



جامعة المنصورة
كلية السياحة و الفنادق

تقييم جودة الأغذية والمشروبات المقدمة في المدن الشبابية الدولية

مستخلص من رسالة علمية

إعداد

عبد الله سعد الدين سالم

باحث بدرجة الماجستير

كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

أ.د/وائل محمود عزيز محمد

الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة و الفنادق - جامعة المنصورة

د/ محمد محمود شعيب

المدرس بقسم الدراسات الفندقية

كلية السياحة و الفنادق - جامعة جنوب الوادي

مجلة كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

عدد (٥) - يونيو ٢٠١٩

تقييم جودة الأغذية والمشروبات المقدمة في المدن الشبابية الدولية

إعداد

أ. د. وائل محمود عزيز محمد^٢

د/ محمد محمود شعيب^١

عبد الله سعد الدين سالم

المخلص

تهدف الدراسة الى تقييم جودة الأغذية والمشروبات المقدمة داخل المدن الشبابية الدولية والإرتقاء بجودة وسلامة الأغذية المقدمة بالمدن الشبابية ولتحقيق هذا الهدف قام الباحثين بتصميم إستمارة الإستبيان ووزعت علي عينة عشوائية علي النزلاء والمقيمين بالمدن الشبابية قيد الدراسة بالتطبيق علي اربعة مدن شبابية (بالأقصر، أسوان، الغردقة وشم الشيخ) من أصل عشرة مدن شبابية بلغ عددها (٤٨٠) استمارة كان من بينها (٤٣٧) إستمارة فقط صالحة للتحليل الإحصائي بنسبة ٩١٪ وذلك للتعرف علي آراء ووجهات نظر نزلاء المدن الشبابية حول جودة الأغذية والمشروبات المقدمة إليهم من أجل الإرتقاء بجودة الاغذية والمشروبات المقدمة الي النزلاء، وقد شملت الإستمارة بعض الأسئلة الخاصة بالبيانات الشخصية للنزلاء (العمر-الجنس -المؤهل الدراسي) بالإضافة لبعض الأسئلة الموضوعية. وقد تم معالجة البيانات بالطرق الاحصائية من خلال برنامج SPSS version 24 وأوضحت نتائج الدراسة أن المدن الشبابية قيد الدراسة يوجد بها تباين وأختلاف آراء النزلاء حول جودة الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدن الشبابية موضوع الدراسة. وبينت الدراسة أنه توجد علاقة إرتباط لأبعاد الجودة في تحسين جودة الاغذية والمشروبات بالمدن الشبابية. تشير الي أن العلاقة جوهرية حيث إن أبعاد الجودة (البعد المادي الملموس، الإعتمادية، الأمان والثقة والإستجابة) تؤثر في تحسين جودة الاغذية و المشروبات المقدمة بالمدن الشبابية.

الكلمات الدالة : الجودة ، الأغذية والمشروبات، المدن الشبابية.

Evaluating the Quality of Food and Beverage served in Intemational Youth Houses

Abstract

The aim of the study was to evaluate the quality of food and beverages provided in youth Houses and to improve the quality and safety of food provided in the youth Houses. To achieve this goal, researchers designed a questionnaire form and distributed a random sample to the inmates and residents of the youth Houses under study, in four youth Houses (Luxor, Aswan, Hurghada and Sharm El Sheikh) Out of the ten youth Houses (480) form, of which (437) form only valid for statistical analysis by 91% to identify the views and views of youth Houses residents on the quality of food and beverages provided to them in order to raise the atmosphere Food and beverages provided to the guests. The questionnaire included some questions about the personal data of the guests. And The results of the study were analyzed through the SPSS version 24. The results of the study showed that the youth Houses under study have different opinions about the quality of food and beverages provided in the youth Houses. The study found that there is a correlation between the quality dimensions in improving the quality of food and beverages in Youth Houses.

Keywords: Food and Beverages, the quality, Youth Houses

مقدمة

لقد شهدت العقود الأخيرة تطوراً هاماً في مجال الخدمات التي أصبحت تشكل أهميه كبيره في إقتصاديات الدول، مما خلق منافسه شديده بين مقدميها، وفي هذه الظروف أصبح هناك وعى لدى الباحثين والمهتمين بالأنشطة الخدمية وبأهميه الجودة في تقديم الخدمات وأثرها على رضا العملاء من أجل خلق ميزة تنافسيه وزيادة الربحية للمؤسسات الخدمية (الجساس، ٢٠١١).

والجودة هي إنشغال أساسي للمؤسسة الفندقية ومدن الشباب تعنيها وتهتم بها في تسويق منتجاتها وفي تحقيق الكفاءة والفعالية للعمليات والأنشطة التي تقوم بها، بل هي في بعض المؤسسات فلسفة للإدارة والسلوك على جميع المستويات (المزيدى، ٢٠٠٢). وتعرف الجودة على إنها القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له، أي تكون مطابقة للمواصفات ولتطلبات الزبائن (الطائي وآخرون، ٢٠٠٨). والمدن الشبابية هي منشأة شبابية تضم العديد من الخدمات والإقامة التي صممت بإسلوب يحقق الراحة والهدوء والرفاهية بما يتناسب مع مختلف الأذواق والفئات ومن أنشطتها الإقامة والإعاشة و تابعة لوزارة الشباب والرياضة وتقدم جميع الخدمات المتاحة للشباب في مختلف الفئات العمرية " (دليل منشآت الشباب والرياضة، ٢٠١٧).

مشكلة وتساؤلات الدراسة

تتلخص مشكلة هذا البحث في تباين آراء النزلاء في جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات بصفة عامة وجودة خدمات الأغذية والمشروبات بالمدن الشبابية بصفه خاصة سواء تلك المتعلقة بتنوع الأصناف الغذائية ومكوناتها ومستوى النظافة كذلك عدم وجود نظام شامل لإدارة الجودة داخل المدن الشبابية يماثل ما هو موجود داخل غيرها من المنشآت أو الفنادق أو حتى الذي بدأ تطبيقه بالمنشآت الأخرى

وتكمن مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية:

- كيف يقيم النزلاء جودة الأغذية والمشروبات المقدمة في المدن الشبابية بمفهومها الحديث؟
- هل هناك إرتباط بين خدمات أو نوعية الأغذية المقدمة وبين رضا النزلاء؟
- ما مدى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة في المدن الشبابية من وجهة نظر النزلاء؟

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة على إعتبار أن جودة الخدمات المقدمة وخاصة المتعلقة بالأغذية والمشروبات أصبحت تمثل أولوية من أولويات المؤسسة الخدمية وتعد هذه الدراسة محاولة للوقوف على مستوى جودة الخدمة المقدمة بالمدن الشبابية ومدى رضا نزلائها عنها. كما تنبع أهمية هذه الدراسة من أنها ستبحث في معرفة هل لجودة الخدمات المقدمة تأثير كبير وأهمية لدى النزلاء.

هدف الدراسة

تهدف الدراسة الى تقييم جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة داخل المدن الشبابية والإرتقاء بجودة وسلامة الأغذية المقدمة بالمدن الشبابية وتقديم وجبات غذائية خالية من أية اضرار وإظهار نقاط القوة وتحاشي نقاط الضعف المتعلقة بجودة الأغذية ومن ثم وضع خطط للتحسين تراجع سنوياً وتطبيق نموذج لتقييم جودة الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدن الشبابية.

الدراسة النظرية

جودة الاغذية والمشروبات بالمدن الشبابية

في الأونة الأخيرة يحظى موضوع الجودة باهتمام متزايد في كل المؤسسات والمنشآت الفندقية وبالأخص المدن الشبابية وفي كافة أنحاء العالم المتقدم والنامي على السواء، فبعد أن إنتبهت هذه المؤسسات إلى أهمية تطوير وتحسين الجودة كمدخل

أساسي لمواجهة التحديات الداخلية والخارجية، التي بدأت في مواجهتها خاصة بعد ظهور التكتلات الاقتصادية فضلاً عن التطورات التكنولوجية المتلاحقة، والاتجاه نحو العولمة والإهتمام بالقضايا البيئية والتغير الحاصل في سلوك الزبون، والذي بدأ ينظر للجودة كمعيار أساسي لتقييم وإختيار ما يشبع حاجاته ورغباته (الصيري، ٢٠٠٦).

وتعرف الجودة على أنها القدرة على تحقيق رغبات الزبون بالشكل الذي يتطابق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن السلعة أو الخدمة التي تقدم له، أي تكون مطابقة للمواصفات ومتطلبات الزبائن (الطائي وآخرون، ٢٠٠٨).

