

قائمة الملاحق



الزميل العزيز (2)

استكمالاً للدراسة العلمية التي أقوم بها بالتطبيق على الشركة المصرية للمطارات ،
لذا نتمنى من سيادتكم التعاون من أجل استيفاء هذا الاستقصاء للاسترشاد بأرائكم
فيما يخص البحث العلمي.

مع خالص الشكر والتقدير ،،،

الحالة التعليمية : متوسط فوق متوسط جامعي دبلوم دراسات عالية ماجستير

دكتورة مدة الخبرة بالشركة (بالسنوات) -----

أوافق بشدة	موافق	متوسط	أرفض	أرفض بشدة	العبارات
5	4	3	2	1	
					أولاً:
					1 - العاملون بالشركة من أفضل العناصر في مجال النقل الجوي .
					2 - مستوى كفاءة العاملين بالشركة مستوى مثالياً ولذلك تعمل على الاحتفاظ بهم .
					3 - تنظم الشركة برامج ودورات تدريبية للعاملين بالشركة بشكل دوري بقصد تنمية مهاراتهم.
					4 - تتطلع الشركة الى تحديث مهارات للعاملين ورفع مستوى الاداء .
					5 - الابتكار والتطلع الى المثالية هدف جميع العاملين .
					6 - العاملون يبذلون كل الجهد لابتكار أساليب أفضل في الإداء.
					7 - يتم تبادل الخبرات والمعلومات بين العاملين في الشركة من خلال العمل الجماعي.
					8 - يشارك العاملون بأرائهم من خلال حلقات المناقشة والندوات.
					9 - يشعر العاملون في الشركة بالرضا الوظيفي .
					10 - يفخر العاملون بالشركة بأنه الافضل نتيجة ارتفاع الروح المعنوية.
					ثانياً :
					1 - تأخذ الشركة بأفكار العاملين والتي تعمل على تحسين مستوى الخدمة ..
					2 - تدعم الشركة تنمية وتطوير القدرات الذاتية للعاملين.
					3 - ان نظم واجراءات المؤسسة تدعم الفكر المتطور للعاملين .
					4 - يساعد الهيكل التنظيمي على تقارب العاملين من بعضهم ، وتدعيم قنوات الاتصال بينهم .
					5 - تعمل الادارة بالشركة على تنمية البحوث وتطوير الاداء.
					6 - يعتبر الوقت المحدد لاتمام الخدمة مثالياً.
					7 - بيئة ومناخ العمل مدعمة ومناسبة لإنجاز الخدمات .
					8 - تتوفر للعاملين كافة التجهيزات اللازمة لاداء أعمالهم بكفاءة عالية.
					9 - تتوفر بالشركة شبكة معلوماتية ، تساعد العاملين على تبادل المعلومات .
					10 - تحرص الشركة للحصول على التقنيات التكنولوجية الحديثة.

