

نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات الشباب

والرياضة بجمهورية مصر العربية

*أ.د. / عبدالحق عبدالباسط

*أ.د. / عمرو محمد إبراهيم

***د. / إسلام أحمد حسن

***د. / عبدالله حسين رضا

أولاً المقدمة :

أصبح النظام العالمي يتميز بحركته السريعة التي تتابع فيها التغيرات بمعدلات فائقة السرعة، والتي تحتاج من الحكومات وإدارة المؤسسات اتخاذ الترتيبات اللازمة لمواجهة مثل هذه التحديات ومن هذه التحديات ما يسمى الميزة التنافسية.

وفي هذا الصدد يشير "تبيل مرسي" (٢٠٠٦م)، إلى أن الإدارة تتطلع في العصر الحالي من خلال هيئاتها العامة والخاصة والأهلية ومنظماتها بجميع أنواعها إلى تطوير وتحديث أساليبها، لكي تواكب التغير والتطور الإداري على مستوى العالم، فقد لحق التغيير كل أبعاد عناصر العمل في متطلبات الأعمال واتجهت الممارسة الإدارية نحو الأخذ بالأساليب التكنولوجية المتقدمة، لكي تستطيع المنافسة والصمود في السوق العالمي المفتوح الذي لا يقبل إلا التفوق والامتياز. (٢٧ : ٩) وتشير "تهى سليمان" (٢٠١٠م)، إلى أن الإدارة تدرك أهمية الجودة بمنظور شامل، وتتبنى مدخل إدارة الجودة الشاملة لتحسين وتطوير جميع نواحي المؤسسات والهيئات المختلفة، ولا ينطبق هذا على الإدارة في المؤسسات الصناعية فحسب، بل يشمل أيضاً الإدارة في المؤسسات الخدمية. (٣١ : ٣٧)

وتذكر "خولة سيف" (٢٠٠٢م)، أن الجودة تشمل أحد العناصر الأساسية لتحقيق هذا التطور الوظيفي اللازم لنجاح المنظمات واستمراريتها في العصر الحديث، وقد حظيت عمليات الجودة في مجالات التعليم والهيئات والمؤسسات باهتمام كبير في معظم دول العالم، مما جعل المفكرين يطلقون على هذا العصر "عصر الجودة" باعتبارها إحدى الركائز الأساسية لنموذج الإدارة الجديد الذي تولد لمسايرة المتغيرات الدولية والمحلية ومحاولة التكيف معها، بحيث يمكن القول إن الجودة الشاملة هي التحدي الحقيقي الذي سيواجه الأمم في العقود القادمة، حيث إن التقدم التكنولوجي والعلمي يفرض علينا العمل بمنطق الجودة الشاملة، ويتوقف نجاح تطبيق الجودة الشاملة أيضاً

*أستاذ إدارة الرياضات المائية قسم الإدارة الرياضية والترويج كلية التربية الرياضية جامعة أسيوط
**أستاذ ورئيس قسم الإدارة الرياضية والترويج ووكيل شئون البيئة بكلية التربية الرياضية ج جنوب الوادي

*** مدرس قسم الإدارة الرياضية والترويج كلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي

**** أخصائي رياضي مديرية الشباب والرياضة بسوهاج

على التهيئة الشاملة لثقافة المؤسسة من جميع جوانبها لتكون متوافقة تماماً مع متطلبات نجاحها. (١٣:٩).

وينكر "علي بن عبود" (٢٠٠٣م)، وتعتبر فلسفة إدارة الجودة الشاملة من الفلسفات الإدارية الحديثة، ففي نهاية عقد الثمانينيات بدأت تتبلور أدوات ومفاهيم فلسفة إدارة الجودة تحت مسمى إدارة الجودة الشاملة، وقد بدأ استخدام مصطلح إدارة الجودة الشاملة "T Q M" في الكتابات العربية مع بداية عقد التسعينيات نتيجة لظهور العديد من المتغيرات الدولية التي جعلت استخدام هذا المصطلح ضرورةً حتميةً وأمرًا لازماً لفت انتباه جميع أنواع المنظمات إلى أهمية تطبيق فلسفة إدارة الجودة الشاملة (١١:١٨).

وتذكر "منى عبدالمنعم" (٢٠٠٥م) ، أن إدارة الجودة الشاملة تعد من الاتجاهات الحديثة في الإدارة، وتقوم فلسفتها على مجموعة من المبادئ التي يمكن للإدارة أن تتبناها من أجل الوصول إلى أفضل أداء ممكن، مما يساعد في حل الكثير من المشكلات والصعوبات المتعلقة بالجودة وتحسين الأداء والقدرة التنافسية للمنظمة. (٦:٢٨)

من خلال عمل الباحث في مجال إدارة والعمل ببعض حمامات السباحة بأندية الصعيد ومن خلال التعاملات الإدارية المستمرة لاحظ الباحث عدم وجود معايير التي يتم في ضوءها تقييم الأداء الإداري والفني والوقوف على المتطلبات والاحتياجات الخاصة بتطوير الرياضة في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة وهي أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تسعى إلى تحقيق والحصول على أعلى مستوى من الجودة، ومن أجل توفير وتقديم أفضل خدمة ممكنة لكافة المستفيدين من خدمات حمامات السباحة وهذا ما دفع الباحث لإجراء تلك الدراسة.