طرق تحقيق الجودة: يمكن تحقيق الجودة وتلخيصها في المراحل الأساسية التالية:

أ- التخطيط للجودة: تعتبر خطة الجودة وسيلة مساعدة لتطبيق نظام الجودة وهي توضح الأنشطة وتشمل خطة الجودة العناصر التالية:

- تحديد المسؤوليات والسلطات المنصوص عليها خلال المراحل المختلفة.
- تعليمات العمل.
- إجراءات الفحص والتفتيش و برامج الحسابات عند مختلف المراحل (الصيري، ٢٠٠٦).

ب- مراقبة الجودة: تعرف الرقابة على الجودة بأنها: مجموعة من الخطوات المحددة مسبقاً والتي تهدف الي التأكد من أن الإنتاج المحقق متطابق مع المواصفات .

ج - ضمان الجودة: هي قيام المنتج او المقدم للخدمة بالتعهد بأن المنتجات التي ينتجها أو الخدمات التي يقدمها تتطابق مع التصاميم و المواصفات والمعايير المقررة من ناحية الجودة، وانها تقابل متطلبات الزبون وتشبع احتياجاته ورغباته وتحقق رضاه

أبعاد جودة الأغذية والمشروبات بالمدن الشبابية

إن قياس جودة الأغذية والمشروبات بشكل عام يتم من خلال عدة أبعاد تمتاز بها المدن الشبابية وتمثل أهم متطلبات النزلاء فقد تناول العديد من الكتاب والباحثين في مجال إدارة الإنتاج والعمليات والجودة أبعاد جودة الأغذية والمشروبات بشكل عام

وصنفوها إلى عدة تصنيفات، أما أبعاد جودة الأغذية والمشروبات بالمدن الشبابية فهي على النحو الآتي : - (محفوظ، ٢٠٠٧).

١- الاعتمادية :

يعد هذا البعد من أهم الأبعاد التي لها الأولوية في قطاع الأغذية والمشروبات إذ أن الاعتمادية والثقة في المنظمة الفندقية تعد معياراً أساسياً للضيف في تقييم الجودة للأغذية المقدمة.

٢- الجوانب الملموسة:

على الرغم من أن المنظمات تعتمد على العنصر البشري بالدرجة الأولى في تقديم خدماتها إلا إنه مع ذلك ينبغي أن تكون هنالك جوانب ملموسة ذات درجة عالية من التكنولوجيا يمكنها من تقديم الخدمات بشكل أفضل للضيوف، فضلاً عن وضع ديكورات وأثاث ومظهر لائق للعاملين (حمزاوي، ٢٠٠٤).

٣- الاستجابة:

يتطلب من مقدمي الخدمات الرغبة والإستعداد في خدمة الضيوف دون أي تردد أو غرور أو ملل في الإستجابة على جميع طلباتهم من جودة الأغذية والمشروبات وتعمل على تقديم أفضل الخدمة لهم (عبد الرحمن، ٢٠٠٦).

٤- المجاملة أو الملائمة :

يستطيع مقدم الخدمة في بعض الأحيان كسب رضا الضيف من خلال مجاملته أو ملاطفته بأسلوب مهذب إذ ينبغي أن يتحلى مقدمو الخدمات بالقدرة على الحديث بأسلوب لطيف مع الضيوف (السلمي، ٢٠٠١).

٥- الأمان:

إن من أولويات عمل المؤسسات الفندقية هو القدرة على توفير السلامة والأمان لضيوفها سواء الأمان من الحرائق أو السرقات أو الإعتداءات أو الحوادث، إذ ينبغي أن تضمن توفير الأمان للضيف وممتلكاته الموجودة في المدن (نائل، ٢٠١١).

نماذج وطرق قياس الجودة

إن عملية قياس جودة الخدمة تعرضت في السنوات الأخيرة إلى وجود جدال الكثير من خلال العديد من البحوث كالدراسات كذلك لصعوبة قياسها بحيث هناك العديد من الطرق لقياسها وتشير الدراسات أن هناك نموذجين رئيسيين على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكييف أو التعديل حسب نوع الخدمة (لبندة، ٢٠١٢).

١- طرق القياس المباشرة للجودة: وهي تنقسم بدورها إلى قسمين هما:

- **مناهج الإستقصاء:** وذلك بأخذ عينة من أفراد المجتمع ويتم إختيارهم عشوائياً او بانتظام وتوزع على أفرادها إستمارة الإستقصاء وهي مجموعة من الأسئلة حول موضوع المراد معرفته ويجب ان تكون سهلة وواضحة الفهم ومن ثم يجب تبويب الاجابة وتحليل المعلومات من طرف الجهة المختصة بذلك.
- **الملاحظة المباشرة:** وذلك ان تتولي الإدارة نفسها عملية القياس وذلك بالملاحظة في ميدان العمل والإحتكاك المباشر مع الزبائن وملاحظة ردود أعمالهم وأيضاً مقدمي الخدمة اثناء تقديم عملهم (الصياح والحلايلة، ٢٠١٣).

٢- طرق القياس غير المباشرة للجودة: وهي بدورها تنقسم إلى قسمين هما:

أولاً:- نموذج الفجوة يسمى نموذج الفجوة ب Servqul ظهر خلال الثمانيات من خلال الدراسات التي قام بها كل من (Parasuraman, zeithimal et berry) ذلك بغية إستخدامه في تحديد وتحليل مصادر مشاكل الجودة والمساعدة في كيفية تحسينها إن تقييم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وإدراك الفعلي لها (الزبيدي والناصر، ٢٠٠٩).

ثانياً:- نموذج الاتجاه ويعرف هذا النموذج باسم servperf ظهر خلال ١٩٩٢ وتعريف الجودة في إطار هذا النموذج مفهوم إتجاهياً يرتبط بإدراك الزبون للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ويعرف الإتجاه على أنه "تقييم الأداء على أساس مجموعة من الأبعاد المرتبطة بالخدمة المقدمة (معل، ٢٠٠٢). ويقوم نموذج الإتجاه على أساس رفض فكرة تقييم جودة الخدمة، ويركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على

جانب الإدراكات الخاصة بالزبون فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الإتجاهات وهي دالة لإدراكات الزبائن السابقة وخبرات وتجارب تعامل المؤسسة ومستوى الرضا عن الأداء الحالي للخدمة، كنتيجة للانتقادات التي وجهت لمقياس الضجوة لجأت بعض الدراسات الي استخدام مقياس الاتجاه والذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية: جودة الخدمة = الاداء الفعلي (نور الدين، ٢٠٠٧). إن وجود نظام محكم للمقياس هو الخطوة الأولى للتكامل والإبداع في تطوير جودة الخدمات والمنتجات، وإن استخدام التكنولوجيا الحديثة، والأساليب الإحصائية تدعم كفاءة العمليات الإنتاجية والخدمية وقد تركزت الجهود على محاولة إيجاد المنهجية المناسبة لمقياس جودة الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدن الشبابية (بركات، ٢٠١٠).

المدن الشبابية: منشأة شبابية تضم العديد من الخدمات والإقامة التي صممت بإسلوب يحقق الراحة والهدوء والرفاهية بما يتناسب مع مختلف الأذواق والفئات ومن أنشطتها الإقامة والإعاشة والخدمات الرياضية، المعرفية، المعلوماتية، الإجتماعية للنزلاء وتابعة لوزارة الشباب والرياضة " (دليل منشآت الشباب والرياضة، ٢٠١٧). تعتبر المدن الشبابية من المؤسسات (غير الهادفة للربح) مؤسسات مدعمة أو مقيدة ويكون فيها نشاط تقديم خدمات الأغذية والمشروبات جزء من النشاط الأساسي، وقد تكون ملك قطاع عام أو حكومي وتقدم خدمات تغذية الجماعات وهو نوع من الخدمات الفندقية بحيث توفر خدمة الأغذية والمشروبات لأعداد كبيرة من الأفراد في وقت واحد أو أوقات مختلفة على مدار اليوم (السيد، ٢٠٠٧). وعادة ما يجهزها أماكن إعداد وطهي وتقديم الأغذية والمشروبات بالمدن الشبابية جميع الإمكانيات التي تمكن من إعداد مختلف الوجبات والمشروبات وبحيث يتوافر مطبخ يحتوى على جميع الأجهزة والتجهيزات التي تمكن من إجراء عمليات الطبخ في أواني كبيرة، ويزود المطبخ بنظم تهوية جيدة وإضاءة كافية وتكون صالة الطعام ذات سعة تتناسب مع عدد الأفراد الذين تخدمهم، ويوضع بها العدد المناسب من الموائد المجمععة والكراسي إلى جانب إحتوائها على نظم

الإضاءة المناسبة والتهوية الجيدة وكاونتر الخدمة والتي تختلف من مدينه شبابية أي أخري (مصطفى وحافظ، ٢٠٠٤).

