



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم جودة خدمات الضيافة في بعض المستشفيات الخاصة بمدينتي القاهرة والمنصورة

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

هالة عبد الرحمن موسى محمد

باحثة بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/ رانيا إبراهيم الجمال

الأستاذ بقسم الصناعات الغذائية

كلية الزراعة - جامعة المنصورة

د/ شريف جمال سعد سليمان

الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة و الفنادق - جامعة المنصورة

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٥) - يونيو ٢٠١٩

تقييم جودة خدمات الضيافة في بعض المستشفيات الخاصة بمدينتي القاهرة والمنصورة

إعداد

أ.د/رانيا إبراهيم الجمال

د/شريف جمال سعد سليمان

هالة عبد الرحمن موسى محمد

المخلص

تهدف الدراسة إلى تقييم جودة خدمات الضيافة المقدمة في بعض المستشفيات الخاصة بمدينتي القاهرة والمنصورة . حيث تم تحديد مشكلة الدراسة من عنصرين أساسيين هما: قلة خدمات الضيافة المقدمه و ضعف مستوى أداء العاملين . وكان الهدف الرئيسي هو التعرف على مستوى رضا المرضى عن الخدمات الفندقية التي تقدم في المستشفيات محل الدراسة و التعرف على طبيعة خدمات الضيافة بالمستشفيات الخاصة والتعرف على مستوى متغيرات الدراسة في مدى تطبيق نظام الجودة في هذه المستشفيات الخاصة وتم ذلك من خلال عينه موجه من مدينتي (القاهرة والمنصورة) وتم توزيع "٣٩٠" استمارة استبيان في عدد ستة من المستشفيات قيد الدراسة على عينه عشوائية من المرضى وقد توصلت نتائج الدراسة الميدانية الى أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين كافه أبعاد الجوده ورضا العملاء في المستشفيات الخاصه قيد الدراسه

الكلمات الدالة: تقييم جودة خدمات الضيافة - مستشفيات بمدينتي القاهرة والمنصورة - مستوى أداء العاملين

Evaluation of the quality of hospitality services some private hospitals in Cairo and El- Mansoura Cities

Abstract

The present study aimed to identify the hospitality industry in general and the food sector in particular and evaluating the quality of hospitality services in private hospitals. This industry requires its employees to have many particle skills and professional abilities and understand the basics and concepts of quality in hospitality establishments. From this point of view, the current research aimed to: Evaluation of the quality of hospitality services provided in some private hospitals in the tve city of Cairo, and Mansoura. The study problem was identified in two main elements: the weakness of the service level, and poor performance of workers. the main objective was to identify patients' Also satisfaction with provided services hotel in hospitals and to identify the nature of hospitality services in some private hospitals and to identify the level of study variables in the application of quality in the private hospital that constitute the community of the study. The objective of the study was to evaluate the quality of hospital services in private hospitals. This was carried out by a random sample in the two city (Cairo, and Mansoura). A 390 questionnaire were distributed on random sample of patients. The Results of the study showed that there is a statistically significant relation among all the dimensions of quality and customer satisfaction in private hospitals.

Keywords: Evaluation of the quality of hospitality services - hospitals in Cairo and El- Mansoura Cities- Staff performance level

المقدمة:

حظى مفهوم الجودة في خدمات الضيافة في السنوات الأخيرة بأهمية كبيرة سواء عالمياً أو محلياً، وأصبحت العديد من المؤسسات على وعي كامل بضرورة تواجدها وتطبيق مفهوم الجودة في كثير من المجالات وفي مختلف التخصصات . و لهذا فقد أصبح التنافس في تقديم أجود الخدمات هدفا تسعى لتحقيقه العديد من المؤسسات الخدمية والتي منها المستشفيات وبالأخص المستشفيات الخاصة، وذلك بعد أن صارت جودة الخدمة هي احد اهم المعايير لنجاحها وضمان بقائها واستمرارها في السوق وزيادة ربحيتها، مما دفع معظم المستشفيات لتحسين و تطوير خدمات الضيافة المقدمة للعملاء، وذلك من خلال تقييم جودة هذه الخدمات اعتمادا على آراء هؤلاء العملاء إزاء ما يقدم لهم من الخدمات (الملك والظاهر محمد، ٢٠١٦)

وتتكون المستشفيات من عدة أنظمه فرعيه (اطباء، تمريض، فنيين، اداريين) تغطي أوجه الانشطه المتعددة التي تقوم به المستشفى وبالتالي لابد من استخدام نظام تقييم الأداء قادر على قياس مدى كفاءة وفاعلية للنظام من أنظمتها الفرعية يمكن من خلاله قياس أداء كل وظيفة من وظائف المستشفى للحكم على الأداء الكلى للمستشفى وعلى هذا النظام ان يتمتع بالاستمراريه والقدرة على قياس كفاءة اداء هذه الخدمات مما يمكن المستشفى من تحديد الإجراءات والخطوات اللازمة لتحسين أوجه القصور في خدماتها (مهنا، ورامى نهيل ٢٠١٥) ومن هذا المنطلق جاءت بعض المؤسسات الاداريه كالمستشفيات الى تبني بعض الاساليب الاداريه التي اثبتت فعاليتها في تحسين كفاءتها و منها مفهوم اداره الجوده الشامله الذي يهدف الى تطوير اداء المؤسسات عن طريق بناء ثقافه عميقه عن الجوده داخل المؤسسه و كسب رضا العميل او المستفيد(عطا الله، وفاء نايل ٢٠١٢).

