

## واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية

\* أ.د/ محمد فوزي عبد العزيز

\*\* أ.م.د/ أحمد عزمي إمام

\*\*\* الباحث/ يسرى خلاف عبد الباقي

### المقدمة ومشكلة البحث:

يعتبر علم إدارة اللوجستيات من المجالات الحديثة في العلوم الإدارية وذلك لقدرته على مساعدة المنظمات في مواجهة التحديات سواء في بيئة عملها الداخلية من خلال ضرورة الاستخدام الأمثل والكفاء للموارد والإمكانيات المتاحة وأيضاً بيئة عملها الخارجية والتمثلة في ضغوط المنافسة في الأسواق ومواجهة نتائج العولمة ، فقد أصبح لزاماً على المنظمات التي ترغب في مجال الأعمال أن تقدم كل جديد من منتجاتها من حيث الجودة والسعر وبصورة أفضل من منافسيها ( ٦ : ١٣ )

وترجع أهمية موضوع اللوجستيات إلى أنه يعتبر من أقدم أنشطة المنشأة ومن أحدثها في نفس الوقت ، حيث يمثل مفهوم اللوجستيات أحد نتائج الفكر الإداري الحديث ، حيث يشير إلى عملية تجميع الأنشطة والمهام المرتبطة بتوافر السلع والخدمات التي تحتاج إليها الوحدة الاقتصادية وإدارتها بشكل متكامل ( ١١ : ٢٣ ) .

ومن هنا يمكن القول بأن إدارة اللوجستيات مسنولة عن تصميم وإدارة نظام متكامل يمكن من الرقابة على تدفق الموارد والأجزاء والمنتجات التامة وتخزينها بما يحقق للمنشأة أقصى عائد ممكن ، فقد أظهرت السنوات الأخيرة أنه يمكن تحقيق وفورات كبيرة في التكلفة من خلال إحكام عملية الربط والتنسيق بين هذه المجموعة من الوظائف المتكاملة ( ٨ : ٣٨ ) .

وتعرف الجودة في اللوجستيات بأنها " استيفاء متطلبات وتوقعات العملاء المتعاقدين عليها من سهولة في الاستفسار عن المنتج أو السلعة وسهولة الطلب عليها والتسليم في المواعيد المحددة وان تكون عملية الطلب دقيقة وكاملة وخالية من الأخطاء ودعم خدمة ما بعد البيع والدقة في الاتصال وفي انتقال المعلومات بين الأطراف المختصة من أجل دعم التخطيط والإدارة " ( ٢ : ٥٦ ، ٥٧ ) .

في ضوء العرض السابق يتبين لنا أن علم إدارة اللوجستيات يعتبر من المجالات الحديثة في العلوم الإدارية وذلك لقدرته على مساعدة مكاتب رعاية الطلاب في مواجهة التحديات سواء في بيئة عملها الداخلية من خلال ضرورة الاستخدام الأمثل والكفاء للموارد والإمكانيات المتاحة ، وأيضاً بيئة عملها الخارجية والمشاركات علي مستوي الجامعات - فقد أصبح لزاماً على مكاتب رعاية الطلاب التي ترغب في الارتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية .

\* أستاذ الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

\*\* أستاذ مساعد بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا.

\*\*\* الباحث بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

وحيث أن اللوجستيات بأنشطتها المختلفة تحتاجها أيضاً المؤسسات الخدمية وذلك لأنه يوجد بها العديد من المشكلات اللوجستية والتي تحتاج إلى إدارة لوجستية فعالة تساعد على الإرتقاء بمستواها الخدمي وتحقيق الميزة التنافسية داخل سوق العمل الرياضى .

ومن هنا تبرز أهمية التعرف على واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية كأحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد الجامعات على مواجهة هذه المتغيرات وتلبية رغبات وتطلعات طلابها ، في عصر لا مكان فيه لجامعات ومكاتب رعاية طلاب قابضة في ظل الروتين والبيروقراطية الإدارية والنظر إلى الطلاب من برج عاجي مكس بالأوراق والمعاملات والإجراءات المطولة .

ومن هنا جاءت أهمية البحث ومدى الحاجة إليه ، حيث أن ما سبق توضيحه دفع الباحث إلى تناول هذه الدراسة بعنوان " واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية " .

#### هدف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف على جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية ، وذلك من خلال التعرف على :

- ١ - مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية.
- ٢ - معايير جودة الخدمة اللوجستية.