ومن أهم المشاكل التي تواجه تغذية الجماعات في المدن الشبابية ما يلي :

- مشاكل متعلقة بالزيادة المستمرة في أسعار الخامات الغذائية.
- مشاكل متعلقة في إختيار الأفراد من ذوي الخبرات المؤهلين والمدربين للعمل داخل أماكن إعداد وطهي وتقديم الطعام .
- مشاكل متعلقة بالتزايد المستمر في رواتب الأفراد المؤهلين للعمل في هذه المنشآت.
- مشاكل متعلقة بالإسراف في إستخدام الطاقة.
- مشاكل متعلقة بكبر مساحة أماكن، التجهيز والخدمة مع قلة طاقم الخدمة.
- مشاكل متعلقة بكفاءة الإختيار والسعر المقبول للمعدات والأدوات والتجهيزات.

الاعذية والمشروبات في المدن الشبابية

تشكل صناعة الأعذية والمشروبات أحد أهم الموارد الإقتصادية للكثير من المنشآت والمؤسسات وتعتبر صناعة الأعذية والمشروبات من أقدم الصناعات في العالم واكثرها نمواً وتطوراً فهي من الأنشطة الإقتصادية التي تحقق معدلات عالية من الإيرادات لذا يجب تقديم خدمات الأعذية والمشروبات بالمواصفات والجودة التي يرغبها الضيف وعرضها بالأسعار التي تتناسب مع قدرته الشرائية مع ضمان توفيرها له بصورة دائمة مع توفير وتأهيل الكوادر الفنية المؤهلة والمدربة لإنتاج وتقديم خدمات الأعذية بالصورة التي يرغبها العميل(الدباس، ٢٠٠٣). يعتبر قسم الأعذية والمشروبات من أهم الأقسام بالمؤسسات التي تخدم النزلاء ويعتبر توافر عنصر الجودة في قوائم الوجبات من أهم ما ينظر إليه النزيل بالمدن الشبابية، بالإضافة الي إعداد وفرش وتجهيز غرفة النزلاء بكل ما تحتاجه من متطلبات أساسية للمعيشة يوجد قسم الأعذية والمشروبات هو القسم الذي تعتمد عليه المدن الشبابية بصفة خاصة في قياس مدى رضا النزلاء عن المدينة الشبابية حيث يتولى قسم الأعذية والمشروبات داخل المدن الشبابية مسئولية إنتاج وخدمة تقديم المأكولات والمشروبات ويتركز قسم الأعذية والمشروبات في ثلاث نقاط هي:-

- خدمات إنتاج وطهى وتقديم الأطعمة

- خدمة المشروبات (دليل منشآت الشباب والرياضة، ٢٠١٧).
- وتتضمن المبادئ الأساسية لخدمة العميل والعناية به ما يلي: (جوده، ٢٠٠٩).
- ١- التلبية الفورية: - إستعداد المنظمة لتلقي مطالب العميل والسرعة في إنجاز هذه المطالب.
- ٢- القدرة على تلبية الوعود: - ضرورة توفر الخبرة في موظفي المدن الشبابية عند أداء خدمة الأغذية والمشروبات.
- ٣- الدقة في التعامل: - وتزويد العميل بالمعلومات الكافية عن خدمات الأغذية والمشروبات، بالإضافة إلى الدقة في الوفاء بالالتزامات المقدمة إليهم.
- ٤- إبداء المودة: - توفير جو الألفة والمودة مع العميل، ومخاطبته على نفس مستوى تفكيره يساهم في شعور العميل بأن له قرين في المنظمة يتفهمه.

منهجية الدراسة

تم تصميم إستمارة إستقصاء وزعت على عينة عشوائية علي النزلاء والمقيمين بالمدن الشبابية قيد الدراسة أربعة مدن شبابية (الأقصر، أسوان، الغردقة وشرم الشيخ) من أصل عشرة مدن شبابية بلغ عددها (٤٨٠) استمارة كان من بينها (٤٣٧) استمارة فقط صالحة للتحليل الاحصائي بنسبة ٩١٪ وذلك للتعرف علي اراء ووجهات نظر نزلاء المدن الشبابية حول جودة الاغذية المقدمة من اجل تقييم والإرتقاء بجودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة الي النزلاء .

حيث تم إستخدام مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة) للإجابة على الفقرات.

- وتم حساب مدى المقياس الخماسي المستخدم في الدراسة كما يلي:
- حساب المدى $Range = (5 - 1) \div 5 = 0.80$
- من ١.٠٠ إلى ١.٨٠ يمثل غير موافق تماماً
- من ١.٨١ إلى ٢.٦٠ يمثل غير موافق
- من ٢.٦١ إلى ٣.٤٠ يمثل محايد

- من ٣.٤١ إلى ٤.٢٠ يمثل موافق
- من ٤.٢١ إلى ٥.٠٠ يمثل موافق تماماً

قبل اعتماد إستمارة الإستبيان من قبل الباحث، وما تضمنته من أسئلة كان لابد من اختبار صدق المقياس وقياس ثبات إستمارة الإستبيان.

Stability of the questionnaire قياس ثبات إستمارة الإستقصاء

للتأكد من قياس ثبات إستمارة الإستبيان، حيث تم إختيار عدد (٣٥) نزيل في المدن الشبابية محل الدراسة عن طريق عينة عشوائية، وتم توزيع عدد (٣٥) إستمارة إستبيان تجريبية عليهم، وتم تحصيل النتائج المتحل عليها في جدول رقم (١) وبعد مرور أسبوع تم توزيع إستمارات إستبيان تجريبية أخرى على نفس العدد من النزلاء لقياس ثبات المقياس على الإجابات، وبعد إجراء معامل الارتباط سبيرمان Spearman correlation coefficient بين إجابات عينة المبحوثين في التوزيع الاول والثاني وجد ان درجة الترابط بينهما ٠.٧٨ وهو ارتباط طردي قوى يدل على تجانس اجابات المبحوثين في إستمارة الإستبيان الأولى والثانية وثبات المقياس. كما تم حساب معامل الفا كرونباخ علي محاور الإستمارة باستخدام برنامج SPSS للتحقق من صحة بياناتها والتي أظهرت نتيجة ٠.٨٩ وهو معدل جيد يثبت مصداقية الإستمارة و صلاحيتها للتحليل الإحصائي.

جدول رقم (١): معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

مسلل	المحور	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
١	البعد المادي	٩	,٨١١
٢	الإعتمادية	٥	,٦٠٣
٣	الإستجابة والتعاطف	٧	,٦٧٦
٤	الأمان والثقة	٥	,٧٩٥
٥	جودة الأغذية والمشروبات	١٠	,٥٩٧

٠.٨٨٩	٣٦	اجمالي عبارات الاستمارة
-------	----	-------------------------

إختبار إعتدالية التوزيع علي العينة:

قام الباحث باستخدام إختبار شابيرو ويلك لتوزيع العينة Shapiro-Wilk لتحديد ما إذا كان التوزيع طبيعياً (أي يتبع الاختبارات المعلمية) أم لا، وقد أظهرت النتيجة أن نسبة المعنوية في الإختبار $P < 0.05$ أقل من ٠.٠٥ مما يدل علي أن تلك العينة لا تتبع التوزيع الطبيعي وبالتالي تتبع الإختبارات اللامعلمية جدول رقم (٢).