مشكلة الدراسة

إن جوده الضيافه في المستشفيات الخاصه أصبح ضروره لازمه تزداد اهميتها بزيادة قدرتها على تلبية احتياجات ورغبات المرضى داخل المستشفى من خلال تلبية

متطلباتهم واحتياجاتهم وتوقعاتهم الملموسة وغير الملموسة من هنا فان المشكله الأساسيه التي تطرحها هذه الدراسه هو التقييم الفعلي لجوده خدمات الضيافه بتلك المستشفيات الأمر الذي يتطلب بالضروره إدراك مقدمي الخدمه أهميه تطبيق مبادئ اداره الجوده الشامله من اجل الوصول إلى رضا العملاء . وبعد إجراء الدراسة الميدانية التي تمت في مدينتي (القاهرة - المنصورة) اتضح أن خدمات الضيافة المقدمة في المستشفيات الخاصة لا ترقى إلي مستوي الخدمات الفندقية وذلك التفاوت الواضح من مدينة إلي أخرى نتيجة لارتفاع مستوي المعيشة وارتفاع الدخل وكذلك درجة الوعي الاجتماعي بين المرضى عن جوده الخدمات التي يجب أن توجد في المستشفيات الخاصة لذلك تم تحديد مشكله الدراسة في عنصرين أساسين هما قله خدمات الضيافه المقدمه وضعف مستوي أداء العاملين

الهدف الرئيسي والأهداف الفرعية من الدراسة:

هذا البحث يتناول الآتي:

- ١- التعرف على طبيعة خدمات الضيافة المقدمة بالمستشفيات الخاصة وخاصة في مدينتي القاهرة والمنصورة مجتمع الدراسة
- ٢- التعرف على مستوى رضا المرضى عن الخدمات الفندقية التي تقدم في المستشفيات كخدمات الاغذيه والمشروبات والاشراف الداخلى وذلك من خلال ارائهم ومدى رضاهم عن الخدمه المقدمه لهم وجودتها مما يتيح للقائمين على اداره هذه المستشفيات الاستفادة من نتائج هذا القياس لتحسين واقع خدماتها
- ٣- التعرف على مستوى متغيرات الدراسة المستخدمة في تطبيق أنظمة الجوده في المستشفيات الخاصه مجتمع الدراسه.
- ٤- التعرف على مستويات الجوده المقدمه في المستشفيات الخاصة بالدراسة.

أهمية الدراسة:

وتكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- ١- تطبيق الجوده الشامله في المستشفيات الخاصه على وجه الخصوص، واحد من الاساليب الحديثه التي تضمن تحقيق الجودة.
- ٢- رفع مستوى وعي الإدارات المختلفه بالمستشفيات الخاصه باهميه تطبيق الجوده خاصه في ظل ازدياد حده التنافس مما يعد خطوه للنهوض بالمستشفيات في تقديم خدمات ضيافه تتلائم مع احتياجات وتوقعات المرضى كأساس تنافسي.
- ٣- يعد قطاع المستشفيات الخاصه من القطاعات الخدميه كونها تقدم خدمات ضيافه للمجتمع المحلي والوافدين من الدول المجاورة مما يساعد على تنشيط السياحه الطبيه والعلاجيه وهذا يتطلب منها الاهتمام بمستوى جوده الخدمات التي تقدمها.
- ٤- ان التسويق الحديث يرتكز على العميل الذي يعد حجر الزاوية لأي نشاط تسويقي وخاصه في المستشفيات الخاصه، ومن ثم العمل على تحقيق واشباع رغبات وحاجات المريض الأساسية من خلال وضع مزيج تسويقي متكامل يمكن أن يساهم في تقديم أفضل الخدمات الصحيه والطبيه بهذه المستشفيات بأسرع وقت ممكن وبأعلى جوده

الدراسات المرجعية:

أصبح الاهتمام اليوم بالجوده ظاهره عالميه، وأخذت المؤسسات والحكومات في العالم توليها اهتماما خاصا، بل ويمكن القول أن الجوده باتت الوظيفه الأولى للكثير من المؤسسات وفلسفه إداريه وأسلوب حياة تمكنها من البقاء والاستمرار في ظل المتغيرات البيئيه المتلاحقه وسريعه التغير، وتزايد إدراك المستهلكين لمستوى الجوده فيما يقدم لهم من سلع أو خدمات (الكحلوت، وسعدى محمد ٢٠٠٤).

تعريف الخدمة

عرفت الخدمة على أنها "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة ملموسة في العادة، ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك ومقدمي الخدمة" (الضمور، وهانى حامد ٢٠٠٥).

أما (Kramer,2006) فقد عرف الخدمة على أنها "أي نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى طرف آخر، وتكون في الأساس غير ملموسة، ولا ينتج عنها أي ملكية، وأن انتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبط بمنتج مادي ملموس أو لا يكون" (العلاق، وآخرون ٢٠٠٧).

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بان الخدمة هي نشاطات أو منافع غير ملموسة قد تربط سلعة مادية ملموسة، يقدمها طرف ما (مقدم الخدمة) إلى طرف آخر (المستهلك) من خلال عملية التبادل بينهما، لإشباع حاجات ورغبات المستهلك، كما لا ينتج عنها نقل للملكية وغالبا ما تستهلك وقت انتاجها (Agrawal and Rahmam, 2015)

خصائص خدمات الضيافة في المستشفيات الخاصة

تعرف خدمات الضيافة في المستشفيات الخاصة على أنها مجموع الخدمات، التي تقدم للمريض من (خدمات الاغذية والمشروبات_والاشراف الداخلى) والتي تساعد في توفير قدر من الراحة النفسية والجسمية للمريض وتُحسين الانطباع عن الخدمات المقدمة بالمستشفى، وتتضمن خدمات التغذية، خدمات النظافة ، خدمات الغسيل ، الأثاث والفرش، المرافق العامة، خدمات الجمهور، معاملة ولباقة الموظفين .

