

تقويم جودة الخدمة بالأندية الصحية

عبد الحميد صالح أحمد محمود

مدرس دكتور بقسم الادارة الرياضية بكلية

التربية الرياضية للبنين - جامعة حلوان

اكرامى عبد العاطى معبد الجمال

مدرس دكتور بقسم الادارة الرياضية بكلية

التربية الرياضية للبنين - جامعة حلوان

المقدمة :

شهدت الرياضة فى السنوات الأخيرة تزايد ملحوظ فى انتاج الخدمات فى العديد من الأنشطة والمؤسسات الرياضية حيث تمثل الخدمة أفضل المنتجات ذات الربحية المرتفعة. وتظهر الخدمة كمنتج فى المجال الرياضى بشكل أوضح من غيرها فى المجالات الأخرى حيث أن المباراة خدمة وتحليل المباراة خدمة، والنادى الصحى يقدم خدمات عديدة منها الخدمات الإستراتيجية كالتدليك والاسباب والخدمات الصحية كبرامج التغذية والتمارين الرياضية، الترفيهية الرياضية مثل الأيروبيكس والأنشطة التنافسية وغيرها من الخدمات. لقد أصبح رضا العملاء هدفاً رئيسياً من أهداف الجودة على اعتبار أن الجودة تهدف إلى الإرتقاء بمستوى الخدمة تحقيقاً لرضا العملاء. لذا أصبحت المؤسسات الناجحة هى التى تأخذ بأراء عملائها فى عملياتها وخدماتها المقدمة لهم. حتى أن العديد من المؤسسات شاركت عملائها فى تصميم خدماتها وتطويرها وفى عمليات التقييم المستمرة لها، وذلك من خلال تحديد اجراءات واضحة لشكاوى العملاء واقتراحاتهم والتعامل معها وبذل الجهد الممكن لتوفير الخدمات لكل العملاء بمختلف مستوياتهم دون استثناء أى شخص كل هذا من أجل رضا العميل عن جودة الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة. (٣ : ٦٠)

ويشير كلا من بيليش، ونييتو Bilish, Neto (٢٠٠٠) إلى أن هناك العديد من الأراء التى تنظر إلى الجودة على أنها ليست برنامجاً أو حدث وقتى ولكنها عملية مستمرة تهدف إلى الإستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية لصالح المنظمة الخدمية بشكل خاص والمجتمع بشكل عام فضلاً عن الوفاء باحتياجات المستفيدين (٢٠ : ١٣)

ولقد عرف بورتن ، ومارسون Borton, Marson (١٩٩٩) جودة الخدمة بأنها التعرف على احتياجات العملاء وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلوا من أى عيوب ومن أول مرة، فضلاً عن تحقيق الإستمرارية فى تحسين الأداء. (١٦ : ٦١)

يرى ثابت عبد الرحمن ادريس (٢٠٠٥) أن تحديد الخصائص المميزة لعملية تقديم الخدمة يعتبر مدخلا اساسياً عند معالجة قضية الجودة فى المؤسسات والمنظمات الخدمية ، وذلك لأن عدم الملموسية فى الخدمة يجعل هناك جانب من الصعوبة عند قياس مستوى جودة الخدمة المقدمة نظراً لأن الحكم على جودة هذا الجانب غير الملموس فى الخدمة يتوقف بدرجة كبيرة على ادراكات وتوقعات واتجاهات المستفيدين من الخدمة (١ : ٤٥١)

كما يرى جرونزر وكريستيان Gronroos, Christian (٢٠٠٠) أن اختلاف مواصفات الخدمة وعدم نمطيتها سواء أكان سببه اختلاف رغبات المستفيدين من الخدمة أو اختلاف مقدمى الخدمة أنفسهم يستوجب التعرف الدائم على الرغبات والإحتياجات الشخصية للمستفيدين، والعمل

باستمرار على تطوير نظام تقديم الخدمة بما يتناسب مع الاحتياجات الفردية للمستفيد، فالتفاعل والاتصال بين مقدم الخدمة ومتلفيها من شأنه ان يضيف بعداً سلوكياً هاماً عند تقديم الخدمة . (١٨ : ٢٧)

يتفق كلاً من أفرتيق Ovretveit (١٩٩٩) ، مك ادم ، سولتير Mc Adam, Saulter (٢٠٠٠) على أن عملية قياس جودة الخدمات بصفة عامة تعد عملية صعبة نظراً للعديد من العوامل والأسباب أهمها عدم ملموسية الخدمة وتأثرها بالبيئة المحيطة ، فضلاً عن اختلاف خصائص الخدمة من خدمة لأخرى لم يمنع العديد من الباحثين في جودة الخدمة من وضع معايير مشتركة يمكن تطبيقها على بعض المؤسسات الخدمية ذات النشاط المماثل لتكون بمثابة العناصر الأساسية لتحقيق الحد الأدنى من الجودة في هذه الخدمات. (٢٢ : ١٣٢، ١٣٣) (١٩ : ٦٥٢ - ٦٥٦)

كما يعد إنشاء الأندية الصحية أحد أهم صور الإستثمار الناجحة في المجال الرياضي ، إلا أن النجاح الحقيقي في هذا المجال هو الإستمرارية عن طريق تحسين وتوفير الخدمات وفقاً لرغبات المستفيدين مما يؤدي لزيادة نسبة الأعضاء (العملاء) ومن ثم زيادة الأرباح.(٢٨ : ٦٢)

وتشير التوقعات المستقبلية إلى أن مراكز اللياقة البدنية ستزداد انتشاراً في أماكن متعددة ومتنوعة في العديد من الدول الصناعية مما يزيد عملية التنافس بين الأندية الصحية لذلك كان من الضروري الاهتمام بجودة الخدمات التي تقدمها الأندية الصحية لمواكبة التطور والمنافسة . إن من المعلوم أن اختيار نادياً صحياً أو مركزاً من مراكز اللياقة البدنية وبناء الأجسام ينبغي أن يخضع لإعتبارات صحية واشتراطات أخرى مرتبطة بالكفاءة والسلامة وجودة الخدمات وكل هذه العوامل تمثل سبباً في جذب العملاء واستمراريتهم في التعامل والمشاركة والإستفادة من أنشطة وخدمات النادي الصحي (٥ : ٣٥٦)

كما أصبحت الأندية الصحية أحد أهم مجالات الإستثمار في المجال الرياضي واصبح تطورها وتطور خدماتها ضرورة من ضروريات الحياة ، كما ان استخدام التكنولوجيا الحديثة والنقد العلمي يوضحان مدى اهمية ممارسة الانشطة الرياضية في حياة الافراد والشعوب ، وهذا التطور اثر على اساليب وطرق التفكير بوجه عام مما ادى الى التغيير في نظام التربية والتعليم وطرق شغل أوقات الفراغ في مجتمعنا المصري حيث أصبحت الأندية الصحية ضرورة ملحة وشئ ضروري في حياة الأفراد وفي المؤسسات التربوية والتعليمية. (١٢ : ١٢٤)

وهذا يأخذنا إلى الخدمات التي تقدمها الأندية الصحية والقائمين على تقديم هذه الخدمات من مدربين ومشرفين وأخصائيو التغذية والتدليك... الخ من الخدمات الموجوده بالأندية الصحية، أياً كان هدف الأندية الصحية سواء كان الهدف ربحي واقتصادي أو تربوي تعليمي أو ترويحي أو صحي وإجتماعي فلا بد أن تتوافر بعض المواصفات والخصائص في الخدمات المقدمة لتصل الى الجودة والمناسبة والمطلوبة التي تلقى قبولاً من العملاء.

