5% وهم 8 راكب.

**ثالثاً: يمتاز موظفي إنهاء إجراءات السفر بالكفاءة والمرونة**

مثلت نسبة 72,5% من إجمالي أعداد الركاب وعددهم 232 راكب بأنهم موافقون إلى حد ما ووافقون بشدة بنسبة (41,25% و 31,25%) على التوالي ، بينما عبر 72 راكب بأنهم غير موافقون ونسبتهم 22,5% ، أما غير الموفقين بشدة والمحايدون لتلك الخدمة كانت نسبة كلاً منهم 2,5% بإجمالي 16 راكب.

ومن خلال ذلك نستنتج أنه بالرغم من إتجاه معظم قيم الوسط الحسابي لموافق إلى حد ما فضلاً عن أن الانحراف المعياري كان أقل من (1) صحيح حيال بعض الخدمات المقدمة لهم حول بنود خدمات إنهاء إجراءات السفر كما أن قيم معامل الاختلاف نحو مرونة وكفاءة موظفي إنهاء إجراءات السفر بقيمة 48,04 مما يدل على وجود بعض السلبيات التي تؤثر على تقييم آراء الركاب بالسلب تجاه الخدمات المقدمة في المطار وعليه يجب مراجعة تقديم الخدمة بما يحقق الجودة المطلوبة منها وتحقيق نسبة أكبر من رضا الركاب.

**ثالثاً: الخدمات الجمركية**

جدول 3: آراء الركاب حول الخدمات الجمركية

السؤال	البنود الفرعية	التكرار	النسبة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
6- تمتاز الخدمة المقدمة من قبل إدارة الجمارك بالجودة المطلوبة؟	موافق بشدة	68	21,25 %	2,03	0,98	48,28
	موافق إلى حد ما	96	30 %			
	غير موافق	12	3,75 %			
	غير موافق بشدة	48	15 %			
	محايد	96	30 %			

من خلال الجدول السابق رقم (3) والمتعلق بالخدمات الجمركية يتضح لنا ما يلي:-

كانت الشريحة الأكبر من إجمالي الركاب بنسبة 60% وإجمالي 192 راكب موافقون إلى حد ما ومحايدين بنسبة (30%) لكلاً منهما والمتعلقة بجودة الخدمة المقدمة من قبل إدارة الجمارك، في حين وافق بشدة 68 راكب بنسبة 21,25% بينما لم يوافق بشدة 48 راكب بنسبة 15% ولم يوافق 12 راكب بنسبة 3,75% على ذلك البند.

ومن خلال ذلك يتبين أن قيم الوسط الحسابي تتجه نحو الموافقة إلى حد ما كما أن الانحراف المعياري كان أقل من (1) صحيح وذلك يدل على موافقة آراء ركاب مطار القاهرة الدولي إلى حد ما حول الإجراءات المتعلقة بالخدمات الجمركية حيث أن الغالبية العظمى من الركاب كانت ردود أفعالهم تتأرجح بين الموافقة وعدم استخدام تلك الخدمة كما أن قيم معامل الإختلاف نحو تميز الخدمة المقدمة من قبل إدارة الجمارك للجودة المطلوبة بقيمة 48,28، مما يؤكد على وجود فجوة بين الركاب والقائمين على تقديم الخدمات الجمركية وإتباعهم للإجراءات الأمنية الخاصة بمتعلقات الركاب الأمر الذي يستدعي العمل على تحقيق متطلبات العمل التي تحقق الجودة في تقديم الخدمة وبالتالي تحقيق رضا الركاب وذلك فيما يتفق مع معايير المنظمات والهيئات العاملة بمجال الطيران المدني.