جدول رقم (٢): إختبار إعتدالية التوزيع الطبيعي

Shapiro-Wilk			معاور الدراسة
احتمال الدلالة (p. Value)	درجات الحرية d.f	قيمة الإختبار	
٠.٠٠١	٤٣٧	٠.١٠٧	البعد المادى
٠.٠٠٠	٤٣٧	٠.١٠١	الإعتمادية
٠.٠٤٤	٤٣٧	٠.٠٨٩	الإستجابة والتعاطف
٠.٠٣٠	٤٣٧	٠.٠٦٩	الأمان والثقة
٠.٠٠٠	٤٣٧	٠.١٣٤	جودة الأغذية والمشروبات
٠.٠٠١	٤٣٧	٠.١٠٧	البعد المادى

وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها :

أولاً - البيانات الشخصية :

جدول (٣) تحليل البيانات الشخصية للنزلاء

الترتيب	%	ت	المتغيرات	
١	٦٨.٢	٢٩٨	ذكر	الجنس
٢	٣١.٨	١٣٩	أنثى	
١	٦٢.٢	٢٧١	أقل من ٢٥	١- السن
٢ □	٢٨.١	١٢٣ □	٤٠-٢٥	
٣	٩.٧	٤٣	أكثر من ٤٠	

٢	٢٠.٨	٩١	متوسط	٢- المؤهل الدراسي
٣	١٩.٧	٨٦	فوق المتوسط	
١	٤٦.٠	٢٠١	جامعي	
٤	١٣.٥	٥٩	دراسات عليا	

تبين من الجدول (٣) لإجابات النزلاء في المدن الشبابية محل الدراسة أن فئة الذكور هي التي في المرتبة الأولى بعدد (٢٩٨) فرداً وبنسبة (٦٨.٢٪)، كما جاءت فئة الإناث في المرتبة الثانية بعدد (١٣٩) فرداً وبنسبة (٣١.٨٪). وتبين من الجدول (٣) بالنسبة لإجابات النزلاء في المدن الشبابية محل الدراسة أن الفئة العمرية (أقل من ٢٥) هي التي في المرتبة الأولى بعدد (٢٧١) فرداً وبنسبة (٦٢.٢٪)، كما جاءت الفئة العمرية (٢٥ - ٤٠) في المرتبة الثانية بعدد (١٢٣) فرداً وبنسبة (٢٨.١٪)، ثم يليها في المرتبة الثالثة الفئة العمرية (أكبر من ٤٠) بعدد (٤٣) فرداً وبنسبة (٩.٧٪). وتبين من الجدول (٣) بالنسبة لإجابات النزلاء في المدن الشبابية محل الدراسة أن المؤهل الجامعي هو الذي في المرتبة الأولى بعدد (٢٠١) فرداً وبنسبة (٤٦٪)، كما جاء المؤهل المتوسط في المرتبة الثانية بعدد (٩١) فرداً وبنسبة (٢٠.٨٪)، ثم يليه في المرتبة الثالثة المؤهل الفوق المتوسط بعدد (٨٦) فرداً وبنسبة (١٩.٧٪). أخيراً، في المرتبة الرابعة يأتي الدراسات العليا بعدد (٥٩) فرداً وبنسبة (١٣.٥٪). من النتائج السابقة تبين ان غالبية النزلاء للمدن الشبابية من فئة الذكور وان الغالبية اعمارهم اقل من ٢٠ سنة والفئة الاكثر إقبالاً من الحاصلين على مؤهل جامعي .

ثانياً - الأسئلة الموضوعية:

جدول (٤) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب آرائهم حسب الوجبات عن الوجبات المقدمة إليهم.

	ضعيف		مقبول		جيد		جيد جدا		ممتاز	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت
x- = ٢.٣٦										
std. ١.١٥٠=	٢٥.٤	١١١	٣٦.٢	١٥٨	٢١.٣	٩٣	١١.٢	٤٩	٥.٩	٢٦

x- = mean / std. = standard deviation

تبين من الجدول (٤) بالنسبة لإجابات النزلاء بالمدن الشبابية بخصوص الوجبات المقدمة إليهم بالمدينة الشبابية أن مستوى الوجبات مقبول بعدد (١٥٨) فرداً وبنسبة (٣٦.٢٪)، كما جاءت آراء المستطلعين أن مستوى الوجبات ضعيف في المرتبة الثانية بعدد (١١١) فرداً وبنسبة (٢٥.٤٪)، ثم يليها آراء المستطلعين أن مستوى الوجبات جيد في المرتبة الثالثة بعدد (٩٣) فرداً وبنسبة (٢١.٣٪)، بينما يري (٤٩) من المستطلعين وبنسبة (١١.٢٪) أن مستوى الوجبات جيد جداً. أخيراً، آراء المستطلعين أن مستوى الوجبات ممتاز بعدد (٢٦) فرداً وبنسبة (٥.٩٪).

أظهرت النتائج تشتت إجابات المبحوثين عن متوسطها العام بمقدار ١.١٥٠ مما يدل علي اختلاف آراء النزلاء نحو مستوى الوجبات المقدمة، كما كان المتوسط العام لإجاباتهم ٢.٣٦ مما يوضح أن متوسط تقييم الوجبات بالمدن الشبابية مقبول.

جدول (٥) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب هل إدارة المدينة الشبابية على إطلاع دائم

بمتطلباتكم بخصوص الأغذية والمشروبات ؟

لا		نعم	
ت	%	ت	%
٢٨٣	٦٤.٨	١٥٤	٣٥.٢

تبين من الجدول رقم(٥) بالنسبة لإجابات المبحوثين بالمدن الشبابية أن (٦٤.٨٪) من النزلاء يروا أن إدارة المدينة الشبابية ليست على إطلاع دائم بمتطلباتكم بخصوص الأغذية والمشروبات، بينما أكد (٣٥.٢٪) من النزلاء أن الإدارة على إطلاع دائم بمتطلباتكم بخصوص الأغذية والمشروبات.

جدول (٦) توزيع افراد هل تري أن هناك ثبات في الأداء وإنجاز خدمات الأغذية

والمشروبات بطريقة صحيحة؟

لا		إلى حد ما		نعم	
ت	%	ت	%	ت	%
١٤٤	٣٣.٠	١٦٨	٣٨.٤	١٢٥	٢٨.٦

تبين من الجدول (٦) بالنسبة لإجابات المبحوثين بالمدن الشبابية بخصوص إنجاز خدمات الأغذية والمشروبات بطريقة صحيحة أنه يتم إنجاز (تقديم) خدمات الأغذية والمشروبات إلي حد ما بطريقة صحيحة بعدد (١٦٨) فرداً و بنسبة (٣٨.٤%)، كما جاءت آراء المستطلعين أنه لا يتم إنجاز خدمات الأغذية والمشروبات بطريقة صحيحة في المرتبة الثانية بعدد (١٤٤) فرداً و بنسبة (٣٣%)، ثم يليها آراء المستطلعين أنه يتم إنجاز خدمات الأغذية والمشروبات بطريقة صحيحة في المرتبة الثالثة و الاخيرة بعدد (١٢٥) فرداً و بنسبة (٢٨.٦%).

جدول (٧) توزيع أفراد عينة الدراسة حول الإرتباط بين جودة الأغذية المقدمة لك وبين

رضاك عن الإقامة بالمدينة الشبابية ؟

لا		إلي حد ما		نعم	
%	ت	%	ت	%	ت
٠	٠	١٠.١	٤٤	٨٩.٩	٣٩٣

تبين من الجدول (٧) بالنسبة لإجابات المبحوثين(النزلاء) بالمدن الشبابية بخصوص وجود إرتباط بين جودة الأغذية المقدمة لهم وبين رضاهم عن الإقامة بالمدينة الشبابية أن أغلب المبحوثين بعدد (٣٩٣) فرداً و بنسبة (٨٩.٩%) يروا أنه يوجد إرتباط. في نفس السياق، يري عدد (٤٤) فرداً و بنسبة (١٠.١%) أنه يوجد إلي حد ما إرتباط بين جودة الأغذية المقدمة لهم وبين رضاهم عن الإقامة بالمدينة الشبابية.

جدول رقم (٨) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مستوى جودة الأغذية والمشروبات

المقدمة إليكم لها تأثير على تكرار زيارتك للمدينة الشبابية ؟

	لا يؤثر مطلقاً	لا يؤثر	إلي حد ما		يؤثر		يؤثر جدا		
			%	ت	%	ت	%	ت	%
X- =									
٢.٩٦									
std.									
١.١٤٣=	١٣.٠	٥٧	١١.٧	٥١	٣٠.٧	١٣٤	٤١.٩	١٨٣	

x- = mean / std. = standard deviation

تبين من الجدول (٨) بالنسبة لإجابات المبحوثين بالمدن الشبابية بخصوص مستوى جودة الأغذية والمشروبات المقدمة و تأثيرها على تكرار زيارتك للمدينة الشبابية أن مستوى الوجبات يؤثر جدا بعدد (١٨٣) فرداً و بنسبة (٤١.٩٪)، كما جاءت آراء المستطلعين أن مستوى الوجبات يؤثر في المرتبة الثانية بعدد (١٣٤) فرداً و بنسبة (٣٠.٧٪)، ثم يليها آراء المستطلعين أن مستوى الوجبات لا يؤثر في المرتبة الثالثة بعدد (٥٧) فرداً و بنسبة (١٣٪)، بينما يري (٥١) من المستطلعين و بنسبة (١١.٧٪) أن مستوى الوجبات يؤثر إلي حد ما. أخيراً، آراء المستطلعين أن مستوى الوجبات لا يؤثر مطلقاً بعدد (١٢) فرداً و بنسبة (٢.٧٪).