مشكلة البحث وأهميته :

تعد الأندية الصحية في العالم أجمع من أهم المؤسسات الربحية والخدمية واستقطاباً لجميع الفئات العمرية في عصرنا الحالي، والتي تعتمد على تقديم خدمات متنوعه للعملاء،

وهناك بعض الدول التي يعتمد جزء كبير من دخلها القومي على الأندية الصحية وخدماتها على سبيل المثال تايلاند يوجد لديها السياحة الترفيهية التي تعتمد فيها بشكل أساسي على التديك في زيادة الدخل القومي والذي يعد أحد خدمات الأندية الصحية وفي كالفورنيا تعتمد في زيادة دخلها القومي على الأندية الصحية وصناعة الأجهزة الرياضية.. الخ لذلك وجد الباحث ضرورة عمل تقويم لخدمات الأندية الصحية لما لها من أهمية في استمرار عمل الأندية الصحية والمنافسة وكذلك من أجل اشباع رغبات العملاء بمختلف فئاتهم وطوائفهم.

كما أن الأندية الصحية لا تقدم لعملائها سوى خدمات من هنا وجد الباحث أنه من الضرورة عمل تقويم لجودة الخدمات بالأندية الصحية ، ومن خلال اطلاع الباحث على عدد كبير من الدراسات والبحوث الا انه لم يتطرق احد الى تقويم جودة الخدمات بالأندية الصحية . لذا يحاول الباحث من خلال هذا البحث التعرف على جودة الخدمات بالأندية الصحية وتقويمها

هدف البحث :

يهدف البحث الى تقويم جودة الخدمة بالأندية الصحية من خلال التعرف علي كل من " الملموسية ، الثقة والاعتمادية - الاستجابة ، ضمان جودة الخدمات بالنادي الصحي ، التعاطف "

الدراسات السابقة:

- قام عبد الحميد صالح أحمد (٢٠١٦م) (٥) بدراسة بعنوان " بناء قائمة للكفايات المهنية لمديري الأندية الصحية بالقاهرة الكبرى" وهدفت الدراسة الى بناء قائمة للكفايات المهنية لمديري الأندية الصحية واستخدم الباحث المنهج الوصفي واشتملت عينة البحث على (٣٧٨) فرد من مديري ومديرات الأندية الصحية تم اختيارهم بالطريقة العشوائية وقام الباحث ببناء قائمة للكفايات لجمع البيانات كما قام البحث بعمل مقابلة شخصية وتحليل الوثائق وجاءت نتائج البحث كما يلي : بناء قائمة للكفايات المهنية لمديري الأندية الصحية بالقاهرة الكبرى يستخدم كوسيلة لتقويم كفايات مديري ومديرات الأندية الصحية للتعرف على احتياجاتهم.

- وليد طه مسعد عيسى (٢٠١٤م) (١٣) بدراسة بعنوان "تسويق الخدمات الترويحية الرياضية في الأندية الصحية بجمهورية مصر العربية (دراسة تقويمية)" وهدفت الدراسة إلى دراسة الواقع الحالي لتسويق الخدمات الترويحية الرياضية في الأندية الصحية ووضع خطة تسويقية مقترحة لتسويق هذه الخدمات في الأندية الصحية بجمهورية مصر العربية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي وشملت عينة الدراسة من الأندية الصحية على (٦٣) نادى صحى ومن المستفيدين (١٦٤٢) مستفيد وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية ومن المسؤولين (٢٧٥) مسئول، واستخدم الباحث استبيان من تصميمه كأداة لجمع البيانات ، وتوصل الباحث لرصد العديد من المشكلات ونواحي القصور التي تعوق الأندية الصحية عن تسويق خدماتها.

- قام عماد الدين مصطفى عبد العال (٢٠١٤م) (٧) بدراسة بعنوان "تقييم مستوى الخدمات التأهيلية والوقائية في ضوء الهيكل التنظيمي بالأندية الصحية" وهدفت الدراسة إلى تقييم مستوى الخدمات التأهيلية والوقائية في ضوء الهيكل التنظيمي بالأندية الصحية وذلك من خلال التعرف على (مدى توافق الوظائف الفنية والإدارية بالنندية الصحية، فاعلية الهيكل الإدارى بالأندية الصحية ، مستوى الأداء الإدارى ومنظمرته بالأندية الصحية ، مدى إلمام المسؤولين بإدارة جودة الأندية الصحية ، فاعلية الهيكل الفنى بالأندية الصحية ، الدور الخدمى للأندية الصحية ، مستوى الإمكانيات الفنية بالنادى الصحى ، سهولة الوصول للخدمة بالنادى الصحى ، مستوى الإمكانيات الفنية (الصالة الرياضية - السونا - البخار - الجاكوزى - المساج - حمام السباحة) واستخدم الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملائمته لطبيعة الدراسة ، حيث تم اختيار عينة الدراسة من بين (مديري النادى الصحى - مساعدى

المدير - المشرفين - المدربين الرياضيين - أخصائى التدليك - موظفى الإستقبال - عمال التجهيز الداخلى) بالطريقة العشوائية وبلغ إجمالي عدد العينة (٢٠٥) مفحوص بنسبة ٥٧,٥٨% من إجمالي مجتمع الدراسة ، وتوصل الباحث إلى أنه يتوافر لدى المدربين المهارات التدريبية بما يجعلهم يقومون بأداء الخدمات بشكل مميز واحترافى ، كما تتوافر بالنادى الصحى الشروط والإمكانات التى تجعله متميز عن غيره من الأندية الصحية .

- قام هيثم سيد محمد السيد (٢٠١٣م) (١٥) بدراسة بعنوان "تأثير برنامج ترويحى رياضى باستخدام بعض مهارات الرياضات الجماعية على إنقاص نسبة دهون الكبد لدى رواد الأندية الصحية" وهدفت الدراسة إلى تصميم برنامج ترويحى رياضى باستخدام مهارات الرياضات الجماعية لدى رواد الأندية الصحية لدراسة تأثيره على كل من (المتغيرات البيوكيميائية، والمتغيرات الوظيفية ، والمتغيرات الأنثروبومترية ، المتغيرات البدنية ، متغيرات الكبد الدهنى) واستخدم الباحث المنهج التجريبي بتصميم القياس القبلى والبعدى لمجموعة تجريبية واحدة وذلك لمناسبته لطبيعة البحث وتحقيق أهدافه ، وتوصل الباحث إلى البرنامج الترويحى الرياضى المقترح لإنقاص دهون الكبد من الوسائل الفعالة لعلاج مرض الكبد الدهنى وانقاص الوزن ومحيط البطن فى المرحلة السنية من ٣٥ - ٤٠ سنة ، تختلف أجهزة استجابة الجسم المختلفة لفعالية البرنامج المقترح ، يمكن الإستفادة من البرنامج الترويحى الرياضى المقترح لإنقاص دهون الكبد فى تقليل العوامل الخطرة المسببة لأمراض الكبد والقلب التى تحدث للأشخاص المصابون بالكبد الدهنى بنسبة أكبر من الأشخاص غير المصابون بالكبد الدهنى ، واستخدام البرامج الترويحية الرياضية كوسيلة لإنقاص دهون الكبد تحد من مضاعفات مرض الكبد الدهنى ومن هذه المضاعفات زيادة نسبة الإصابات لدى الأفراد المصابون بالكبد الدهنى نتيجة لإنخفاض مستوى لياقتهم البدنية .