#### رابعاً: الإجراءات الأمنية

جدول 4: آراء الركاب حول الإجراءات الأمنية

السؤال	البنود الفرعية	التكرار	النسبة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
7- يتعامل موظفي الأمن بالكياسة وحسن المعاملة وتقديم المساعدات المطلوبة	موافق بشدة	68	21,25 %	2,46	0,73	29,67
	موافق إلى حد ما	116	36,25 %			
	غير موافق	60	18,75 %			
	غير موافق بشدة	72	22,5 %			

للمسافر؟	محايد	4	1,25 %			
8- تشعرك الإجراءات الأمنية المتبعة بالمطار بالأمن والأمان المطلوبين؟	موافق بشدة	64	20 %	2,5	0,70	28
	موافق إلى حد ما	116	36,25 %			
	غير موافق	64	20 %			
	غير موافق بشدة	68	21,25 %			
	محايد	8	2,5 %			

من خلال الجدول السابق رقم (4) والمتعلق بالإجراءات الأمنية بالمطار يتضح لنا ما يلي:-

أولاً: يتعامل موظفي الأمن بالكميئة وحسن المعاملة وتقديم المساعدات المطلوبة للمسافر مثلت نسبة 58,75% من إجمالي أعداد الركاب وعددهم 188 راكب بأنهم موافقون إلى حد ما وغير موافقون بشدة بنسبة (36,25% و 22,5%) على التوالي عن مدى كميئة وحسن معاملة موظفي الأمن للمسافرين ، بينما مثلت نسبة 21,25% بأنهم موافقون بشدة وهم 68 راكب ، في حين عبر 60 راكب بأنهم غير موافقون ونسبتهم 18,75% ، أما المحايدون فكانوا 4 ركاب بنسبة 1,25%.

ثانياً: تشعرك الإجراءات الأمنية المتبعة بالمطار بالأمن والأمان المطلوبين

دلت نسبة 57,5% من الركاب والذين بلغ عددهم 184 راكب من إجمالي أعداد الركاب بأنهم موافقون إلى حد ما وغير موافقون بشدة عن الشعور بالأمن والأمان من الإجراءات الأمنية المتبعة بالمطار وذلك بنسبة (36,25% و 21,25%) على التوالي ، في حين من من وافق بشدة ومن لم يوافق على ذلك البند فقد تماثلت أعدادهم ب 64 راكب بنسبة 20% لكل فئة منهم بينما المحايدون هم 8 ركاب بنسبة 2,5%.

ومن خلال ذلك نستنتج أن قيم الوسط الحسابي نتجه نحو عدم الموافقة فضلاً عن أن الانحراف المعياري كان أقل من (1) صحيح فهذا يدل على عدم موافقة آراء ركاب مطار القاهرة الدولي حول الإجراءات المتعلقة بالخدمات الأمنية بالمطار كما أن قيم معامل الإختلاف حول مدى كميئة وحسن المعاملة من موظفي الأمن للمسافر بقيمة 29,67، مما ينذر بوجود مشاكل تعوق تقديم هذه الخدمة لتحقيق نسبة أكبر من الركاب الراضين عن تلك الخدمات وعليه يجب العمل على توفير السبل التي تحقيق مبدأ خدمات الأمن والأمان وهم من أهم أولويات تقديم الخدمة والتي تعاني من قصور في تحقيقه بالقدر الكافي وذلك فيما يتفق مع معايير منظمة الايكاو العالمية (ICAO, 2010) وسيف(2008) فالسلامة في المناولة الأرضية لا تتعلق فقط بحوادث الطائرات ولكن تشمل أيضا السلامة في الإجراءات الأمنية

المتبعة حيث يجب أن يشعر الركاب بالأمن والأمان مما يدل على وجود مشكلة يجب العمل على حلها.

### خامساً: تسهيلات المطار

جدول 5: آراء الركاب حول تسهيلات المطار

السؤال	البنود الفرعية	التكرار	النسبة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
9- تقدم خدمة المطاعم والطعام المقدم بالجودة بالمقارنة بالأسعار المطلوبة؟	موافق بشدة	36	11,25 %	2,95	0,22	7,46
	موافق إلى حد ما	100	31,25 %			
	غير موافق	68	21,25 %			
	غير موافق بشدة	76	23,75 %			
	محايد	40	12,5 %			
10- تمتاز مرافق التسوق بالجودة بالمقارنة بالأسعار المطلوبة؟	موافق بشدة	64	20 %	2,85	0,39	13,68
	موافق إلى حد ما	92	28,75 %			
	غير موافق	56	17,5 %			
	غير موافق بشدة	48	15 %			
	محايد	60	18,75 %			
11- تتوافر الخدمات بشكل عام بما يتلاءم مع الفئات العمرية المختلفة؟	موافق بشدة	60	18,75 %	2,78	0,47	16,91
	موافق إلى حد ما	72	22,5 %			
	غير موافق	104	32,5 %			
	غير موافق بشدة	48	15 %			
	محايد	36	11,25 %			
12- تمتاز الحمامات والمراحيض بالنظافة المطلوبة؟	موافق بشدة	32	10 %	2,91	0,72	24,74
	موافق إلى حد ما	120	37,5 %			
	غير موافق	72	22,5 %			
	غير موافق بشدة	36	11,25 %			
	محايد	60	18,75 %			

