



جامعة المنصورة
كلية السياحة والفنادق

**تقييم أداء مظهر المضيفات بشركة مصر للطيران
مع دراسة مقارنة لزي مضيفات شركات طيران مصر
والإمارات وسنغافورة وفرنسا
إعداد**

د/منال محمد طلعت كشك

المدرس بالمعهد العالي للسياحة والفنادق والحاسب الالى

سيوف، الاسكندرية

تقييم أداء مظهر المضيفات بشركة مصر للطيران
مع دراسة مقارنة لثري مضيفات شركات طيران مصر والإمارات وستغافورة وفرنسا

تقييم أداء مظهر المضيفات بشركة مصر للطيران مع دراسة مقارنة لزي مضيفات شركات طيران مصر والإمارات وسنغافورة وفرنسا إعداد

د/ منال محمد طلعت كاشك¹

المخلص

تعتبر المضيفة الجوية من العناصر الأساسية في منظومة الطيران وذلك من عدة زوايا ألا وهي تقديم الضيافة الجوية على أعلى مستوى من الأداء بالإضافة إلى دور المظهر الشخصي لإعطاء الانطباع الأول لشخصيتها وكذلك تلبية احتياجاتها لتوفير المظهر المناسب بكافة خصائصه سواء من حيث الراحة الملبسية وكفاءة الأداء ومدى ملاءمته مع تقاليد وعادات وتراث المجتمع الذي تمثله، مما ينعكس على أداء دورها كصورة مشرفة تسعى إليها منظومة الضيافة الجوية. وأجري إستطلاع رأي عينة من مضيفات مصر للطيران عن

¹ المدرس بالمعهد العالي للسياحة والفنادق والحاسب الالى ، سيوف، الاسكندرية

المحاور الأساسية للدراسة وهي الأداء الوظيفي لخامة الزي، وطريقة العناية به والصحة الملبسية للزي، ومدى الاهتمام بتصميمه، الأداء الوظيفي للزي، ومدى توافر الزي، الخصائص المفضلة في الزي، والخصائص المفضلة في الخامة، ومكملات الزي. ووجد أن أغلب عبارات الدراسة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 . وبدراسة المقارنة بين تصميمات الزي لشركات الطيران موضع الدراسة، وجد أن زي سنغافورة أكثرهم تفضيلاً يليه الزي الفرنسي تفضيلاً لألوانه ومواكبه للموضة، بينما يعتبر الزي الإماراتي هو أكثرهم إنتماءً لعاداتهم وتراثهم الثقافي، ويعتبر غطاء الرأس للزي الفرنسي والإماراتي أكثرهم تفضيلاً، وعن مكملات الزي فضلت المضيفات الإكسسوار الموحد. وأغلب العبارات دالة إحصائياً عند مستوى (0.01 ، 0.05) ، حيث أن قيمة (χ^2) المحسوبة تتراوح ما بين (51.66 إلى 0.17).

الكلمات المفتاحية: الزي؛ زي المضيفة الجوية؛ الملابس الوظيفية.

Evaluation of the performance of the appearance of the Cabin Crew at Egypt Air

With a comparative study of the uniforms of the Cabin Crew of Egypt , Emirates airlines, Singapore and France

The Cabin Crew is one of the basic elements in the aviation system from several angles, namely, providing air hospitality at the highest level of performance in addition to the role of personal appearance to give the first impression of her personality as well as meeting her need to provide the appropriate appearance with all its characteristics, whether in terms of clothing comfort, performance efficiency and extent Its compatibility with the traditions, customs and heritage of the society it represents, which is reflected in the performance of its role as an honorable image sought by the air hospitality system. Through the research to find the statistical relationships, it was found that the opinion of the research sample towards the main axes of the study, the job performance of the material, the way of caring for the dress, the health of the clothes, the extent of interest in the design of the uniform, the functional performance of the uniform, the availability of the uniform, the preferred characteristics of the dress, the preferred characteristics of the material, supplements uniform, most of the axis statements are statistically significant at the 0.01 level. And about the opinion of the research sample about the comparison between the uniform designs of the airlines under study, it was found that the

Singapore uniform is the most preferred, followed by the French dress in preference to its colors and keeping pace with fashion, while the Emirates dress code is considered the most belonging to its customs and cultural heritage, and the head covering of the French and Emirates uniforms is the most preferred, and about the accessories of the Cabin Crew uniform preferred the standard accessory. Most of the expressions are statistically significant at the level of 0.01), 0.05), as the calculated (Chi-Square) value ranges between (51.66 to 0.17).

المقدمة

إن للملابس دور وظيفي في إثبات الشخصية واكتساب احترام الآخرين من حيث اختيار اللون أو التصميم أو خامة النسيج وهنا تتنوع الأهداف الوظيفية لارتداء الملابس بصفة عامة والملابس الوظيفية بصفة خاصة حيث تميز العاملين في كافة المجالات بظهورهم بزي موحد، مما يعطي المظهر الانطباع الملائم للعاملين في قطاع الضيافة عامة وقطاع الضيافة الجوية خاصة ، مما يؤثر على مستوى رضا الضيف من جهة ومستوى أداء العاملين من جهة أخرى.

ونظراً لاهتمام الأبحاث والدراسات في قطاع الضيافة الجوية بمستوى الخدمة المقدمة بجميع مفرداتها تم تناول المظهر كمؤشر عن مدى الرضا عن مستوى أداء المضيافة بدون دراسة مستفيضة تساهم في مساعدة المسئول عن اختيار زي المضيافات في وضع الأسس التي تساعد في إنتاج زي لائق بمضيافة الطيران المصرية كتصميم وأداء.

وفي دراسة أجراها (Badr Eldeen *et al.*, 2016) في بحثها عن أثر خدمات المطار والخدمات على الطائرة على رضا عينة من المسافرين ، وجد أن 70 % من إجمالي

المسافرين موضع العينة البحثية أتفقوا على قبول مظهر مضييفة الطيران حيث يتميز المظهر بالجادبية.

بالإضافة إلى حاجة العاملين في قطاع الضيافة الجوية بصفة خاصة إلى أهمية دراسة أحتياجاتهم ، وقد كان الزي هو أحد مطالب المضيفات بطلب تغييره وتحسينه والاهتمام بغطاء الرأس لفئة المحجبات (flyingway, 2012).

أهمية البحث

تكمن أهمية البحث في توجيه الاهتمام والانتباه نحو زي مضييفة الطيران أنه ليس مجرد مظهر ملائم أمام المسافرين والعملاء فقط ، ولكن هناك متطلبات وظيفية يجب مراعاتها عند إعداده مما يساهم في التأثير على أداء مضييفة الطيران وعلى صحتها وراحتها الملبسية ، وهذا قد يساهم في مزيد من الأبحاث لتطوير الخامة والتصميم الملبسي؛ مع إضفاء الروح المصرية من مكتسباتنا من تراث الحضارة والثقافة المصرية الأصيلة ؛ حيث يعتبر زي مضييفة الطيران وسيلة للترويج للسياحة والضيافة ، كما يساهم البحث في توجيه اهتمام مصممي ومصنعي زي مضييفات الطيران نحو التجديد في التصميم والخامة وفقاً لنتائج وتوصيات البحث .

أهداف البحث

- 1- معرفة آراء مضيفات الطيران تجاه ملابسهن من حيث الخامة لتلبية الاحتياجات الوظيفية التي تتطلبها هذه الوظيفة ووفقاً لساعات العمل ومدى ملاءمة التصميم لمتطلبات الأداء، كذلك معرفة مدى اهتمام المصمم بالهوية المصرية والبصرية في تصميم الزي.
- 2- إجراء المقارنة بين أزياء مضيفات خطوط الطيران المصرية والإماراتية وفرنسا وسنغافورة؛ من خلال آراء مضيفات الشركة المصرية للطيران نحو المظهر الجمالي للتصميم من حيث ألوان الأزياء ومدى مواكبة الزي للموضة والانتماء للعادات والتراث الثقافي وكذلك مكملات الزي (غطاء الرأس) والأكسسوار.
- 3- وضع مقترح لزي مضييفة الطيران برؤية تراثية للثقافة المصرية.

المشكلة البحثية

مع تزايد مطالبات مضيفات الشركة المصرية للطيران نحو الاهتمام بالسماح لهن لارتداء غطاء الرأس (الحجاب) أثناء العمل ، ومن ثم وضع تصميم مناسب يلائم مطالبهن ويعطي مظهر لائق أمام المسافرين وعملاء الشركة ، كما وجدت مضيفات الطيران وموظفي خدمة العملاء على الخطوط الأمريكية بشركة Delta في عام (2018) التأثير السيئ للزي على صحتهن بصفة خاصة الجهاز التنفسي مع حدوث التهابات جلدية حادة (صوت العرب من أمريكا، 2020)، مما يدعو إلى الإهتمام بتقييم ودراسة زي مضيفات الشركة المصرية للطيران من حيث تجديده ومراعاة الاحتياجات والمتطلبات الوظيفية له ، وذلك من حيث دراسة مدى ملائمة تصميم الزي والخامة لتحقيق الكفاءة في الأداء الوظيفي ، ماهي الخصائص المفضلة في الزي والخامة ؟ مدى إدراك مضيضة الطيران للصحة والراحة الملبسية للزي ، مدى إدراك المضيضة لطريقة العناية بالزي ومدى تأثيرها على رونقه ، مدى الرضا عن مكملات الزي ، مدى تفضيل مضيفات الشركة المصرية للطيران لأزياء خطوط طيران مصر والإمارات وفرنسا وسنغافورة من خلال المقارنة بينهم من حيث التصميم، والألوان، ومدى مواكبة الزي للموضة وانتماء الزي

لعاداته و تراثه الثقافي ومدى تفضيل مكملات الزي، مدي إمكانية وضع رؤية لمقترح زي مضيئة الطيران يعبر عن التراث المصري.

الإطار النظري

المضيئة الجوية هي مسئولة عن أداء الكثير من المهام الوظيفية داخل الطائرة كضيافة جوية أو خارج الطائرة كضيافة أرضية، هذا ويتم اختيارها بمواصفات خاصة من حيث الطول والوزن ومن متطلبات وظيفتها الظهور بزي لائق أمام المسافرين (Barrie , 2016 & Lotief، 2002).