- قام محمد مهنا إبراهيم خطاب (٢٠١٣م) (١٠) بدراسة بعنوان "اهتمامات مرتادى الأندية الصحية بوقت الفراغ" تهدف الدراسة إلى إهتمامات مرتادى الأندية الصحية نحو وقت الفراغ واستخدم الباحث المنهج الوصفى وتم اختيار عينة الدراسة بالطريقة العمدية العشوائية والتي بلغ عددها ٢٢ نادى صحى بمحافظات القاهرة الكبرى وتمثلت عينة الدراسة فى عدد ٣١٠ بنسبة ١٠% من المجتمع الأساسى للبحث من مرتادى الأندية الصحية بمحافظة القاهرة الكبرى المسجلة لدى النقابة العامة للمهن الرياضية ، وتوصل الباحث إلى عدة نتائج منها اهتمام مرتادى الأندية الصحية باكتساب القوام السليم وأن المستفيدين يشعرون بتحقيق أهدافهم الشخصية باشتراكهم فى الأندية الصحية بالبرامج العلاجية المختلفة فى التخلص من بعض المشكلات المؤثرة على الصحة وتنمية الرغبة فى مقاومة أعراض ومظاهر كبار السن ، اهتمام بعض الأفراد ذوى الإعاقة بالبرامج الصحية الخاصة المقدمة من قبل الأندية الصحية - قام مصطفى كامل محمد ابراهيم (٢٠١٣م) (١٢) بدراسة بعنوان "نموذج مقترح لنادى صحى بالأندية الأهلية فى جمهورية مصر العربية" تهدف الدراسة إلى وضع نموذج مقترح لنادى صحى يتم إنشاؤه بالأندية الرياضية الأهلية واستخدام الباحث المنهج الوصفى وتوصل الباحث إلى ١- وجود قصور فى أحواض السباحة بالنادى الصحى. ٢- وجود قصور فى أجهزة العلاج الطبيعى والساونات والعلاج المائى والتدليك بالنادى الصحى. ٣- وجود قصور فى وحدة العلاج الحركى والتأهيل الرياضى من حيث الأجهزة والأدوات بالنادى الصحى. ٤-

وجود قصور فى الأجهزة والأدوات المستخدمة فى القياسات الأنثروبومترية والفسولوجية بالنادى الصحى. ٥- وجود قصور البرنامج التدريبى بالنادى الصحى. ٦- وجود قصور فى شروط القائمين على الأندية الصحية من الإشراف والمدربين والإخصائين بالنادى الصحى. ٧- وجود قصور فى الأساليب المتبعة لتقويم الأندية الصحية فى جمهورية مصر العربية. ٨- توجد فروق غير دالة إحصائياً بين أفراد عينة البحث الأربعة (العملاء ، المترددين ، المدربون بالأندية الصحية ، الإداريون بالأندية الصحية ، المديرين بالأندية الصحية) فى واقع الأندية الصحية بالأندية الأهلية فى جمهورية مصر العربية.

- قامت هبه أحمد بسطاوى أحمد (٢٠١٣م) (١٤) بدراسة بعنوان "إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الأداء الإدارى للأندية الصحية بمحافظة الأسكندرية" تهدف الدراسة إلى تطوير الأداء الإدارى للأندية الصحية بمحافظة الأسكندرية فى ضوء إدارة الجودة الشاملة ، وذلك من خلال التعرف على (مدى التزام واقتناع وايمان الإدارة العليا بالنادى الصحى بإدارة الجودة الشاملة ، مدى تمحور الإدارة حول العميل ، مدى توافر الإدارة الفعالة للعنصر البشرى بالنادى الصحى ، مدى توافر نظام التدريب للعاملين بالنادى الصحى ، مدى توافر نظام المعلومات المتكامل بالنادى الصحى ، مدى مشاركة العاملين فى عملية التحسين بالنادى الصحى ، الثقافة التنظيمية السائدة بالنادى الصحى) واستخدمت الباحثة المنهج الوصفى متبعه الأسلوب المسحى لمناسبته لطبيعة الدراسة ، وتم اختيار عينة الدراسة من بين (مدير النادى الصحى ، مساعد المدير ، المشرفين ، المدربين الرياضيين ، أخصائيو التدليك ، موظفى الإستقبال ، عمال التجهيز الداخلى) بالطريقة العشوائية وتمثلت عينة الدراسة الأساسية من ٢٣٠ مفحوصاً والعينة الإستطلاعية ٥٠ مفحوصاً من خارج عينة البحث الأساسية ولقد استخدمت الباحثة الإستبيان كأداة لجمع البيانات وتوصلت الباحثة إلى أن إدارة النادى الصحى تعتبر تحقيق احتياجات ورغبات المستفيد إحدى مسئولياتها ، لا يوجد نظام فعال لدراسة شكاوى واستفسارات المرؤوسين ودرجة رضا هم ، إدارة النادى الصحى لا تقوم بتحسين وتطوير فى الخدمات والأنشطة والبرامج المقدمة للمستفيدين ، لا يوجد نظام معتمد لتقييم أداء الأفراد، ولا يتم الإستعانة بخبراء متخصصين لتحديد الاحتياجات التدريبية ، لا تتبع إدارة النادى الصحى منهجية لتحديد احتياجاتها من التقنيات الحديثة .

- قام فهد حمزة عباس العلى (٢٠١٣م) (٨) بدراسة بعنوان "تقويم الأندية الصحية ومدى فعالية الإجراءات الوقائية والتأهيلية للإصابات فى دولة الكويت" تهدف الدراسة إلى تقويم الأندية الصحية بدولة الكويت ومدى فعالية ما تقوم به من إجراءات وقائية وتأهيلية للإصابات الرياضية، وذلك من خلال التعرف على ١- الإجراءات المتبعة فنياً وإدارياً للوقاية من خطورة الإصابات داخل الأندية الصحية. ٢- الإجراءات المتبعة فى تأهيل الإصابات داخل الأندية الصحية. ٣- دور الجهاز التنظيمى داخل الأندية الصحية . ٤- المعوقات داخل الأندية الصحية. ٥- وضع منظومة للإجراءات الوقائية وتأهيل الإصابات بالأندية الصحية واستخدام الباحث المنهج الوصفى متبعاً الأسلوب المسحى بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لتحقيق أهداف البحث واشتملت عينة البحث الكلية على ٢٧٢ فرد مابين خبراء واكاديميين واداريين وفنيون ولاعبين من أصل ٣٦٨ من مجتمع البحث الكلى ، حيث اشتملت عينة الدراسة الإستطلاعية على ٥٤ فرد ممثلين لفئات المجتمع المختلفة ومن خارج عينة البحث الأساسية والتي بلغت ٢١٨ فرد من الفئات المختلفة

لمجتمع البحث وتوصل الباحث إلى وجود قصور فيما يلي :- التنظيم الإدارى والفنى بالنادى الصحى. - إجراءات الوقاية من الإصابات الرياضية. - إجراءات تأهيل الإصابات بالأندية الصحى. - معوقات الأداء بالأندية الصحى.

- قامت شيماء محمد يحيى (٢٠١٢م) (٤) بدراسة بعنوان " الإدارة الفعالة للعنصر البشرى ودورها فى جودة الأداء ورضا المستفيدين بالأندية الصحى " تهدف الدراسة إلى ١- تحديد نظم الإدارة الفعالة للعنصر البشرى بالأندية الصحى قيد البحث ٢- تحديد نظم الإدارة الفعالة للعنصر البشرى بجودة أداء العاملين ٣- قياس مدى رضا المستفيدين من جودة الخدمات المقدمة ٤- تحديد علاقة بين جودة أداء العنصر البشرى ورضا المستفيدين ، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفى ، التحليلى ودراسة الحالة والمقارنة بين مجتمع وعينة البحث ، يتكون مجتمع البحث من فنادق جمهورية مصر العربية مما يتوافر فيهم نادى صحى متكامل الإمكانيات والأنشطة الترويحية بالإضافة إلى هيكل إدارى وقد اختيرت عينة البحث ممثلة للمجتمع بالطريقة العمدية تضم ١٤ فندقاً وقد اختير الميقيدين الدائمين بالطريقة العشوائية من الأعضاء المشتركين سنوياً من الجنسين كما تضم المستفيدين من المصريين والأجانب ، وتوصلت الباحثة إلى تحديد أهداف الإدارة الفعالة للعنصر البشرى بدقة يؤدي إلى وجود خطة واضحة ومعتمدة لتحقيق احتياجات العاملين أو المستفيدين من النادى الصحى من الناحية الإدارية ، تهتم إدارة النادى الصحى بتوضيح الوصف الوظيفى لمختلف الأعمال وفى ضوء معايير واضحة تسمح لها بانتقاء الكفاءات من العناصر البشرية التى تتوافر لها المهارة والقدرة التأهيلية وما يحقق المعايير.