أظهرت النتائج تشتت إجابات المبحوثين عن متوسطها العام بمقدار ١.١٤٣ مما يدل علي إختلاف آراء النزلاء نحو مستوى التأثير، كما كان المتوسط العام لإجاباتهم ٣.٩٦ مما يوضح أن متوسط تأثير مستوى جودة الأغذية والمشروبات المقدمة و تأثيرها على تكرار الزيارة للمدينة الشبابية أنه يؤثر.

ثالثاً: محاور الإستمارة: عبارات توضيحية

١ - البعد (المادى الملموس)

جدول رقم (٩) البعد المادى الملموس

المؤشرات الإحصائية		درجة التكرار و النسبة المئوية					العبارات	
الانحراف المعياري	الاحصائي المتوسط	٥	٤	٣	٢	١		
١.٠٢٨	٢.٦٣	٢١	٥٥	١٦٩	١٢٦	٦٦	ت	تري المعدات والأجهزة الموجودة بصالة الطعام ملائمة وتظهر بحالة جيدة
		٤.٨	١٢.٦	٣٨.٧	٢٨.٨	١٥.١	%	
١.٠٢٦	٢.٢١	١٧	٣٨	٦٩	٢٠٩	١٠٤	ت	مستوى نظافة الادوات والمفارش بالمدينة الشبابية مناسبة لك و مطابق.
		٣.٩	٨.٧	١٥.٨	٤٧.٨	٢٣.٨	%	

١.١٥٧	٣.١٨	٢	٢٦١	٦١	٤١	٧٢	ت	تشاهد التبريزات والكراسي الموجودة بصالة الطعام نظيفة وبحالة جيدة .
		٠.٥	٥٩.٧	١٤	٩.٤	١٦.٥	%	
١.٣٣٧	٣.٣٤	١٠١	١٣٩	٥١	٩٩	٤٧	ت	يظهر العاملین بالمدينة الشبابية بدرجة عالية من النظافة وحسن المظهر .
		٢٣.١	٣١.٨	١١.٧	٢٢.٧	١٠.٨	%	
١.٠٠٧	٤.٢٠	٢١٣	١٤٩	٣٦	٢٨	١١	ت	العاملون بالمدينة الشبابية يرتدون الزي الخاص بالعمل وغطاء الرأس .
		٤٨.٧	٣٤.١	٨.٢	٦.٤	٢.٥	%	
٠.٩٤٢	٢.٧٩	٠	٨٤	٢٥٠	٣٠	٧٣	ت	تتوافر مواد وأدوات النظافة والتطهير وبحالة جيدة
		٠	١٩.٢	٥٧.٢	٦.٩	١٦.٧	%	
١.٣٣٧	٣.٢٩	١٠٥	٩٢	١٢٨	٤٨	٦٤	ت	صناديق القمامة مغطاة ونظيفة وبحالة جيدة .
		٢٤	٢١.١	٢٩.٣	١١	١٤.٦	%	
٠.٨٣٢	٣.٩٣	٨٥	٢٧٤	٥١	١٥	١٢	ت	مستوى التهوية في صالة الطعام بالمدينة الشبابية مرضي ومناسب لك .
		١٩.٥	٦٢.٧	١١.٧	٣.٤	٢.٧	%	
٠.٩١٠	١.٨٢	٠	٣١	٥٦	١٥٥	١٩٥	ت	تشاهد وتلاحظ وجود حشرات أو فئران أو ما يدل على وجودهم بأماكن تناول وإعداد الوجبات .
		٠	٧.١	١٢.٨	٣٥.٥	٤٤.٦	%	
-	٣.٠٤	المتوسط الحسابي العام						

تبين من الجدول (٩) أنه طبقاً لإجابات المبحوثين (النزلاء) من النزلاء في المدن الشبابية محل الدراسة أن النزلاء موافقين أن العاملون بالمدينة الشبابية يرتدون الزي الخاص بالعمل وغطاء الرأس بمتوسط ٤.٢٠. كما وافقوا أيضاً أن مستوى التهوية في صالة الطعام بالمدينة الشبابية مرضي ومناسب لك بمتوسط ٣.٩٣، وأنه يظهر العاملین بالمدينة الشبابية بدرجة عالية من النظافة وحسن المظهر بمتوسط ٣.٨٤. بينما رأي النزلاء صناديق القمامة مغطاة ونظيفة إلي حد ما وبحالة جيدة بمتوسط (٣.٢٩). كانت إجاباتهم محايدة أيضاً في عبارة " تشاهد التبريزات والكراسي الموجودة بصالة الطعام نظيفة وبحالة جيدة " بمتوسط (٣.١٨)، وعبارة " تتوافر مواد وأدوات

النظافة والتطهير وبحالة جيدة " بمتوسط (٢.٧٩) ، ذلك بالإضافة إلى أن إجاباتهم كانت محايدة أيضا بخصوص ملائمة وجودة المعدات والأجهزة الموجودة بصالة الطعام بمتوسط (٢.٦٣). من الناحية الأخرى، لم يوافق المبحوثين علي أن مستوى نظافة الادوات والمفارش بالمدينة الشبابية مناسبة ومطابق بمتوسط (٢.٢١)، كما رأي النزلاء أنه لا وجود لحشرات أو لفئران أو ما يدل على وجودهم بأماكن تناول وإعداد الوجبات بمتوسط (١.٨٢). كانت متوسط اجابات المبحوثين العام موافق الي حد ما بمتوسط ٣.٠٤ مما يدل علي الموافقة النسبية لعبارات محور البعد المادي الملموس.

٢ - الإعتمادية :

جدول رقم (١٠) الإعتمادية

المؤشرات الإحصائية		درجة التكرار والنسبة المئوية					العبارة
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	٥	٤	٣	٢	١	
٠.٨٦٤	٣.٨٢	٧٣	٢٦٥	٥٥	٣٧	٧	ت إدارة المدينة الشبابية تفي بجميع الوعود التي تقدمها علي نفسها
		١٦.٧	٦٠.٦	١٢.٦	٨.٥	١.٦	%
١.٠٧٥	٣.٦٨	٨٢	٢٢٦	٦١	٤١	٢٧	ت تلتزم إدارة المدينة الشبابية بالمواعيد المحددة لتقديم خدمات الأغذية والمشروبات .
		١٨.٨	٥١.٧	١٤	٩.٤	٦.٢	%
٠.٦٢٤	١.٦٩	٠	٠	٣٨	٢٢٥	١٧٤	ت العاملين بالمدينة الشبابية يبدعون في تقديم خدمات الأغذية والمشروبات ويقدمونها علي أكمل وجهه .
		٠	٠	٨.٧	٥١.٥	٣٩.٨	%
٠.٨٩٩	٢.٤٠	٠	٣٩	١٨٠	١٣٣	٨٥	ت ترى ان العاملين بالمدن الشبابية يدركون مسئولية الأغذية
		٠	٨.٩	٤١.٢	٣٠.٤	١٩.٥	%

والحفاظ على جودتها .								
١.١٦١	٢.٣٤	٤٧	٣٣	١٢	٢٧٤	٧١	ت	هناك دقة في التعامل وتزويدكم بالمعلومات الكافية عن الطعام المقدم لك.
		١٠.٨	٧.٦	٢.٧	٦٢.٧	١٦.٢	%	
-	٢.٧٩	المتوسط الحسابي العام						

تبين من الجدول (١٠) أنه طبقاً لأجابات المبحوثين من النزلاء في المدن الشبابية محل الدراسة أنهم موافقين علي أن إدارة المدينة الشبابية تفي بجميع الوعود التي تقدمها علي نفسها بمتوسط (٣.٨٢). في نفس السياق وافق النزلاء علي أنه تلتزم إدارة المدينة الشبابية بالمواعيد المحددة لتقديم خدمات الأغذية والمشروبات بمتوسط ٣.٦٨. علي النقيض، لم يوافق المبحوثين علي أن العاملين بالمدينة الشبابية يدركون مسئولية الأغذية والحفاظ على جودتها بمتوسط (٢.٤٠). كما لم يوافقوا أيضاً أن هناك دقة في التعامل وتزويدهم بالمعلومات الكافية عن الطعام المقدم لهم بمتوسط ٢.٤٣. في نفس السياق، لم يوافق المبحوثون بشدة علي أن العاملين بالمدينة الشبابية يبدعون في تقديم خدمات الأغذية والمشروبات ويقدمونها علي أكمل وجه بمتوسط ١.٦٩. وكانت متوسط اجابات المبحوثين العام موافق الي حد ما بمتوسط ٢.٧٩ مما يدل علي الموافقة