وقد عرفت لطفي (1997) الزي بأنه النمط الملبسي الذي يرتديه مجموعة من الأفراد ينتمون إلى وحدة واحدة ويلتزمون بارتدائه أثناء أداء العمل ؛ ويتنوع الزي وفقاً للهدف من ارتدائه. هذا وقد توصل هويدي (2000) في دراسته أن 15% من العاملين في الشركات لديهم زي خاص بينما 84.3% من الشركات لا يملك العاملین بها زي خاص .

كما تعرف (ASTM (2003) الزي بأنه نوع من الملابس عادة ما يكون ذو تصميم خاص لارتدائه فقط في العمل سواء أكان للعمال المهنيين أم الموظفين.

حيث يمثل الزي أحد معايير المتطلبات الوظيفية التي تحقق متطلبات الحماية والراحة وكفاءة الأداء، وفقاً لاحتياجات العمل ومتطلباته الوظيفية والتي تؤثر على كفاءة أداء العاملين (2018 Jenkins).

كما يعتبر الزي هو تصميم واحد من الملابس وبألوان موحدة يرتديه فئة معينة من الأفراد (الموسوعي، 2019)، ولكل قطاع سواء أكان خدمي أم أمني.. إلخ مع تنوع قطاعات المجتمع وتنوع مجالات العمل والأداء.

ويراعى عند تصميم الملابس الوظيفية حرية الحركة لمرتبديها كما تراعى معايير التغيرات الجسمية أثناء الاستخدام اليومي من نوم ووقوف وجلس، بحيث تكون مرنة ومريحة تحقق الكفاءة والأمن ضد المخاطر (السليمانى، 2021).

ملابس العاملين في قطاع الضيافة

تهتم الشركات والمؤسسات في قطاع الضيافة بمظهر العاملين باعتباره عنصر من العناصر التي ترمز إليها، ويؤكد ذلك (Groenroos 1990) أن وجود زي موحد للعاملين يساهم في دعم ثقة العملاء في التعامل مع الشركات الخدمية.

دور مضيافة الطيران ومظهرها وأدائها

وذكرت (Lotief، 2002) إن النقل الجوي يمثل أحد العناصر الأساسية المؤثرة على رضا السائحين إجمالاً وهو ما يتطلب الاهتمام من قبل شركات الطيران على جمع المعلومات التي تتيح لها التعرف على آراء ووجهات نظر عملائهم في جودة الخدمات المقدمة ونقاط القوة والضعف فيها.

وقد وجد عوض (2008) على متن الخطوط المصرية وجود دلالة قوية بين رضا العملاء عن جودة خدمات الضيافة الجوية المقدمة وحسن مظهر طاقم الضيافة .

هذا وتضع شركات الطيران مجموعة من القواعد لطاقم الضيافة الجوية عليه اتباعها؛ من أهمها مفردات زي العمل والذي يتكون من حلة وقميص (تايبورو بلوزة) وغطاء للرأس والحذاء الخاص بالعمل بالإضافة لباقي المفردات المتعلقة بالترزين والتجمل، وكذلك الاهتمام بالتغذية واتباع نمط حياة صحي، مع أهمية التكيف مع التغيرات في نمط الحياة.

(Barrie، 2016) وأضاف أن شركات الطيران تمنح المضيفات زي واحد فقط لارتدائه لتجنب استخدام آخر أكبر مقاساً.

وتذكر (2022) emiratesgroupcareers عن المظهر غير المقبول لطاقم الضيافة الجوية ، إرتداء ملابس الجينز بكافة موديلاتها، تصميمات الملابس بفتحات العنق المتسعة أو جيب قصير فوق الركبة ، تصميمات ملابس الكاجول ، وكذلك التيشيرت والسويت شيرت، ملابس من خامة الجلد بكافة موديلاتها، ملابس مطبوعة ، الحذاء الرياضي، خامة الملابس لايسمح بأقمشة خفيفة أو أقمشة الشيفون.

ويضع المعهد القومي للإدارة (2019) بعض الإلتزامات لحسن المظهر والسلوك في العمل منها مراعاة المظهر اللائق على نحو لا يخل بالآداب بسمعة جهة العمل، التقيد بالزي الرسمي لمن تلتزمهم جهاتهم بإرتدائه خلال ساعات العمل وأن يحافظ عليه وعلى نظافته دائماً وعدم استخدامه خارج أوقات العمل الرسمية.

خصائص زي مضيفة الطيران

1. الألوان وفن الأزياء : يذكر أبو موسى(1994) أن فن الأزياء يحقق جميع الاحتياجات الجمالية المطلوبة سواء في شكل إنتاج فردي أم جماعي ، و متمشياً مع الفكر الإبداعي الخاص بكل توقيت ، وذلك يرجع إلى وعي مصممي الأزياء بأنهم يتعاملون مع جميع شرائح المجتمع . وقد تناول أبو موسى(1994) هذا الفكر في محاولة لإحياء التراث المصري في مجال الأزياء وإعداد مقترحات

عديدة فنية وملبسية تحمل الممزوج الثقافي للحضارتين (المصري القديم و المعاصر).

ويؤكد عبد العزيز ومعوذ (2006) إن تصميم الأزياء من أهم الفنون الأساسية حيث يعرض العديد من مظاهر ثقافات الماضي ويوضح الخصائص التي تتصف بها المجتمعات عبر القرون. وتعتبر الأزياء لها جذور متأصلة في حضارة كل أمة ومدنيتها وتقاليدها. وأضاف أن التصميم الملبسي يهدف لتحقيق الشكل الجمالي والوظيفي من خلال التوظيف الأمثل للعناصر المستخدمة.

وعن الموضة تذكر عبد العزيز ومعوذ (2006) أنها تعبير عن الأفكار التي يشترك فيها مجموعة من الناس في فترة معينة، وتنصح بتجنب التصميمات الرتيبة وغير المطلوبة، والمصمم الماهر هو الذي يتوقع الاتجاهات الحديثة ويستطيع المنافسة بمجموعته المستوحاة.

فالألوان لها تأثير على حياتنا اليومية من حيث الانطباع الأولي، فاللون له أدوار وتأثيرات مختلفة، وتعتبر الثقافة والأزياء من العوامل المتأثرة بانطباعات اللون والإحساس ب (Sato et al., 2014).

2. الوحدة الزخرفية: هي أساس المكون للتصميم وكل الأشكال التي يصلح استخدامها في الزخرفة ويمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين "وحدات زخرفية هندسية ووحدات زخرفية طبيعية" (المغربي وآخرون، 2014).

3. مكملات الملابس: عرفتها محمود (1999) بأنها إكسسوارات تبرز الموديل وتجعله أكثر رونقاً وجمالاً، كما عرفها عبد الرحيم (2014) بأنها الكماليات التي تضاف لتحسين وتجميل المظهر أي أنها إضافات أو قطع سواء كانت كلف أو خامات ، وتؤكد مصطفى (2018) أن الاعتماد على التراث الشعبي وإعادة صياغته في منتجات جديدة يمكن أن يؤثر بالإيجاب على حركة السياحة.

4. الأداء الملبسي: الملابس التي تتعرض للإجهادات العالية يلزم توفير الخصائص التي تساعد على تحمل هذه الإجهادات وإنجاز عملها بسهولة ويسر حتى يتحقق عنصر الراحة في الاستعمال. وتوضح كشك (2005) أن الأداء الملبسي يتحقق من خلاله أعلى مستوى من الأداء المهني للعامل من حيث سهولة وحرية الحركة والراحة وسهولة العناية.

5. الخامة النسيجية: مع تنوع الخامات النسيجية تتنوع خصائصها، وأوضحت الحلواني (2003) إن الأقمشة المنتجة من ألياف مخلوطة تجمع مجموعة من الخصائص المميزة من أهمها : أقل تكلفة ، مقاومة الكرمشة والتجعد ، زيادة المتانة والعمر الاستهلاكي ومقاومة الاحتكاك والتآكل فالألياف الطبيعية والحريير الصناعي تمتص الرطوبة بسهولة مما يساهم في تنظيم درجة حرارة الجسم عند ارتدائها. بينما وجد أن الألياف التركيبية عامة ضعيفة لامتصاص الرطوبة وتساهم الألياف على رفع درجة حرارة الجسم في الجو الدافئ وتسبب البرودة في الجو البارد بالإضافة إلى أنها تولد الكهرباء الاستاتيكية التي تجعل الملابس تلتصق ببعض وتسبب مضايقات لمرتديها. أما عن الألياف المخلوطة مثل القطن والبوليستر (35%-65%) تمتاز بامتصاص الرطوبة فتعطي راحة عند الاستعمال كما تقلل من تكون الكهرباء الاستاتيكية في الأقمشة (El- et al.,2008) (Sayed).

6. صحية الملابس: إن تجمع الشحنات الكهربائية في الملابس تحدث دائماً في حياتنا العصرية وثبت علمياً أن لها تأثير على صحة الفرد، وللتغلب على هذه الظاهرة تستخدم مواد تجهيز كيميائية لمنع تكوينها.

ومع زيادة الاهتمام بصحة وسلامة الإنسان وخاصة مع ظهور المشكلات الصحية الناتجة عن تأثير الخامات النسيجية وتجهيزاتها . وتذكر لطفي وآخرون(1999) أن مادة التجهيز قد تتسبب قدرة الصبغات على أن تكون من مسببات الحساسية. لذا كان ولا بد من توجيه الاهتمام برفع الوعي الصحي للملبيسي وأسس الاختيار وكيفية العناية بها.

ويؤكد صوت العرب من أمريكا(2020) أن مضيفات الطيران وموظفي خدمة العملاء على الخطوط الأمريكية بشركة Delta في عام (2018) وجدوا أن أكثر المواد الكيميائية لها تأثير على الصحة الملبيسية لمضيفة الطيران هي الفورمالدهايد والأنثيمون ، لذا أهتمت الشركة بالاستعانة بمتخصصين في النسيج لتطبيق معايير الجودة المطلوبة.