- قام عبد الرحمن محمد الطنطاوى محمد تره (٢٠١٢م) (٦) بدراسة بعنوان "هيكل تنظيمى مقترح لإدارة الأندية الصحى فى القرى السياحية" وتهدف الدراسة إلى بناء هيكل تنظيمى مقترح لإدارة الأندية الصحى فى القرى السياحية من خلال التعرف على أهداف الأندية الصحى بالقرى السياحية وسياسات الأندية الصحى بالقرى السياحية والوظائف الأساسية للأندية الصحى بالقرى السياحية والوظائف التى فى أقسام الأندية الصحى ، واستخدم الباحث المنهج الوصفى بالأسلوب المسحى لملائمته لطبيعة الدراسة ، وكانت عينة البحث عبارة عن ١٠٠ نادى صحى بالقرى السياحية بالبحر الأحمر أختيرت بطريقة عمدية من مجتمع البحث ٣٠٠ نادى صحى بالقرى السياحية بمحافظة البحر الأحمر ، العينة الأساسية للعاملين داخل الأندية الصحى ٩٥ مدير ٨٥ مشرف ٧٦ أخصائى تسويق. إستخدم الباحث الإستبيان كوسيلة جمع البيانات ، وتوصل الباحث إلى هيكل تنظيمى مقترح لإدارة الأندية الصحى فى القرى السياحية

- قام رامى محمد سيد ابراهيم (٢٠٠٦م) (٢) بدراسة عنوانها " متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالأندية الصحى فى محافظتى القاهرة والجيزة " واستهدفت الدراسة التعرف على مدى توافر متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالأندية الصحى فى محافظتى القاهرة والجيزة من خلال الإدارة الفعالة للعنصر البشرى ، التحسين المستمر ، مشاركة العاملين ، التوجه بالعميل ، نواستخدم الباحث المنهج الوصفى ، وكانت أهم النتائج التزام الإدارة تجاه الجودة كنظام ، الإدارة الفعالة للعنصر البشرى مما يؤثر على رضا العاملين ، التطوير المستمر فى النظام الإدارى وتحسين الجودة ، الإعتماد على نظام معلومات لحل المشكلات.

- قام كل من تيرى ودينس Terry & Denise (٢٠١٤م) (٢٥) بدراسة بعنوان " دراسة استكشافية متعددة المتغيرات لبحث ومراجعة الإلتزامات التنظيمية فى الأندية الرياضية الصحى "

وهدفت الدراسة إلى تحليل المتغيرات التنظيمية في الأندية الرياضية الصحية وكانت عينة البحث ٣٣٧ عضو من مجتمع عدد (١٧) نادي صحي ، وكانت أهم النتائج تحديد ثمان متغيرات يقوم بها المديرون لجذب العملاء والمحافظة عليهم منها متغيرات مرتبطة بالجوانب الإدارية ومستوى الخدمة الإدارية المقدمة اليهم ومتغيرات مرتبطة بالجوانب الإجتماعية وأيضا متغيرات مرتبطة بالجوانب الترفيهية المتعددة والتي منها حداثة الأجهزة وتنوعها وتنوع الأنشطة الممارسة داخل النادي الصحي وغيرها من الجوانب التي تعمل على جذب العملاء وضمان استمرار ممارستهم .

- قام ليون Leon (٢٠١٢م) (٢١) بدراسة بعنوان " دور وسائل التواصل الإجتماعى وشبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) فى التسويق للنادى الرياضى الصحى " وهدفت الدراسة إلى التعرف على التأثير التى تلعبه وسائل التواصل الإجتماعى والإنترنت فى تسويق أنشطة الأندية الرياضية الصحية ، وقد استخدم الباحث الإستبيان وبلغت حجم العينة ١٣٠ عضو من مجتمع قوامه ١٣ نادى صحى ، وكانت أهم النتائج التى توصلت إليها تلك الدراسة أن استخدام وسائل التواصل الإجتماعى لها تأثير بالغ فى زيادة أعداد المترددين على النادى الصحى بالإضافة إلى أنها من أرخص الوسائل لتسويق أنشطة النادى الصحى كما أنها تلعب دور فى تزويد العملاء بكافة المعلومات سواء أسعار أو انواع العضوية وكافة الخدمات المرتبطة بالنادى الصحى بالإضافة إلى تقديم معلومات طبية وغذائية بشكل دورى .

- قامت جلينا باور Glenna Bower (٢٠١١م) (١٧) بدراسة بعنوان " عزوف الأعضاء عن الإستمرار فى التدريب فى الأندية الرياضية الصحية" وهدفت الدراسة إلى التعرف على أسباب عزوف المتدربين أو العملاء فى الإستمرار فى الإشتراك بالندى الصحى بصفة مستديمة وتم تطبيق الدراسة على عينة بلغ عددها ١٢٠ فرد من مجتمع عدده ١٠ أندية صحية مختلفة المستويات وجاءت أهم النتائج كما يلى ١- استعجال المتدرب فى الحصول على نتائج التدريب بشكل سريع ٢- عدم وجود الثقافة الرياضية لدى بعض العملاء بشكل كافى وادراكهم بأن الرياضة نمط وأسلوب حياة ٣- طبيعة الأنشطة الممارسة داخل النادى الصحى لا تحتوى على جو تنافسى مما يدفع العملاء إلى الملل وعدم الإستمرار ٤- اختلاف الثقافات بين العملاء المترددين على النادى الصحى يشعر بعض العملاء بعدم الإرتياح مما يدفع البعض إلى العزوف وعدم الإستمرار فى ممارسة النشاط بالنادى الصحى.

إجراءات البحث :

منهج البحث :

استخدم الباحثان المنهج الوصفي لمناسبته لطبيعة البحث والهدف منه ، حيث انه محاولة منظمة لتحديد وتفسير وتقرير الوضع الراهن ، كما أنه يهدف إلى الوصول إلى بيانات يمكن تصنيفها وتفسيرها وتعميمها للاستفادة بها فى المستقبل .

مجتمع وعينة البحث :

تمثل مجتمع البحث فى المترددين على الاندية الصحية بالقاهرة الكبرى وقد بلغ عددهم (٣٧٥) فردا ، كما تم الاستعانة بعدد (٥٠) لحساب المعاملات العلمية للاداة " الصدق - الثبات "

أدوات جمع البيانات :

تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات وذلك بإتباع الخطوات التالية :

قام الباحثان بتحليل المتاح من المراجع والدراسات العلمية المتخصصة في مجال جودة الخدمة بهدف التوصل إلى مجموعة من المعلومات والمعارف العلمية المرتبطة بمتغيرات البحث ، بهدف تحديد المحاور والعبارات المناسبة لها ، وفي ضوء ذلك تم تحديد عدد (٥) محاور مشتملا على (٢٨) عبارة أساسية ، (٢٨) عبارة فرعية ، كما تم تحديد ميزان تقدير خماسي للاستبيان (موافق تماما - موافق - موافق إلى حد ما - غير موافق - غير موافق تماما) .

قام الباحثان بإجراء بعض المقابلات مع الخبراء وبلغ عددهم (٥) خبراء من قسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية للبنين جامعة حلوان، وذلك لاستطلاع رأيهم في مدى مناسبة المحاور لموضوع الدراسة وعلى طبيعة العبارات المنتمة لكل محور وفي أسلوب صياغتها ، وكذلك استطلاع رأيهم في تحديد ميزان التقدير المناسب للاستمارة .