النسبية لعبارات محورا لاعتمادية

٣ - الإستجابة والتعاطف:

جدول (١٠) الإستجابة والتعاطف

المؤشرات الإحصائية		درجة التكرار والنسبة المئوية					المقابلة	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	٥	٤	٣	٢	١		
٠.٨٨٠	٢.٢٨	١٣	٢١	١٠.٦	٢٣٢	٦٥	ت	ينتظر الشباب وقتاً طويلاً في الحصول على خدمات الأغذية
		٣	٤.٨	٢٤.٣	٥٣.١	١٤.٩	%	

المشروبات .								
١.١٥٥	٣.٦٦	٩٧	٢٠٤	٦٣	٣٧	٣٦	ت	العمالين بالمدينة الشبابية يؤدون أعمالهم بجدارة ومهارة إحترافية ويعملون كفريق واحد
		٢٢.٢	٤٦.٧	١٤.٤	٨.٥	٨.٢	%	
١.٠٩٧	٣.٧٢	١٣٦	١١٤	١٢٥	٥٢	١٠	ت	العمالين في صالة الطعام على استعداد لتلبية طلبات وإحتياجات فورية للنزلاء .
		٣١.١	٢٦.١	٢٨.٦	١١.٩	٢.٣	%	
٠.٦٠٢	٣.٢٤	٠	١٤٤	٢٥٤	٣٩	٠	ت	تتعاطف إدارة المدينة الشبابية مع النزلاء وتقدر ظروفهم .
		٠	٣٣	٥٨.١	٨.٩	٠	%	
٠.٧٣٨	٣.٢٦	١١	١٥٣	٢١٣	٥٧	٣	ت	تبين وتوضح إدارة المدينة الشبابية الإهتمام المناسب والواضح للنزلاء
		٢.٥	٣٥	٤٨.٧	١٣	٠.٧	%	
٠.٤٩١	١.٩٥	٠	٠	٤٣	٣٣١	٦٣	ت	تهتم إدارة المدينة الشبابية علي حل المشاكل الخاصة بالنزلاء .
		٠	٠	٩.٨	٧٥.٧	١٤.٤	%	
٠.٥١٧	١.٢٩	٠	٠	١٣	١٠٢	٣٢٢	ت	تري أنه يوجد نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا النزلاء عن الخدمات المقدمة .
		٠	٠	٣	٢٣.٣	٧٣.٧	%	
-	٢.٧٧	المتوسط الحسابي العام						

تبين من الجدول (١٠) أنه طبقا لاجابات المبحوثين من النزلاء في المدن الشبابية محل الدراسة أنهم موافقين علي أن العاملين في صالة الطعام على إستعداد لتلبية طلبات وإحتياجات فورية للنزلاء بمتوسط (٣.٧٢)، و ان العاملين بالمدينة الشبابية يؤدون أعمالهم بجدارة ومهارة إحترافية ويعملون كفريق واحد بمتوسط (٣.٦٦). علي نحو آخر، متوسط إجابات المبحوثين مال نحو المحايدة في عبارة " تبين وتوضح إدارة المدينة الشبابية الإهتمام المناسب والواضح للنزلاء " بمتوسط (٣.٢٦)، بالإضافة لذلك كانت إجاباتهم محايدة أيضا في عبارة " تتعاطف إدارة المدينة الشبابية مع النزلاء وتقدر ظروفهم" بمتوسط (٣.٢٤)، ومن ناحية أخرى، لم يوافق

المبحوثون أنهم ينتظرون وقتاً طويلاً في الحصول على خدمات الأغذية والمشروبات بمتوسط (٢.٢٨). في حين أن النزلاء لم يروا أن إدارة المدينة الشبابية تهتم علي حل المشاكل الخاصة بالنزلاء بمتوسط ١.٩٥. في نفس السياق لم يوافق المبحوثون بشدة أنه يوجد نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا النزلاء عن الخدمات المقدمة بمتوسط ١.٢٩. وكانت متوسط اجابات المبحوثين العام موافق الي حد ما بمتوسط ٢.٧٧ مما يدل علي الموافقة النسبية لعبارات محور الاستجابة والتعاطف.

٤ - الأمان والثقة

جدول رقم (١١) الأمان والثقة

المؤشرات الإحصائية		درجة التكرار والنسبة المئوية					العبارة	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	٥	٤	٣	٢	١		
٠.٨٥٧	٤.٠١	١١٣	٢٥٧	٣٧	٢٠	١٠	ت	تتوافر طفايات الحريق وأجهزة الإنذار بأماكن مختلفة وبعالة جيدة .
		٢٥.٩	٥٨.٨	٨.٥	٤.٦	٢.٣	%	
٠.٩٢٢	٤.٠٣	١٣٢	٢٣٦	٢٩	٣٠	١٠	ت	تشعر بالأمان عند تعاملك مع القائمين علي إعداد وتقديم خدمات الأغذية والمشروبات .
		٣٠.٢	٥٤	٦.٦	٦.٩	٢.٣	%	
١.٢٨٣	٣.٩٧	٢٢٩	٧٣	٤٢	٧٨	١٥	ت	العاملين بالمدينة الشبابية لديهم القدرة للرد علي جميع اسئلتك واستفساراتك .
		٥٢.٤	١٦.٧	٩.٦	١٧.٨	٣.٤	%	
٠.٦٨٣	١.٤٤	٠	٤	٣٦	١٠٧	٢٩٠	ت	يتوفر بالمدينة الشبابية جميع الخدمات التي ترضي احتياجاتك .
		٠	٠.٩	٨.٢	٢٤.٥	٦٦.٤	%	
٠.٤٩١	١.٥٩	٠	٠	٠	٢٦٠	١٧٧	ت	هناك دقة في التعامل وتزويدكم بالمعلومات الكافية عن الطعام المقدم لك .
		٠	٠	٠	٥٩.٥	٤٠.٥	%	
-	٣.٠١	المتوسط الحسابي العام						

تبين من الجدول (١١) أنه طبقاً لاجابات المبحوثين من النزلاء في المدن الشبابية محل الدراسة أنهم موافقين علي أنهم يشعرون بالأمان عند تعاملهم مع القائمين علي إعداد وتقديم خدمات الأغذية والمشروبات بمتوسط (٤.٠٣)، كما وافقوا ايضا علي أنه تتوفر طفايات الحريق وأجهزة الأنداز بأماكن مختلفة وبحالة جيدة بمتوسط (٤.٠١). وأن العاملين بالمدينة الشبابية لديهم المقدرة للرد علي جميع اسئلتك واستفساراتك بمتوسط ٣.٩٧ وفي سياق آخر، لم يوافق المبحوثين بشدة علي أنه هناك دقة في التعامل وتزويدهم بالمعلومات الكافية عن الطعام المقدم بمتوسط (١.٥٩). لم يوافق المبحوثين بشدة ايضا علي انه يتوفر بالمدينة الشبابية جميع الخدمات التي ترضي احتياجاتهم بمتوسط (١.٤٤). كانت متوسط اجابات المبحوثين العام موافق الي حد ما بمتوسط ٣.٠١ مما يدل علي الموافقة النسبية لعبارات محور الامان و الثقة.