من خلال الجدول السابق رقم (5) والمتعلق بآراء الركاب حول الخدمات تسهيلات المطار يتضح لنا ما يلي:-

أولاً: تقدم خدمة المطاعم والطعام المقدم بالجودة بالمقارنة بالأسعار المطلوبة:

عبرت نسبة 55% من إجمالي أعداد الركاب وعددهم 176 راكب بأنهم موافقون إلى حد ما وغير موافقون بشدة بنسبة (31,25% و 23,75%) على التوالي بتقديم خدمة المطاعم والطعام

المقدم بالجودة بالمقارنة بالأسعار المطلوبة ، بينما عبر 68 راكب بعدم الموافقة ونسبتهم 21,25% ، أما المحايدون فكانوا 40 راكب بنسبة 12,5% ومن وافق بشدة على ذلك كانت نسبتهم 11,25% وهم 36 راكب.

**ثانياً: تمتاز مرافق التسوق بالجودة بالمقارنة بالأسعار المطلوبة:**

كانت نسبة 48,75% من إجمالي أعداد الركاب وعددهم 156 راكب موافقون إلى حد ما وموافقون بشدة بنسبة (28,75% و 20%) على التوالي بإمتياز مرافق التسوق بالجودة بالمقارنة بالأسعار المطلوبة ، ومثلت نسبة 20% بأنهم غير موافقون بشدة وهم 64 راكب، بينما المحايدون كانوا 60 راكب بنسبة 18,75% وعبر 48 راكب بأنهم غير موافقون بشدة ونسبتهم 15%.

**ثالثاً: تتوافر الخدمات بشكل عام بما يتلاءم مع الفئات العمرية المختلفة:**

دلت نسبة 55% من الركاب والذين بلغ عددهم 176 راكب من إجمالي أعداد الركاب بأنهم غير موافقون وموافقون إلى حد ما عن توافر الخدمات بشكل عام بما يتلاءم مع الفئات العمرية المختلفة وذلك بنسبة (32,5% و 22,5%) على التوالي ، في حين كان الموافقون بشدة كانوا 60 راكب بنسبة 18,75% ، بينما لم يوافق بشدة على ذلك 48 راكب بنسبة 15% ، والمحايدون هم 36 راكب بنسبة 11,25%.

**رابعاً: تمتاز الحمامات والمراحيض بالنظافة المطلوبة**

كانت الشريحة الأكبر من إجمالي الركاب بنسبة 60% وإجمالي 192 راكب موافقون إلى حد ما وغير موافقون بنسبة (37,5% و 22,5%) على التوالي عن توافر الحمامات والمراحيض بالنظافة المطلوبة، والمحايدون لتلك الخدمة 60 راكب بنسبة 18,75% في حين لم يوافق بشدة على توافر تلك الخدمات 36 راكب بنسبة 11,25% ووافق بشدة على ذلك 32 راكب بنسبة 10%.

ومن ذلك نستنتج أنه من خلال تراوح قيم الوسط الحسابي بين الموافقة وعدم الموافقة عن بنود الخدمات المتعلقة بتسهيلات المطار للركاب فضلاً عن أن الانحراف المعياري كان أقل من (1) صحيح كما أن قيم معامل الاختلاف نحو تميز الحمامات والمراحيض بالنظافة المطلوبة بقيمة 24,74 فهذا يدل على وجود العديد من السلبيات التي تعيق تقديم تلك الخدمات بالجودة المطلوبة وفي أقل وقت ممكن وذلك فيما يتفق مع (Spiro 2013) أنه يجب أن يرتبط بذلك تنفيذ خدمات متطورة بالفعل في تبسيط الإجراءات بالمطارات ، والأخذ بأسباب التكنولوجيا في فحص الجوازات والحجوزات وخدمات الترانزيت وتطوير الصالات والأسواق

الحرية والاتصالات والخدمات الأخرى ، نظراً لما تمثله تلك الخدمات من أهمية في تحقيق رضا الركاب بالإضافة لتحقيق المزيد من الإيرادات نتيجة لتأجير بعض تلك الأماكن.