7. العناية وتعليمات للعناية بالملابس: وأكدت لطفي (1997) على أهمية اتباع تعليمات العناية بالملابس للحفاظ على مظهرها ورونقها وخصائصها. وعن مستوى العناية بملابس العمل ووجد بكرى والبدرى (2007) في دراسة عن رضا العملاء عن عناصر الخدمة الملموسة بشركات السياحة المصرية حيث لا يوجد زي خاص بالعاملين، و أظهرت النتائج أن 59.5% من العاملين نظافتهم في ملابسهم جيدة جداً و35.7% جيد و 4.8%

متوسط . و يجب أن تتميز الملابس متعددة الوظائف كما ذكرتها سالم (2010) بسهولة العناية مع تعدد مرات الغسيل حيث الاحتفاظ بأبعادها وثبات ألوانها ومقاومتها للتبقع. وأضافت بعض الخصائص الواجب توافرها في الملابس الوظيفية ، منها توافر عنصر الراحة الفسيولوجية والنفسية وذلك لطول مدة ارتدائها. وأن تتميز بالمظهر الجمالي، وتحقق الصحة والأمان والحماية من استخدام أقمشة لا تسبب الحساسية أو التهاب الجلد. وأن تتميز بطول العمر الاستهلاكي والمتانة ومقاومتها للبلي والتمزق.

الفروض البحثية

- 1- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموجرافية لعينة المضيفات وخامة الزي وتصميمه والعناية به .
- 2- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموجرافية لعينة المضيفات والصحة الملبسية للزي والأداء الوظيفي للخامة .
- 3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموجرافية لعينة المضيفات ومدى الاهتمام بتصميم الزي .
- 4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموجرافية لعينة المضيفات والزي والأداء الوظيفي .
- 5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموجرافية لعينة المضيفات والخصائص المفضلة في الزي والخامة.
- 6- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الخصائص الديموجرافية لعينة المضيفات ومكملات الزي .

7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينة المضيفات نحو زي مضيفات خطوط طيران مصر والإمارات وفرنسا وسنغافورة.

الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة : إجمالي العاملين في قطاع الضيافة الجوية بشركة مصر للطيران من الإناث 1700 من جملة 3000مضيف(الموارد البشرية لشركة مصر للطيران، 2019) وهو المجتمع المراد دراسته ، وعليه تم حساب حجم العينة المطلوب سحبها من هذا المجتمع باستخدام معادلة ستيفن ثامبسون Steven Thampson من برنامج التحليل الاحصائي SPSS إصدار 16 و تم استخدام تطبيق Google Form كأحد أساليب جمع البيانات وإرسال الاستمارات عبر البريد الإلكتروني، وتعد هذه المرحلة من أهم الصعوبات التي واجهت الدراسة ،حيث تم استقبال و تجميع عدد 53 استمارة استبيان فقط وكانت جميعها كانت صالحة للتحليل، وذلك خلال الفترة من يناير إلى يونيه 2019.

أسلوب جمع البيانات

تم إعداد استمارة استطلاع صممت خصيصاً، بعد مراجعة الدراسات السابقة المنشورة (عبد العزيز ومعوذ، 2006 و El-Sayed *et al.*, 2008 و Barrie، 2016)، لتتناسب مع طبيعة البيانات المطلوب جمعها من العينة المختارة، ولإجراء مقياس الثبات والمصدقية لاستطلاع الرأي، تم حساب معامل ألفا كرونباخ بقيمة 1.02 لعدد 40 عنصراً لعينة بحثية قوامها 53 فرداً بقيم تراوحت بين 1- 0.70 لمحاور الاستمارة وهذا يعني ارتفاع نسبة مصداقية الاستمارة مما يعكس مناسبة نتائج الدراسة على مجتمع العينة.

كما تم عرضها على مجموعة من المحكمين للتأكد من دقة صياغة العبارات وارتباطها بأهداف البحث وأجرى عمل التعديلات المقترحة للصياغة.

وشملت استمارة استطلاع الرأي على محورين رئيسيين، عن آراء المضيفات تجاه الزي الذي يرتدينه والمقارنة بين زي مضيفات خطوط طيران مصر والإمارات وفرنسا وسنغافورة، وتناولت الاستمارة البنود الآتية:

- 1- البيانات الديموجرافية للعينة موضع الدراسة متمثلة في المرحلة العمرية وسنوات الخبرة والمؤهل وعدد ساعات العمل.
- 2- خامة الزي وتصميمه والعناية به.
- 3- وتأثير الخامة على الصحة الملبسية والأداء الوظيفي.
- 4- ومدى الاهتمام بتصميم الزي.
- 5- الزي والأداء الوظيفي.
- 6- مدى توافر الزي.
- 7- الخصائص المفضلة في كل من الزي والخامة.
- 8- مكملات الزي.
- 9- مقارنة بين زي مضيفات خطوط طيران مصر والإمارات وفرنسا وسنغافورة من حيث ، المظهر الجمالي للتصميم ، الألوان، مدى مواكبة الزي للموضة، مدى انتماء الزي لعاداته و تراثه الثقافي، مكملات الزي من غطاء الرأس والأكسسوار.

وتم اختيار مقياس ليكرت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق) للإجابة عن جميع أسئلة استمارة استطلاع الرأي وأعطيت القيم الأوزان 1، 3، 2 على الترتيب وكانت قيم المتوسط المرجح (weighted mean attitude) كما في الجدول (1) التالي :

جدول (1) قيم المتوسط المرجح

الرأي	المتوسط المرجح
غير موافق	من 1 إلى 1.66
محايد	من 1.67 إلى 2.23
موافق	من 2.24 إلى 3

أسلوب التحليل الإحصائي

تم استخدام برنامج SPSS الإحصائي الإصدار 16.0 لتحليل البيانات إحصائياً بحساب مربع كاي (كا²) لتحليل البيانات الوصفية، كما تم الاعتماد على بعض المعايير الوصفية مثل التكرارات والنسب المئوية واختبار Cross- Tab ، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الارتباط (بيرسون).

نتائج البحث

الخصائص الديموجرافية للمضيفات المشاركات بالدراسة
عينة البحث : تم اختيار عينة البحث من مضيفات شركة
مصر للطيران بأسلوب العينة العشوائية البسيطة وقد بلغ
عددهن (53) مضيفة على خطوط طيران شركة مصر
للطيران و يوضح جدول(2) توزيع عينة البحث على الفئات
المختلفة .

يتضح من جدول (2) أن أعلى نسبة في الفئة العمرية كانت
من (20-30) سنة بنسبة 43% وحوالي ثلثي العينة مؤهل عالي
وأوضحت حوالي 80% من المضيفات المشاركات بالدراسة أن
ساعات العمل غير محدودة وعن سنوات الخبرة فإن أفراد العينة
من (11-20) سنة هم الأكثر بنسبة 45%.

جدول (2) الخصائص الديموجرافية للمضيفات عينة الدراسة

المتغير	الفئة العمرية			عدد ساعات العمل		المؤهل		سنوات الخبرة			التكرار
	20-30	31-40	41 فأكثر	8 ساعات	غير محددة	متوسط	عالي	20 فأكثر	11-20	1-10	
العدد	23	18	12	11	42	18	35	11	24	18	53
%	43.4	34.0	22.6	20.8	79.2	34.0	66.0	20.8	45.3	34.0	100

رأي عينة البحث نحو المحاور الأساسية للدراسة

من تحليل النتائج إحصائياً يتضح رأي عينة البحث في

جدول (3) نحو المحاور الأساسية

لدراسة باستقراء جدول (3) يتضح مايلي: قيم متوسطات الأسئلة تراوحت بين (3-1.08) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث ، أعلى عبارة في الترتيب كانت العبارات الشركة توفر الزي عند الاحتياج، يختلف الزي موسمياً، الزي من الخامات المخلوطة بأعلى متوسط 3 ، وأقل عبارة الزي يتميز بالأناقة، الزي يظهر الطابع التراثي للثقافة المصرية، الألوان متوافقة مع التصميم وأناقة الزي، بنسبة موافقة 3.8%

لجميع العبارات وبأقل متوسط 1.08 وجاء المتوسط المرجح وفقاً لميزان ليكارت الثلاثي لكل محور كالاتي:

المحور الأول الأداء الوظيفي للخامة 2.18- المحور الثاني طريقة العناية بالزّي 1.9 (محايد) - المحور الثالث الصحة الملبسية للزّي 2.33 (موافق)- المحور الرابع مدي الاهتمام بتصميم الزّي 1.32 (غير موافق)- المحور الخامس الزّي والأداء الوظيفي 1.89 (محايد)- المحور السادس توافر الزّي 3 (موافق) - المحور السابع الخصائص المفضلة في الزّي 2.69 (موافق) - المحور الثامن الخصائص المفضلة في الخامة 2.7 (موافق)- المحور التاسع مكملات الزّي 2 (محايد) . المتوسط المرجح لجميع المحاور 2.22 محايد، ويؤكد ذلك قيمة (كا²) المحسوبة التي تتراوح ما بين (55.51 إلى 0.47) وأن جميع عبارات المحور دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 ماعدا العبارات التي تشير إلى أن الخامة تتميز بثبات الأبعاد، تصميم الزّي مريح ، أفضل الحلة كزي مكون من قطعتين أو أكثر (البدلة أو التايير) ، أفضل الخامات المصنوعة من القطن، الصوف، إلا أنه يوجد ملاحظات بشأن خصائص الخامة أنها لا تحقق التدفئة الملائمة لفصل الشتاء.

جدول (3) رأي عينة البحث نحو المحاور الأساسية للدراسة

دح	كا ²	الاتجاه العام	الدرجة	المتوسط	لأوافق		محايد		أوافق		العبارات
					%	عدد	%	عدد	%	عدد	
1-الخامة											
Alpha = 0.7197 N=2											
2	55.51**	2	0.42	1.89	15.1	8	81.1	43	3.8	2	أ-الخامة مريحة.
2	20.42**	1	0.75	2.47	15.1	8	22.6	12	62.3	33	ب-لأهتم بنوع الخامة.
2-العناية											
Alpha = 0.8423 N=6											
1	45.30**	2	0.19	2.04	-	-	96.2	51	3.8	2	أ-الخامة تمتاز بسهولة العناية.
2	6.38*	4	0.72	1.85	34.0	18	47.2	25	18.9	10	ب- أتبع تعليمات العناية بالبطاقة الإرشادية.
2	8.19*	1	0.69	2.17	17.0	9	49.1	26	34.0	18	ج-نوع الخامة يؤثر على اختيار طريقة العناية.
2	8.42*	6	0.78	1.68	18.9	10	30.2	16	50.9	27	د-يفقد الزي رونقه مع الاستخدام والعناية.
2	12.49**	5	0.66	1.79	34.0	18	52.8	28	13.2	7	ه-الخامة تتميز بثبات الألوان.
2	2.98	3	0.76	1.87	35.8	19	41.5	22	22.6	12	و-الخامة تتميز بثبات الأبعاد.