الجودة في خدمات الضيافة في المستشفيات الخاصة

إن نجاح المستشفى كمؤسسة خدمية صحية ونجاح خدمات الإسكان/ الفنادق المرتبطة بها. كلاهما يعتمد إلى حد كبير على تطبيق نظم الإدارة الحديثة ووضع معايير للأداء وتفعيل الرقابة المستمرة وصولاً إلى تحقيق الجودة الشاملة حفاظاً على أو الوصول إلى مستوى جودة معين للخدمات المقدمة وخلق سمعة جيدة لهذه الخدمات

والاستفادة من العائد الذي تحققه هذه الخدمات في دعم الخدمات الأخرى المرتبطة بها (شعيب، ومحمد عبد المنعم ٢٠١٤)

أهمية جودة خدمات الضيافة

تلعب جودة الخدمة دوراً كبيراً في تصميم و تسويق الخدمة وذلك لأهميتها الكبيرة لكل من مقدمي الخدمة والمستهلكين، وقد ازداد إدراك المؤسسات الخدمية لأهمية ودور تطبيق مفهوم الجودة في الخدمات المقدمة لتحقيق الميزة التنافسية، كما أصبح المستفيدون من الخدمات أيضاً أكثر إدراكاً لجودة الخدمات، كما تعد جودة خدمة الضيافة وسيلة هامة لصنع المكانة التنافسية للمؤسسة الخدمية مقارنة مع المؤسسات المنافسة لها في السوق، فضلاً عن أهمية توقعات وحاجات المستهلكين في تقييم جودة الخدمة (Chang,et al., and Chen and Lan, 2013)

كما تبرز أهمية الجودة في تقليل الأعباء المالية التي تتحملها المؤسسات الخدمية من جراء ما تدفعه من تعويضات عما تسببه العميل من أضرار المؤسسات التي تتسم منتجاتها بانخفاض جودتها عادة ما تكون عرضة للخسارة . وعليه فإن الجودة تعتبر ميزة تنافسية تجبر الإدارات على أخذها بعين الإعتبار في نشاطها التسويقي (التميمي وآخرون ، ٢٠١٤).

دور ادارة الاغذية والمشروبات في تحقيق الجودة

التي تساعد في تحقيق الجوده وللتأكد من سلامته لا بد من إتمام الإجراءات الاتيه : يساهم قطاع الاغذية والمشروبات بشكل كبير في إيرادات اى مؤسسه خدميه حيث ان التوصل الى غذاء آمن صحيا يعمل على رفع وتحسين جوده الخدمه المقدمه وتحقيق الرضى الكامل للعملاء (أبو الحسنين وخالد إبراهيم محمد ٢٠١٦)

وتعد سلامة الغذاء من اهم الأشياء

١- التحقق : تعتبر الألية الأكثر أهمية في قسم الأغذية والمشروبات هي التحقق من صلاحية الغذاء.

٢- **التدقيق:** تعد عمليات التدقيق الداخلية هي أداة الإدارة الأساسية للتحقق من فاعلية نظام إدارة سلامة الغذاء، وتساعد عمليات التدقيق هذه على تقييم وتحسين فعالية النظام الخاص بسلامة الأغذية في المؤسسة، وينبغي توثيق كل من منهجية وآلية إجراءات التشغيل القياسية لكل من التدقيق والمراجعة، إن المؤسسات التي لديها أنظمة ضمان جودة ستكون لديها المنهجيات المناسبة والإجراءات والموظفين المدربين في المكان المناسب لتولي هذه المهمة (جهاز أبو ظبي للرقابة الغذائية، ٢٠١٢).

الإشراف الداخلي في المستشفيات الخاصة

يعتبر المستشفى من المؤسسات الفنية الاجتماعية المعقدة، نظراً لاشتماله على عدد كبير من العاملين، ولتعدد التخصصات الدقيقة في أقسامه المختلفة على ضوء التقدم المطرد في الأساليب العلمية والتكنولوجية المستخدمة في التشخيص والعلاج. ويعتمد نجاح الإشراف الداخلي في المستشفيات الخاصة على العاملين فيها وحسن إدارتهم بما يكفل الاستفادة بصورة مثلى من الإمكانيات المادية والتسهيلات الفنية المتاحة ويحقق الأهداف المرسومة بأقصى قدر ممكن. ولكي يقوم المستشفى بدوره على وجه أكمل، ويؤدي خدماته بطريقة أفضل (كفية، والبيداء ٢٠١٥).

العلاقة بين جودة خدمة الضيافة ورضا العملاء في المستشفيات الخاصة

تركز الإدارة الشاملة للجودة على إحتياجات ورغبات العميل، وبالتالي معرفة ما يجب أن نقدمه له بالتقنيات والمواصفات التي يرغبها ويتحقق تبعاً لذلك الإحتفاظ بالعملاء وجذب عملاء جدد (باسو وآخرون ٢٠١٣)

مفهوم رضا العملاء

تعددت واختلفت الآراء حول تعريف الرضا ومنها :

رضا العملاء هو استجابة العميل لتقييم الفرق المدرك بين التوقعات السابقة وأى معيار آخر للأداء الفعلي للمنتج كما هو مدرك بعد الاستهلاك (عبد الفتاح، وعصمت عبد الله ٢٠٠٤).

هو رد الفعل الذى يحدث بعد الاستخدام يعكس مقدار حب أو كراهية العميل للخدمة بعد تقييمه لها (بدر، وخالد ٢٠٠٩)

هو الحالة التى يتم فيها مقابلة احتياجات ورغبات وتوقعات العميل او التفوق عليها مما يؤدى الى إعادة طلب العميل لنفس المنتج والولاء المستمر للمؤسسه (Goodman,et al.,2008)

أثر تطبيق الجودة في تحقيق رضا العملاء

يمكن القول إن رضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم فى المستشفيات يختلف باختلاف الخصائص الشخصية للمريض ، كالعمر والجنس ومستوي التعليم ، فضلا عن عامل البعد والقرب من المستشفى ، كما أن للنظافة ولاهتمام الطبيب أثرا كبيرا فى رغبة المرضى المقيمين فى المستشفيات بالبقاء فيها لمدة أطول حتى اكتمال شفائهم ، فضلا عن الكثير من العوامل التي يمكن تحديدها فى مثل هذا النوع من البحوث والدراسات الميدانية.(Drummond,2004)

الإطار المنهجي للدراسة:

إجراءات الدراسة الميدانية :

أهداف الدراسة الميدانية : تهدف الدراسة الميدانية الى التحقق من مدى تطابق الجانب النظرى مع الجانب الميدانى

تطبيق الجوده والخدمات الفندقية فى المستشفيات الخاصه وهل توجد اختلافات فى التطبيق من مدينه الى أخرى .