أوافق بشدة	موافق	متوسط	أرفض	أرفض بشدة	العبارات
5	4	3	2	1	ثالثاً :
					1 - ارى رضا العملاء عن مستوى الخدمة من خلال التعامل المباشر معهم.
					2 - ارى توافر علاقات جيدة واحترام متبادل فى علاقات الشركة بالأجهزة الحكومية ذات العلاقة .
					3 - نعمل نحن العاملون بالشركة على ان يكون ولاؤنا أولاً للشركة .
					4 - ضمن سياسة الشركة نشر علاقات جيدة فى سوق العمل .
					5 -تركز الشركة على تلبية رغبات عملائها رغبة فى الاحتفاظ بمركزها المتميز فى السوق .
					6 - تحرص الشركة على اجراء استطلاعات راي عام للعملاء بصفة دورية لاجل العمل على تلبية رغباتهم .
					7 - انظر الى الاستجابة لطلبات و آراء العملاء بكل فخر واعتزاز .
					8 - سياسة الشركة مبنية مشاركة واعلام العاملين بالشركة باراء ومقترحات العملاء.
					9 - سياسة الشركة تؤكد على التعرف على متطلبات العملاء باستمرار
					10 - الافصاح عن نقاط التقارب بين الشركة والعملاء الخارجين اهم ركائز العمل بالشركة .
5	4	3	2	1	رابعاً :
					1 - يتمتع العاملون بالشركة بالكفاءة العالية فى حل المشكلات والمواقف الطارئة التى تواجه العملاء.
					2 - يتمتع العاملون مقدمى الخدمة بمهارات الاتصال الجيد بالعملاء.
					3 - هناك رغبة كبيرة من جانب العاملين بالاستجابة الفورية لرغبات العملاء.
					4 - هناك رغبة كبيرة من جانب جميع العاملين بتقديم مستوى راقى من الخدمة للعملاء.
					5 - رضا العملاء وأحساسهم بالأمان هدف من أهداف العاملين مقدمى الخدمة.
					6 - المستوى الراقى فى التعامل مع العملاء سمه من سمات العاملين مقدمى الخدمة.
					7 - يحرص العاملون على المحافظة على سمعة الشركة فى سوق العمل.
					8 - يشعر العملاء بالأمان فى إنجاز معاملاتهم داخل الشركة.
					9 - يحرص العاملون على اظهار شركتهم بشكل لائق فى سوق العمل.
					10 - تتوافر جميع الامكانيات للعاملين للقيام بالمهام المكلفين بها بكفاءة عالية.

Test Statistics

	Q2.1	Q2.2	Q2.3	Q2.4	Q2.5	Q2.6	Q2.7	Q2.8	Q2.9	Q2.10
Chi-Square	20.250	17.393	13.818	16.857	20.607	30.250	23.107	27.571	24.536	20.607
df	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Asymp. Sig.	.000	.062	.006	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000

NPar Tests

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
Q3.1	56	3.4286	.78293	2.00	5.00
Q3.2	56	3.5714	.75600	2.00	5.00
Q3.3	55	3.5091	.85762	2.00	5.00
Q3.4	56	3.5179	.76256	1.00	5.00
Q3.5	54	3.6296	.83091	2.00	5.00
Q3.6	56	3.5893	.86671	2.00	5.00
Q3.7	54	3.6111	.91971	1.00	5.00
Q3.8	54	3.3889	.95989	1.00	5.00
Q3.9	56	3.5357	.95271	1.00	5.00
Q3.10	56	3.5893	.91003	1.00	5.00

Chi-Square Test
Frequencies

Q3.1

	Observed N	Expected N	Residual
اراض	5	14.0	-9.0
متوسط	27	14.0	13.0
موافق	19	14.0	5.0
اروافق بشدة	5	14.0	-9.0
Total	56		

Q3.2

	Observed N	Expected N	Residual
اراض	3	14.0	-11.0
متوسط	24	14.0	10.0
موافق	23	14.0	9.0
اروافق بشدة	6	14.0	-8.0
Total	56		

Q4.4 * Q2.4

Crosstab

Count	Q4.4				Total
	أرفض	متوسط	موافق	أوافق بشدة	
Q2.4 ارفض بشدة		4			4
أرفض	2	8	2		12
متوسط	6	12	14	4	36
موافق	4	8	16	3	31
أوافق بشدة		1	14	12	27
Total	12	33	46	19	110

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.536			.000
Interval by Interval	Pearson's R	.487	.061	5.792	.000
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.515	.067	6.237	.000
N of Valid Cases		110			

Q4.4 * Q3.4

Crosstab

Count	Q4.4				Total
	أرفض	متوسط	موافق	أوافق بشدة	
Q3.4 ارفض بشدة			2		2
أرفض		2			2
متوسط	10	23	18	2	53
موافق	2	8	26	8	44
أوافق بشدة				9	9
Total	12	33	46	19	110

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error	Approx. T	Approx. Sig.
Nominal by Nominal	Contingency Coefficient	.624			.000
Interval by Interval	Pearson's R	.484	.081	5.742	.000
Ordinal by Ordinal	Spearman Correlation	.530	.075	6.493	.000
N of Valid Cases		110			