3- تأثير الخامة على الصحة الملبسية											
Alpha = 0.8222			N=5								
2	7.28**	3	0.77	2.31	18.9	10	32.1	17	49.1	26	أ-الخامة لها تأثير على الصحة العامة.
2	14.30**	2	0.75	2.42	15.1	8	28.3	15	56.6	30	ب-الألياف الصناعية تؤثر على الصحة.
1	41.68**	1	0.23	2.94	-	-	5.7	3	94.3	50	ج-الألياف الطبيعية لا تؤثر على الصحة.
2	1.40	4	0.81	2.13	26.4	14	34.0	18	39.6	21	د-الخامة تسبب التهابات جلدية.
2	21.77**	5	0.60	1.85	26.4	14	62.3	33	11.3	6	ه-الخامة تولد شحنات كهربائية.
4-التصميم											
Alpha = 0.9796			N=4								
1	45.30**	2	0.38	1.08	96.2	51	-	-	3.8	2	أ-الزري يتميز بالإناقة.
1	45.30**	2	0.38	1.08	96.2	51	-	-	3.8	2	ب-الزري يظهر الطابع التراثي للثقافة المصرية.
1	45.30**	1	0.19	2.03	-	-	96.2	51	3.8	2	ج-الزري يحافظ على العادات والتقاليد.
1	45.30**	2	0.38	1.08	96.2	51	-	-	3.8	2	د-الألوان متوافقة مع التصميم وأناقة الزري.
5-الزري والأداء الوظيفي											
Alpha =0.7141			N=3								
2	37.40**	1	0.81	2.25	47.2	25	30.2	16	22.6	12	أ- الزري يؤثر على الأداء

تقييم أداء مظهر المضيفات بشركة مصر للطيران
مع دراسة مقارنة لزي مضيفات شركات طيران مصر والإمارات وستغافورة وفرنسا

2	14.64**	3	0.66	1.58	51.0	27	39.6	21	9.4	5	ب-المقاسات مناسبة ومريحة.
2	5.02	2	0.51	1.83	22.6	12	71.7	38	5.7	3	ج-تصميم الزي مريح.
6-توافر الزي : N=2 Alpha = 0.7010											
2	17.69**	1	0.62	3	9.4	5	56.6	30	34.0	18	أ-الشركة توفر الزي عند الاحتياج.
1	18.13**	1	0.40	3	-	-	20.8	11	79.2	42	ب-يختلف الزي موسمياً.
7-الخصائص المفضلة في الزي N=7 Alpha = 0.7021											
1	41.68**	4	0.23	2.56	-	-	94.3	50	5.7	3	أ-أفضل الزي الكلاسيكي.
2	41.68**	2	0.66	2.74	9.4	5	41.5	22	49.1	26	ب-أفضل وجود الطابع التراثي في الزي.
1	28.69**	1	0.34	2.77	-	-	13.2	7	86.8	46	ج-مراعاة العادات والتقاليد في تصميم الزي.
1	34.89**	3	0.29	2.69	-	-	9.4	5	90.6	48	د-أفضل الألوان المتوافقة مع التصميم وأناقة الزي.
1	34.89**	3	0.29	2.69	-	-	9.4	5	90.6	48	هـ-أهم عنصر الراحة الملابس في الزي.
2	14.08**	3	0.66	2.69	9.4	5	41.5	22	49.1	26	و-أفضل الزي ذو القطعة

											الواحدة. (فستان)
1	1.35	3	0.49	2.69	-	-	41.5	22	58.5	31	ز- أفضل زي مكون من قطعتين أو أكثر. (البدلة أو التاير)
Alpha = 0.7540 N = 8 8- الخصائص المفضلة في الخامة											
0	0.472	4	0.50	2.5	-	-	54.7	29	45.3	24	أ-أفضل الخامات المصنوعة من: القطن ، الصوف.
2	9.32**	5	0.69	1.8	35.8	19	49.1	26	15.1	8	ب-الألياف الصناعية(البولي أستر)
1	45.30**	1	0.19	3	-	-	3.8	2	96.2	51	ج-الخامات المخلوطة.
1	23.11**	2	0.38	2.9	-	-	17.0	9	83.0	44	د- ثبات ألوان الزري للغسيل.
1	25.83**	2	0.36	2.9	-	-	15.1	8	84.9	45	ه-ثبات أبعاد الزري للغسيل.
1	23.11**	3	0.38	2.8	-	-	17.0	9	83.0	44	و-سهولة العناية.
1	23.11**	3	0.38	2.8	-	-	17.0	9	83.0	44	ز-المتانة للخامة.
1	25.83**	2	0.36	2.9	-	-	15.1	8	84.9	45	ح-متانة الحياكة.
Alpha = 0.9043 N = 2 9-مكملات الزري											
2	46.7**	1	0.47	2	9.4	5	75.5	40	15.1	8	أ-يتوافق غطاء الرأس مع الاحتياجات

تقييم أداء مظهر المضيفات بشركة مصر للطيران
مع دراسة مقارنة لزي مضيفات شركات طيران مصر والإمارات وسنغافورة وفرنسا

											المناسبة للمضيفة.
											ب-أفضل توحيد مكملات الزي من الأكسسوار.
2	39.66**	1	0.51	2	11.3	6	69.8	37	18.9	10	

* مغنوية (0.05) ** شديدة المغنوية (0.01)

المقارنة بين زي مضيفات خطوط طيران مصر والإمارات
وفرنسا وسنغافورة
يوضح شكل (1) زي مضيفات شركات طيران مصر
والإمارات وفرنسا وسنغافورة



الزي المصري egyptair.com زي الإمارات masrawy.com



زي سنغافورة

الزي الفرنسي

masrawy.com

شكل (1) التصميمات الحالية لأزياء مضيفات الطيران موضع الدراسة
كما يظهر شكل (2) التطور في غطاء رأس مضيفات شركة مصر
للطيران.



مكملت الزي في الفترة 2012 - 2022
alwasatnews.com - mobtada.com

شكل (2) التطور في غطاء الرأس لمضيفات شركة مصر للطيران
كما يظهر جدول (4) نتائج استطلاع رأي المضيفات
المشاركات بالدراسة، حيث تراوحت قيم متوسطات الأسئلة بين
(2-3) وفق ميزان التقدير الثلاثي المستخدم قيد البحث، و كانت
أعلى قيم العبارات في الترتيب كما يلي:
- أفضلهم تصميم زي سنغافورة موافقة بنسبة 79.2% يليه الزي
الفرنسي موافقة بنسبة 62.3%، أفضلهم ألوان الزي الفرنسي

بنسبة موافقة 69.8% يليه زي سنغافورة موافقة بنسبة 66.2%، أما من حيث مدى مواكبة الزي للموضة كان الزي الفرنسي والزي الإماراتي الأعلى مواكبة للموضة بنسبة موافقة 66.0%، 37.7% على التوالي، وكان أكثرهم انتماء الزي للعادات و التراث الثقافي الزي الإماراتي والفرنسي بنسبة موافقة 64.2%، 56.6% على التوالي، وكان غطاء الرأس مناسب لزي سنغافورة و يليه الزي الفرنسي بنسبة موافقة 67.9%، 47.2% على التوالي. وتساوت تقريباً الموافقة على ضرورة الأكسسوار وأن يكون موحداً بنسبة 54.7%، 50.9% على التوالي وكان تفضيل الأكسسوار الموحد بأعلى متوسط (3).

وجاء المتوسط المرجح وفقاً لميزان ليكارت الثلاثي لكل محور كالاتي

لكل محور 2.5 ماعدا محور مدى انتماء الزي لعاداته و تراثه الثقافي 2.8 . وكان المتوسط المرجح لجميع المحاور 2.65 محايد. ويؤكد ذلك قيمة (K^2) المحسوبة التي تتراوح ما بين (51.66 إلى 0.17) وأن جميع عبارات المحور دالة إحصائياً عند مستوى 0.01 ، 0.05 ماعدا العبارات: أفضل تصميم الزي الفرنسي، أفضل ألوان زي الإمارات، الزي الإماراتي مواكب للموضة، غطاء الرأس مناسب للزي الفرنسي.

وأظهرت نتائج دراسة أجرتها خالد(2017) أن هناك آراء تجد عدم اهتمام مضيفات الطيران على خطوط مصر للطيران بمظهرهن ووجدت أن خطوط طيران الإمارات واحدة من أفخم شركات الطيران في العالم، ومضيفاتها من مختلف بلدان العالم، ويصنفن ضمن الأكثر أناقة في العالم ليس فقط في الزي والمظهر بل أيضا في طريقتهن الراقية في التعامل مع الركاب.