أهمية البحث والحاجة إليه: تكمن أهمية البحث فيما يلي:

- ١- محاولة علمية لإلقاء الضوء على طرق إدارة الجودة الشاملة لتحقيق أفضل المستويات الإدارية.
 - ٢- اهتمام وكالة البحوث العلمية لنوعية هذه الدراسة والتي تهدف إلى تحقيق النفع العام لحمامات السباحة بمديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية عن طريق إدارة الجودة الشاملة.
- أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى وضع نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة التابعة لمديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية وذلك من التعرف على:
- ١- الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية.
 - ٢- عمل نموذج مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية.

تساؤلات البحث:

- ١- ما الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات الشباب والرياضة

بجمهورية مصر العربية ؟

٢- ما النموذج المقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات الشباب والرياضة

بجمهورية مصر العربية ؟

بعض المصطلحات المستخدمة في البحث :

إدارة الجودة الشاملة: هي عملية إدارية **management process** مبنية على مجموعة من الأسس الأساسية التي تركز طاقات وموارد المنظمة على رغبات واحتياجات العملاء وتحقيقها بصورة منتظمة ومستمرة (٩:٢٢).

الدراسات السابقة:

أ . الدراسات العربية:

١- دراسة محمد عبد المنعم محمد (٢٠٠٤م) (٢٦) بعنوان قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم، استهدفت قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واشتملت العينة على (١٧) فرداً من الإدارة وتم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل و(١٤٢٤) من المستفيدين بالمنشآت الرياضية بوزارة التربية والتعليم فقد تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدم الباحث نموذج الفجوة، وكانت أهم النتائج وجود فجوة سلبية بين توقعات المستفيدين لمستوى الخدمة الممتازة وبين إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة.

٢- دراسة أحمد سيد سباعي (٢٠٠٥م) (١) بعنوان تقييم فرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية (دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية)، استهدفت تقييم فرص تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة داخل منظومة التعليم الجامعي المصري، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي واشتملت العينة على رؤساء الأقسام العلمية من ثلاث جامعات حكومية وهي جامعة القاهرة وبلغ عددهم (١٠٣) مفردة، وجامعة الإسكندرية وبلغ عددهم (٧٣) مفردة، وجامعة أسيوط وبلغ عددهم (٤٣) مفردة، وعلى أربع جامعات خاصة وهي جامعة ٦ أكتوبر وبلغ عددهم (٢٢) مفردة، وجامعة أكتوبر للعلوم الحديثة والآداب وبلغ عددهم (٥) مفردة، وجامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا وبلغ عددهم (١٦) مفردة، وجامعة مصر الدولية وبلغ عددهم (٨) مفردة، فقد تم اختيار عينة طبقية عشوائية، واستخدم الباحث الاستقصاء والمقابلات الشخصية في جمع البيانات، وكانت أهم النتائج وجود اتجاهات تدرك وتشير إلى اعتبار الثقافة التنظيمية للجودة (في كل من الجامعات الحكومية والخاصة) غير مهيأة بصورتها الحالية لقبول واستيعاب مدخل الجودة الشاملة.

٣- دراسة عادل محمد عبد المنعم مكي، بهجت عطية راضي (٢٠٠٥م) (١٥) بعنوان متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكليات التربية الرياضية دراسة مقارنة بين جامعتي حلوان وأسيوط، كلية التربية

الرياضية، استهدفت التعرف على مدى توافر متطلبات الجودة في كل من كليتي التربية الرياضية جامعتي حلون وأسيوط، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي، واشتملت العينة أعضاء هيئة التدريس العاملين بالكليتين، وتم اختيارهم بالحصر الشامل وعددهم (٢٠) عضو هيئة تدريس منهم (٧) من أعضاء هيئة التدريس بكلية التربية الرياضية بأسيوط، وعدد (١٣) عضو هيئة تدريس من كلية التربية الرياضية بالهرم، واستخدما الاستبيان والمقابلة الشخصية في جمع البيانات، وكانت أهم النتائج عدم وجود مؤشرات لجودة الخدمات التعليمية، وكذلك عدم وجود معايير لانتقاء وقبول طلاب الكلية وعدم ارتباط الحوافز والمكافآت مع تقييم الأداء وعدم متابعة العاملين الجدد بعناية.

٤-دراسة عمرو محمد إبراهيم (٢٠٠٥م) (٢٠) بعنوان دراسة تقييمية للاتحاد المصري للسباحة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، استهدفت التعرف على جودة الخدمات التي يقدمها الاتحاد المصري للسباحة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، اشتملت العينة على الإدارة العليا وبلغ عددهم (١٥) واللاعبين وبلغ عددهم (١٢٥) والحكام وبلغ عددهم (٢٠) والمدربين وبلغ عددهم (٢٥) والإداريين وبلغ عددهم (٢٠)، واستخدم الباحث الاستبيان وكانت أهم النتائج أن جودة الخدمات المقدمة من الاتحاد غير كافية للاعبين والمدربين والحكام والإداريين.