ثالثاً - المحورالتابع: - (جودة الأغذية والمشروبات)

٥- جودة الأغذية والمشروبات

جدول رقم (١٢) جودة الأغذية والمشروبات

المؤشرات الإحصائية		درجة التكرار والنسبة المئوية					المقابلة	
التحريفي	الاحصائي	٥	٤	٣	٢	١		
١.٠٤٣	٢.٠٩	٢٢	٢٤	٥٤	٢٠٧	١٣٠	ت	تحتوي الوجبات علي الكميات المناسبة وتحتوي علي جميع السرعات الحرارية وتفي بجميع احتياجاتك.
		٥	٥.٥	١٢.٤	٤٧.٤	٢٩.٧	%	
٠.٩٧٠	٣.٧٣	٨٩	٢١١	٧٠	٦٤	٣	ت	تقدم الأغذية والمشروبات بالمدينة الشبابية بدرجة حرارة مناسبة.
		٢٠.٤	٤٨.٣	١٦	١٤.٦	٠.٧	%	
٠.٩٠٨	٣.٨٠	٨٥	٢٢٦	٩٤	١٨	١٤	ت	لون الأغذية والمشروبات ملائم ومناسب لك وتظهر
		١٩.٥	٥١.٧	٢١.٥	٤.١	٣.٢	%	

بحالة جيدة.								
٠.٩٢٠	٢.٢٩	١٩	٣٠	٦١	٢٧٤	٥٣	ت	الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدينة الشبابية ذو مذاق وطعم جيد.
		٤.٣	٦.٩	١٤	٦٢.٧	١٢.١	%	
٠.٧٣٢	٣.١٦	٠	١٤٢	٢٣٥	٤٦	١٤	ت	تحتوى الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدينة علي رائحة جيدة ومناسبة.
		٠	٣٢.٥	٥٣.٨	١٠.٥	٣.٢	%	
١.١٤٠	٣.٥٤	٨٠	١٩١	٨٣	٥٠	٣٣	ت	يتم تغليف الأغذية والمشروبات بصورة ملائمة.
		١٨.٣	٤٣.٧	١٩	١١.٤	٧.٦	%	
١.١٢٩	٢.٩٥	٢٨	١٣٨	٩٩	١٢٧	٤٥	ت	الشكل العام للأغذية والمشروبات المقدمة ملائم وبصورة جذابة.
		٦.٤	٣١.٦	٢٢.٧	٢٩.١	١٠.٣	%	
٠.٥٤٤	١.٣٨	٠	٠	١٣	١٤١	٢٨٣	ت	تتوافر أغذية ومشروبات منتهية الصلاحية.
		٠	٠	٣	٣٢.٣	٦٤.٨	%	
١.١٥٣	٣.٤٩	٧٧	١٨٧	٧٥	٦٨	٣٠	ت	المستوى الظاهري لجودة قائمة الطعام مناسبة لك.
		١٧.٦	٤٢.٨	١٧.٢	١٥.٦	٦.٩	%	
٠.٥١٨	١.٣٠	٠	٠	١٣	١٠٣	٣٢١	ت	ترى أن هناك تنوع وابتكار في إعداد وتقديم الوجبات بالمدينة الشبابية.
		٠	٠	٣	٢٣.٦	٧٣.٥	%	
-	٢.٧٧	المتوسط الحسابي العام						

لقد تبين من الجدول رقم (١٢) أنه طبقاً لإجابات المبحوثين من النزلاء في المدن الشبابية محل الدراسة أنهم موافقين علي أن لئون الأغذية والمشروبات ملائم ومناسب وتظهر بحالة جيدة بمتوسط (٣.٨٠)، كما انهم يروا انه تقدم الأغذية والمشروبات بالمدينة الشبابية بدرجة حرارة مناسبة بمتوسط (٣.٧٣)، كما يوافقون انه يتم تغليف الأغذية والمشروبات بصورة ملائمة بمتوسط (٣.٥٤)، بالإضافة الى انهم يوافقون علي أن المستوى الظاهري لجودة قائمة الطعام مناسبة بمتوسط (٣.٤٩). وفي سياق آخر، رأي النزلاء أنه تحتوى الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدينة علي رائحة جيدة ومناسبة إلي حد ما بمتوسط (٣.١٦)، الشكل العام للأغذية والمشروبات المقدمة ملائم إلي حد ما

وبصورة جذابة بمتوسط (٢.٩٥) . وعلي الوجه الآخر، لم يوافق المبحوثين علي أنه الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدينة الشبابية ذو مذاق وطعم جيد بمتوسط (٢.٢٩). كما لم يوافقوا أيضا بأنه تحتوى الوجبات علي الكميات المناسبة وتحتوى علي جميع السعرات الحرارية وتفي بجميع احتياجاتهم بمتوسط ٢.٠٩ وفي نفس السياق لم يوافق المبحوثون بشدة بأنه تتوافر أغذية ومشروبات منتهية الصلاحية بمتوسط ١.٣٨ . وأن هناك هناك تنوع وابتكار في إعداد وتقديم الوجبات بالمدينة الشبابية بمتوسط ١.٣٠.

نتائج البحث:

توصلت الدراسة الميدانية إلي مجموعة من النتائج تمثلت في:

١. أوضحت الدراسة أنه يوجد ثبات في الأداء وإنجاز خدمات الأغذية والمشروبات بالطرق الصحيحة بنسبة متوسطة أي أنه يتم إنجاز خدمات الأغذية والمشروبات إلي حد ما بطريقة صحيحة بعدد (١٦٨) فرداً وبنسبة (٣٨.٤٪).
٢. أشارت الدراسة على أنه يوجد ارتباط وثيق بين جودة الأغذية والمشروبات المقدمة الي نزلاء المدن الشبابية وبين رضاهم عن الإقامة بالمدن موضوع الدراسة وأن مستوى جودة الأغذية والمشروبات لها تاثير كبير على تكرار زيارتهم للمدن الشبابية حيث أشار أغلب المبحوثين بعدد (٣٩٣) فرداً و بنسبة (٨٩.٩٪) وأن لها تأثيرها على تكرار الزيارة للمدن الشبابية وأن مستوى الوجبات يؤثر جداً على تكرار الزيارة بعدد (١٨٣) فرداً وبنسبة (٤١.٩٪).
٣. مستوى التهوية داخل صالات الطعام مناسب ومرضي بمتوسط ٣.٩٣.
٤. أشارت الدراسة أن مستوى الأدوات والمفارش والبياضات غير مناسب بمتوسط حسابي ٢.٢١.
٥. بينت الدراسة أن العاملون بالمدن الشبابية يتمعون بدرجة عالية من النظافة الشخصية وحسن المظهر وأن العاملون بالمدن الشبابية يرتدون للزى الخاص بالعمل وغطاء الرأس.

٦. أكدت الدراسة علي أن المدن الشبابية تلتزم فيما يخص المواعيد المحددة لتقديم الأغذية والمشروبات بمتوسط ٣.٨٤.
٧. لا يوجد دقة في التعامل والتزويد بالمعلومات الكافية فيما يخص الأغذية والمشروبات المقدمة إليهم بمتوسط ٢.٤٣، وأن العاملين بالمدينة الشبابية لا يبدعون في تقديم خدمات الأغذية والمشروبات بمتوسط ١.٦٩.
٨. كما بينت الدراسة أن المدن الشبابية تتعاطف مع النزلاء وتقدر ظروفهم وإحتياجاتهم فيما يخص الأغذية والمشروبات وكانت اراءهم محايدة أيضا في تعاطف إدارة المدينة الشبابية مع النزلاء وتقدر ظروفهم بمتوسط (٣.٢٤).
٩. لا يوجد نظام للمتابعة المستمرة لقياس مستوى رضا النزلاء عن خدمات الاغذية والمشروبات المقدمة إليهم بمتوسط ١.٢٩.
١٠. الأغذية والمشروبات المقدمة لا تحتوى علي الطعم والمذاق الجيد بمتوسط (٢.٢٩).
١١. لا يوجد تنوع وابتكار في إعداد وتقديم الوجبات بالمدينة الشبابية بمتوسط ١.٣٠.

التوصيات

١. ضرورة المحافظة علي ثبات الأداء في إنجاز وتقديم خدمات الأغذية والمشروبات الي النزلاء ويؤدي إلى شعور النزلاء بالأمان والانتماء للمكان الذي يقيمون فيه مما ينعكس على أداء العاملين بالمدينة الشبابية وجودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة الي النزلاء.
٢. يجب الإهتمام بتحسين مستوى الأدوات والخامات والمفارش والبياضات والعمل علي تطويرها وتجديدها وتحديثها وجعلها بالصورة المناسبة للخدمات الفندقية مما يليق بالمستوى العالي بالمدينة الشبابية.
٣. توفير نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا النزلاء من خلال توفير صناديق لإبداء الراي والمقترحات وحل الشكاوى بشكل فوري.
٤. التنوع والإبتكار في طرق إعداد وتقديم خدمات الأغذية والمشروبات مع إستحداث أدوات ميعيارية لتوحيد الكميات والاوزان وأحجام التقطيع .