#### سادساً: تقييم مستوى الخدمات المقدمة بالمطار بصفة عامة

جدول 6: آراء الركاب حول تقييم مستوى الخدمات المقدمة بالمطار بصفة عامة

السؤال	البنود الفرعية	التكرار	النسبة %	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
13- تقييمك لمستوى الإجراءات المتبعة في حالة تأخر الرحلة؟	موافق بشدة	48	15 %	2,98	0,14	4,70
	موافق إلى حد ما	60	18,75 %			
	غير موافق	86	26,875 %			
	غير موافق بشدة	102	31,875 %			
	محايد	24	7,5 %			
14- يتعامل موظفي المطار بالترحيب والمرونة في اتخاذ الإجراءات اللازمة والخدمات التي تطلبها بناءً على أسباب زيارتك؟	موافق بشدة	80	25 %	2,25	0,87	38,67
	موافق إلى حد ما	128	40 %			
	غير موافق	68	21,25 %			
	غير موافق بشدة	40	12,5 %			
	محايد	4	1,25 %			
15- تتوافر العمالة اللازمة لتقديم الخدمات العامة بالمطار؟	موافق بشدة	56	17,5 %	2,96	0,2	6,76
	موافق إلى حد ما	52	16,25 %			
	غير موافق	88	21,5 %			
	غير موافق بشدة	96	30 %			
	محايد	28	8,75 %			

من خلال الجدول السابق رقم (6) والمتعلق بتقييم مستوى الخدمات المقدمة بالمطار بصفة عامة يتضح لنا ما يلي:-

#### أولاً: تقييمك لمستوى الإجراءات المتبعة في حالة تأخر الرحلة

عبرت الشريحة الأكبر من إجمالي الركاب بنسبة 58,75% بإجمالي 188 راكب بأنهم غير موافقون بشدة وغير موافقون بنسبة (31,875% و 26,875%) على التوالي عن تقييم مستوى الإجراءات المتبعة في حالة تأخر الرحلة ، في حين الموافقون إلى حد ما 60 راكب بنسبة 18,75% ووافق بشدة على ذلك 40 راكب بنسبة 15% ، بينما 24 راكب بنسبة 7,5% محايدون ذلك البند.

ثانياً: يتعامل موظفي المطار بالترحيب والمرونة في اتخاذ الإجراءات اللازمة والخدمات التي تطلبها بناءً على أسباب زيارتك

كانت الشريحة الأكبر من الركاب والمتمثلة بنسبة 65% من إجمالي أعداد الركاب وعددهم 208 راكب أنهم موافقون إلى حد ما موافقون بشدة بنسبة (40% و 25%) على التوالي فيما يتعلق بتقييم لموظفي المطار ومدى ترحيبهم ومستوى المرونة في تقديم الخدمات للركاب بينما مثلت نسبة 21,25% بأنهم غير موافقون وهم 68 راكب ، في حين عبر 40 راكب بأنهم غير موافقون بشدة ونسبتهم 12,5% ، أما من هم محايدين فكانو 4 راكب بنسبة 1,25%.

ثالثاً: تتوافر العمالة اللازمة لتقديم الخدمات العامة بالمطار

دلت نسبة 57,5% من إجمالي أعداد الركاب وعددهم 184 راكب بأنهم غير موافقون بشدة وغير موافقون بنسبة (30% و 21,5%) على التوالي وذلك عن توافر العمالة اللازمة لتقديم الخدمات العامة بالمطار ، بينما عبر 56 راكب بأنهم موافقون بشدة ونسبتهم 17,5% ، أما الموافقون إلى حد ما فكانو 52 راكب بنسبة 16,25% والمحايدون لتلك الخدمة كانت نسبتهم 8,75% بإجمالي 28 راكب.