أنواع مصادر الحصول على البيانات

تهدف الدراسة الى التعرف على مدى رضا المرضى عن الخدمات المقدمة اليهم فى المستشفيات الخاصة من خلال عينة عشوائية من مدينتي هي (القاهرة والمنصورة).ولتحقيق الهدف من الدراسة اعتمد الباحث فى دراسته على المنهج الوصفي التحليلي للبيانات التى تم تجميعها وذلك بالبحث فى الجانب الميدانى من خلال توزيع مجموعه من استمارات الاستبيان لدراسة مفردات البحث وتجميع المعلومات

اللازمة للبحث وتفريغها وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS إصدار ٢٢) بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة حيث تم تصميم استماره وزعت على المرضى و استمارة مقابلة شخصية تمت مع (مديري قسم الأغذية المشروبات و مديري قسم الإشراف الداخلى).

مجتمع الدراسة وحجم العينة:

شمل مجتمع الدراسة فى المستشفيات الخاصة بمدينة القاهرة والمنصورة) (القاهرة والمنصورة) حيث تم التوزيع على عدد أربع مستشفيات بمدينة القاهرة (السعودى الالمانى _ برج مينا الطبي _ مستشفى الجنزورى _ المستشفى الايطالى) وعدد اثنان بمدينة المنصورة (مستشفى الحكمة _ دار الفؤاد الطبي).

الطرق الإحصائية المستخدمة فى جمع البيانات : تم جمع البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية من خلال الآتى :

أولاً: استبانة خاصة بالمرضى :

تم توزيع استمارة الاستبيان على عينه عشوائية من المرضى فى عدد ستة مستشفيات عينة الدراسة بلغ عددها (٣٩٠) استمارة ثم استرجاع (٣٤٥) استمارة تم استخدام (٣٣٠) استمارة صالحة للتحليل الإحصائى منها (١٣٠) استمارة بمدينة القاهرة و (٢٠٠) استمارة بمدينة المنصورة وذلك للتعرف على آراء المرضى فى الخدمات المقدمة إليهم.

ثانياً : استبانة خاصة بالإدارة : إجراء المقابلات الشخصية مع مديري ومسئولى قسم الأغذية والمشروبات بالمستشفيات الخاصة عينة الدراسة بلغ عددها (١٢) إثنى عشر سؤال

ثالثاً : استبانة خاصة بالإشراف الداخلى : إجراء مقابلات شخصية مع مديري قسم الأشراف الداخلى بالمستشفيات الخاصة عينة الدراسة وأشتملت على عدد من الأسئلة بلغ عددها ستة عشر سؤالاً .

أساليب معالجة البيانات وتحليلها

تم تحليل ومعالجة البيانات والفقرات مجال الدراسة باستخدام مقياس (ليكرت الخماسي)، للتعبير عن مدى الاتفاق مع العناصر التي يتضمنها كل محور كما هو موضح بالجدول الآتي :

جدول (١) مقياس الاستجابة

مدة الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المقياس	٥	٤	٣	٢	١

$$\text{حساب المدى} = 5 / (1 - 5) = 0.80$$

جدول (٢) طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	١.٨١.٠	٢.٦-١.٨١	٣.٤٠-٢.٦١	٤.٢٠-٣.٤١	٥.٠٤.٢١

وعالجت الدراسة البيانات التي تم الحصول عليها من الدراسة الميدانية إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS الإصدار (٢٢)) حيث قام الباحث بترميز متغيرات أداة الدراسة وتقديمها الى محاور رئيسية بطريقة واضحة وذلك لضمان الحصول على الدقة المطلوبة فى تخزين البيانات الميدانية الى البرنامج .

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

التكرار - النسبة المئوية - المتوسط الحسابى - الانحراف المعياري - الوزن النسبي - اختبار (T-Test)

النتائج والمناقشة

التحليل الإحصائي لاستبانة الخاصة بالمرضى:

يهدف هذا الاستبيان الى التعرف على الخصائص الديموغرافية (الشخصية) وتأثيرها على وجهات نظر واء افراد عينه الدراسه من المرضى على جوده الخدمه

المقدمه لهم في المستشفيات الخاصه وذلك باستخدام مقياس ليكرت الخماسى وجاءت نتيجته الدراسه الميدانيه على النحو التالى :

البيانات الشخصية:

بلغت الاستبانات الصحيحة القابلة للتحليل الاحصائى (عينة الدراسة الصحيحة (٣٣٠) استماره موزعه على عدد (١٣٠) مريض في مستشفيات مدينة القاهرة وعدد (٢٠٠) مريض في مستشفيات مدينة المنصورة ، حيث تحتوي العينة على عدد (٦٩) مريض و عدد(٦١) مريضة من مستشفيات مدينة القاهرة ، كما تحتوي على عدد (٥٥) مريض و عدد(١٤٥) مريضة من مستشفيات مدينة المنصورة ، وقد اشتملت العينة على جميع الفئات العمرية أقل من ٣٠ عام و أكبر من ٥٠ عام ، وقد تراوحت مدة إقامتهم بين أقل من أسبوع و أكثر من أسبوعين .

البيانات الموضوعية:

المحور الأول : جودة خدمات الاغذية والمشروبات:

جدول رقم (٣) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ارائهم في المحور الأول