#### تساؤلات البحث :

في ضوء هدف البحث يضع الباحث التساؤلات التالية :

- ١ - ما مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية ؟
- ٢ - ما معايير جودة الخدمة اللوجستية ؟

#### المصطلحات المستخدمة في البحث :

اللوجستيات :

هى إدارة سلسلة الإمداد التى تدير تدفق السلع والأدوات والأجهزة والخدمات والمعلومات اللازمة لها بالمؤسسة من أجل تلبية متطلبات الجمهور الداخلى والخارجى للمؤسسة ، وهى تمتد من ساحة السوق وعملياتها وما وراء ذلك إلى الموردين وإلى ما بعد تقديم المنتج أو الخدمة . ( ٨ : ٩ ) .

#### اللوجستيات فى المؤسسات الرياضية :

هى ذلك الجزء من إدارة سلسلة الإمداد الذى يخطط وينظم وينسق ويراقب التدفق والتخزين الأمامى والعكسى الكفاء والفعال للسلع والخدمات والمعلومات المرتبطة ذات العلاقة وذلك بين نقطة الأصل (الموردين) ونقطة

الاستهلاك (المنافع بالخدمة) من أجل تلبية متطلبات المستفيدين (الجهاز الفني والإداري واللاعبين – الجمهور الداخلى والخارجي) داخل المؤسسات الرياضية (٥ : ٥١).

إجراءات البحث :

منهج البحث :

استخدم الباحث المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لتحقيق أهداف البحث .

مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية والمشاركين بأسبوع شباب الجامعات ٢٠١٩ والمقام بجامعة كفر الشيخ والبالغ عددهم (١٨٨) فرداً ، وقد قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة الطبقيّة العمدية والبالغ قوامها (١٢٤) فرداً .

أدوات جمع البيانات :

استخدم الباحث لجمع بيانات البحث الأدوات الآتية :

أولاً : تحليل الوثائق والسجلات :

قام الباحث بتحليل الوثائق والسجلات الخاصة بالعاملين بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية وذلك للتعرف على الأعداد الفعلية لهم وكذلك التعرف على واقع تطبيق الخدمة اللوجستية المقدمة بتلك الجامعات والتي ساعدت الباحث في إعداد استمارة الاستبيان .

ثانياً : استبيان واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية:

وهي استمارة من إعداد الباحث واتبع في إعدادها الخطوات التالية :

١ - القراءة والإطلاع :

قام الباحث بالإطلاع على العديد من الدراسات والمراجع التي تناولت موضوع الإدارة اللوجستية كدراسة " أسماء سعد عبد الفضيل " (٢٠١٨) (١) ، ودراسة " يارا منشأوى مصطفى " (٢٠١٨) (٩) ، ودراسة " Varanya Tilokavi chai " (٢٠١٢) (١٢) .

٢ - تحديد هدف الاستبيان :

تم تحديد هدف الاستبيان وقد تمثل في التعرف على واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية .

٣ - تحديد محاور الاستبيان :

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات والبحوث السابقة ، قام الباحث بتحديد مجموعة من المحاور ، وقد تمثلت محاور الاستبيان الآتي :

- المحور الأول (مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية).
- المحور الثاني (معايير جودة الخدمة اللوجستية).
- المحور الثالث (دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية).

وقام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) خبراء ، وقد تراوحت النسبة المنوية لأراء الخبراء ما بين (٥٠% : ١٠٠%) ، وبناءً عليه تم الموافقة على محاور الاستبيان فيما عدا محور (دعائم الإدارة اللوجستية بالأنشطة الرياضية) وذلك لحصوله على نسبة أقل من ٧٠% من آراء السادة الخبراء.

٤ - صياغة عبارات الاستبيان :

قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان النهائية ، وقد بلغ عدد العبارات (١٧) عبارة .

٥ - الصورة المبدئية للاستبيان :

قام الباحث بعرض تلك العبارات على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) خبراء بحيث لا تقل مدة خبرتهم في المجال عن (١٠) سنوات وذلك لإبداء الرأي في مدى مناسبة العبارات لمحاور البحث .

تم حذف العبارات التي حصلت على نسبة أقل من ٧٠% من اتفاق الخبراء وقد بلغت عدد العبارات المحذوفة (١) عبارة لتصبح الصورة النهائية مكونة من (١٦) عبارة .