ومن خلال ذلك يتضح لنا ونتيجة لأن معظم قيم الوسط الحسابي كانت بعدم الموافقة فضلاً عن أن الانحراف المعياري كان أقل من (1) صحيح فهذا يدل على إتجاه آراء ركاب مطار القاهرة الدولي نحو الإستياء من مستوى الخدمات المقدمة في المطار بصفة عامة كما أن تشتت قيم معامل الإختلاف حول تميز مبني المطار بمستوى النظافة المطلوبة بقيمة 42,13، مما يدل على وجود بعض المعوقات التي تؤثر على تقييم الركاب بالسلب تجاه الخدمات المقدمة في المطار وذلك فيما يتفق مع ما رود بتقرير معهد التخطيط القومي لعام (2005) بأن تدني مستوى الإجراءات المتبعة للخدمات بالمطار هو من أهم المشكلات التي تعيق تنفيذ العمليات والإجراءات الخاصة بالخدمات المقدمة بالمطار بالكفاءة والجودة المطلوبة بوجه عام.

### النتائج

- أظهرت النتائج مواجهة الركاب لبعض الصعوبات في الانتقال بسهولة من وإلى المطار.
- دلت النتائج المتعلقة بخدمات إنهاء إجراءات السفر أنها تعاني من بعض القصور في تقديمها مما أثر بالسلب على تقييم الركاب لها مثال طول فترة الانتظار في الصف لإنهاء تلك الإجراءات ، إلى جانب أن العاملين على تقديم الخدمة قد قيموا بأنهم جيدين إلى حد ما.

- أوضحت النتائج المتعلقة بالخدمات الجمركية أن الفئة التي تتضمن إجراءات السفر الخاصة بهم التعامل مع الإجراءات الجمركية لمتعلقاتهم كانت نتائجهم عنها جيدة إلى حد ما وتشمل بذلك كافة بنودها من تقييم للخدمة.
- تعتبر الإجراءات الأمنية من أكثر الإجراءات التي كانت نتائجها تدل على وجود قصور في تقديمها بالمطار مثال على ذلك عدم تدقيق بعض أفراد الأمن من التأكد من هوية الراكب بشكل أكثر دقة ، فالنواحي الأمنية من العناصر التي تحتاج أن يشعر بها الراكب أنها تتميز بالأمن والأمان وتحقيق الجودة في ذلك.
- أظهرت النتائج اختلاف الخدمات المقدمة بالمطار للراكب حيث تختلف بحسب فئاتهم ورغباتهم والغرض من السفر فمنها ما هو إلزام على الراكب طبقاً لسبب السفر ومنها ما يقوم باختيارها وكانت غالبية تقييمها أنها جيدة إلى حد ما إلا أن هنالك بعض الفئات الخاصة من ذوي الفئات العمرية المختلفة ممن يحتاجون إلى توفير خدمات خاصة بهم تهدف لتلبية احتياجاتهم والتي ينفردوا بها عن باقي الراكب والتي دلت النتائج على وجود بعض القصور في تقديم تلك الخدمات وبصفة خاصة فيما تحتاجه كل فئة من الراكب وإختلاف طلباتهم طبقاً لحالة كلاً منهم.
- أفادت النتائج عن عدم رضا الراكب عن كلاً من الإجراءات المتبعة في حالة تأخر الرحلات وتوافر الجودة بعنصر النظافة داخل المطار واعتبار ذلك من أكثر علامات عدم الاهتمام بالراكب الذي هو محور الخدمة ، في حين كانت الشكوى من بعض الأفراد العاملين في تقديم الخدمات العامة بالمطار وبعض التصرفات السلبية التي تزعج وتترك أثر سيء لدى الراكب.