جدول (4) رأي عينة البحث نحو زي مضيفات الطيران لشركات الطيران موضع

الدراسة

د.ح	ك ²	الإجهاد العام	الإحراق المعياري	المتوسط	لأوافق		محايد		أوافق		العجارة
					%	عدد	%	عدد	%	عدد	
1-التصميم											
2	21.18**	2	0.60	2	26.4	14	62.3	33	11.3	6	أ-أفضل تصميم الزي المصري.
1	5.45*	2	0.48	2	-	-	66.0	35	34.0	18	ب-أفضل تصميم زي الإمارات.
1	3.19	1	0.49	3	-	-	37.7	20	62.3	33	ج- أفضل تصميم الزي الفرنسي.
2	51.66**	1	0.52	3	3.8	2	17.0	9	79.2	42	د-أفضل تصميم زي سنغافورة.
2-الألوان											
2	29.93**	2	0.56	2	22.6	12	67.9	36	9.4	5	أ-أفضل ألوان الزي المصري.
2	5.20	1	0.73	3	30.2	16	47.2	25	22.6	12	ب-أفضل ألوان

											زي الإمارات.
1	8.32 **	1	0.46	3	-	-	30.2	16	69.8	37	ج-أفضل ألوان الزي الفرنسي.
2	25.51 **	2	0.78	2	17.0	9	17.0	9	66.0	35	د-أفضل ألوان زي سنغافورة.
3-مدى مواكبة الزي للموضة											
2	38.76 **	2	0.52	2	15.1	8	73.6	39	11.3	6	أ-الزي المصري مواكب للموضة.
1	3.19	1	0.49	3	-	-	62.3	33	37.7	20	ب-الزي الإماراتي مواكب للموضة
1	5.45*	1	0.48	3	-	-	34.0	18	66.0	35	ج-الزي الفرنسي مواكب للموضة.
1	11.7 **	2	0.45	2	26.4	14	73.6	39	-	-	د-زي سنغافورة مواكب للموضة.
4-مدى انتماء الزي لعاداته و تراثه الثقافي											
2	11.47 **	2	0.67	2	35.8	19	50.9	27	13.2	7	أ-الزي المصري ينتمي لتراثه .
1	4.25*	1	0.48	3	-	-	35.8	19	64.2	34	ب-الزي الإماراتي ينتمي لتراثه.
2	13.62 **	1	0.77	3	17.0	9	26.4	14	56.6	30	ج-الزي الفرنسي ينتمي لتراثه.
1	15.87 **	2	0.42	3	22.6	12	77.4	41	-	-	د-زي سنغافورة ينتمي لتراثه.
5- مكمالات الزي (غطاء الرأس)											
1	9.98 **	2	0.45	2	28.3	15	71.7	38	-	-	أ-غطاء الرأس مناسب للزي المصري.
1	5.45 **	1	0.48	3	-	-	66.0	35	34.0	18	ب-غطاء الرأس مناسب للزي الإماراتي.

تقييم أداء مظهر المضيفات بشركة مصر للطيران
مع دراسة مقارنة لزي مضيفات شركات طيران مصر والإمارات وسنغافورة وفرنسا

1	0.17	1	0.50	3	-	-	52.8	28	47.2	25	ج-غطاء الرأس مناسب للزي الفرنسي.
1	6.81 **	2	0.47	2	-	-	32.1	17	67.9	36	د-غطاء الرأس مناسب لزي سنغافورة.
6- مكملات الزي من الأكسسوار											
2	11.02 **	2	0.85	2	24.5	13	20.8	11	54.7	29	ه-الأكسسوار ضروري في مظهر المضيفة.
2	7.85 **	1	0.80	3	20.8	11	28.3	15	50.9	27	و-أفضل الأكسسوار الموحد.

* معنوية (0.05) ** شديدة المعنوية (0.01)

العلاقات الإحصائية بين الخصائص الديموجرافية لعينة

المضيفات والمحاور الأساسية للبحث

1- الأداء الوظيفي للخامة

يوضح جدول (5) أنه لا يوجد دلالة إحصائية بين المتغيرات إلا أن جميع فئات عينة البحث لها اتجاه إيجابي نحو الرضا عن الأداء الوظيفي للخامة، يليها الاتجاه المحايد. بالنسبة للفئة العمرية جميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي أكثرها الفئة العمرية (30-20) سنة بنسبة 28.3% ، ويميل المستوى التعليمي لجميع الفئات للاتجاه الإيجابي أكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة

39.6%. أما عدد ساعات العمل لجميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي حيث أن فئة العاملين في أوقات عمل ممتدة وغير محددة تمثل نسبة 45.3%. وبالنسبة لسنوات الخبرة جميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي، أكثرهم سنوات الخبرة (20-11) سنة بنسبة 26.4%.

جدول (5) رأي عينة البحث تجاه الأداء الوظيفي للخامة والعلاقات الإحصائية مع المتغيرات المستقلة

الأداء الوظيفي للخامة			مج	لا أوافق		محايد		أوافق		الخصائص الديموجرافية		
قيمة الارتباط	د. ح	قيمة كا ²		%	عدد	%	عدد	%	عدد			
-0.33	4	1.55	43.4	23	5.7	3	9.4	5	28.3	15	30-20	الفئة العمرية
			34.0	18	5.7	3	11.3	6	17.0	9	40-31	
			22.6	12	3.8	2	3.8	2	15.1	8	41 فأكثر	
0.05	2	0.41	34.0	18	3.8	2	9.4	5	20.8	11	متوسط	المؤهل
			66.0	35	11.3	6	15.1	8	39.6	21	عالي	
-0.13	2	1.79	20.8	11	3.8	2	1.9	1	15.1	8	8 ساعات	ساعات العمل
			79.2	42	11.3	6	22.6	12	45.3	24	غير محددة	
0.11	4	0.96	34.0	18	5.7	3	9.4	5	18.9	10	10-1	سنوات الخبرة
			45.3	24	7.5	4	11.3	6	26.4	14	20-11	
			20.8	11	1.9	1	3.8	2	15.1	8	21 فأكثر	

** شديدة المعنوية (0.01) * معنوية (0.05)

2- طريقة العناية بالزبي

يوضح جدول (6) أنه يوجد دلالة إحصائية بين أغلب المتغيرات وطريقة العناية بالزبي ماعدا الفئة العمرية إلا أن جميع فئات عينة البحث لها اتجاه محايد نحو اتباع أسلوب العناية الملائم للزبي، يليها الاتجاه غير الملائم في اتباع أسلوب العناية بالزبي والاتجاه الملائم لبعض الفئات. حيث أن جميع الفئات العمرية تميل للاتجاه المحايد حيث أن الفئة العمرية من (20-30)، (-40) أكثر من الفئات الأخرى بنسبة 18.9%. وبالنسبة للمستوى التعليمي جميع الفئات تميل للاتجاه المحايد أكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة 28.3%. وبالنسبة لعدد ساعات العمل وجد أن فئة العاملين في أوقات عمل ممتدة تميل للاتجاه المحايد بنسبة 45.3%. وعن سنوات الخبرة تختلف الفئات فيما بينها حيث أن فئة (1-10) سنوات تميل للاتجاه الإيجابي بنسبة 18.9%، أكثرهم سنوات الخبرة من (11-20) سنة تميل للحيادية بنسبة 28.3%.

جدول (6) رأي عينة البحث نحو طريقة العناية بالزبي و العلاقات الإحصائية مع المتغيرات المستقلة

العناية بالزبي			%	مج	لا أوافق		محايد		أوافق		الخصائص الديموجرافية	
قيمة الارتباط	د.ح	قيمة كا ²			%	عدد	%	عدد	%	عدد		
0.34 -	4	9.16	43.4	23	7.5	4	18.9	10	17.0	9	30-20	الفئة العمرية
			34.0	18	13.2	7	18.9	10	1.9	1	40-31	
			22.6	12	9.4	5	11.3	6	1.9	1	41 فأكثر	
0.29 *	2	7.15*	34.0	18	13.2	7	20.8	11	-	-	متوسط	المؤهل
			66.0	35	17.0	9	28.3	15	20.8	11	عالي	
0.13*	2	5.71*	20.8	11	11.3	6	3.8	2	5.7	3	8 ساعات	ساعات العمل
			79.2	42	18.9	10	45.3	24	15.1	8	غير محددة	
0.54** -	4	22.20**	34.0	18	3.8	2	11.3	6	18.9	10	10-1	سنوات الخبرة
			45.3	24	15.1	8	28.3	15	1.9	1	20-11	
			20.8	11	11.3	6	9.4	5	-	-	21 فأكثر	

* معنوية (0.05) ** شديدة المعنوية (0.01)

3- الخامة وتأثيرها على الصحة الملبسية للزبي

يوضح جدول (7) أنه لا يوجد دلالة إحصائية بين المتغيرات إلا أن جميع عينة البحث بمختلف الفئات لها اتجاه إيجابي نحو الصحة الملبسية للزبي، يليها الاتجاه المحايد. فكانت جميع الفئات

العمرية تميل للاتجاه الإيجابي حيث أن الفئة العمرية من (30-20) أكثر من الفئات الأخرى بنسبة 22.6%. أما المستوى التعليمي جميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي حيث أكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة 39.6%. وبالنسبة لعدد ساعات العمل جميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي أكثرهم فئة العاملين في أوقات عمل غير محددة بنسبة 43.4%. وعن سنوات الخبرة جميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي أكثرهم سنوات الخبرة من (11-20) سنة بنسبة 28.3%.

جدول (7) رأي عينة البحث للصحة الملابسية للزي والعلاقات

الإحصائية مع المتغيرات المستقل

الصحة الملابسية			%	مج	لا أوافق		محايد		أوافق		الخصائص الديموجرافية	
قيمة الارتباط	د.ح	قيمة χ^2			%	عدد	%	عدد	%	عدد	الديموجرافية	
0.15	4	1.77	43.4	23	9.4	5	11.3	6	22.6	12	30-20	الفئة العمرية
			34.0	18	3.8	2	11.3	6	18.9	10	40-31	
			22.6	12	1.9	1	5.7	3	15.1	8	41 فأكثر	
0.03	2	1.58	34.0	18	3.8	2	13.2	7	17.0	9	متوسط	المؤهل
			66.0	35	11.3	6	15.1	8	39.6	21	عالي	
-0.15	2	2.54	20.8	11	-	-	7.5	4	13.2	7	8 ساعات	ساعات العمل
			79.2	42	15.1	8	20.8	11	43.4	23	غير محددة	
0.10	4	1.62	34.0	18	7.5	4	9.4	5	17.0	9	10-1	سنوات

			45.3	24	5.7	3	11.3	6	28.3	15	20-11	الخبرة
			20.8	11	1.9	1	7.5	4	11.3	6	21 فأكثر	

** شديدة المعنوية (0.01)

* معنوية (0.05)

4- مدي الاهتمام بتصميم الزي

يوضح جدول (8) أنه لا يوجد دلالة إحصائية بين المتغيرات ما عدا العلاقة الإحصائية مع ساعات العمل معنوية، هذا وتجد جميع عينة البحث بمختلف الفئات أن تصميم الزي غير ملائم يليها الاتجاه الإيجابي. حيث أن جميع الفئات العمرية تجد عدم اهتمام بتصميم الزي ، فنجد أن الفئة العمرية من (20-30) سنة أكثر من الفئات الأخرى بنسبة 39.6%، وعن المستوى التعليمي جميع الفئات لاتجد اهتمام بتصميم الزي ، حيث أن أكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة 62.3% . بالنسبة لعدد ساعات العمل جميع الفئات لاتجد اهتمام بتصميم الزي أكثرهم فئة العاملين في أوقات العمل الممتدة بنسبة 79.2%. أما سنوات الخبرة جميع الفئات تجد عدم اهتمام بتصميم الزي أكثرهم سنوات الخبرة من (11-20) (سنة بنسبة 45.3% .