. **المعاملات العلمية** : قام الباحثان بأجراء صدق وثبات الاستبيان بالطرق العلمية التالية :

١. الصدق :

أ- **صدق المحتوى** : تم عرض الاستبيان على مجموعه من الخبراء (*) عددهم (٤) في مجال الترويج والإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية بجامعة حلوان لاستطلاع رأيهم في مدى مناسبة المحاور لموضوع الدراسة وعلى طبيعة العبارات المنتمة لكل محور وفي أسلوب صياغتها ، وكذلك استطلاع رأيهم في تحديد ميزان التقدير المناسب للاستمارة ملحق (١) .

ب- **صدق الاتساق الداخلي** : تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب دلالة معامل الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية لمحاور الاستبيان باستخدام معامل ارتباط بيرسون Pearson. وجدول (١) يوضح ذلك.

جدول (١) معامل الارتباط بين درجة كل محور والدرجة

الكلية لمحاور الاستبيان (ن=٥٠)

مسمى المحور	عدد العبارات	قيمة الارتباط*
المحور الأول : الملموسية	٥	٠,٨٣٥
المحور الثاني : الثقة والاعتمادية	٨	٠,٨١١
المحور الثالث : الاستجابة	٧	٠,٧٥٨
المحور الرابع : ضمان جودة الخدمات بالنادى الصحي	٣	٠,٦٥٩
المحور الخامس : التعاطف	٥	٠,٧١٦

* قيمة (ر) الجدولية عند مستوى دلالة إحصائية ، (٠,٠٥) = ٠,٢٨٨

يتضح من جدول (١) أن قيمة الارتباط بين درجة كل محور ومجموع الدرجة الكلية لمحاور الاستبيان دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.

٢. الثبات :

قام الباحثان بتعيين الثبات باستخدام التجزئة النصفية عن طريق "معامل ألفا Alpha" للثبات وفقاً للمعادلة الإحصائية لكلاً من "كودر Kuder وريتشاردسون Richardson" حيث يمثل "معامل ألفا Alpha" متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة ، ولذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء استمارة الاستبيان ويوضح جدول (٢) معامل الثبات بطريقة ألفا.

* (د. كمال درويش ، د. كوثر الموحى ، د. حسين السمري ، د. ماجد فرغلي ، د. أماني الشيف)

جدول (٢)

قيم معامل ألفا Alpha لمحاور استمارة الاستبيان (ن=٥٠)

المحور	عنوان المحور	قيم معامل ألفا
الأول	الملموسية	٠,٨٧١
الثاني	الثقة والاعتمادية	٠,٨٣٧
الثالث	الاستجابة	٠,٨٠٥
الرابع	ضمان جودة الخدمات بالنادي الصحي	٠,٧١٥
الخامس	التعاطف	٠,٧٤١

يتضح من جدول (٢) أن قيم المعاملات للثبات بطريقة " الفا " تتراوح بين (٠,٧١٥ ، ٠,٨٧١) وذلك يؤكد على أن استمارة الاستبيان على درجة مقبولة من الثبات .
عرض النتائج ومناقشتها :

جدول (٣) التكرارات والنسب المئوية وكا ٢ لاستجابات عينة البحث على المحور الاول الملموسية ن(٣٧٥)

م	العبارات	موافق تماما	موافق	موافق الي حدما	لا وافق	لا وافق تماما	مجموع الدرجات المقدره	%	كا
١	يتسم المظهر الخارجي للنادي الصحي بالذوق الجمالي	٧٧	١٠١	٩٩	٩٨	٠	1282	68.4	98.8
٢	يتسم التصميم الداخلي للنادي الصحي بالجاذبية وحسن المظهر	١٩٢	١٠٨	٧٥	٠	٠	1617	86.2	347.0
٣	يظهر جميع العاملين بالنادي الصحي على مختلف مستوياتهم بمظهر مميز وجيد	٣٠١	٥٠	٢٤	٠	٠	1777	94.8	874.0
٤	يوجد مكان محدد ومعلوم لكل خدمة والقائم عليها داخل النادي الصحي	٤٣	٢٢٢	١١٠	٠	٠	1433	76.4	468.1
٥	يوجد مكان محدد ومعلوم لتلقي الشكاوي والاستفسارات المرتبطة بالخدمات داخل النادي الصحي	٢٠٥	١٠٤	٦٦	٠	٠	1639	87.4	387.6

قيمة كا ٢ عند مستوي دلالة ٠,٠٥ = ٧,٨٢

يتضح من الجدول أن عبارات البعد الأول جاءت نسبتها المئوية تتراوح بين النسبة (٦٨,٤%) كأقل نسبة مئوية في عبارات البعد الأول بينما جاءت أعلى نسبة (٩٤,٨%) وجاءت جميع قيم كا ٢ دالة احصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥ في اتجاه موافق تماماً على العبارات أرقام (٢, ٣, ٥) كما جاءت العبارات (١, ٤) دالة احصائياً في اتجاه موافق، حيث أن العبارات في الجدول السابق كلها من شروط الملموسية وجاءت بالترتيب التالي

- يظهر جميع العاملين بالنادي الصحي على مختلف مستوياتهم بمظهر مميز وجيد جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٩٤,٨%)
- يوجد مكان محدد ومعلوم لتلقي الشكاوي والاستفسارات المرتبطة بالخدمات داخل النادي الصحي جاءت في الترتيب الثاني بنسبة (٨٧,٤%)
- يتسم التصميم الداخلي للنادي الصحي بالجاذبية وحسن المظهر جاءت في الترتيب الثالث بنسبة (٨٦,٢%)
- يوجد مكان محدد ومعلوم لكل خدمة والقائم عليها داخل النادي الصحي جاءت في الترتيب الرابع بنسبة (٧٦,٤%)
- يتسم المظهر الخارجي للنادي الصحي بالذوق الجمالي جاءت في المركز الخامس بنسبة

(٦٨,٤%)

ويرجع الباحثان ذلك لأن بعض مديري الأندية الصحية يهتمون أكثر بالعبارات التي أعطت أعلى نسب على اعتبار أن هذه الأشياء تؤثر بشكل مباشر وفعال على جودة المكان وعلى رأي العميل في المكان بينما يعتقد مديري الأندية الصحية وأصحاب الأندية الصحية أن العبارتين الذين حصلوا على أقل نسب مئوية غير مؤثرين على جودة المكان بشكل فعال مع العلم أن المظهر الخارجي للنادي الصحي يشكل عامل جذب

جدول (٤) التكرارات والنسب المئوية وكما ٢١ لاستجابات عينة البحث على المحور الثاني الثقة والاعتمادية
ن(٣٧٥)

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	موافق الي حدما	لا اوافق	لا اوافق تماماً	مجموع الدرجات المقدره	%	٢١
٦	تقوم ادارة النادي الصحي بالاعلان عن مواعيد تقديم خدماتها بصورة ملائمة	١٦٣	١٥٢	٦٠	٠	٠	1603	85.5	335.3
٧	تعمل ادارة النادي الصحي على تقديم خدماتها في الوقت المحدد وفق المجال الزمني المعلن	٢٠٠	١٠٢	٧٣	٠	٠	1627	86.8	368.1
٨	توفر ادارة النادي الصحي عوامل الامان والسلامة في كل ما يرتبط بخدماتها	٦٦	٥٣	١٩٧	٥٠	٩	1242	66.2	272.4
٩	توفر ادارة النادي الصحي متخصصين (مدربين، واداريين، ومشرفين وسكرتارية) على مستوى عالي من التأهيل والخبرة للعمل بالنادي الصحي	١٣٧	١١٩	١١٠	٧	٢	1507	80.4	226.1
١٠	يقوم العاملین بالنادي الصحي بحل اي مشكل تواجهني كعميل	٥١	٩٨	٢٠١	١٦	٩	1291	68.9	330.9
١١	يقوم العاملین بالنادي الصحي بتعريف العملاء بالخدمات المتاحة وأيهما أكثر تناسبا لكل عميل	٦٣	٦٧	١٩٨	٤١	٦	1265	67.5	283.4
١٢	مراعاة العوامل " المعرفية - النفسية - الخبرة - والبدنية" لدي العملاء والمؤثرة على تفاعلهم واندماجهم مع الخدمات المتاحة	٧٦	١١٢	١١٢	٥٠	٢٥	1289	68.7	78.2
١٣	يختار العميل الخدمات التي تتناسب مع رغبته واحتياجاته دون تأثير أو ضغط من العاملین بالنادي الصحي	٦٦	٥٣	١٩٧	٥٠	٩	1242	66.2	272.4