Correlations

		Q2	Q4
Q2	Pearson Correlation	1	.526**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	117	117
Q4	Pearson Correlation	.526**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	117	117

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Q3	3.6411	.65478	117
Q4	3.5947	.69386	117

Correlations

		Q3	Q4
Q3	Pearson Correlation	1	.719**
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	117	117
Q4	Pearson Correlation	.719**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	117	117

** . Correlation is significant at the 0.01 level

Variables Entered/Removed(b)

Method	Variables Removed	Variables Entered	Model
Enter		q1.10, q1.6, q1.8, q1.2, q1.5, q1.9, q1.3, q1.7, q1.1, q1.4(a)	1

a All requested variables entered.

b Dependent Variable: Q4

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.62736	.329	.362	.601(a)	1

a Predictors: (Constant), q1.10, q1.6, q1.8, q1.2, q1.5, q1.9, q1.3, q1.7, q1.1, q1.4

ANOVA(b)

Sig.	F	Mean Square	df	Sum of Squares	Model
.000(a)	11.159	4.392	10	43.920	Regression 1
		.394	197	77.536	Residual
			207	121.456	Total

a Predictors: (Constant), q1.10, q1.6, q1.8, q1.2, q1.5, q1.9, q1.3, q1.7, q1.1, q1.4

b Dependent Variable: Q4

Coefficients(a)

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
.000	4.870		.245	1.195	(Constant) 1
.125	1.540	.164	.108	.166	q1.1
.001	3.265	.330	.098	.319	q1.2
.248	-1.158	-.129	.095	-.110	q1.3
.043	2.041	.223	.096	.196	q1.4
.116	-1.577	-.146	.082	-.129	q1.5
.916	.106	.009	.075	.008	q1.6
.799	.255	.025	.083	.021	q1.7
.108	1.615	.136	.078	.125	q1.8
.809	-.243	-.022	.076	-.018	q1.9
.305	1.029	.086	.066	.068	q1.10

a Dependent Variable: Q4

جدول قيم مربع كا

ثقة ٩٩ %

ثقة ٩٥ %

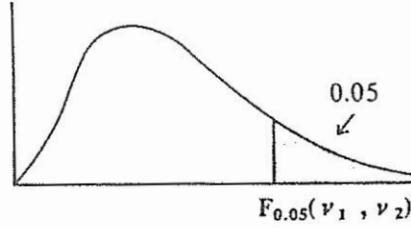
ح ن	٠,٠١	٠,٠٢	٠,٠٥	٠,١
١	٦,٦٣٥	٥,٤١٢	٣,٨٤١	٣,٧٠
٢	٩,٢١٠	٧,٨٢٤	٥,٩٩١	٤,٦٠
٣	١١,٣٤٥	٩,٨٣٧	٧,٨١٥	٦,٢٥
٤	١٣,٢٧٧	١١,٦٦٨	٩,٤٨١	٧,٧٧
٥	١٥,٠٨٦	١٣,٣٨٨	١١,٠٧٠	٩,٢٣
٦	١٦,٨١٢	١٥,٠٣٣	١٣,٥٩٣	١٠,٦٤
٧	١٨,٤٧٥	١٦,٦٣٣	١٤,٠٦٧	١٢,٠١
٨	٢٠,٠٩٠	١٨,١٦٨	١٥,٥٠٧	١٣,٣٠
٩	٢١,٦٦٦	١٩,٦٧٩	١٦,٩١٩	١٤,٦٠
١٠	٢٣,٢٠٩	٢١,١٦١	١٨,٣٠٧	١٥,٩٠

جدول فيشر لقيم ت

مئوية تبعا لاحتمالات «ح» ودرجات حرية «د» معلومة (1)