جدول (8) رأي عينة البحث نحو الاهتمام بتصميم الزي و العلاقات
الإحصائية

مع المتغيرات المستقلة

الارتباط	د.ح	قيمة كا ²	%	مج	لا أوافق		محايد		أوافق		الخصائص الديموجرافية	
					%	عدد	%	عدد	%	عدد		
0.20 -	2	2.71	43.4	23	39.6	21	-	-	3.8	2	30-20	الفئة العمرية
			34.0	18	34.0	18	-	-	-	-	40-31	
			22.6	12	22.6	12	-	-	-	-	41 فأكثر	
0.14	1	1.07	34.0	18	34.0	18	-	-	-	-	متوسط	المؤهل
			66.0	35	62.3	33	-	-	3.8	2	عالي	
0.39** -	1	7.94*	20.8	11	17.0	9	-	-	3.8	2	8ساعات	ساعات العمل
			79.2	42	79.2	42	-	-	-	-	غير محددة	
- 0.24	2	4.04	34.0	18	30.2	16	-	-	3.8	2	10-1	سنوات الخبرة
			45.3	24	45.3	24	-	-	-	-	20-11	
			20.8	11	20.8	11	-	-	-	-	21 فأكثر	

** شديدة المعنوية (0.01)

* معنوية (0.05)

5-توافر الزي

يوضح جدول (9) أنه لا يوجد دلالة إحصائية بين المتغيرات إلا أن جميع فئات عينة البحث لها اتجاه إيجابي نحو توافر الزي يليها الاتجاه المحايد. حيث أن الفئة جميع الفئات العمرية تميل للاتجاه الإيجابي حيث أكثرهم الفئة العمرية من (20- 30) بنسبة 32.1%. أما المستوى التعليمي نجد أن جميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي وأكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة 39.6%. وعن عدد ساعات العمل جميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي حيث أن أكثرهم فئة العاملين في أوقات عمل ممتدة وغير محددة تمثل نسبة 60.4%. أما سنوات الخبرة وجد أن جميع الفئات تميل للاتجاه الإيجابي وأكثرهم الفئة (20-11) بنسبة 35.8%.

جدول (9) رأي عينة البحث نحو توافر الزي و العلاقات الإحصائية مع

المتغيرات المستقلة

مدى توافر الزي			مج	لا أوافق		محايد		أوافق		الخصائص الديموجرافية	
قيمة الارتباط	د.ح	قيمة χ^2		%	عدد	%	عدد	%	عدد	30-20	الفئة العمرية
0.03	4	3.16	43.4	23	5.7	3	5.7	3	32.1		
			34.0	18	-	-	3.8	2	30.2	16	

تقييم أداء مظهر المضيفات بشركة مصر للطيران

مع دراسة مقارنة لزي مضيفات شركات طيران مصر والإمارات وستغافورة وفرنسا

			22.6	12	3.8	2	1.9	1	17.0	9	41	فأكثر
- 0.03	2	0.94	34.0	18	3.8	2	1.9	1	28.3	15	متوسط	المؤهل
			66.0	35	5.7	3	9.4	5	39.6	27	عالي	
- 0.09	2	1.81	20.8	11	1.9	1	-	-	18.9	10	8 ساعات	ساعات العمل
			79.2	42	7.5	4	11.3	6	60.4	32	غير محددة	
0.12	4	2.12	34.0	18	3.8	2	5.7	3	24.5	13	10-1	سنوات الخبرة
			45.3	24	3.8	2	5.7	3	35.8	19	20-11	
			20.8	11	1.9	1	-	-	18.9	10	21 فأكثر	

** شديدة المعنوية (0.01)

* معنوية (0.05)

6-الزي والأداء الوظيفي

يوضح جدول (10) أنه يوجد دلالة إحصائية بين أغلب المتغيرات والأداء الوظيفي للزي ماعدا الفئة العمرية إلا أن جميع عينة البحث بمختلف الفئات لها اتجاه محايد يليها الاتجاه غير الملائم والاتجاه الملائم لبعض الفئات. وجد أن جميع الفئات العمرية تميل للاتجاه المحايد حيث أن الفئة العمرية من 30- (20) أكثر من الفئات الأخرى بنسبة 30.2% . وبالنسبة للمستوى التعليمي جميع الفئات تميل للاتجاه المحايد وأكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة 37.7% . وعن عدد ساعات العمل الفئة التي تمضي 8 ساعات فأكثر في العمل تجد أن مستوى الأداء الوظيفي للزي غير ملائم بنسبة 13.2%، أما فئة العاملين في أوقات عمل

ممتدة تميل للاتجاه المحايد بنسبة 54.7% وكانت سنوات الخبرة أكثر فئة (11-20) تميل للاتجاه المحايد بنسبة 34.0%.

جدول (10) رأي عينة البحث نحو الأداء الوظيفي للزبي والعلاقات

الإحصائية مع المتغيرات المستقلة

الخصائص الديموجرافية	أوافق		محايد		لا أوافق		الأداء الوظيفي للزبي		الارتباط
	عدد	%	عدد	%	عدد	%	قيمة ك ²	د.ح	
الفئة العمرية	30-20	3	5.7	16	30.2	7.5	4	43.4	23
	40-31	1	1.9	13	24.5	7.5	4	34.0	18
	41 فأكثر	1	1.9	2	3.8	17.0	9	22.6	12
المؤهل	متوسط	-	-	11	20.8	13.2	7	34.0	18
	عالي	5	9.4	20	37.7	18.9	10	66.0	35
ساعات العمل	8 ساعات	2	3.8	2	3.8	13.2	7	20.8	11
	غير محددة	3	5.7	29	54.7	18.9	10	79.2	42
سنوات الخبرة	10-1	2	3.8	11	20.8	9.4	5	34.0	18
	20-11	2	3.8	18	34.0	7.5	4	45.3	24
	21 فأكثر	1	1.9	2	3.8	15.1	8	20.8	11

** شديدة المعنوية (0.01)

* معنوية (0.05)

7- الخصائص المفضلة في الزي

يوضح جدول (11) أنه لا يوجد دلالة إحصائية بين المتغيرات ما عدا الفئة العمرية معنوية ، هذا وتجد جميع عينة البحث بمختلف الفئات أن خصائص الزي ملائمة يليها الاتجاه المحايد. أظهرت النتائج أن جميع الفئات العمرية تجد ملائمة خصائص الزي ، حيث أن الفئة العمرية من (20 - 30)، فئة (31-40) تتفقا بنسبة 30.2% وفئة (41 فأكثر) بنسبة 22.6% . أما عن المستوى التعليمي جميع الفئات تجد ملائمة خصائص الزي، أكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة 54.7% وعن عدد ساعات العمل جميع الفئات تجد ملائمة خصائص الزي حيث أن أكثرهم فئة العاملين في أوقات عمل ممتدة تمثل نسبة 62.3%. وبالنسبة لسنوات الخبرة الفئة من (11-20) خبرة تجد ملائمة خصائص الزي بنسبة 37.7%.

جدول (11) رأي عينة البحث نحو الخصائص المفضلة في الزي و العلاقات الإحصائية مع المتغيرات المستقلة

خصائص الزي			%	مج	لا أوافق		محايد		أوافق		الخصائص الديموجرافية	
قيمة الارتباط	د.ح	قيمة كا ² *			%	عدد	%	عدد	%	عدد	%	عدد
0.32	2	5.85*	43.4	23	-	-	13.2	7	30.2	16	30-20	الفئة العمرية
			34.0	18	-	-	3.8	2	30.2	16	40-31	
			22.6	12	-	-	-	-	22.6	12	41 فأكثر	
-0.01	1	0.002	34.0	18	-	-	5.7	3	28.3	15	متوسط	المؤهل
			66.0	35	-	-	11.3	6	54.7	29	عالي	
-0.23	1	2.84	20.8	11	-	-	-	-	20.8	11	8 ساعات	ساعات العمل
			79.2	42	-	-	17.0	9	62.3	33	غير محددة	
0.26	2	3.74	34.0	18	-	-	9.4	5	3.8	13	10-1	سنوات الخبرة
			45.3	24	-	-	7.5	4	37.7	20	20-11	
			20.8	11	-	-	-	-	20.8	11	21 فأكثر	

** شديدة المعنوية (0.01)

* معنوية (0.05)

8- الخصائص المفضلة في الخامة

يوضح جدول (12) أنه يوجد دلالة إحصائية معنوية بين متغير الخصائص المفضلة في الخامة وكلا من الفئة العمرية وسنوات الخبرة، هذا وتجد جميع عينة البحث بمختلف الفئات أن الخصائص المفضلة في الخامة ملائمة يليها الاتجاه المحايد. بالنسبة للفئة العمرية جميع الفئات العمرية تجد ملائمة خصائص الخامة، حيث أن أكثرهم الفئة العمرية من (31-40) بنسبة 34.0%. أما المستوى التعليمي جميع الفئات تجد ملائمة خصائص الخامة، وأكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة 54.7%. وعن عدد ساعات العمل جميع الفئات تجد ملائمة خصائص الخامة، حيث أن فئة العاملين في أوقات عمل ممتدة تمثل نسبة 69.8%. وبالنسبة لسنوات الخبرة جميع الفئات تجد ملائمة خصائص الخامة وأكثرهم الفئة (11-20) سنة خبرة بنسبة 41.5%.