٥-دراسة محمد عثمان علي (٢٠٠٥م) (٢٧) بعنوان نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة لرعاية الطلاب بالمدن الجامعية، استهدفت التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة برعاية الطلاب بالمدن الجامعية، وذلك كمحاولة للوصول لنموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة، واستخدم الباحث المنهج الوصفي، واشتملت العينة على العاملين وعددهم (٦٥) فرداً، والطلاب وعددهم (١٨٠٠) فرد، فقد تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية، واستخدم الباحث الاستبيان والمقابلات الشخصية في جمع البيانات، وكانت أهم النتائج لا تتوافر فلسفة التركيز على العميل وكذلك لا يتوافر نظام لتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة.

٦-دراسة منى عبد المنعم عبد المعبود (٢٠٠٥م) (٢٨) بعنوان نحو نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة بالاتحاد المصري لتنس الطاولة، استهدفت بناء نموذج مقترح للجودة الشاملة بالاتحاد المصري لتنس الطاولة، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي واشتملت العينة على (١١٧) مفردة من الإدارة العليا للاتحاد والفروع التابعة له، (٢٧) مفردة من العاملين بالاتحاد، (١١٤٧) من المستفيدين (العلاء) من خدمات الاتحاد (اللاعبين، الحكام، المدربين، الإداريين)، واستخدمت الباحثة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وكانت أهم النتائج أنه يوجد لدى الإدارة العليا إدراك لمفهوم إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في الاتحاد، افتقار الاتحاد لتطبيق الجودة الشاملة من وجهة نظر الإدارة العليا والعلاء الداخليين والعلاء الخارجيين، التوصل إلى نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لتنس الطاولة.

٧-دراسة Brady,micheel k & cronin j. joseph (٢٠١١)(٣٥) بعنوان "بعض الأفكار الجديدة حول تصور جودة الخدمة المتصورة: نهج هرمي" من خلال البحث النوعي والتجريبي، وجد المؤلفون أن بناء جودة الخدمة يتوافق مع هيكل نموذج عامل الترتيب الثالث الذي يربط تصورات جودة الخدمة بأبعاد متميزة وقابلة للتنفيذ: النتيجة والتفاعل والجودة البيئية. في المقابل، لكل منها ثلاثة أبعاد فرعية تحدد أساس تصورات جودة الخدمة. يقترح المؤلفون كذلك أنه لكل من هذه الأبعاد الفرعية للمساهمة في تحسين تصورات جودة الخدمة، يجب أن يُنظر إلى الجودة التي يتلقاها المستهلكون على أنها موثوقة ومتجاوبة ومتعاطفة. يختبر المؤلفون ويدعمون هذا التصور عبر أربع صناعات خدمية. إنهم يأخذون في الاعتبار الآثار البحثية والإدارية للدراسة وحدودها.

٨-دراسة Secan Mark Edward (٢٠١٤)(٣٨) بعنوان "إعادة ابتكار القطاع العام: إدارة الجودة الشاملة وإدارة التغيير" تقدم هذه المقالة مراجعة لإدارة الجودة الشاملة (TQM) وإدارة التغيير في القطاع العام. ويسلط الضوء على الدور الخاص لإدارة الجودة الشاملة في القطاع العام، ومفهوم الجودة في خدمات القطاع العام، والابتكار في القطاع العام والدور الذي يمكن أن تلعبه الحكومة الإلكترونية. علاوة على ذلك، فإنه يؤكد على بعض أفضل الممارسات التي تم تطبيقها في اليونان وتتكون من ممارسات مبتكرة ومثيرة للاهتمام. ويختتم بدمج جميع المفاهيم التي تمت مناقشتها مع العوامل التي تشكل التغيير.

٩-دراسة أمير عماد الدين سعيد "أثر تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين بالتطبيق على نادي بنها الرياضي" (٢٠٢٢) (٢)، أداء العاملين بالتطبيق على نادي بنها الرياضي، ومن خلال مراجعة الدراسات السابقة المتعلقة في هذا الصدد، فقد تم تصميم نموذج مقترح لفروض الدراسة يوضح العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة، وذلك بالاعتماد على منهجية نموذجية وأسلوب تحليل المسار لتوضيح قوة العلاقة الخطية بين متغيرات الدراسة باستخدام برنامج ((SPSS))، ومن أجل جمع البيانات الأولية، تم تصميم قائمة استقصاء تتضمن خمسة مقاييس تتمثل في مقياس الالتزام والقيادة وإدارة الموارد البشرية والعملية والخدمات وقد أجريت الاختبارات اللازمة لتقييم صلاحية نماذج قياس متغيرات الدراسة، وقد تم توجيه الاستقصاء للعاملين بالنادي، والذي بلغ (١٠٠ مفردة) وكانت نسبة الاستجابة ٧٥% من خلال حصر شامل للمجتمع، وقد توصلت الدراسة إلى: أولاً: وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لتطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة، ثبت صحة الفرض الفرعي الأول، "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لالتزام الإدارة العليا والعاملين على أداء العاملين بالنادي محل الدراسة"، ثبت صحة الفرض الفرعي الثاني: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للقيادة الملهمه على أداء العاملين بالنادي محل الدراسة"، ثبت صحة الفرض الفرعي الثالث: "يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للتركيز على العملية على أداء العاملين بالنادي محل الدراسة".