ح/د	ر.١	ر.٢	ر.٥	١	ح/د	ر.١	ر.٢	ر.٥	١	ح/د	ر.١	ر.٢	ر.٥	١
٢١	٢,٨٣١	٢,٥١٨	٢,٠٨٠	١,٧٢١	٢١	٦٣,٦٥٧	٣١,٨٢١	١٢,٧٠٦	٦,٣١٤	١	٢١٣,٦٥٧	١٢١,٨٢١	٤٢,٧٠٦	٢١,٣١٤
٢٢	٢,٨١٩	٢,٥٠٨	٢,٠٧٤	١,٧١٧	٢٢	٩,٩٤٥	٦,٩٦٥	٤,٢٠٣	٢,٩٢٠	٢	٢١٩,٩٤٥	١٠٩,٩٦٥	٤٢,٢٠٣	٢١,٩٢٠
٢٣	٢,٨٠٧	٢,٥٠٠	٢,٠٦٩	١,٧١٤	٢٣	٥,٨٤١	٤,٥٤١	٢,١٨٢	٢,٢٥٣	٣	٢١٥,٨٤١	١٠٥,٥٤١	٤٢,١٨٢	٢١,٢٥٣
٢٤	٢,٧٩٧	٢,٤٩٢	٢,٠٦٤	١,٧١١	٢٤	٤,٦٠٤	٣,٧٤٧	٢,٧٧٧	٢,١٢٢	٤	٢١٤,٦٠٤	١٠٤,٧٤٧	٤٢,٧٧٧	٢١,١٢٢
٢٥	٢,٧٨٧	٢,٤٨٥	٢,٠٦٠	١,٧٠٨	٢٥	٤,٠٣٢	٣,٢٦٥	٢,٥٧١	٢,٠١٥	٥	٢١٤,٠٣٢	١٠٤,٢٦٥	٤٢,٥٧١	٢١,٠١٥
٢٦	٢,٧٧٩	٢,٤٧٩	٢,٠٥٦	١,٧٠٦	٢٦	٣,٧٠٣	٣,١٢٣	٢,٤٤٦	١,٩٤٤	٦	٢١٣,٧٠٣	١٠٣,١٢٣	٤٢,٤٤٦	٢٠,٩٤٤
٢٧	٢,٧٧١	٢,٤٧٣	٢,٠٥٢	١,٧٠٣	٢٧	٣,٤٩٦	٢,٩٩٨	٢,٣٦٥	١,٨٩٥	٧	٢١٣,٤٩٦	١٠٣,٩٩٨	٤٢,٣٦٥	٢٠,٨٩٥
٢٨	٢,٧٦٣	٢,٤٦٧	٢,٠٤٨	١,٧٠١	٢٨	٣,٣٥٥	٢,٨٩٦	٢,٢٠٦	١,٨٦٠	٨	٢١٣,٣٥٥	١٠٣,٨٩٦	٤٢,٢٠٦	٢٠,٨٦٠
٢٩	٢,٧٥٦	٢,٤٦٢	٢,٠٤٥	١,٦٩٦	٢٩	٣,٢٥٠	٢,٨٢١	٢,٢٢٢	١,٨٣٧	٩	٢١٣,٢٥٠	١٠٣,٨٢١	٤٢,٢٢٢	٢٠,٨٣٧
٣٠	٢,٧٥٠	٢,٤٥٧	٢,٠٤٢	١,٦٩٧	٣٠	٣,١٦٩	٢,٧٦٤	٢,٢٢٨	١,٨١٢	١٠	٢١٣,١٦٩	١٠٣,٧٦٤	٤٢,٢٢٨	٢٠,٨١٢
٣٥	٢,٧٢٤		٢,٠٣٠		٣٥	٢,١٠٦	٢,٧١٨	٢,٢٠١	١,٧٩٦	١١	٢١٣,١٠٦	١٠٣,٧١٨	٤٢,٢٠١	٢٠,٧٩٦
٤٠	٢,٧٠٤		٢,٠٢١		٤٠	٢,٠٥٥	٢,٦٨١	٢,١٧٩	١,٧٨٢	١٢	٢١٣,٠٥٥	١٠٣,٦٨١	٤٢,١٧٩	٢٠,٧٨٢
٤٥	٢,٦٩٠		٢,٠١٤		٤٥	٢,٠١٢	٢,٦٥٠	٢,١٦٠	١,٧٧١	١٣	٢١٢,٠١٢	١٠٢,٦٥٠	٤٢,١٦٠	٢٠,٧٧١
٥٠	٢,٦٧٨		٢,٠٠٨		٥٠	١,٩٧٢	٢,٦٢٤	٢,١٤٥	١,٧٦١	١٤	٢١٢,٩٧٢	١٠٢,٦٢٤	٤٢,١٤٥	٢٠,٧٦١
٦٠	٢,٦٦٠		٢,٠٠٠		٦٠	١,٩٣٧	٢,٦٠٢	٢,١٢١	١,٧٥٢	١٥	٢١٢,٩٣٧	١٠٢,٦٠٢	٤٢,١٢١	٢٠,٧٥٢
٧٠	٢,٦٤٨		١,٩٩٤		٧٠	١,٩٢١	٢,٥٨٣	٢,١١٢	١,٧٤٦	١٦	٢١٢,٩٢١	١٠٢,٥٨٣	٤٢,١١٢	٢٠,٧٤٦
٨٠	٢,٦٣٨		١,٩٩٠		٨٠	١,٩١٨	٢,٥٦٧	٢,١١٠	١,٧٤٠	١٧	٢١٢,٩١٨	١٠٢,٥٦٧	٤٢,١١٠	٢٠,٧٤٠
٩٠	٢,٦٣٢		١,٩٨٧		٩٠	١,٩١٧	٢,٥٥٢	٢,١٠١	١,٧٣٤	١٨	٢١٢,٩١٧	١٠٢,٥٥٢	٤٢,١٠١	٢٠,٧٣٤
١٠٠	٢,٦٢٦		١,٩٨٤		١٠٠	١,٩١١	٢,٥٣٦	٢,٠٩٣	١,٧٢٩	١٩	٢١٢,٩١١	١٠٢,٥٣٦	٤٢,٠٩٣	٢٠,٧٢٩
∞	٢,٥٧٦	٢,٢٢٦	١,٩٦٠	١,٦٤٥	∞	٢,٨٤٥	٢,٥٢٨	٢,٠٨٦	١,٧٢٥	٢٠	٢١٢,٨٤٥	١٠٢,٥٢٨	٤٢,٠٨٦	٢٠,٧٢٥