المنصورة (ن-٢٠٠)							القاهرة (ن-١٢٠)								
الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
٤٧.٤	٠.٨٤	٢.٣٧	٢٠	٨١	٧٥	١٢	٢	٦٢.٦	١.٢٨	٣.١٨	٨	٤٨	١٠	٤٠	٢٤
			١٥.٠	٤٠.٥	٣٧.٥	٦.٠	١.٠				٦.٢	٣٦.٩	٧.٧	٣٠.٨	١٨.٥
٤٨.٠	٠.٨٤	٢.٤٠	٢٩	٧٨	٧٩	١٢	٢	٧٢.٢	١.٠٢	٣.٦١	٢	٢٢	٢٥	٥٦	٢٥
			١٤.٥	٣٩.٠	٣٩.٥	٦.٠	١.٠				١.٥	١٦.٩	١٩.٢	٤٣.١	١٩.٢
٤٨.٤	٠.٨٧	٢.٤٢	٢٩	٧٨	٧٦	١٤	٣	٧٦.٤	٠.٨٩	٣.٨٢	٢	١١	٢٠	٧٢	٢٥
			١٤.٥	٣٩.٠	٣٨.٠	٧.٠	١.٥				١.٥	٨.٥	١٥.٤	٥٥.٤	١٩.٢
٤٨.٢	٠.٨٥	٢.٤١	٢٨	٧٧	٨٣	٨	٤	٧٦.٦	٠.٨٩	٣.٨٣	١	٩	٢٩	٦٢	٢٩
			١٤.٠	٣٨.٥	٤١.٥	٤.٠	٢.٠				٠.٨	٦.٩	٢٢.٣	٤٧.٧	٢٢.٣
٤٦.٨	٠.٨٤	٢.٣٤	٢٩	٨٩	٦٩	١٠	٣	٧٥.٠	٠.٩٤	٣.٧٥	١	١٣	٣٣	٥٤	٢٩

			١٤.٥	٤٤.٥	٣٤.٥	٥.٠	١.٥				٠.٨	١٠.٠	٢٥.٤	٤١.٥	٢٢.٣
٤٧.٠	٠.٨٦	٢.٣٥	٢٩	٩٠	٦٥	١٣	٣	٧٩.٠	٠.٧٩	٣.٩٥	١	٦	٢٠	٧٤	٢٩
			١٤.٥	٤٥.٠	٣٢.٥	٦.٥	١.٥				٠.٨	٤.٦	١٥.٤	٥٦.٩	٢٢.٣
٤٨.٨	٠.٩٢	٢.٤٤	٢٩	٧٩	٧٢	١٥	٥	٨٠.٢	٠.٧٢	٤.٠١	١	٣	١٨	٧٩	٢٩
			١٤.٥	٣٩.٥	٣٦.٠	٧.٥	٢.٥				٠.٨	٢.٣	١٣.٨	٦٠.٨	٢٢.٣
٥١.٨	٠.٩١	٢.٥٩	٢٩	٤٩	١٠٢	١٥	٥	٧٩.٠	٠.٨٠	٣.٩٥	١	٧	١٨	٧٥	٢٩
			١٤.٥	٢٤.٥	٥١.٠	٧.٥	٢.٥				٠.٨	٥.٤	١٣.٨	٥٧.٧	٢٢.٣
٥١.٢	٠.٩٢	٢.٥٦	٣١	٤٩	١٠٣	١١	٦	٨١.٠	٠.٦٩	٤.٠٥	١	٣	١٣	٨٤	٢٩
			١٥.٥	٢٤.٥	٥١.٥	٥.٥	٣.٠				٠.٨	٢.٣	١٠.٠	٦٤.٦	٢٢.٣
٥٢.٤	٠.٩٣	٢.٦٢	٢٨	٤٨	١٠٤	١٢	٨	٨٠.٠	٠.٧٤	٤.٠٠	١	٤	١٧	٧٩	٢٩
			١٤.٠	٢٤.٠	٥٢.٠	٦.٠	٤.٠				٠.٨	٣.١	١٣.١	٦٠.٨	٢٢.٣

يوضح جدول رقم (٣) المحور الأول حيث استحوذت المستشفيات بمدينة القاهرة ، على أعلى النتائج في الوزن النسبي حيث جاء في المرتبة الاولى العبارة رقم (٩) (الوانى المستخدمة نظيفة وسليمة) بنسبة ٨١.٠٪ بينما جاءت في المركز الثاني العبارة رقم (٧) (المشروبات المقدمة تكون طازجة ورائحة جيدة) بنسبة ٨٠.٢٪ وجاء في المركز الثالث العبارة رقم (١٠) (الوجبات المقدمة مطهية جيدا) بنسبة ٨٠.٠٪ وجاء في المركز الأخير العبارة رقم (١) (هناك تنوع في أنواع المأكولات المقدمة في قائمة الطعام بالمستشفى) بنسبة ٦٣.٦٪.

بينما حصلت المستشفيات بمدينة المنصورة على أقل نتائج في الوزن النسبي حيث جاء في المرتبة الاولى العبارة رقم (١٠) (الوجبات المقدمة مطهية جيدا) بنسبة ٥٢.٤٪ بينما جاءت في المركز الثاني العبارة رقم (٨) (يتم تعبئة الوجبات وتغليفها بشكل جيد وسليم) بنسبة ٥١.٨٪ وجاء في المركز الثالث العبارة رقم (٩) (الوانى المستخدمة نظيفة وسليمة) بنسبة ٥١.٢٪ وجاء في المركز الأخير العبارة رقم (٥) (درجة حرارة الطعام مناسبة (الأطعمة الساخنة تقدم ساخنة والباردة تقدم باردة) بنسبة ٤٦.٨٪.

المحور الثاني - اداء العاملين بخدمة الاغذية والمشروبات

جدول رقم (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ارائهم في المحور الثاني