١٠-دراسة سونيا السيد محمد بعنوان "أثر معايير إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الشبابية": دراسة ميدانية على مديرية الشباب والرياضة بالدقهلية" (٢٠٢٢)(١٢)، المنهج والأدوات والعينة: تعتمد الدراسة الراهنة على المسح الاجتماعي بطريقة العينة كأداة أساسية لجمع البيانات من العاملين بمديرية الشباب والرياضة بالدقهلية الذين يتم تطبيق البحث عليهم. أدوات الدراسة: المقابلة، مجتمع الدراسة والبحث قامت الباحثة بتصميم مقياس استبان الكرتوني وتوزيعه من خلال الرابط الإلكتروني على عدد (٣٢٠) من العاملين بمديرية الشباب والرياضة وإدارات الشباب التابعة لها، وقام بالإجابة على المقياس عدد (١٢٤) مستوفاة لجميع متغيرات ومحاور الدراسة، وبذلك يكون عدد العاملين الذين لم يتم الحصول على استجاباتهم (١٩٦) مقياس، وكانت أهم نتائج الدراسة، إن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة يجب أن يتم على أساس قياس وتحليل النتائج والبدء في التحسين المستمر، إن تطبيق معايير التخطيط الاستراتيجي وأجديات وعناصر التخطيط الاستراتيجي للجودة يعتبر من أهم أساسيات تحقيق معايير الجودة الشاملة. "إن معيار الأيزو يعتبر من أهم الأدوات المستخدمة في تطبيق معايير الجودة الشاملة." إن عدم تطبيق مفهوم بطاقة الأداء المتوازن يعيق تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة. "إن تطبيق معايير الجودة الشاملة له أثر إيجابي على الإصلاح المؤسسي في مديرية الشباب والرياضة." إن تطبيق معايير الجودة الشاملة يعتبر أحد المعايير الأساسية للاعتماد المؤسسي. "إن تحديد مهارات وخبرات ومؤهلات المسؤولين عن تطبيق معايير الجودة في المؤسسات الشبابية أمر هام لتحقيق معايير الجودة الشاملة."

١١-حسام عطوة الجوهري: "التميز اللوجستي كمدخل لتحقيق فاعلية الجودة الشاملة دراسة ميدانية على المنشآت الرياضية بالقاهرة الكبرى" (٢٠٢٢) (٨) هدفت الدراسة بالأساس إلى تقديم نموذج مقترح لتأثير التميز اللوجستي في تحقيق فاعلية تطبيق الجودة الشاملة بالمنشآت الرياضية، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة، وذلك بتصميم قائمة استبيان تغطي الجوانب المتعلقة بمتغيرات الدراسة، وتوزيعها على عينة عشوائية بسيطة من العاملين بالمنشآت الرياضية، ومن ثم إجراء الاختبارات الإحصائية، وتوصلت الدراسة إلى بعض النتائج، وهي وتوصلت الدراسة إلى بعض التوصيات من أهمها: ضرورة إعادة صياغة رؤية ذات توجه ريادي وتوجهات مستقبلية للمنشآت الرياضية تعتمد على تحقيق التميز اللوجستي ومتطلباته وفق أساليب ومنهجية علمية لتحقيق ما تسعى للوصول إليه مستقبلاً لتحقيق فاعلية إدارة الجودة الشاملة ، ضرورة وضع استراتيجيات متنوعة ومتكاملة الجهود في جميع مجالات العمل الرياضي ذات أهداف استراتيجية تتوافق مع الرؤية المستقبلية للوزارة والمنبثقة من توجه الدولة، لتحقيق أعلى معايير الجودة الشاملة في جميع المنشآت الرياضية، ضرورة استخدام أساليب كمية ونوعية والأرقام والإحصاءات لوضع صورة واضحة لمستويات الجودة الشاملة المطلوب تحقيقها؛ على أن تتضمن مؤشرات ومعدلات لتكون بمثابة تغذية مرتدة عن مدي التقدم في تحقيق فاعلية الجودة الشاملة، ضرورة تدعيم ونشر قيم

التميز اللوجستي بين جميع العاملين بالمنشآت الرياضية لتكون ثقافة رياضية موجهة استراتيجياً دعماً للجودة الشاملة.