المعاملات العلمية للاستبيان :

أ - الصدق :

لحساب صدق الاستبيان استخدم الباحث الطرق التالية :

( ١ ) صدق المحتوى :

قام الباحث بعرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) خبراء وذلك لإبداء الرأي في ملاءمة الاستبيان فيما وضع من أجله سواء من حيث المحاور والعبارات الخاصة بكل محور ومدى مناسبة تلك العبارات للمحور الذي تمثله ، وقد تراوحت النسبة المنوية لأراء الخبراء حول عبارات الاستبيان ما بين (٤٠% : ١٠٠%) ، وبذلك حذف عدد (١) عبارة لتصبح الصورة النهائية للاستبيان مكونة من (١٦) عبارة .

( ٢ ) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينة قوامها (٢٠) فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة الأصلية للبحث ، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى إليه ما بين (٠.٧٧ : ٠.٩٥) ، كما تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذى تنتمى إليه ما بين (٠.٩٢ : ٠.٩٧) ، كما تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠.٩٤ : ٠.٩٨) وهى معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان .

#### ب - الثبات :

لحساب ثبات الاستبيان قام الباحث باستخدام معامل ألفا لكرونباخ وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (٢٠) فرداً من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأصلية ، وقد تراوحت معاملات ألفا للاستبيان ما بين (٠.٩٥ : ٠.٩٩) وهى معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان .

#### خطوات البحث :

##### أ - الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحث بأجراء دراسة استطلاعية لأدوات جمع البيانات حيث قام بتطبيقها على عينة من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية فى الفترة من ٢٣ / ١٢ / ٢٠١٨م إلى ٢٧ / ١٢ / ٢٠١٨م وذلك بغرض التعرف على مدى مناسبتها وعلاقتها بالتطبيق على تلك العينة .

##### ب - تطبيق البحث :

بعد تحديد العينة واختبار أدوات جمع البيانات والتأكد من صدقها وثباتها قام الباحث بتطبيقها على جميع أفراد العينة قيد البحث وكانت فترة التطبيق من ١ / ٢ / ٢٠١٩م إلى ٧ / ٢ / ٢٠١٩م .

##### الأسلوب الإحصائي المستخدم :

بعد جمع البيانات وجدولتها تم معالجتها إحصائياً ، ولحساب نتائج البحث استخدم الباحث الأساليب الإحصائية الآتية :

- النسبة المئوية .
- معامل الارتباط .
- معامل الفا لكرونباخ .
- الدرجة المقدره .
- حدود الثقة .

وقد ارتضى الباحث مستوى دلالة عند مستوى (٠.٠٥) ، كما استخدم الباحث برنامج Spss لحساب بعض المعاملات الإحصائية .

عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها :  
سوف يستعرض الباحث نتائج البحث وفقاً للترتيب التالي :

**- الإجابة على التساؤل الأول والذي ينص على :**  
ما مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية ؟

جدول (١)

الدرجة المقدره ونسبة متوسط الاستجابة لأراء العينة بالنسبة لعبارات (البعد الأول  
: الموارد المادية) (ن = ١٢٤)

م	العبارات	الدرجة المقدره	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب
١	تناسب الادوات والاجهزة مع اعداد الطلاب الممارسين للانشطة الرياضية .	244	0.66	1
٢	تكفي الميزانيه الماليه الموضوعه مع احتياجات النشاط الطلابي .	210	0.56	2
٣	يتم تأمين الاحتياجات الضرورية من الادوات ومستلزمات التشغيل لتوفيرها في الوقت المناسب وبالكمية المطلوبة .	181	0.49	5
٤	يتم عمل دورات صيانة للاجهزة والادوات والملعب بشكل دوري	193	0.52	4
٥	يساهم الدعم المخصصه من المجلس الاعلي للجامعات بشكل فعال في تنفيذ برامج النشاط الرياضي بالجامعات.	194	0.52	3
٦	تتم الصيانة بالتعاقد مع شركات متخصصة في صيانة ومتابعة حالة الاجهزة داخل ادارة رعاية الطلاب .	127	0.34	6
<b>الدرجة الكلية للبعد</b>		<b>1149</b>	<b>0.52</b>	
الحد الأدنى للثقة = ٠.٥٩		الحد الأعلى للثقة = ٠.٧٥		

ينضح من جدول (٢) ما يلي :

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث في عبارات المحور الأول : مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بعد الموارد المادية ما بين (٠.٣٤ : ٠.٥٦) .