يتضح من الجدول أن عبارات البعد الثاني جاءت نسبتها المئوية تتراوح بين النسبة (٦٦,٢%) كأقل نسبة مئوية في عبارات البعد الثاني بينما جاءت أعلى نسبة (٨٦,٨%) وجاءت جميع قيم كا ٢١ دالة احصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥ في اتجاه موافق تماماً على العبارات أرقام (٦, ٧, ٩) كما جاءت العبارات (٨, ١٠, ١١, ١٣, ١٢) دالة احصائياً في اتجاه موافق الي حد ما، حيث أن العبارات في الجدول السابق كلها من شروط الملموسية وجاءت بالترتيب التالي

- تعمل ادارة النادي الصحي على تقديم خدماتها في الوقت المحدد وفق المجال الزمني المعلن جاءت في الترتيب الأول بنسبة (٨٦,٨%)
- تقوم ادارة النادي الصحي بالاعلان عن مواعيد تقديم خدماتها بصورة ملائمة جاءت في الترتيب الثاني بنسبة (٨٥,٥%)
- توفر ادارة النادي الصحي متخصصين (مدربين، واداريين، ومشرفين وسكرتارية) على مستوى عالي من التأهيل والخبرة للعمل بالنادي الصحي جاءت في الترتيب الثالث بنسبة (٨٠,٤%)
- يقوم العاملین بالنادي الصحي بحل اي مشكل تواجهني كعميل جاءت في الترتيب الرابع

بنسبة (٦٨,٩%)

- مراعاة العوامل " المعرفية - النفسية - الخبرة - والبدنية" لدي العملاء والمؤثرة على تفاعلهم واندماجهم مع الخدمات المتاحة جاءت في المركز الخامس بنسبة (٦٨,٧%)
 - يقوم العاملين بالنادى الصحى بتعريف العملاء بالخدمات المتاحة وأيهما أكثر تناسبا لكل عميل جاءت في المركز السادس بنسبة (٦٧,٥%)
 - توفر ادارة النادى الصحى عوامل الامان والسلامة فى كل ما يرتبط بخدماتها جاءت فى المركز السابع بنسبة (٦٦,٢%)
 - يختار العميل الخدمات التى تتناسب مع رغباته واحتياجاته دون تأثير أو ضغط من العاملين بالنادى الصحى جاءت فى المركز السابع بنسبة (٦٦,٢%)
- ويرجع الباحثان ذلك الى أن الأندية الصحية كقطاع خاص لا يلقى دعماً حكومياً لا بد وان يكتسب ثقة العملاء ويحافظ على برامجهم المقدمة والخدمات التي يقدمها للعملاء فى التوقيتات المحدده حتى لا يترك العميل النادى الصحى ويذهب لنادى صحى اخر كما أن الإعلان عن الخدمات الموجوده والخدمات الجديدة المستحدثة يعد أحد أنشطة التسويق، والتسويق هى عملية جذب للعملاء لكن ان تتطابق الخدمة مع الإعلان وما يتوقعه العميل تلك هى الجودة التى من شأنها تحافظ على العميل وتضمن استمراريته
- كما أشار Steven (١٩٩٠) إلى أن جودة الخدمة هى انسجام وتطابق الخدمات المختلفة مع توقعات العميل (٢٤ : ٦٤٥)

جدول (٥) التكرارات والنسب المئوية وكما ٢١ لاستجابات عينة البحث على المحور الثالث الاستجابة ن(٣٧٥)

م	العبارات	موافق تماما	موافق	موافق الي حدما	لا اوافق	لا اوافق تماما	مجموع الدرجات المقدره	%	٢١
١٤	الخدمات تقدم بصورة فورية وبدون تاخير	٤٤	١٠١	١٩٦	٢٠	١٤	1266	67.5	307.0
١٥	العاملين بالنادى الصحى مستعدون دائما للاجابة على تساؤلات العملاء كل فى اختصاصه	٥٦	٩٩	١٧٦	٣٣	١١	1281	68.3	226.6
١٦	يسعى العاملين بالنادى الصحى لمساعدتك فى حل المشاكل التى تواجهك فى الحصول على الخدمة	١٣	٦٩	٢٠١	٥٨	٣٤	1094	58.3	289.7
١٧	ادارة النادى الصحى لديها عدد كاف من العاملين الذين يقوم بتنفيذ الخدمات	١٠٧	١٠٩	١١٤	٤٢	٣	1400	74.7	133.0
١٨	تعمل ادارة النادى الصحى على تطوير وتحسين خدماتها باستمرار	٧٣	٧٨	١٤٥	٦٣	١٦	1254	66.9	113.8
١٩	تعمل ادارة النادى الصحى على التغلب على المواقف المفاجأة غير المعتادة والتي قد تحدث اثناء تقديم الخدمات	٩٨	١٤٣	١٣٢	٢	٠	1462	78.0	258.1
٢٠	يحصل العملاء على جميع الخدمات المتاحة بسهولة	١٠٢	٢١١	٥٥	٦	١	1532	81.7	398.2

يتضح من الجدول أن عبارات البعد الثالث جاءت نسبتها المئوية تتراوح بين النسبة (٥٨,٣%) كأقل نسبة مئوية فى عبارات البعد الثالث بينما جاءت أعلى نسبة (٨١,٧%) وجاءت جميع قيم ٢١ دالة احصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥ فى اتجاه موافق على العبارات أرقام (٢٠, ١٩) كما جاءت العبارات (١٤, ١٥, ١٦, ١٧, ١٨) دالة احصائياً فى اتجاه موافق الى حد ما، حيث ان العبارات السابقة جميعها من أهم اشتراطات بعد الإستجابة وجاءت بالترتيب التالى

- يحصل العملاء على جميع الخدمات المتاحة بسهولة وجاءت فى المرتبة الأولى وحصلت على نسبة (٨١,٧%)

- تعمل ادارة النادى الصحى على التغلب على المواقف المفاجأة غير المعتادة والتي قد تحدث اثناء تقديم الخدمات وجاءت فى المرتبة الثانية وحصلت على نسبة (٧٨%)
 - ادارة النادى الصحى لديها عدد كاف من العاملين الذين يقوم بتنفيذ الخدمات وجاءت فى الترتيب الثالث وحصلت على نسبة (٧٤,٤%)
 - العاملين بالنادى الصحى مستعدون دائماً للاجابة على تساؤلات العملاء كل فى اختصاصه وجاءت فى الترتيب الرابع وحصلت على نسبة (٦٨,٣%)
 - الخدمات تقدم بصورة فورية وبدون تاخير وجاءت فى الترتيب الخامس وحصلت على نسبة (٦٧,٥%)
 - تعمل ادارة النادى الصحى على تطوير وتحسين خدماتها باستمرار وجاءت فى الترتيب السادس وحصلت على نسبة (٦٦,٩%)
 - يسعى العاملين بالنادى الصحى وجاءت فى الترتيب السابع وحصلت على نسبة (٥٨,٣%)
- ويرى الباحثان أن هذه الإستجابات على العبارات تشير الى ان العاملين بالأندية الصحية يستجيبوا بشكل سريع وفورى لتلبية طلبات العملاء وتقديم الخدمات للعملاء كما أن هذه العبارات توضح مدى تفاعل وانسجام مقدمى الخدمات للعملاء وهذا أحد أهم عناصر الجودة جدول (٦) التكرارات والنسب المئوية و٢١ لاستجابات عينة البحث على المحور الرابع ضمان جودة الخدمات بالنادى الصحى ن(٣٧٥)