جدول (12) رأي عينة البحث نحو الخصائص المفضلة في الخامة
والعلاقات الإحصائية مع
المتغيرات المستقل

خصائص الخامة			%	مج	لا أوافق		محايد		أوافق		الخصائص الديموجرافية	
قيمة الارتباط	د.ح	قيمة كا ²			%	عدد	%	عدد	%	عدد		
0.39 **	2	10.52 **	43.4	23	-	-	13.2	7	30.2	16	30-20	الفئة العمرية
			34.0	18	-	-	-	-	34.0	18	40-31	
			22.6	12	-	-	-	-	22.6	12	41 فأكثر	
- 0.16	1	1.39	34.0	18	-	-	1.9	1	32.1	17	متوسط	المؤهل
			66.0	35	-	-	11.3	6	54.7	29	عالي	
0.08	1	0.30	20.8	11	-	-	3.8	2	17.0	9	8 ساعات	ساعات العمل
			79.2	42	-	-	9.4	5	69.8	37	غير محددة	
0.31*	2	5.51*	34.0	18	-	-	9.4	5	24.5	13	10-1	سنوات الخبرة
			45.3	24	-	-	3.8	2	41.5	22	20-11	
			20.8	11	-	-	-	-	20.8	11	21 فأكثر	

** شديدة المعنوية (0.01)

* معنوية (0.05)

9- مكملات الزي

يوضح جدول (13) أنه لا يوجد دلالة إحصائية بين المتغيرات ما عدا العلاقة الإحصائية مع ساعات العمل معنوية ، هذا وجد أن أغلب عينة البحث بمختلف الفئات محايد يليها الاتجاه الإيجابي نحو مكملات الزي المستخدمة. وجد أن جميع الفئات العمرية تميل للاتجاه المحايد، حيث أن الفئة العمرية من (20-30) أكثر من الفئات الأخرى بنسبة 32.1% ، وبالنسبة للمستوى التعليمي جميع الفئات تميل للاتجاه المحايد فئة أكثرهم فئة التعليم العالي بنسبة 41.5%. وعن عدد ساعات العمل فئة العاملين في أوقات عمل ممتدة محايدة بنسبة 60.4%. أما سنوات الخبرة جميع الفئات محايدة أكثرهم سنوات الخبرة (20-11) سنة بنسبة 30.2%.

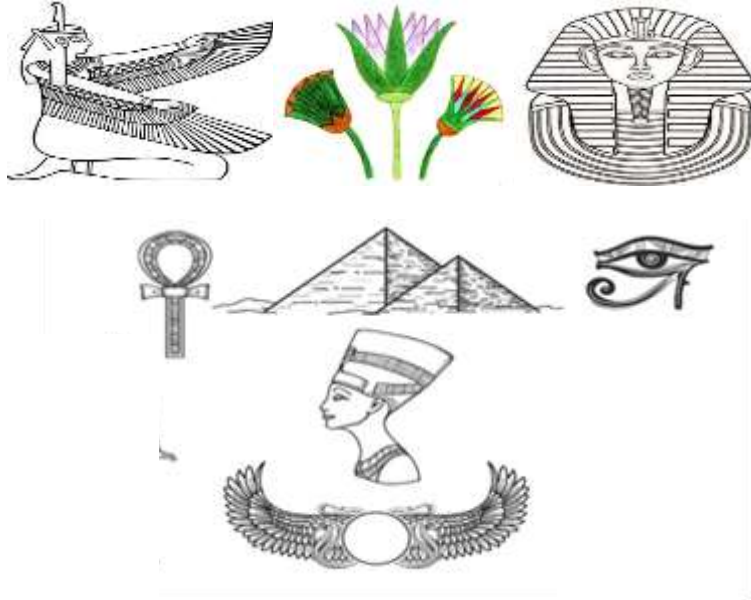
جدول (13) رأي عينة البحث نحو مكملات الزي والعلاقات الإحصائية مع المتغيرات المستقلة

مكملات الزي			%	مج	لا أوافق		محايد		أوافق		الخصائص الديموجرافية	
قيمة الارتباط	د.ح	قيمة كا ²			%	عدد	%	عدد	%	عدد	الخصائص الديموجرافية	
0.002	4	0.98	43.4	23	3.8	2	32.1	17	7.5	4	30-20	الفئة العمرية
			34.0	18	3.8	2	22.6	12	7.5	4	40-31	
			22.6	12	3.8	2	13.2	7	5.7	3	41 فأكثر	
- 0.16	2	3.50	34.0	18	-	-	26.4	14	7.5	4	متوسط	المؤهل
			66.0	35	11.3	6	41.5	22	13.2	7	عالي	
- 0.16	2	6.69*	20.8	11	3.8	2	7.5	4	9.4	5	3 ساعات	ساعات العمل
			79.2	42	7.5	4	60.4	32	11.3	6	غير محددة	
0.08	4	0.53	34.0	18	3.8	2	24.5	13	5.7	3	10-1	سنوات الخبرة
			45.3	24	5.7	3	30.2	16	9.4	5	20-11	
			20.8	11	1.9	1	13.2	7	5.7	3	21 فأكثر	

* معنوية (0.05) ** شديدة المعنوية (0.01)

الزي المقترح يذكر أبو موسى (1994) أن الفن المصري القديم له سمات مميزة ويتمتع بالإستمرارية والثراء لتعدد وتنوع زخارفه لذا أحتفظ بمكانته حتى الآن بين فنون العالم. لذا من الأهمية إثراء صناعة الملابس والنسيج بالطابع المصري الأصيل في ظل المفاهيم الحديثة للفن.

ونظراً أن فن الأزياء وتصميم الحلي يزخر بالعديد من التصميمات التي تمثل الحضارة المصرية القديمة ، وما تزخر به من زخارف متنوعة ثرية بقيمتها الفنية تعطي ثراء للترويج للهوية والثقافة والحضارة المصرية مما ينعكس على المنتج السياحي وقطاع الضيافة المصري ، وكما نجد أن في فن التسويق لمنتجات الشركات تستخدم الفانلة الرياضية المشاركة في جميع الفاعليات الرياضية ، نجد أنه أن الألوان النظر لمظهر مضيفة الطيران على خطوط الطيران المصرية بعمق أكثر ثراء . ويظهر شكل (3) بعض الرموز المقترح استخدامها.



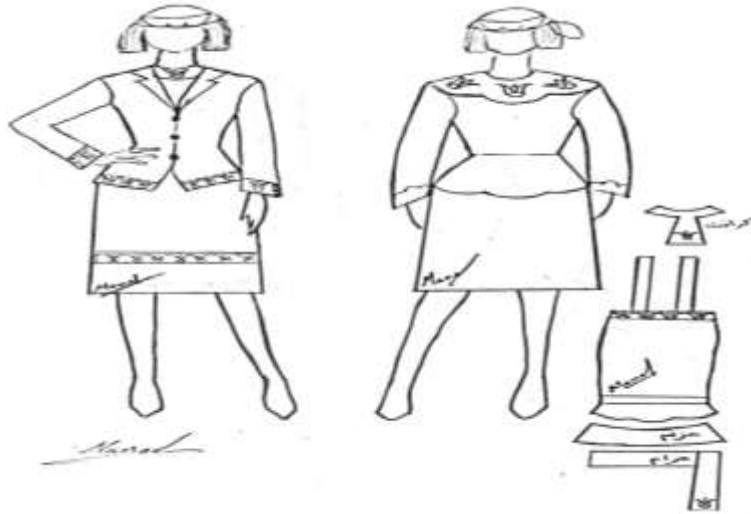
شكل (3) رموز وزخارف فرعونية مقترح استخدامها

www.pinterest.com

مكملات الزي المقترحة ووضع الموتيفات عليها

- 1- بروش للجاكيت أو غطاء الرأس.
- 2- حزام سواء للفتان أو الجيب أو البنطلون .
- 3- إكسسوار في صورة قلادة تتناسب مع مظهر المضيئة.
- 4- إيشارب مطبوع بوحدات وزخارف تمثل الحضارة المصرية.

- ويوضح شكل (4) الزي المقترح ويراعى فيه مايلي:
- 1- استخدام الموتيفات على ياقة القميص أو كم الجاكيت أو كمنار الفستان و الجيب.
 - 2- تنوع الزي وفقاً لاتجاه الرحلات، وخاصة رحلات الأقصر وأسوان ورحلات الأفواج السياحية من خلال التنسيق مع شركات السياحة.
- مع مراعاة التنسيق بين ارتداء الحلي والزي وفقاً للوحدات الزخرفية بدون مبالغة في استخدامها.



شكل (4) تصميمات مقترحة لزي مضيفة الطيران على خطوط الطيران المصرية

- 3-الألوان وفقاً لمدلولاتها.
- 4-المقاسات وفقاً للمقاس القياسي لمضييفة الطيران.
- 5-التصميم مع مراعاة العادات والتقاليد المصرية وأن يمثل الزي التراث المصري.
- 6-غطاء الرأس موحد ولائق لمظهر المضييفة مع مراعاة نوع الخامة والتجهيز وفقاً للمعايير الصحية.
- و عند وضع التصميم مراعاة آراء العاملين في الضيافة الجوية من خلال استطلاع رأي يوضح تفضيلاتهم لعناصر الزي وعدم فرض التصميم عليهم.
- 7-الخامة النسيجية الأساسية للفستان أو التايير والبدلة والقميص.
- 8-مراعاة وضع مواصفة وفقاً لتنوع خامة الزي صيفاً وشتاءً.
- 9-نوع التجهيزات والمعالجات الكيميائية الملائمة لاحتياجات الزي الوظيفية ثبات الألوان والأبعاد ومقاومة الكرمشة.
- 10-نوع الصبغات المستخدمة خالية من الفورمالدهيد.
- 11-تصريح الموافقة على الزي من خلال اعتماد جودة الزي ومطابقته للمواصفات القياسية.