- حيث جاءت العبارة (١) تتراوح ما بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة في الموارد المادية ، كما جاءت العبارات (٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦) أقل من الحد الأدنى للثقة مما يشير إلى عدم تحققها .

ويرجع الباحث انه يوجد العديد من الأدوات والأجهزة الرياضية التي قد تتناسب مع أعداد الطلاب الممارسين للأنشطة الرياضية حيث يوجد بمخازن رعاية الطلاب العديد من الأدوات الرياضية اللازمة لممارسة الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية ، كما انه يتم عمل حصر دوري لمخازن رعاية الطلاب ، وذلك للتعرف على الاحتياجات والأدوات ومدى صلاحيتها لممارسة الأنشطة الرياضية المختلفة .

جدول (٢)

الدرجة المقدره ونسبة متوسط الاستجابة لأراء العينة بالنسبة لعبارات (البعد الثاني  
: الموارد البشرية) (ن = ١٢٤)

م	العبارات	الدرجة المقدره	نسبة متوسط	الترتيب
---	----------	----------------	------------	---------

	الاستجابة		
٧.	0.80	297	يمنع الأخصائيين الرياضيين داخل إدارة النشاط الرياضي بمستوى عالي من الخبرة والكفاءة .
٨.	0.68	253	يتم توزيع المسئوليات على الأخصائيين الرياضيين توزيعاً سليماً بما يضمن تحقيق الأداء المتكامل .
٩.	0.63	233	تراعي الإدارة العليا التعرف على احتياجات العاملين أولاً بأول .
١٠.	0.78	289	تتوافر المهارات الإدارية لدى الأخصائيين الرياضيين لتحقيق جودة الخدمة اللوجستية .
<b>الدرجة الكلية للبعد</b>			
	0.72	1072	

يتضح من جدول (٢) ما يلي :

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث في عبارات المحور الأول : مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بعد الموارد البشرية ما بين (٠.٦٣ : ٠.٨٠) .

- حيث جاءت العبارات (٧ ، ١٠) أعلى من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة كبيرة في الموارد البشرية ، كما جاءت العبارات (٨ ، ٩) تتراوح ما بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة .

ويرجع الباحث أن الأخصائيين الرياضيين داخل إدارة النشاط الرياضي يتمتعون بمستوى عالي من الخبرة والكفاءة ، كما تتوافر لديهم المهارات الإدارية اللازمة لتحقيق جودة الخدمة اللوجستية . وبالرغم من ذلك يتم توزيع المسئوليات على الأخصائيين الرياضيين توزيعاً سليماً إلى حد ما بما يضمن تحقيق الأداء المتكامل منظومة رعاية الطلاب ، حيث تراعي الإدارة العليا التعرف على متطلبات واحتياجات العاملين بلادارة العامة لرعاية الطلاب والعمل علي تحقيقها علي قدر المستطاع ووفقاً للحدود المتاحة لهم في بعض الاحيان .

الإجابة على التساؤل الثاني الذي ينص على :

ما معايير جودة الخدمة اللوجستية ؟

جدول (٣)

الدرجة المقدره ونسبة متوسط الاستجابة لأراء العينة بالنسبة لعبارات (بعد الأول : تحديد المسئولية والمهام) (ن = ١٢٤)

م	العبارات	الدرجة المقدره	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب
١١.	تلتزم الإدارة العليا بالبرامج الزمنية الموضوعه لضمان تحقيق جودة الخدمة اللوجستية .	228	0.61	1
١٢.	يتم عمل استفتاءات للتعرف على جودة الخدمة المقدمة للطلاب .	174	0.47	2
١٣.	يتم مراجعة وتقييم النظام الحالي بمكاتب رعاية الطلاب وفقاً لجودة	171	0.46	3

		الخدمة اللوجستية .
0.51	573	الدرجة الكلية للبعد

- يتضح من جدول (٣) ما يلي :

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني : معايير جودة الخدمة اللوجستية بعد تحديد المسؤولية والمهام ما بين (٠.٤٦ : ٠.٦١).

- حيث جاءت العبارة (١٥) تتراوح ما بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة في تحديد المسؤولية والمهام ، كما جاءت العبارة (١٦ ، ١٧) أقل من الحد الأدنى للثقة مما يشير إلى عدم تحققها .