١٢-دراسة عماد الدين رؤوف عبدالرحيم بعنوان "تقويم قيادات التربية الرياضية بالمعاهد الأزهرية في ضوء معايير الجودة الشاملة بمحافظة البحيرة" (٢٠٢٢)(١٩) استخدام الباحث المنهج الوصفي (بالطريقة المسحية) اشتمل مجتمع البحث على جميع قيادات التربية الرياضية بالمعاهد الأزهرية، وهم (رؤساء اقسام التربية الرياضية - موجهين التربية الرياضية - المديرين من التربية الرياضية - المدرسين الأوائل) بمحافظة البحيرة للعام الدراسي ٢٠٢٠/٢٠٢١م، تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من حجم المجتمع الكلي وعددهم (٧٠٠) فرد، وتم اختيار عدد (٥٧٤) لإجراء الدراسة الاساسية وعدد (٩٠) من خارج العينة ومن داخل المجتمع الأصلي التجربة، استخدم الباحث أدوات ووسائل جمع البيانات (استمارات الاستبيان) (المقابلة الشخصية)، وقام الباحث بتحديد محاور الاستبيان قيد البحث الخاص بكل عينة حيث راع الباحث عند بناء وتصميم الاستبيان مبادئ وأسس البحث العلمي حتى يتم التوصل إلى الشكل النهائي للاستبيان بما يحقق أهداف، سهولة العبارات ووضوحها، التأكد من توافر الصلاحية العلمية (الصدق والثبات في استمارة الاستبيان قيد الرسالة).

إجراءات البحث :

أولاً: منهج البحث: استخدم الباحثون باستخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، نظرًا لمناسبته لطبيعة البحث وأهدافه وتساؤلاته.

ثانياً: مجتمع البحث: يشمل المجتمع الأصلي للبحث العاملين بمديريات الشباب والرياضة والمستفيدين من خدمات حمامات السباحة والأجهزة الفنية بمنطقة الصعيد للسباحة (بني سويف - المنيا - أسيوط - سوهاج - قنا - الأقصر - أسوان - الغردقة) وقد قام الباحث بالاستعانة بالأجهزة الفنية المسجلة بمنطقة الصعيد للسباحة أثناء بطولات السباحة التابعة للمنطقة وأولياء الأمور المستفيدين من خدمات حمامات السباحة.

ثالثاً: عينة البحث: سوف يقوم الباحثون باختبار عينة عشوائية من العاملين بمديريات الشباب والرياضة والمستفيدين من خدمات حمامات السباحة والأجهزة الفنية بمنطقة الصعيد للسباحة (بني سويف - المنيا - أسيوط - سوهاج - قنا - الأقصر - أسوان - الغردقة) وجدول رقم (١) يوضح ذلك:

جدول رقم (١) توصيف مجتمع وعينة البحث

م	لهيئة	مجتمع بحث	لعينة الأساسية	لعينة الاستطلاعية
١	الأجهزة الفنية	٢٣١	١٢٩	١١
٢	لمستفيدين	٤٠٣	١٩٥	٩
٣	الإداريين	١٠٩	٧٦	١٠
	الأجمالي	٧٤٣	٤٠٠	٣٠
	النسبة لمئوية	%١٠٠	%٥٨	

أدوات جمع البيانات : استعان الباحثون في جمع بيانات بالاستبيان

قام الباحثون بتصميم استمارة استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية

خطوات إجراء البحث: فيما يلي الخطوات التي اتبعها الباحثون في إعداد وتصميم الاستبيانات وتقنيها حتى وصل إلى مرحلة الصلاحية للتطبيق استمارة استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية:

- تحديد هدف استمارة الاستبيان: هدفت هذه الاستمارة إلى تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة

الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية

لتحديد محاور استمارة استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات

الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية اتبع الباحث الخطوات التالية:

- عمل دراسة تحليلية للمراجع العلمية والدراسات السابقة المرتبطة بالاستمارة قيد البحث.

- من خلال الدراسة التحليلية توصل الباحثون لمجموعة من المحاور حيث قام بوضعها في استمارة

استطلاع رأى للسادة الخبراء بهدف إبداء الرأي في مدى مناسبتها لموضوع البحث ، وتم عرضها على

مجموعة من الخبراء في مجالات الإدارة الرياضية وإدارة الرياضات المائية وعددهم (١٠) خبراء

(مرفق ١) وقد اشترط الباحث في اختيار الخبراء أن تتوافر فيهم الشروط التالية:

وفي ضوء آرائهم تم اختيار المحاور التي حصلت على وزن نسبي ٧٠% فأكثر من مجموع آراء

الخبراء (مرفق ١) ، وجدول (٢) يوضح ذلك.

جدول (٢) التكرار والنسبة المئوية في المحاور المقترحة لاستبيان الواقع الفعلي لتطبيق

إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية (ن=١٠)

م	المحاور	التكرار	النسبة المئوية
١	الإدارة العليا	١٠	١٠٠%
٢	الإدارة التنفيذية	٦	٦٠%
٣	التركيز على المستفيدين	١٠	١٠٠%
٤	نظام المعلومات	١٠	١٠٠%
٥	مستوى الخدمات الإدارية	٥	٥٠%
٦	التعليم والتدريب	٩	٩٠%
٧	مشاركة الإداريين	٩	٩٠%

يتضح من جدول (٢) أن الوزن النسبي لآراء السادة الخبراء في محاور الواقع الفعلي لتطبيق

إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية ، تراوحت ما بين (٥٠%:١٠٠%)،

وقد ارتضى الباحث بالمحاور التي حصلت على نسبة مئوية ٧٠% فأكثر وبذلك تم حذف عدد (٢) محور لتصبح عدد محاور الاستمارة خمس محاور.