#### التوصيات

- العمل على تحسين جودة مواقف السيارات وتميزها بالجودة المطلوبة لتحقيق رضا الراكب بما يتوافق مع توفير الوقت اللازم له للوصول لصالة المطار.
- الاهتمام بالعناصر البشرية القائمة على تقديم الخدمة من رفع مستواهم بالبرامج التدريبية المختلفة وإمدادهم بأحدث الأدوات التي تساعدهم على تحسين مستوى تقديم الخدمة حيث أن تميز العنصر البشري في تقديم الخدمات بالمطار كان له الأثر في تقييم الراكب للمطارات حول العالم كأفضل المطارات في تقييم هذا العنصر كمطار "طوكيو ناريتا الدولي" والذي احتل المركز الثاني على مستوى العالم وبشكل خاص فيما يتعلق بالخدمات التي تتعلق بالنواحي الأمنية كالخدمات الجمركية والتفتيش الأمني لما له من أهمية للمطار بصفة عامة وللراكب على وجه الخصوص.

- ضرورة الاهتمام بتوفير الخدمات الخاصة بذوي الاحتياجات الخاصة والفئات العمرية المختلفة ورجال الأعمال طبقاً لما قرره منظمة السياحة العالمية ومنظمة الأمم المتحدة بالإضافة إلى إدارة النقل برئاسة الوزراء بانجلترا لما لهم من طلبات قد تختلف إلى حد ما عن أي راكب آخر والتي تستوجب وجود إمكانيات واستعدادات خاصة كالكراسي المتحركة وتجهيز الطرق والمصاعد والممرات والحمامات وأماكن الانتظار بما يتناسب مع احتياجاتهم.
- الاهتمام بمستوى الإجراءات المتبعة في حالة تأخر الرحلة وإعلام الراكب بذلك وبما سيتم في تلك الحالة ، مما يترك أثر جيد لدى الراكب وشعوره بالاهتمام به.
- من أساسيات تقييم الخدمات وتحقيق الجودة هو مستوى النظافة التي تتميز به الخدمة المقدمة ومكان تقديمها وعليه فالاهتمام بتحسين مستوى النظافة يحقق رضا الراكب.
- إجراء الدراسات اللازمة لتحديد الدوافع النفسية للمسافرين بمعرفة رغباتهم والعمل على تحقيقها بالجودة المطلوبة مما يعمل على تحقيق عنصر الراحة والرفاهية حيث يعد عنصر الرفاهية من أهم العناصر التي يتم تقييم المطارات بها كمطار "ميونخ الدولي" والذي احتل المركز الرابع ضمن أفضل 100 مطار حول العالم ومطار "شيفول أمستردام" والذي احتل المركز الـ (11) كأفضل المطارات في الأنشطة الترفيهية.
- تدريب وتأهيل الكوادر القادرة على إدارة المطارات المصرية بوجه عام ، وإكسابهم الخبرات اللازمة التي تمكنهم من تحقيق اقتصاديات التشغيل.
- تطوير سياسات الرسوم مقابل الخدمات بالمطارات بما يحقق لها ميزة نسبية تجذب حركة الطائرات إليها ، وخصوصاً طائرات الترانزيت التي تهبط للتزود بالوقود والحصول على بعض الخدمات الأرضية والجوية مع مراعاة الفئات والشرائح المختلفة عند تحديد مقابل الخدمات المطبقة بالمطارات الأخرى بالمنطقة او عند إقرار أو تطبيق أية زيادة أو تغييرات في قيمة مقابل الخدمات المطبقة للحفاظ على الحركة الجوية الحالية وتميئها ، وحتى لا تتحول تلك الحركة إلى إقليم ومطارات أخرى.
- رفع مستويان السلامة بالمطارات المصرية بشكل عام واستكمال متطلبات توافق تلك المطارات مع تعليمات وتوصيات المنظمة الدولية للطيران المدني.

## المراجع

ابو مدينة، حسين مسعود (2002) : "ميناء مصراته بين الماضي والحاضر" ، مكتبة الانجلو المصرية ، القاهرة ط1.