٤ - جدول توزیع F [قیام (ν_1, ν_2)] $F_{0.05}$



ν_2	ν_1								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	161.4	199.5	215.7	224.6	230.2	234.0	236.8	238.9	240.5
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00
5	6.61	5.59	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42
20	4.35	3.39	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37
22	4.30*	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96
∞	3.84	3.00	2.60	2.37	2.21	2.10	2.01	1.94	1.88

المؤلف في سطور

- دكتور/ مختار محمود أبو بكر
- دكتوراة في الإحصاء الاقتصادي - كلية الاقتصاد - موسكو
1973
- دبلوم الإحصاء - معهد الدراسات والبحوث الإحصائية - القاهرة
1965
- مدير عام - المركز القومي للتدريب الإحصائي - الجهاز المركزي للإحصاء (سابقاً)
- استاذ الإحصاء (منتدب) كلية التجارة جامعة الأزهر - مرحلة الدراسات العليا والبكالوريوس
- استاذ الإحصاء البيولوجي (منتدب) كلية العلوم جامعة عين شمس - مرحلة الدراسات العليا
- استاذ ورئيس قسم الإحصاء - كلية الدراسات التجارية - دولة الكويت
- استاذ الإحصاء بكلية التجارة وادارة الأعمال جامعة الكويت
- استاذ التحليل الإحصائي والبحث العلمي - الكلية العسكرية لعلوم الادارة - القاهرة
- له العديد من المؤلفات في مجال الإحصاء داخل وخارج الجمهورية
- له العديد من المقالات العلمية المحكمة والمنشورة في مجلات المؤتمرات العلمية ومجلة الجمعية الاحصائية المصرية.
- أشرف علي العديد من البحوث العلمية ورسائل الماجستير والدكتوراة