- إعداد عبارات استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية: بعد تحديد محاور استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية قام الباحث بوضع عدد من العبارات لكل محور من المحاور التي توصل لها الباحث من خلال آراء السادة الخبراء، وبلغ عدد عبارات استمارة الاستبيان (٣) موزعة على المحاور، وقد راع الباحث عند صياغة عبارات استمارة الاستبيان أن تكون العبارات سهلة وبسيطة ومفهومة (مرفق ٣)، حيث استخدم الباحث ميزان تقدير ثلاثي (موافق=٣، موافق إلى حد ما =٢، غير موافق=١)، وجدول (٣) يوضح ذلك.

جدول (٣) التكرار والنسبة المئوية لآراء السادة الخبراء لعبارات استبيان الواقع

الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية (ن=١٠)

م	العبارات	المقدرة	التكرار	النسبة المئوية
المحور الأول: الإدارة العليا				
١	تهتم إدارة حمام السباحة بتلقي شكاوى ومقترحات العملاء المستفيدين من خدمات العاملين.	٩	٩	٩٠%
٢	تقوم إدارة حمام السباحة بتعديل بعض استراتيجيات العمل بحمام السباحة لتسهيل الخدمات المقدمة.	١٠	١٠	١٠٠%
٣	تحدد إدارة حمام السباحة موعداً يتم الإعلان عنه مسبقاً لسماع مقترحات المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	١٠	١٠	١٠٠%
٤	تهتم إدارة حمام السباحة بتوفير بيئة عمل تؤدي إلى الجودة والأداء العالي للكافة المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	٨	٨	٨٠%
٥	إدارة حمام السباحة قادرة على اتخاذ القرارات العادلة فيما يتعلق بالرواتب والمكافآت بعد العرض على مجلس إدارة المؤسسة الرياضية	٩	٩	٩٠%
٦	تقوم إدارة حمام السباحة بوضع طرق وخطط عمل لتنفيذ متطلباتكم في أسرع وقت ممكن.	٩	٩	٩٠%
٧	توجد إدارة لتلقي شكاوي المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	١٠	١٠	١٠٠%
٨	العلاقات بين المستفيدين والعاملين بحمام السباحة واضحة ومحددة و معروفة للجميع	١٠	١٠	١٠٠%
٩	يتم تركيز السلطة في أيدي المدير الإداري لحمام السباحة .	١٠	١٠	١٠٠%
١٠	تشارك إدارة حمام السباحة رغبات المستفيدين من متطلبات للخدمات داخل الحمام	٨	٨	٨٠%
١١	تقوم إدارة حمام السباحة بتنفيذ الخطط كما هي دون المراعاة لأي طوارئ	٦	٦	٦٠%

المحور الثاني: التركيز على المستفيدين:

١٢	١٠	١٠٠%	يتم الاستفادة من المقترحات التي يقدمها المستفيدين من خدمات حمام السباحة بعد دراستها.
١٣	١٠	١٠٠%	ارتفاع تكاليف تطبيق بعض مقترحات المستفيدين مما يؤدي إلى عدم تنفيذها .
١٤	١٠	١٠٠%	يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات المستفيدين بشأن تطوير منظومة العمل داخل حمام السباحة .
١٥	١٠	١٠٠%	توجد رؤية إعلامية واضحة لدى إدارة حمام السباحة لتحسين الصورة وإبراز الانجازات أمام المستفيدين من خدمات حمام السباحة.
١٦	٩	٩٠%	تم إجراء تحسين وتطوير في الأنشطة والبرامج المقدمة للمستفيدين خلال الفترة السابقة ووضع المقترحات المستقبلية .
١٧	٨	٨٠%	توجد معايير موضوعية لتقييم الأجهزة الإدارية والفنية داخل حمام السباحة.
١٨	٦	٦٠%	يتم تحديد المعايير وفقا لرؤية مدير حمام السباحة
١٩	١٠	١٠٠%	توجد سياسة واضحة للمكافآت الاستثنائية لرفع كفاءة المهام والانجاز .
٢٠	١٠	١٠٠%	يتم توفير الخدمات اللازمة لممارسة رياضة السباحة والأجهزة الفنية بصفة مستمرة.
م	المقدرة التكرار	النسبة المئوية	العبارات
٢١	١٠	١٠٠%	توجد طرق تنفيذية للتأكد من عملية التطوير وحل المشكلات التي تواجه إدارة حمام السباحة.
٢٢	١٠	١٠٠%	يتم استخدام الأساليب العلمية في وضع الحلول للمشكلات من أجل تحقيق مستوى جيد من الخدمات الإدارية والفنية داخل حمام السباحة

المحور الثالث: نظام المعلومات:

٢٣	١٠	١٠٠%	تهتم إدارة حمام السباحة بالبحث عن المعلومات المتعلقة بكيفية أداء عملهم وواجباتهم داخل العمل.
٢٤	٨	٨٠%	تتوفر المعلومات الكافية عن مواعيد العمل داخل حمام السباحة .
٢٥	١٠	١٠٠%	يتم استخدام الكارنيهات الإلكترونية في دخول المستفيدين من خدمات حمام السباحة
٢٦	٨	٨٠%	توجد معلومات عن مدى تحقيق الأهداف بحمام السباحة .
٢٧	٨	٨٠%	توجد معلومات عن مدى تكامل سياسات مجلس إدارة المؤسسة الرياضية.
٢٨	٩	٩٠%	يوجد هيكل تنظيمي يوضح وظائف العاملين وأهداف واختصاصات ومسئوليات وواجبات العاملين.
٢٩	١٠	١٠٠%	يوجد نظام معلومات متكامل عن العاملين بحمام السباحة ومواصفاتهم واختصاصاتهم

		ومؤهلاتهم وخبراتهم في مجال الرياضات المائية.
٣٠	١٠	يتم تحديث أجهزة الكمبيوتر في الاتحاد لضعف إمكانياتها.
٣١	١٠	يتم الإعلان عن فترات العمل بحمام السباحة على صفحة النادي بمواقع التواصل الاجتماعي.
٣٢	٩	يتم الرد على استفسارات المستفيدين والمتابعين على صفحة النادي بمواقع التواصل

المحور الرابع: التعليم والتدريب:

٣٣	١٠	توجد مخصصات مالية محددة للإتفاق على تدريب المدربين والاداريين والأجهزة الفنية بحمام السباحة .
٣٤	١٠	تستعين إدارة حمام السباحة بخبراء في مجال التدريب والتعليم .
٣٥	١٠	يتم تقييم نتائج التدريب للإداريين بصفة مستمرة.
٣٦	١٠	يتم إعداد "تأهيل" الادريين الجدد قبل تولي وظائفهم.
٣٧	١٠	يعتبر الإعداد والتدريب والصقل للإداريين داخل حمام السباحة .
٣٨	١٠	توجد متابعة للعملية التدريبية.
٣٩	١٠	توجد برامج تدريبية خاصة بالجودة الشاملة.
٤٠	١٠	توجد دورات بوزارة الشباب والرياضية للاستفادة من الخبرات الحديثة للإداريين .
٤١	١٠	تشارك وزارة الشباب والرياضة في تطوير العمل الإداري بحمامات السباحة .

المحور الخامس: مشاركة الإداريين:

٤٢	٩	يلتزم جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين بحمام السباحة بتحقيق اعلى درجات الجودة.
٤٣	٩	المستفيدين الداخليين والخارجيون هم أهم مصدر لتنفيذ الإدارة بالجودة الشاملة.
٤٤	١٠	توجد لجنة متخصصة للاتصال الإعلامي ومحاولة نشر خدمات وانشطة حمام السباحة.
٤٥	٨	يتم مناقشة المشاكل مع العاملين بحمام السباحة.
٤٦	١٠	تتوزع المسؤوليات في حمام السباحة بين العاملين توزيعا مناسبة لطبيعة الاختصاص الوظيفي.
م	العبارات	المقدرة التكرار النسبية
٤٧	١٠	يوضح مجلس إدارة النادي للعاملين بحمام السباحة نتائج تقييم الأداء وشرح أسبابها لهم.
٤٨	١٠	يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات وآراء المستفيدين والعاملين بشأن تطوير العمل وحل مشكلاته.
٤٩	١٠	يمثل العاملون بحمام السباحة العنصر الأساسي في تنظيم الفاعليات الرياضية.

يتضح من جدول (٣) أن النسبة المئوية لآراء السادة الخبراء لعبارات استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية تراوحت ما بين (٦٠% : ١٠٠%)، وقد ارتضى الباحث بالعبارات التي حصلت على وزن نسبي ٧٠ % فأكثر، وبذلك تم حذف العبارة (١١) للمحور الأول ، والعبارة (١٨) للمحور الثاني، وبذلك يصبح عدد عبارات الاستبيان (٤٧) عبارة.

جدول (٤) بيان بعدد عبارات استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة

بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية قبل وبعد العرض على الخبراء

م	اسم المحور	عدد العبارات قبل العرض على الخبراء	عدد العبارات المحذوفة	عدد العبارات المضافة	عدد العبار بعد العرض على الخبراء
١	الإدارة العليا	١١	١	-	١٠
٢	التركيز على المستفيدين	١١	١	-	١٠
٣	نظام المعلومات	١٠	-	-	١٠
٤	التعليم والتدريب	٩	-	-	٩
٥	مشاركة الإداريين	٨	-	-	٨
	الإجمالي	٤٩	٢	-	٤٧

المعاملات العلمية لاستمارة الاستبيان:

- الصدق:

أولاً: صدق المحتوى: لإيجاد صدق استمارة الاستبيان استخدم الباحث صدق المحتوى حيث تم تطبيق استمارة الاستبيان على مجموعة من السادة الخبراء قوامها (١٠) خبراء بهدف إبداء الرأي في أن استمارة الاستبيان تقيس ما وضعت من أجله، وذلك في الفترة من ٢٠٢٢/ ٢/٢٢ إلى ٢٠٢٢/ ٣/٢٣م وجدول (٥) يوضح ذلك.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي: للتحقق من صدق استمارة استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي من خلال (٣٥) عينة استطلاعية وبخلاف العينة الأساسية للدراسة وذلك في الفترة من ٢٠٢٢/ ٤/٣ إلى ٢٠٢٢/ ٤/١٥م .