- السيسي، ماهر عبد الخالق (2003) " أعمال شركات الطيران (مقدمة في النقل الجوي...الحجز...)" ، مطابع الولاء الحديثة ، ج1.
- العقيلي، جمال (2017) ، "المطارات، كيف تعمل؟" ، عقول الثقافة للنشر والتوزيع .
- بشار، ياسمينه (2012) "مسؤولية الناقل الجوي للركاب" ، دار الكتب العلمية.
- حمد الله، حمد الله محمد (2016) "القانون الجوي : الأفكار والقواعد الأساسية - عقد النقل الجوي الدولي والداخلي للأشخاص والبضائع"، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، ط1.
- راجح، أبو زيد (2008) "العمران المصري : رصد التطورات في عمران أرض مصر في أواخر القرن العشرين واستطلاع مساراته المستقبلية حتى عام 2020" ، المجلد الثاني ، المكتبة الاكاديمية للنشر والتوزيع.
- سليمان ، علي عبد العزيز (2010) "العرب وتحديات مابعد الأزمة المالية العالمية" ، المكتبة الاكاديمية للنشر والتوزيع.
- سيف، طارق جمعه (2008) : "تأمين النقل الدولي : البحري - الجوي - البري - النهري"، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية.
- عبد الله، شيماء ابو خنجر محمد (2012) "اقتصاديات المطارات ودورها في تنشيط حركة النقل الجوي" ، رسالة دكتوراة ، كلية السياحة والفنادق ، جامعة حلوان.
- عبد المقصود، أسماء حامد (2004) " أساسيات التصميم الداخلي لقاعات الترانزيت والخدمات بالموانئ الجوية المصرية" ، رسالة ماجستير ، كلية فنون تطبيقية (قسم التصميم الداخلي والأثاث) ، جامعة القاهرة.
- عفيفي، أحمد عبد الملك (1984) " دراسة تحليلية للنظريات المعمارية المختلفة لتخطيط وتصميم المطارات الدولية " ، رسالة ماجستير ، كلية الفنون الجميلة ، جامعة حلوان.
- كافي، مصطفى يوسف (2009) "صناعة السياحة والأمن السياحي: الأمن السياحي - الجرائم السياحية - الإرهاب - العولمة" ، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق ، سوريا ، ط1.
- ماهر، شريف محمد (2006) : " تخطيط النقل وسياساته - الفعاليات وعوامل الجدارة" ، الدار الجامعية ، الإسكندرية .
- معهد التخطيط القومي (2005) : "سلسلة قضايا التخطيط والتنمية رقم 184 (تحليل خصائص ومتغيرات السوق المصري) ج2 ، الإطار التطبيقي سوق الخدمات التعليمية وسوق الخدمات السياحية وسوق البرمجيات.
- ICAO, (2010). "Annex 6 to the Convention on International Civil Aviation. Operation of Aircraft. Part I International Commercial Air Transport — Aeroplanes.
- Khairat, Ghada Mohamed (2014) " Obstacles to the Adoption of Self-Service Technology at Cairo International Airport" , Journal of the Union of Arab Universities for Tourism and Hospitality
- Macário, Rosário & Voorde, Eddy Van de (2010) " Critical Issues in Air Transport Economics and Business" , Routledge Publisher.
- Sadraey, Mohammad H. (2012) "Aircraft Design: A Systems Engineering Approach" , John Wiley & Sons Publications.

Spiro, Max & Kramer, Lois S. & Bothner, Aaron (2013) "How Airports Measure Customer Service Performance" , Transportation Research Board.

Wells, Alexander T. & ED.D (2001) : "Airport Planning & Management" fourth edition Annual Technology showcase , "Passenger Terminal World". Aviation Business Magazine – Middle east.

<http://civilaviation.gov.eg> Accessed 3/8/2016

<http://www.cairo-airport.com> Accessed 15/1/2017

## Abstract

### **Measuring the Impact of Ground Services at Airports on Passenger Satisfaction "Applied To Cairo International Airport"**

Airports play an essential role in promoting and developing air traffic to achieve economic development, both for tourism and international trade. Which is one of the essential elements for the provision of tourism services and facilities. The increase in airlines is working to improve their fleets and purchase more aircraft that bring more traffic by thousands and millions to serve the tourist traffic to many destinations. Air transport and tourism are intertwined with other major industries, including the aircraft industry and the development of luxury for travelers. The tourism sector affects transportation because tourism traffic is matched by growth and development in transportation. The great development of airports has also led to the growth and prosperity of tourism. Where air transport is the main destination for many countries

**Keywords:** Airport Ground Services, Cairo International Airport, Civil Aviation, Air Transport