الخلاصة والتوصيات

يعتبر زي مضيضة الطيران كزي موحد يتم ارتدائه أثناء تأدية العمل بهدف الظهور بشكل لائق أمام المسافرين ويعتبر من العناصر الهامة لمظهرها مما يساهم في الارتقاء بمستوى الأداء ، وما يشتمله من المواصفات والخصائص التي تلئم الاحتياجات والمتطلبات الوظيفية لارتداء الزي، ممثلة في الخامة وماتحقيقه من صحة وراحة ملبسية وعناصر التصميم وملأتمته للاحتياجات الوظيفية، و يعتبر فرصة لإبراز الهوية البصرية للثقافة والحضارة المصرية مما يكون له عظيم الأثر للترويج للسياحة والضيافة ، ومن خلال الدراسة الميدانية واستطلاع رأي عينة البحث نحو المحاور الأساسية للدراسة وجد الآتي أن أغلب عبارات المحور ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.01 والمتمثلة في الأداء الوظيفي للخامة ، طريقة العناية بالزي، الصحة الملبسية، مدي الاهتمام بالتصميم، الأداء الوظيفي، مدى توافر، الخصائص المفضلة في الزي، الخصائص المفضلة في الخامة، مكملات الزي .

وعن رأي عينة البحث نحو المقارنة بين تصميمات الزي لشركات الطيران المصرية، الإماراتية، الفرنسية، وسنغافورة.

تفضيلات التصميم، الأفضل زي سنغافورة موافقة بنسبة 79.2 % - وتفضيل الألوان ومواكبة للموضة للزي الفرنسي بنسبة موافقة 69.8 %، 66.0 % على التوالي - بينما يعتبر الزي الإماراتي هو أكثرهم انتماء لعاداته وتراثه الثقافي بنسبة موافقة 64.2 %، غطاء الرأس مناسب للزي الفرنسي والإماراتي بنسبة موافقة 47.2 % ، 34.0 % على التوالي ، وعن تفضيل مكملات الزي فضلت المضيفات الإكسسوار الموحد بنسبة موافقة 50.9 % . وأغلب العبارات دالة إحصائياً عند مستوى (0.01 ، 0.05) ، حيث أن قيمة (كا²) المحسوبة تتراوح ما بين (51.66 إلى 0.17).

التوصيات

- 1- يجب إضافة تدريس الضيافة الجوية بكليات السياحة والفنادق بمصر ، سواء كمقرر مستقل أو على الأقل ضمن مقررات الضيافة أو الخدمات السياحية والفندقية ، وصية مقتبسة والتأكيد على أهميتها.
- 2- اهتمام الشركة بالمظهر من حيث الألوان والخامات والتصميم لتحقيق الراحة في الاستخدام والكفاءة في الأداء أثناء أداء المضيافة لواجبات عملها على متن الرحلة.

- 3- وضع الاحتياجات الملبسية والوظيفية واقتراحات المضيفات للمسؤولين عن تطوير الزي بعين الاعتبار .
- 4- الاطلاع على ملامح تطوير الزي وتصميماته بشركات الطيران الأخرى.
- 5- الاهتمام بعمل تصميمات يتنافس عليها مصممي الأزياء المصريين لعمل تصميم لائق بمظهر مضييفة الطيران المصرية أمام العالم.
- 7- وضع المسؤول عن اختيار وشراء الزي وتصميمه وإعداده على أوجه القوة والضعف الموجودة بالزي الحالي ، مع إتاحة التدريب المناسب للإطلاع على الجديد في تطوير الزي والخامات التي تتلاءم والاحتياجات الوظيفية لمضييفة الطيران .
- 8- إعطاء التدريب الكافي لمضييفة الطيران لتحسين الأداء والاهتمام بالمظهر .
- 9- تدريس فن الإتيكيت في التعامل والاهتمام بالمظهر وكيفية اختيار ملابس العمل المناسبة لاحتياجات العامل وتنقيفهم بكيفية العناية بها والصحة الملبسية وأهميتها للارتقاء بالأداء الوظيفي لمضييفة الطيران .
- 10- الاهتمام باختيار الخامات النسيجية المعالجة بتجهيزات كيميائية لمقاومة الكهرباء الاستاتيكية المتولدة على الملابس .

المراجع العربية

- أبو موسى، إيهاب (1994) دراسة فنية تطبيقية للزخارف الفرعونية في ظل مفهوم الفن الحديث واستخداماتها في تصميم الأزياء - رسالة ماجستير - كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة المنوفية.
- الحلواني، عزة (2003) تأثير نسب الخلط بين القطن والبولي أكريلك على خواص الأداء الوظيفي للأقمشة المتوسطة - رسالة ماجستير - كلية الفنون التطبيقية - جامعة حلوان.
- السليماني، نسرين (2021) كفاءة كتاب إلكتروني تفاعلي في تعلم تصميم الأزياء الوظيفية - رسالة دكتوراه - جامعة الملك عبد العزيز - جدة.
- المعهد القومي للإدارة (2019) - وزارة التخطيط والمتابعة والإصلاح الإداري - رؤية مصر 2030 - مدونة سلوك وأخلاقيات الوظيفة العامة 2019 وفقا للمادة (57) من قانون الخدمة المدنية 81 لسنة 2016.
- المغربي، جميلة والشربيني، حنان والدسوقي، شيماء (2014) استخدام تقنيات التكنولوجيا الحديثة في عمل وحدات

- زخرفية مستوحاة من الفن الفرعوني - مجلة بحوث التربية
النوعية-جامعة المنصورة -عدد24.
- الموسوعي، عباس (2019) سيكولوجية الزي الموحد-
كلية التربية المختلطة جامعة الكوفة -عدد فبراير.
- الوسط الأخبارية (2012) -"مصر للطيران" تبدأ في تصميم
زي للمضيفات المحجبات -9سبتمبر -العدد3656-القاهرة.
- بكرى، سوزان والبدرى، ماجدة (2007) دور عناصر
الخدمة الملموسة بشركات السياحة المصرية فى تقييمها ورضاء
عملائها - مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم - المجلد
الثانى - العدد الأول- عدد خاص مؤتمر التنمية السياحية فى ضوء
التحديات العالمية.
- خالد، فاطمة (2017) بعد أزمة مصر للطيران، تعرف على
أجمل مضيفات فى العالم-موقع مصر اوى -26 ديسمبر.
<https://www.masrawy.com>
- سالم ، شيرين (2010) معايير مبتكرة فى تصميم الملابس
للحصول على قيم وظيفية متعددة - رسالة دكتوراه-قسم الملابس
الجاهزة - كلية فنون تطبيقية - جامعة حلوان.

- صوت العرب من أمريكا (2020) الزي السام.. مشاكل خطيرة في ملابس موظفي شركة طيران أمريكية" - 31 يناير.
 - عبد الرحيم، هدى (2014) نبذة عن مكملات الملابس- مجلة الحوار.
 - عبد العزيز، زينب ومعوض، يسري (2006) قواعد وأسس تصميم الأزياء -مجلة بحوث التربية النوعية - العدد الثامن - كلية التربية النوعية - جامعة المنصورة-(260-264).
 - عزالدين، حنان (2019) بطائرات دريملاينر والزي جديد.. مصر للطيران تطور خدماتها-30 مارس.
- <https://www.mobtada.com>
- عوض، أحمد (2008) تقييم خدمات الضيافة الجوية المقدمة على متن الخطوط المصرية - مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة - المجلد الخامس - العدد الثاني- ص. ص (1-9).
 - كشك، منال (2005) تأثير خصائص الأقمشة والحياكات وخيوط الحياكة على كفاءة أداء الملابس التي تتعرض للإجهادات

- العالية (الأوفرولات)-رسالة دكتوراه-كلية الزراعة -جامعة الإسكندرية.
- لطفي، سامية (1997) موسوعة الملابس- الجزء الأول- إسكندرية- ج.م.ع.
- لطفي، سامية و سالم، سعد و حسيني، حسن و محمود ، نجدة (1999) التأثيرات الضارة على صحة الإنسان بفعل بعض الأقمشة الصناعية والمجهزة - المؤتمر المصري الرابع للاقتصاد المنزلي - جامعة المنوفية -كلية الاقتصاد المنزلي (1-2) سبتمبر.
- محمود، نادية(1999) مكملات الملابس (الإكسسوار فن الأناقة والجمال) -دار الفكر العربي-الطبعة الأولى.
- مصطفى، سماء (2018) التراث الشعبي وتأصيل الهوية المصرية في تصميم الحلي-مجلة العمارة والفنون والعلوم الإنسانية الجزء الأول -العدد 11.
- هويدي، محمود (2000) مدخل لدراسة السياحة - دار ابن حنظل - الفيوم.

<http://www.alwasatnews.com>.

المراجع الأجنبية

- Annual Book of ASTM Standards (2003):
“Standard performance specification for Men's and women's Dress & vocational carrier Apparel". Vol. 07-02, Section 7, Part II, D 4232-95a: 362-365.
- Badr Eldeen,R. ,Hasan,S. & Fawzy,N. (2016) The effect of airport and inflight service quality on customer satisfaction-Journal of Faculty of Tourism and Hotels, Fayoum University, Vol. (10), No. (1/2), March
- Barrie, Joshua (2016) Stewardess claims airline staff only get one uniform - and the reason why is unbelievable -8 Nov 2016 -
<https://www.mirror.co.uk>.
- <https://www.egyptair.com>.
- El-Sayed M., Sanad,S.& Mohamed,M (2008) Quality - Characteristics Of Ring And O.E. Yarns Spun From Egyptian And Upland-Cotton Blends.
- Groenroos,C.(1990) "Services Management : Amanagement Focus Services Competition " International Journal of service Industry Management.
- <https://www.emiratesgroupcareers.com/cabin-crew> - 28-3-2022. <http://www.flyingway.com>-28-9-2012

- <https://www.pinterest.com>
- Irons,K.(1994) Managing Service Companies Strategies for success, Addison-Wesley, 1st edition,UK .
- Jenkins,E.(2018) High-Performance Apparel- Materials, Development, and Applications- Woodhead Publishing Series in Textiles, P.P 421-449.
- Lotief, H. (2002) Tourist Satisfaction about The Domestic Flight's Services(ACase Study of Egypt – Air Schedule Movement). Egyptian Journal of Tourism Studies , Vol .(10), No (1).
- Sato,T., Jung, H.& Kitaguc,S.(2014) Colours: Culture, Fashion and Sustainability - Journal of Applied Arts &Sciences Vol.(1), No. (