المنصورة (ن=٢٠٠)							القاهرة (ن=١٣٠)							
الوزن النسبي	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	التوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
٥٤.٦	٠.٨٧	٢.٧٣	٢٦	٢٨	١٢٢	٢١	٧٦.٢	٠.٨٧	٣.٨١	١	١٤	١٦	٧٦	٢٣
			١٣.٠	١٤.٠	٦١.٠	١٠.٥				١.٥	٠.٨	١٠.٨	١٢.٣	٥٨.٥
٤٩.٠	٠.٩٧	٢.٤٥	٢٧	٩١	٥٤	٢١	٧٧.٦	٠.٨٥	٣.٨٨	١	١٠	٢٠	٧١	٢٨
			١٣.٥	٤٥.٥	٢٧.٠	١٠.٥				٣.٥	٠.٨	٧.٧	١٥.٤	٥٣.٦
٤٧.٢	١.٠٤	٢.٣٦	٤٣	٧٢	٥٨	١٩	٧٧.٨	٠.٨٤	٣.٨٩	١	٩	٢١	٧١	٢٨
			٢٢.٠	٣٦.٠	٢٩.٠	٩.٥				٣.٥	٠.٨	٦.٩	١٦.٢	٥٤.٦
٥٠.٢	٠.٩٧	٢.٥١	٢٩	٧٣	٧١	٢١	٧٧.٠	٠.٩٦	٣.٨٥	٧	٣	٢٠	٧٣	٢٧
			١٤.٥	٣٦.٥	٣٥.٥	١٠.٥				٣.٠	٥.٤	٢.٣	١٥.٤	٥٦.٢
٤٧.٨	١.٠٢	٢.٣٩	٤٠	٧٦	٥٤	٢٥	٧٨.٨	٠.٧٧	٣.٩٤	١	٣	٢٨	٦٩	٢٩
			٢٠.٠	٣٨.٠	٢٧.٠	١٢.٥				٢.٥	٠.٨	٢.٣	٢١.٥	٥٣.١
٤٩.٠	٠.٩٤	٢.٤٥	٣٠	٧٨	٦٩	١٨	٧٩.٢	٠.٧٤	٣.٩٦	١	٢	٢٦	٧٣	٢٨
			١٥.٠	٣٩.٠	٣٤.٥	٩.٠				٢.٥	٠.٨	١.٥	٢٠.٠	٥٦.٢
٤٦.٠	١.٠١	٢.٣٠	٤٠	٧٥	٥٧	٢٣	٧٩.٦	٠.٧١	٣.٩٨	١	٢	٢٢	٧٨	٢٧
			٢٠.٠	٣٧.٥	٢٨.٥	١١.٥				٢.٥	٠.٨	١.٥	١٦.٩	٦٠.٠
٤٧.٤	١.٠٢	٢.٣٧	٤٢	٧٤	٥٧	٢١	٧٧.٠	٠.٩٦	٣.٨٥	٧	٣	٢١	٧١	٢٨
			٢١.٠	٣٧.٠	٢٨.٥	١٠.٥				٣.٠	٥.٤	٢.٣	١٦.٢	٥٤.٦
٤٧.٤	١.٠٠	٢.٣٧	٤١	٧٦	٥٤	٢٥	٧٦.٨	٠.٩٨	٣.٨٤	٧	٤	٢٠	٧١	٢٨
			٢٠.٥	٣٨.٠	٢٧.٠	١٢.٥				٢.٠	٥.٤	٣.١	١٥.٤	٥٤.٦
٥٧.٦	١.١١	٢.٨٨	٢٧	٤٦	٥٨	٦١	٨٠.٠	٠.٧١	٤.٠٠	١	٢	٢٠	٧٩	٢٨
			١٣.٥	٢٣.٠	٢٩.٠	٣٠.٥				٤.٠	٠.٨	١.٥	١٥.٤	٦٠.٨

يوضح جدول رقم (٤) المحور الثاني حيث استحوذت المستشفيات بمدينة

القاهرة، على أعلى النتائج في الوزن النسبي حيث جاء في المرتبة الاولى العبارة رقم

(٢٠) (القائمون بالخدمة يقدمون الوجبات في الميعاد المحدد لها يوميا وكذلك تنظيف

الغرفة) بنسبة ٨٠.٠٪ بينما جاءت في المركز الثاني العبارة رقم (١٧) (القائمون

بالخدمة يقدمون المساعدة دائما) بنسبة ٧٩.٦٪ وجاء في المركز الثالث العبارة رقم (١٦) (القائمون بالخدمة مهذبون معك طوال الوقت) بنسبة ٧٩.٢٪ وجاء في المركز الأخير العبارة رقم (١١) (القائمون بالخدمة يرتدون زيا محددا نظيفا) بنسبة ٧٦.٢٪. بينما حصلت المستشفيات بمدينة المنصورة على أقل نتائج في الوزن النسبي حيث جاء في المرتبة الاولى العبارة رقم (٢٠) (القائمون بالخدمة يقدمون الوجبات في الميعاد المحدد لها يوميا وكذلك تنظيف الغرفة) بنسبة ٥٧.٦٪ بينما جاءت في المركز الثاني العبارة رقم (١١) (القائمون بالخدمة يرتدون زيا محددا نظيفا) بنسبة ٥٤.٦٪ وجاء في المركز الثالث العبارة رقم (١٤) (القائمون بالخدمة يتعاملون معك بكل احترام وتقدير) بنسبة ٥٠.٢٪ وجاء في المركز الأخير العبارة رقم (١٧) (القائمون بالخدمة يقدمون المساعدة دائما) بنسبة ٤٦.٠٪.

المحور الثالث - مدى استجابة العاملين بقسم الاغذية والمشروبات لرغبات المرضى

جدول رقم (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ارائهم في المحور الثالث

المنصورة (ن=٢٠٠)							القاهرة (ن=١٢٠)								
الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
٤٩.٦	٠.٨٨	٢.٤٨	٢٦	٧٦	٧٥	٢١	٢	٨٢.٢	٠.٦٦	٤.١١	٠	٢	١٦	٧٨	٢٤
			١٣.٠	٣٨.٠	٣٧.٥	١٠.٥	١.٠				٠	١.٥	١٢.٣	٦٠.٠	٢٦.٢
٤٩.٢	٠.٩٠	٢.٤٦	٢٧	٨٠	٧٠	٢٠	٣	٨٢.٠	٠.٦٨	٤.١٠	٠	٢	١٨	٧٥	٣٥
			١٣.٥	٤٠.٠	٣٥.٠	١٠.٠	١.٥				٠	١.٥	١٣.٨	٥٧.٧	٢٦.٩
٤٨.٤	٠.٩٥	٢.٤٢	٢٨	٩١	٥٧	١٧	٧	٨١.٢	٠.٧٠	٤.٠٦	٠	٢	٢٢	٧٢	٣٤
			١٤.٠	٤٥.٥	٢٨.٥	٨.٥	٣.٥				٠	١.٥	١٦.٩	٥٥.٤	٢٦.٢
٤٧.٠	٠.٩٦	٢.٣٥	٣٩	٧٩	٥٩	١٩	٤	٨١.٤	٠.٧١	٤.٠٧	٠	٢	٢٢	٧٠	٣٦
			١٩.٥	٣٩.٥	٢٩.٥	٩.٥	٢.٠				٠	١.٥	١٦.٩	٥٣.٨	٢٧.٧
٤٨.٨	٠.٩٦	٢.٤٤	٣١	٨٣	٥٧	٢٥	٤	٨١.٦	٠.٧٠	٤.٠٨	٠	٢	٢١	٧١	٣٦
			١٥.٥	٤١.٥	٢٨.٥	١٢.٥	٢.٠				٠	١.٥	١٦.٢	٥٤.٦	٢٧.٧
٤٧.٤	٠.٩٦	٢.٣٧	٣٧	٨٠	٥٨	٢١	٤	٨٢.٢	٠.٦٧	٤.١١	٠	٢	١٧	٧٦	٣٥
			١٨.٥	٤٠.٠	٢٩.٠	١٠.٥	٢.٠				٠	١.٥	١٣.١	٥٨.٥	٢٦.٩