ويرجع الباحث أن هناك بعض الالتزام من الإدارة العليا بالبرامج الزمنية الموضوعه وذلك لضمان تحقيق جودة الخدمة اللوجستية فهناك رغبة من الادارة العليا في أغلب مكاتب رعاية الطلاب بالجامعات في تحقيق تطور وارتقاء بمستوي جودة الخدمة اللوجستية إلا انه لا يوجد التزام بصفة دائمة وقد يرجع ذلك إلى أمور خارجة عن السيطرة أو نتيجة تدخل سلطات أعلى أو نتيجة ظروف طارئة خارجة عن الإرادة .

#### جدول (٤)

الدرجة المقدره ونسبة متوسط الاستجابة لأراء العينة بالنسبة لعبارات  
(البعد الثاني : التحسين المستمر) (ن = ١٢٤)

م	العبارات	الدرجة المقدره	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب
١٤	يتم تحسين الأداء والجودة من خلال الرقابة وتحديد المسؤولية والمهام داخل العمل الإداري بالمكتب .	296	0.80	1
١٥	تغرس الإدارة العليا في أذهان العاملين بأن تحسين الخدمات هي مسئوليتهم الخاصة .	233	0.63	٢
١٦	يتم الترويج للخدمات الرياضية المقدمة للطلاب من خلال الموقع الالكتروني الخاص بالمكتب .	179	0.48	3
	الدرجة الكلية للبعد	708	0.64	

- يتضح من جدول (٤) ما يلي :

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني : معايير جودة الخدمة اللوجستية بعد التحسين المستمر ما بين (٠.٤٨ : ٠.٨٠).

- حيث جاءت العبارة (١٨) أعلى من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة كبيرة في التحسين المستمر ، كما جاءت العبارة (١٩) تتراوح ما بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة ، كما جاءت العبارة (٢٠) أقل من الحد الأدنى للثقة مما يشير إلى عدم تحققها .



ويرجع الباحث أنه يتم تحسين الأداء والجودة المقدمة من خلال الرقابة وتحديد المسؤولية والمهام داخل العمل الإداري بالمكتب والعمل بنظام روح الفريق واستخدام أحدث الوسائل التكنولوجية من أجل الارتقاء بمستوي الأنشطة والخدمات اللوجستية المقدمة بمكاتب رعاية الطلاب .

#### الاستخلاصات :

- في ضوء نتائج البحث توصل الباحث إلى الاستخلاصات التالية :
١. ضعف مجالات استخدام أنشطة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بالموارد المادية والبشرية اللوائح والقوانين المنظمة للعمل .
  ٢. تدني مستوي معايير جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بتحديد المسؤولية والمهام والتحسين المستمر .
  ٣. ضعف جوانب تطبيق الخدمة اللوجستية للأنشطة الرياضية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بجودة الخدمة وتقليل الوقت والتكلفة .
  ٤. عدم وجود دعم وتأييد مستمر من قبل الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بحفظ الحقوق والمسالة والمحاسبة والشفافية ومشاركة الأطراف .

#### التوصيات :

١. ضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق نجاح المؤسسات والهيئات الرياضية .
٢. ضرورة إنشاء إدارة لوجستية تعمل كمنظومة متكاملة بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية لرفع كفاء العمل بها .
٣. تلبية متطلبات العاملين والطلاب في إطار مفهوم اللوجستيات في مكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية .
٤. العمل على تأهيل العاملين بمكاتب رعاية الطلاب حتى يكونوا متخصصين بإدارة اللوجستيات .
٥. ضرورة تفعيل الاهتمام بجودة الخدمة اللوجستية بالمؤسسات الرياضية لدورها في تعظيم قيمة المنظمة وزيادة حصتها السوقية ودعم مركزها التنافسي .

## المراجع

أولاً : المراجع العربية :