٥. التسوية الجيدة للأطعمة مع الإهتمام بطرق الإعداد والتجهيز ليس فقط التركيز علي طرق العرض والإهتمام بالشكل الخارجى.
٦. التنوع والإبتكار في طرق إعداد وتقديم خدمات الأغذية والمشروبات مع إستحداث أدوات وطرق ميعيارية لتوحيد الكميات والأوزان وأحجام التقطيع .
٧. ضرورة الإهتمام بتزويد النزلاء بالمعلومات الكافية للنزلاء حول الأطعمة المقدمة إليهم والإهتمام بحل المشكلات الخاصة بالنزلاء وإيجاد حلول فورية والوفاء بالوعود التى تقطعها الادرة على نفسها.
٨. التدريب الفعال للعاملين والقائمين علي خدمات الأغذية والمشروبات علي النظافة الشخصية والإبتساماة وحسن المظهر وعلي حسن الضيافة وسرعة الإستجابة والخدمات الفندقية .

توصيات خاصة برفع مستوى المدن الشبابية

١. العمل علي تشجيع وإجراء المزيد من البحوث الميدانية المتعلقة بالمستوى المعرفي والتطبيقي لجودة وسلامة الغذاء على مستوى وطني لتوفير معلومات وبيانات عن جودة وسلامة الغذاء بالمدن الشبابية وذلك للإستفادة منها في تخطيط سياسيات غذائية تهدف إلى معالجة المشكلات ورفع مستوى جودة الاغذية والخدمات الفندقية والوعى المعرفي الغذائي والوعى التطبيقي لكافة أفراد المجتمع (العاملين _ النزلاء).
٢. الإستعانة والتعاقد بالشركات الفندقية المتخصصة في مجال توريد الأغذية والمشروبات ممن يتمتعون بالخبرات الكافية والسعمة الجيدة في السوق لتقديم خدمات الأغذية بصورة متميزة .
٣. تعديل ووضع اللوائح والقوانين التى تشجع على إعطاء العاملين الحوافز بنوعيتها المادي والمعنوي (كجزء من الأرباح فى حالة زيادته عن حد معين) كجزء من تطوير العاملين علي ان يقدمو أفضل ما لديهم في العمل .

٤. ضرورة الإهتمام أكثر بالعنصر البشرى داخل المدن الشبابية من خلال متابعة عمليات التدريب وتأهيل العاملين ووضع خطط واضحة لتدريب العاملين بإعتباره العنصر الحاسم فى العملية الإنتاجية لخدمات الأغذية والمشروبات بالمدينة الشبابية .

^١ باحث بدرجة الماجستير - كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

^٢ المدرس بقسم الدراسات الفندقية - كلية السياحة والفنادق - جامعة جنوب الوادي

^٣ الأستاذ بقسم الدراسات الفندقية- كلية السياحة والفنادق - جامعة المنصورة

المراجع

- الجساس، فهد بن محمد، (٢٠١١). مبادئ وسلامة الأغذية، المملكة العربية السعودية، مدينة الملك عبد العزيز آل سعود للعلوم والتقنية . ص ١٢٩ .
- الطائي، حميد والصميدعي، محمود والعلاق، بشير عباس والقزم ، إبراهيم علي(٢٠٠٨). الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان الأردن ، ص ص ١٩٩ - ٢٠٠ .
- العلي، عبد الستار(٢٠٠٨). تطبيقات في إدارة الجودة الشاملة، دار الميسرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن .
- الصيرفي، محمد (٢٠٠٦). إدارة الجودة الشاملة ، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية ، مصر ، ط ١ .
- الدباس، نزيه(٢٠٠٣). صحة الأغذية وسلامتها في الفنادق، دار ومكتبة حامد للنشر ، عمان ، الأردن، ص ٥٦ .
- الصياح، عبد الستار مصطفى والحلامه، محمد عزات، (٢٠١٣). التوازن الاستراتيجي وعلاقته بتكاليف الجودة - دراسة اختبارية في قطاع الصناعات الكيماوية الأردنية ، " المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد ١٩، العدد ٣ .
- الزبيدي، مثنى فالح، والناصر، خالص حسن (٢٠٠٩) ، استخدام نموذج تاجوشي في تقدير التكاليف الخفية للابتعاد عن المواصفات المستهدفه ، " مجلة تنمية الرافدين جامعة الموصل، العدد ١٩٤، المجلد ٣ .
- الدرادكة، مأمون و الشبلي، طارق(٢٠٠٢). الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان ، عمان ، الأردن ، ص ١٥ .
- بركات، زياد (٢٠١٠) ، الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها، جامعة القدس المفتوحة، المجلة الفلسطينية للتربية المفتوحة من بعد، القدس ،فلسطين .

- حمزاوي، لطفى فهمي(٢٠٠٤) سلامة الغذاء :الهاسب وتحليل المخاطر - ودار الكتب العلمية للنشر والتوزيع - القاهرة ص ٧٥.
- جودة، محفوظ أحمد(٢٠٠٩). إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات دار ، وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، عمان ، الأردن ، ط٤ ، ص ص ١٩٩، ١٩٨ .
- دليل المدن الشبابية بجنوب الصعيد(٢٠١٧). المنشآت الشبابية في مصر، مطابع وزارة الشباب والرياضة، جمهورية مصر العربية، ص ١٥ .
- دليل منشآت الشباب والرياضة . (٢٠١٧) ، مطابع وزارة الشباب والرياضة ، جمهورية مصر العربية ، ص ٣ .
- محفوظ ، حمدون والصواف ،عمر وعلي إسماعيل (٢٠٠٧). نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، دار وائل للنشر والتوزيع.
- معلا، ناجى (٢٠٠٢). إستراتيجيات التسويق وتطبيق الجودة في المصارف والمؤسسات المالية، معهد الدراسات المصرفية مجلة العلوم الإدارية ، المجلد ٢٥، العدد ٢ ، عمان ، الأردن ، ص ٣٢ .
- نائل، موسى محمد سرحان،(٢٠١١). مبادئ إدارة الفنادق، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.
- نور الدين، ابوعنان(٢٠٠٧). جودة الخدمات واثرها على رضا العميل في المدن الشبابية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة محمد وضياف المسيلة ، ص٢٣.
- عبد الرحمن، عبد المحسن المنصور (٢٠٠٦) ، ماهو الهاسب. جريدة الرياض الأحد ١٣٧٨٢ م ، العدد ٢٠٠٦ مارس ١٩ - ١٤٢٧هـ صفر ١٩. ص ٨٦
- السلمي،علي (٢٠٠١). إدارة الجودة الشاملة و متطلبات التأهيل للإيزو ٩٠٠٠، دار غريب للطباعة النشر والتوزيع ، ص، ١٨.
- ليندة، فليسي(٢٠١٢)، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير منظمات، جامعة احمد بوقرة ، بومرداس، الجزائر.

- فله، أحمد بن عبود (٢٠٠٥). إدارة الجودة الشاملة . مدخل متكامل لتطوير الغذاء بدبي، أطروحة دكتوراه فلسفة في إدارة الاعمال، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، ص٥٢.
- Najib, N. M., Yusof, N. & Abidin, N. Z. (2011), Student residential satisfaction in research universities. Journal of Facilities Management,9(3).
- Newton, Jethro, (2006), What is quality, 1st European Forum for Quality Assurance, university of Chester, Munich, In 24th November.
- Sylvie Rolland (2003). Impact de l'utilisation d'internet sur la qualité perçue et la satisfaction du client, Doctorat en science de gestion, Université Paris IX-Dauphine, p 23.
- Tsai, Ming-Chun, Shih, Kuang-Hsun, Jason C.H. Chen (2007), A comparison of the service quality of fast food chain franchises, International Journal of Services and Standards, p 222.
- Uyar, Ali, (2008), "An exploratory study on quality costs in Turkish manufacturing companies ", International Journal of Quality and Reliability Management, Volume 25, Number 6.
- Kumar, M., Kee, F. T. & Manshor, A. T. (2009). Determining the relative importance of critical factors in delivering service quality of banksm, An application of dominance analysis in SERVQUAL model, Managing Service Quality, Vol. 19, Number 2, p. 211-228

المواقع الالكترونية

- <http://www.umc.edu.dz/vf/images/cours/maintenance->
- <http://www.epa.gov/ttn/chief/ap42/ch05/final/c05s01.pdf>
- <http://www.iso.org/iso/home/standards/management-standards/iso14000.htm>
- http://www.iso.org/iso/qmp_2012.pdf
- [http://www.abahe.co.uk/business-administration/Quality-Management- Systems.pdf](http://www.abahe.co.uk/business-administration/Quality-Management-Systems.pdf)