م	العبارات	موافق تماماً	موافق	موافق الي حدما	لا اوافق	لا اوافق تماماً	مجموع الدرجات المقدره	%	٢١
٢١	يوجد بالنادى الصحى فريق عمل مؤهل لتقديم الخدمات	١٣٧	١١٩	١١٠	٧	٢	١٥٠٧	٨٠.٤	٢٢٦.١
٢٢	تتوفر التجهيزات الملائمة لتقديم الخدمات المختلفة بالنادى الصحى	٨٨	١٤٣	١٣٢	١٠	٢	١٤٣٠	٧٦.٣	٢٣٤.٦
٢٣	تتميز الخدمات المتاحة بالنادى الصحى بانها ..								
١/٢٣	توضع وفق اسس علمية	١٠٢	٢١١	٥٥	٦	١	١٥٣٢	٨١.٧	٣٩٨.٢
٢/٢٣	مناسبة لميول ورغبات وقدرات العملاء	٨٧	١٦٧	١١٢	٥	٤	١٤٥٣	٧٧.٥	٢٦٥.٦
٣/٢٣	تحقق أهداف العملاء "	٩٢	١٦٧	١١٢	٣	١	١٤٧١	٧٨.٥	٢٧٧.١

ينتضح من الجدول أن عبارات البعد الرابع جاءت نسبتها المئوية تتراوح بين النسبة (٧٦,٣%) كأقل نسبة مئوية فى عبارات البعد الثانى بينما جاءت أعلى نسبة (٨١,٧%) وجاءت جميع قيم ٢١ دالة احصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥ فى اتجاه موافق تماماً على العبارات أرقام (٢١) كما جاءت العبارات (٢٢, ١/٢٣, ٢/٢٣, ٣/٢٣) دالة احصائياً فى اتجاه موافق، حيث ان العبارات السابقة جميعها من أهم اشتراطات ضمان جودة الخدمات بالنادى الصحى وجاءت بالترتيب التالى

- الخدمات المتاحة بالنادى الصحى توضع وفق أسس علمية وجاءت فى الترتيب الأول بنسبة (٨١,٧%)
- يوجد بالنادى الصحى فريق عمل مؤهل لتقديم الخدمات وجاءت فى الترتيب الثانى بنسبة (٨٠,٤%)
- الخدمات المتاحة بالنادى الصحى تحقق أهداف العملاء وجاءت فى الترتيب الثالث بنسبة (٧٨,٥%)
- الخدمات المتاحة بالنادى الصحى مناسبة لميول ورغبات وقدرات العملاء وجاءت فى الترتيب الرابع بنسبة (٧٧,٥%)

- تتوفر التجهيزات الملائمة لتقديم الخدمات المختلفة بالنادى الصحى وجاءت فى الترتيب الخامس بنسبة (٧٦,٣%)

يرى الباحثان أن هذه العبارات تمثل الإشتراطات الضرورية جودة الخدمات ويؤكد على ذلك معلا ناجى حيث أكد أن مفهوم جودة الخدمات بشكل عام يرتبط بشكل أساسى بإدراك العملاء لذا فإن المنظمات التى تدير أعمالها وفق المفهوم التسويقى الحديث ينبغى عليها أن تعمل على أن تكون جميع أنشطتها موجهة للعملاء الأمر الذى يدعم التطرق الى الجودة من وجهة نظر العملاء (١١: ٣٦١)

جدول (٦) التكرارات والنسب المئوية وكا ٢ لاستجابات عينة البحث على المحور الخامس التعاطف ن(٣٧٥)

م	العبارات	موافق تماماً	موافق الي حدما	لا اوافق	لا اوافق تماماً	مجموع الدرجات المقدره	%	كا
٢٤	تضع ادارة النادى الصحى مصلحة العميل فى المقدمة	٤٨	١٠٠	٥٤	٤٥	1177	62.8	73.4
٢٥	يتعامل العاملين القائمين على تقديم الخدمات فى جو يسوده الحب والمودة	١٩٩	٨٩	٤٠	٤	1564	83.4	304.8
٢٦	يحترم العاملين القائمين على تقديم الخدمات رغبات وميول العملاء	١٩٥	٨٨	٢٥	٤	1570	83.7	296.7
٢٧	يعرف كل فرد من العاملين القائمين على تقديم الخدمات كيفية تقديم المساعدة فى حالة حدوث اي مشكلة	٨٨	١٤٣	١٠	٢	1430	76.3	234.6
٢٨	تضع ادارة النادى الصحى مصلحة العملاء فى المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي							
١/٢٨	تطوير الحالة الصحية	٩٢	١٦٧	٣	١	1471	78.5	277.1
٢/٢٨	الوقاية من البدانة والتخلص من الوزن الزائد	١١١	١٢١	٣٥	٠	1430	76.3	155.5
٣/٢٨	تنمية اللياقة البدنية	١٢٢	١٢٠	٣٢	٠	1457	77.7	165.1
٤/٢٨	الاسترخاء والراحة	٩٩	٩٨	٥٣	٢٢	1324	70.6	69.1
٥/٢٨	استثمار اوقات الفراغ	٧٦	١٢٢	١	٠	1398	74.6	313.5
٦/٢٨	تنمية الاحساس بحب ممارسة التمارين الرياضية	٥٣	١٢٧	٥٦	١١	1280	68.3	139.4
٧/٢٨	تحقيق الرضا النفسى	٧٩	٩٧	٤٩	٢٦	1279	68.2	79.7
٨/٢٨	بعث التفاؤل وزيادة الشعور بالاقبال على الحياة	٥٨	١١٧	٥٤	١٨	1268	67.6	114.0

يتضح من الجدول أن عبارات البعد الخامس جاءت نسبتها المئوية تتراوح بين النسبة (٦٢,٨%) كأقل نسبة مئوية فى عبارات البعد الثانى بينما جاءت أعلى نسبة (٨٣,٧%) وجاءت جميع قيم كا ٢ دالة احصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٥ فى اتجاه موافق تماماً على العبارات أرقام (٢٥)، (٢٦، ٣/٢٨) كما جاءت العبارات (٢٧، ١/٢٨، ٢/٢٨) دالة احصائياً فى اتجاه موافق ، وجاءت العبارات (٢٤، ٤/٢٨، ٥/٢٨، ٦/٢٨، ٧/٢٨، ٨/٢٨) دالة احصائياً فى اتجاه موافق الى حد ما ، حيث ان العبارات السابقة جميعها من أهم اشتراطات بعد التعاطف أى تنمية عاطفة العميل نحو الخدمات المقدمة وجاء ترتيب هذه الاشتراطات كما يلي

- يحترم العاملين القائمين على تقديم الخدمات رغبات وميول العملاء وحصل على الترتيب الأول بنسبة (٨٣,٧%)
- يتعامل العاملين القائمين على تقديم الخدمات فى جو يسوده الحب والمودة وحصل على

الترتيب الثاني بنسبة (٨٣,٤%)

- تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي تطوير الحالة الصحية وحصلت على الترتيب الثالث بنسبة (٧٨,٥%)
 - تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي تنمية اللياقة البدنية وحصلت على الترتيب الرابع بنسبة (٧٧,٧%)
 - يعرف كل فرد من العاملين القائمين على تقديم الخدمات كيفية تقديم المساعدة في حالة حدوث اي مشكلة وحصلت على الترتيب الخامس بنسبة (٧٦,٣%)
 - تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي الوقاية من البدانة والتخلص من الوزن الزائد وحصلت على الترتيب الخامس بنسبة (٧٦,٣%)
 - تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي استثمار أوقات الفراغ وحصلت على الترتيب السادس بنسبة (٧٤,٦%)
 - تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي الإسترخاء والراحة وحصلت على الترتيب السابع بنسبة (٧٠,٦%)
 - تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي تنمية الاحساس بحب ممارسة التمارين الرياضية وحصلت على الترتيب الثامن بنسبة (٦٨,٣%)
 - تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي تحقيق الرضا النفسي وحصلت على الترتيب التاسع بنسبة (٦٨,٢%)
 - تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات تهدف الي بعث التفاؤل وزيادة الشعور بالاقبال على الحياة وحصلت على الترتيب العاشر بنسبة (٦٧,٦%)
 - تضع ادارة النادي الصحي مصلحة العملاء في المقدمة وحصلت على الترتيب الحادي عشر بنسبة (٦٢,٨%)
- يرى الباحثان ضرورة كسب تعاطف العميل مع الخدمات المقدمة لتحقيق الرضا النفسي للعملاء والذي يمثل اهم مؤشرات الجوده كما ينوه الباحث أن كل العبارات السابقة تمثل أهم شروط كسب تعاطف العميل ولا يمكن أن تتوافر هذه الشروط في العاملين بالنادي الصحي من أعلى مستوى وظيفي لأدنى مستوى وظيفي الا بتوافر مجموعه من الكفايات المهنية لدى العاملين بالنادي الصحي
- وهذا ما أكد عليه عبد الحميد صالح (٢٠١٦) حيث أشار الى الكفايات المهنية للعاملين بالنادي الصحي والتي منها كيفية التعامل مع العميل وكسب احترامه والشفافيه والثقة المتبادلة وأوصى بضرورة عمل دورات تدريبية بشكل دوري للارتقاء بالعاملين بالنادي الصحي وبسلوكياتهم مع العملاء (١٦:٥)
- واتفق كلا من ثابت عبد الرحمن (٢٠٠٥)، رامي محمد سيد ابراهيم (٢٠٠٦) على أن ادراكات العميل يجب أن تتناسب مع توقعاته فيما يخص الخدمات ت مقدمه وأبعاده الخمسة الملموسية، الثقة والاعتمادية، الاستجابة، ضمان جودة الخدمات، التعاطف

الاستنتاجات

١. لا يوجد اهتمام بالمظهر الخارجي للنادية الصحية مما يضعف عملية الجذب للمتريدين عليها
٢. يحافظ غالبية الاندية الصحية على برامجها المقدمة والخدمات التي يقدمها للعملاء في التوقيتات المحدده
٣. العاملين بالاندية الصحية يستجيبوا بشكل سريع وفوري لتلبية طلبات العملاء وتقديم الخدمات للعملاء
٤. تتوفر التجهيزات الملائمة لتقديم الخدمات المختلفة بغالبية الاندية الصحية

التوصيات

١. ضرورة تركيز الاندية الصحية على محاور الجودة التي لها تاثير كبير على رضا المتريدين من اجل اشباع رغبات وحاجات المتريدين الحاليين وكسب متريدين مرتقبين
٢. الاستماع الي مقترحات المتريدين والنظر فيها بجدية من قبل ادارة الاندية الصحية ودراسات ووضع حلول فورية لها

٣. وضع معايير يمكن الاعتماد عليها في تقييم الخدمة

قائمة المراجع

١. ثابت عبد الرحمن ادريس : قياس جودة الخدمة باستخدام مقياس الفجوة بين (الإدراكات – التوقعات) دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت، انتاج علمي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثامن ، العدد ١١ ، الكويت ، نوفمبر ٢٠٠٥م.
٢. رامي محمد سيد ابراهيم : متطلبات إدارة الجودة الشاملة بالأندية الصحية في محافظتي القاهرة والجيزة، رسالة دكتوراة غير منشورة ، ٢٠٠٦م.
٣. سميحة بلحسن : تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر ، ٢٠١٢م.
٤. شيماء محمد يحيى : الإدارة الفعالة للعنصر البشري ودورها في جودة الأداء ورضا المستفيدين بالأندية الصحية، ٢٠١٢م
٥. عبد الحميد صالح احمد : بناء قائمة للكفايات المهنية لمديري الأندية الصحية بالقاهرة الكبرى، انتاج علمي، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة، العدد ٧٨، سبتمبر ٢٠١٦م.
٦. عبد الرحمن محمد الطنطاوى محمد ترة : هيكل تنظيمى مقترح لإدارة الأندية الصحية فى القرى السياحية، ٢٠١٢م
٧. عماد الدين مصطفى عبد العال : "تقييم مستوى الخدمات التأهيلية والوقائية فى ضوء الهيكل التنظيمى بالأندية الصحية"، رسالة دكتوراة ، ٢٠١٤
٨. فهد حمزة عباس العلي : تقييم الأندية الصحية ومدى فعالية الإجراءات الوقائية والتأهيلية للإصابات فى دولة الكويت، رسالة دكتوراة ، ٢٠١٣م.
٩. ماهر محمد عطية : واقع التسويق الرياضى بالأندية الرياضية ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية ، جامعة طنطا ، ٢٠٠٥م
١٠. محمد مهنا إبراهيم خطاب : اهتمامات مرتادى الأندية الصحية بوقت الفراغ ، رسالة ماجستير ، كلية تربية رياضية بنين ، جامعة حلوان ، القاهرة ٢٠١٣م.
١١. معلا ناجى : قياس جودة الخدمات المصرفية التى تقدمها المصارف الأردنية – دراسة ميدانية ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، الجامعة الأردنية، مجلد ٢٥، العدد ٢، ١٩٩٨م.
١٢. مصطفى كامل محمد ابراهيم : نموذج مقترح لنادى صحى بالأندية الأهلية فى جمهورية مصر العربية، رسالة غير منشورة، ٢٠١٣م
١٣. وليد طه مسعد عيسى : " تسويق الخدمات الترويحية الرياضية فى الأندية الصحية بجمهورية مصر العربية (دراسة تقويمية) " ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية للبنين والبنات ، جامعة بورسعيد ، ٢٠١٤م
١٤. هبه أحمد بسطاوى أحمد : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير الأداء الإدارى للأندية الصحية بمحافظة الأسكندرية، تربية رياضية فليمنج ، الأسكندرية ، ٢٠١٣م.
١٥. هيثم سيد محمد السيد : "تأثير برنامج ترويحى رياضى باستخدام بعض مهارات الرياضات الجماعية على إنقاص نسبة دهون الكبد لدى رواد الأندية الصحية"، رسالة غير منشورة ، ٢٠١٣م.
16. Borton, J & Marson, B : Service Quality: An introduction, provice of British Columbia publications, 1999.
17. Glenna : The reluctance of members to continue training in health sports club, 2011
18. Gronroos & Christian : Service Management and marketing, Maxwell international edition Lexington Books mass achusetts, Toronto,2000.
19. Mc Adam,R & Saulter,R : Quality Management Frameworks in the public sector Total Quality Management, Vol, 11, No 4/5 & PP652-656, 2000

20. Note A, & Bilish, F :Total Quality Management Macro Funcation model for ranks. Total Quality Management, vol, 11 No.1, 2000.
 21. Leon : The role of social media and the international information network (Internet) in the marketing of the health club,2012
 22. Ovretveit, J : What is Quality in health Services , health Services Management, June, pp. 132- 133, 1999
 23. Steve Main: Total HealthClub Management The Changing Point, N. Y.,2006
 24. Steven,J, : Skinner Marketing. Hoagthoan Miffin Company, Boston, 1990
 25. Tery& Denise :Amultivariate exploratory study to examine and review regulatory obligations in health sports clubs, 2014.
 26. Thomas Plummer : How to Make More Money in the Fitness Industry Healthy Learning,n.y,2014.
- Turnner, t : **Physical Educationteacher preparationin the United Statesof America**, Journal of college science teaching, 35 (1), 2002.