١. أسماء سعد عبد الفضيل : دور تكنولوجيا المعلومات فى دعم اللوجستيات التسويقية بالتطبيق على الأندية الرياضية بشمال الصعيد ، جامعة المنيا ، كلية التربية الرياضية ، ٢٠١٨ م .
٢. ثابت عبد الرحمن إدريس : إدارة الأعمال اللوجستية (الإمداد والتوزيع المادي) ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، ٢٠٠٣ م .
٣. صلاح شلبي محمد : تحديد بعض عناصر الكفاية لإخصائى رعاية الشباب ببعض الجامعات المصرية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا ، ١٩٩٤ م .
٤. فؤاد عبد اللطيف أبو حطب : الارتقاء بمستوى خريج التعليم الجامعي والعالي في إطار مفهوم الجودة الكلية لمواجهة تحديات المستقبل ، المجلة المصرية للدراسات النفسية ، تصدر عن الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، ع (٣١) ، مجلد ( ١١ ) ، إبريل ٢٠٠١ م .
٥. محمد بدر عبد التواب : استراتيجية مقترحة للأنشطة اللوجستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة الطائرة ، جامعة أسيوط ، كلية التربية الرياضية ، قسم الإدارة ، ٢٠١٥ م .
٦. محمد شفيق الصاوى : لوجستيات النقل البحرى مؤتمر النقل البحرى على مشارف القرن الحادى والعشرين ، مارينز ١٠ ، القاهرة ، ١٩٩٥ م .
٧. محمد فوزي عبد العزيز : السلوك القيادي للمدربين وعلاقته بتماسك الفريق ودافعية الإنجاز لدى لاعبي الفريق الرياضية بالجامعات المصرية ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا ، ٢٠٠٤ م .
٨. مصطفى محمود أبو بكر : المرجع فى وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجيستية فى المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعة ، القاهرة ، ٢٠٠٣/٢٠٠٤ م .
٩. يارا منشاوى مصطفى: المناطق اللوجيستية ومقومات نجاحها ، كلية الهندسة ، قسم الهندسة المعمارية ، جامعة القاهرة ، ٢٠١٨ م .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

10. RON ALLEN, Exploring the Lived Experiences of Program Managers Regarding an Automated Logistics Environment, dissertation submitted to north central

**university graduate faculty of the school of business and technology management in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy , Prescott valley , Arizona ,2014 .**

11. **Vail , P : " The Problem With Contract Logistics " , American Shipper , P . 56 , ( July , 1994 .**
12. **VaranyaTilokavichai ,An empirical analysis of the impact of information systems in logistics performance management of retail (JBRMR) ,2012 .**

## واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية

\* ا.د/ محمد فوزي عبد العزيز

\*\*\* ا.م.د/ أحمد عزمي إمام

\*\*\* الباحث/ يسرى خلاف عبد الباقي

يهدف البحث إلى التعرف علي جودة الخدمة اللوجستية كمدخل  
للارتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات  
المصرية .

استخدم الباحث المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) ،  
يتمثل مجتمع البحث في العاملين بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية  
والمشاركين بأسبوع شباب الجامعات ٢٠١٩ والمقام بجامعة كفر الشيخ  
والبالغ عددهم (١٨٨) فرداً ، وقد قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة  
الطبقية العمدية والبالغ قوامها (١٢٤) فرداً .  
واستخدم الباحث لجمع بيانات البحث تحليل الوثائق والسجلات  
واستبيان واقع تطبيق جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب  
بالجامعات المصرية .

وكانت من أهم النتائج تدني مستوي معايير جودة الخدمة اللوجستية  
بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بتحديد المسؤولية  
والمهام والتحسين المستمر ، وكان من أهم التوصيات ضرورة الاهتمام  
بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق نجاح  
المؤسسات والهيئات الرياضية .

. \* أستاذ الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

\*\* أستاذ مساعد بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

\*\*\* الباحث بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

## **The reality of the application of the quality of the logistics service in the offices of student care in Egyptian universities**

\* Prof. Mohamed Fawzi Abdel Aziz

\*\* Prof. Ahmed Azmi Imam

\*\*\* Researcher / Yousry Khallaf Abdul Baqi

---

---

The aim of the research is to identify the quality of the logistics service as an input to improve the level of sports activities in the offices of student care in Egyptian universities .

The researcher used the descriptive approach (survey method). The research community consists of the staff of the student welfare offices in the Egyptian universities and participants in the 2019 University Youth Week , And was established at the University of Kafr El-Sheikh and the number (188) individuals , The researcher selected the sample by means of the class stratified method (124) .

The researcher used to collect research data, analysis of documents and records, and a questionnaire on the reality of applying the quality of the logistics service in the offices of student welfare in Egyptian universities .

The most important results were the low level of quality standards of logistics service in the offices of student care in Egyptian universities related to the determination of responsibility and tasks and continuous improvement. The most important recommendations were the importance of attention to logistics management and activities because of their significant impact on the success of sports institutions and institutions .

---

\*Professor of Sports Administration, Faculty of Physical Education, Minia University

\*\*Assistant Professor of Sports Administration, Faculty of Physical Education, Minia University .

\*\*\* Researcher at the Department of Mathematical Management, Faculty of Physical Education, Minia University .