٥٦.٠	١.٠٨	٢.٨٠	٤٣	١٠	٩٢	٥٣	٢	٨٢.٢	٠.٧١	٤.١١	٠	٥	١١	٧٩	٣٥
			٢١.٥	٥.٠	٤٦.٠	٢٦.٥	١.٠				٠	٣.٨	٨.٥	٦٠.٨	٢٦.٩

يوضح جدول رقم (٥) المحور الثالث حيث استحوذت المستشفيات بمدينة القاهرة، على أعلى النتائج في الوزن النسبي حيث جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم (٢١) ، (٢٦) ، (٢٧) (تضى إدارة المستشفى بالالتزامات التي تعد بتنفيذها للمرضى قدر الإمكان) (يوفرون حسن المعاملة وأداب التعامل) (يتوافر صندوق أو استبيان لكتابة الشكاوى والاقتراحات) بنسبة ٨٢.٢٪ بينما جاءت في المركز الثاني العبارة رقم (٢٢) (تحرص إدارة المستشفى على تقديم خدماتها في الوقت المناسب) بنسبة ٨٢.٠٪ وجاء في المركز الثالث العبارة رقم (٢٥) (يعطونك اهتماما خاصا على نحو فردي لكل مريض) بنسبة ٨١.٦٪ وجاء في المركز الأخير العبارة رقم (٢٣) (تلتزم إدارة المستشفى بتقديم خدمة خالية من الأخطاء) بنسبة ٨١.٢٪.

بينما حصلت المستشفيات بمدينة المنصورة على أقل نتائج في الوزن النسبي حيث جاء في المرتبة الأولى العبارة رقم (٢٧) (يتوافر صندوق أو استبيان لكتابة الشكاوى والاقتراحات) بنسبة ٥٦.٠٪ بينما جاءت في المركز الثاني العبارة رقم (٢١) (تضى إدارة المستشفى بالالتزامات التي تعد بتنفيذها للمرضى قدر الإمكان) بنسبة ٤٩.٦٪ وجاء في المركز الثالث العبارة رقم (٢٢) (تحرص إدارة المستشفى على تقديم خدماتها في الوقت المناسب) بنسبة ٤٩.٢٪ وجاء في المركز الأخير العبارة رقم (٢٤) (عند حدوث مشكلة في الطعام يظهر موظفي الأغذية والمشروبات اهتماما في حلها لمصلحة المرض) بنسبة ٤٧.٠٪.

المحور الرابع - درجة الرضا عن مستوى جودة خدمات الضيافة المقدمة في المستشفى:**جدول رقم (٦) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب آرائهم في المحور الرابع**

المنصورة (ن=٢٠٠)							القاهرة (ن=١٢٠)								
الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	معايد	موافق	موافق بشدة	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	معايد	موافق	موافق بشدة
٤٧.٤	١.٠١	٢.٣٧	٣٩	٨١	٥٤	١٩	٧	٨٣.٠	٠.٧٦	٤.١٥	٠	٣	٢٠	٦١	٤٦
			١٩.٥	٤٠.٥	٢٧.٠	٩.٥	٣.٥				٠	٢.٣	١٥.٤	٤٦.٩	٢٥.٤

يوضح جدول رقم (٦) المحور الرابع حيث يوضح آراء أفراد عينة الدراسة عن درجة الرضا في مستوى جوده الخدمات حيث جاءت المستشفيات بالقاهرة بالمرتبه الأولى بنسبه ٨٣.٠% وجاءت المستشفيات بالمنصوره بالمرتبه الثانية بنسبه ٤٧.٤% ويرجع ذلك الى ضعف مستوى الخدمة المقدمه ككل للمرضى .

النتائج والتوصيات**النتائج**

* التعرف على مدى رضى المرضى عن مستوى جوده الخدمات الفندقية في المستشفى عينه الدراسه تم توزيع استماره استبيان على عينه عشوائيه من المرضى في عدد سته مستشفيات عينه الدراسه بلغ عددها (٣٩٠) استماره ثم استرجاع (٣٤٥) استماره تم استخدام (٣٣٠) استماره صالحه للتحليل الاحصائي وذلك للتعرف على آراء المرضى في الخدمات المقدمه اليهم وقد توصلت نتائج الدراسه الميدانيه الى ما يلي :

❖ هناك علاقه ذات دلالة احصائيه بين كافة ابعاد الجوده ورضا العملاء في المستشفيات الخاصه عينه الدراسه

❖ كذلك أظهرت النتائج التفاوت الواضح بين مستوى الخدمات الفندقية المقدمه للمرضى في المستشفيات الخاصه بمدينة القاهره (القاهره - المنصوره) حيث سجلت مستشفيات مدينة القاهره اعلى نسبه في جوده خدمه الفندقية المقدمه للمرضى في

المستشفيات الخاصة بها ومدى رضا المرضى عن جودة الخدمة المقدمة لهم اما المستشفيات الخاصة بمدينة المنصورة سجلت اقل نسبة في كافة الخدمات الفندقية المقدمة للمرضى بها وعدم رضا المرضى عن الخدمات المقدمة لهم وتدنى مستوى الخدمات (بقسم الاغذية والمشروبات وقسم الاشراف الداخلى)

التوصيات

بناء على نتائج البحث الميدانى التي تم التوصل اليها هناك مجموعه من التوصيات هي :

أولا إلزام الاداره في المستشفيات الخاصة بجوده الخدمة الفندقية المقدمة للمرضى وذلك من خلال

١ - تنمية وتطوير مهارات العاملين في مجال خدمة المرضى من خلال اعداد برامج تدريبية تركز على تنمية قدراتهم ومهاراتهم

٢ - مكافاه تحفيز الأداء المتميز للعاملين

٣ - التقييم الموضوعى للأداء يساهم في تحسين الأداء للعاملين من خلال تقييم المرضى لهم

٤ - التعرف على شكاوى المرضى من خلال وضع خطه اتصال تمكن اداره المستشفى من الاتصال المباشر بالمرضى

٥- تعزيز اهتمام اداره المستشفى بالاستجابة السريعه لمطالب المريض كأحد العوامل التي تؤثر في جوده الخدمات الفندقية من خلال استعداد العاملين بشكل دائم لتقديم الخدمات للمرضى بصوره فوريه

٦- دمج مفهوم جوده خدمه في المستشفيات الخاصه وجعلها هدف استراتيجى يبدأ من الاداره العليا الى صغار العاملين

٧- وضع مجموعه من المعايير والقواعد لأختيار العاملين بخدمه الأغذية والمشروبات في المستشفيات الخاصه .

-٨

^١ باحثة بدرجة الماجستير كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ الأستاذ المساعد بقسم الدراسات الفندقية كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٣ الأستاذ بقسم الصناعات الغذائية كلية الزراعة - جامعة المنصورة

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- أبو الحسنين، خالد إبراهيم محمد (٢٠١٦). أثر تطبيق نظام الهاسب في جودة خدمات الأغذية والمشروبات بالفنادق دراسة حالة فندق (كورال الخرطوم)، رسالة ماجستير، جامعة شندي.
- الضمور، هاني حامد (٢٠٠٥). تسويق الخدمات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، ط٣.
- الكحلوت، سعدي محمد (٢٠٠٤). العوامل المؤثرة على استمرارية أنشطة الجودة الشاملة في مستشفيات وزارة الصحة الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة.
- العلاق، والطائي، حميد عبد النبي (٢٠٠٧). تسويق الخدمات، دار زهران للنشر والتوزيع.
- التميمي، وفاء صبحي وعيسى، سيد أحمد (٢٠١٤). تطبيق إدارة الجودة الشاملة لتحسين أداء العاملين: دراسة ميدانية عن المستشفيات الجزائرية الخاصة، بحث منشور، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد (١١)، العدد (١)، يونيو، ٢٠١٤.
- الملك، والطاهر محمد (٢٠١٦). جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العميل "دراسة ميدانية على بنك الصادرات"، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد (١٧).
- باسو، زينب ومحبوب، نورة (٢٠١٣). تأثير إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين (دراسة حالة مؤسسة الرياض سطييف مطاحن الواحات تقرت) ، مذكرة مقدمة

- لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير ، جامعة قاصدى مرياح .
- بدر ، خالد (٢٠٠٩). نموذج مقترح لمحددات ونتائج ادارة المعرفة (دراسة تطبيقية على شركة الاتصالات المتنقلة بدولة الكويت)، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة ، جامعة عين شمس .
- جهاز أبو ظبي للرقابة الغذائية (٢٠١٢). دليل إعداد نظام إدارة سلامة الغذاء للفنادق مبنى على تحليل المخاطر ونقاط الضبط الحرجة.
- شعيب، محمد عبد المنعم (٢٠١٤). إدارة المستشفيات منظور تطبيقي، المنهل للطباعة والنشر.
- عبد الفتاح ، عصمت عبدالله (٢٠٠٤). اثر التدريب على التميز فى اداء الخدمة (دراسة تطبيقية على خدمات الضيافة الجوية بمصر للطيران)، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس.
- عطاالله، وفاء نايل(٢٠١٢). تحقيق إدارة الجودة الشاملة باستخدام معايير الاعتماد في مستشفى الملكة رانيا العبد الله للأطفال في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- كفية، بيداء (٢٠١٥). الخدمات الإدارية في المستشفيات، تقرير الجودة الصحية، مجلة الجودة الصحية، ٢ أغسطس
- مهنا، رامي نهيل (٢٠١٥). تقييم كفاءه اداء الخدمات الصحيه المقدمه في المستشفيات الحكوميه في قطاع غزة باستخدام تحليل مغلف البيانات، رسالة ماجستير، كليه التجارة، الجامعه الاسلاميه بغزه .

ثانياً: المراجع الاجنبية

- Agrawal. A and Rahmam. Z (2015). *Roles and Resource Contributions of Customers in Value Co-creation* Amit

*Kumar Agrawala**, *Zillur Rahman*, International Strategic Management Review, V.3, Issues 1-2, June- December.

- Chang.CH, Chen.S, Lan.Y (2013). *Service quality, trust, and patient satisfaction in interpersonal-based medical service encounters*, Us National Library of Medicine National Institutes of Health,V.13.
- Drummond,Helga,the quality Management_What tole Quality Management,Colorado,Libraries unlimited,2004.
- Goodman E.;Platt R.Bass R.,Onderdonk A.B.,Yokoe D.S. and HuangS.S.(2008).

Impact of an Environmental Cleaning Intervention on the Presence of Methicillin_Resistant Staphylococcus Aureus and Vancomycin _Resistant Enterococci on Surfaces in Intensive Care Unit Rooms.Infection Control and Hospital Epidemiology ,29 (7) ,593_599

KramerA;SchwebkeI and Kampf G (2006) Howlong do Nosocomial Pathogens Persist on Inanimate Surfaces ? A Systematic Review, BMC Infectious Diseases,6(130) Retrieved August, 12,2011,from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC 1564025/>