- الثبات: لحساب الثبات لاستمارة استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية، استخدم الباحث طريقة الثبات لمعامل ألفا كرونباخ للعينة السابق استخدامها في حساب صدق الاتساق الداخلي، وجدول (٥) يوضح ذلك.

جدول (٥) صدق الاتساق الداخلي بين العبارات ومجموع محاور لاستمارة استبيان الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية ومعامل الثبات ألفا كرونباخ (ن=٣٥)

م	العبارات	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	قيمة "ر"	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: الإدارة العليا					
١	تهتم إدارة حمام السباحة بتلقي شكاوى ومقترحات العملاء المستفيدين من خدمات العاملين .	٢.٧٧	٠.٦٠	٠.٨٨	٠.٧٩
٢	تقوم إدارة حمام السباحة بتعديل بعض استراتيجيات العمل بحمام السباحة لتسهيل الخدمات المقدمة.	١.٧٤	٠.٩٢	٠.٩٦	٠.٧٧
٣	تحدد إدارة حمام السباحة موعدا يتم الإعلان عنه مسبقا لسماع مقترحات المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	١.٧٧	٠.٩١	٠.٩٥	٠.٧٧
٤	تهتم إدارة حمام السباحة بتوفير بيئة عمل تؤدي إلى الجودة والأداء العالي للكافة المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	١.٤٩	٠.٧٨	٠.٩٢	٠.٧٧
٥	إدارة حمام السباحة قادرة على اتخاذ القرارات العادلة فيما يتعلق بالرواتب والمكافآت بعد العرض على مجلس إدارة المؤسسة الرياضية	١.٤٦	٠.٧٨	٠.٨٩	٠.٧٧
٦	تقوم إدارة حمام السباحة بوضع طرق وخطط عمل لتنفيذ متطلباتكم في أسرع وقت ممكن.	١.١٧	٠.٤٥	٠.٨٥	٠.٧٩
٧	توجد إدارة لتلقي شكاوي المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	٢.٢٦	٠.٦٦	٠.٩٢	٠.٧٨
٨	العلاقات بين المستفيدين والعاملين بحمام السباحة واضحة ومحددة ومعروفة للجميع .	٢.٢٦	٠.٦١	٠.٩٢	٠.٧٨
٩	يتم تركيز السلطة في أيدي المدير الإداري لحمام السباحة .	٢.٢٦	٠.٧٠	٠.٩٠	٠.٧٨
١٠	تشارك إدارة حمام السباحة رغبات المستفيدين من متطلبات للخدمات داخل حمام السباحة	٢.٢٠	٠.٧٢	٠.٩١	٠.٧٨
م	العبارات	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	قيمة "ر"	معامل ألفا كرونباخ

المحور الثاني: التركيز على المستفيدين:

٠.٧٦	٠.٩١	٠.٦٦	٢.١٧	يتم الاستفادة من المقترحات التي يقدمها المستفيدين من خدمات حمام السباحة بعد دراستها .	١١
٠.٧٧	٠.٨٠	٠.٥١	٢.٨٣	ارتفاع تكاليف تطبيق بعض مقترحات المستفيدين مما يؤدي إلى عدم تنفيذها .	١٢
٠.٧٧	٠.٨٨	٠.٦١	٢.٧٤	يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات المستفيدين بشأن تطوير منظومة العمل داخل حمام السباحة .	١٣
٠.٧٦	٠.٧٤	٠.٩٣	١.٨٠	توجد رؤية إعلامية واضحة لدى إدارة حمام السباحة لتحسين الصورة وإبراز الانجازات أمام المستفيدين من خدمات حمام السباحة.	١٤
٠.٧٦	٠.٩٢	٠.٧٠	٢.٥١	تم إجراء تحسين وتطوير في الأنشطة والبرامج المقدمة للمستفيدين خلال الفترة السابقة ووضع المقترحات المستقبلية .	١٥
٠.٧٦	٠.٨٨	٠.٦٧	٢.٧١	توجد معايير موضوعية لتقييم الأجهزة الإدارية والفنية داخل حمام السباحة.	١٦
٠.٧٧	٠.٨٨	٠.٦١	٢.٧٤	توجد سياسة واضحة للمكافآت الاستثنائية لرفع كفاءة المهام والانجاز .	١٧
٠.٧٧	٠.٨٧	٠.٦٠	٢.٢٣	يتم توفير الخدمات اللازمة لممارسة رياضة السباحة والأجهزة الفنية بصفة مستمرة.	١٨
٠.٧٦	٠.٨٨	٠.٨١	٢.٤٣	توجد طرق تنفيذية للتأكد من عملية التطوير وحل المشكلات التي تواجه إدارة حمام السباحة .	١٩
٠.٧٦	٠.٩٢	٠.٦٥	٢.٢٣	يتم استخدام الأساليب العلمية في وضع الحلول للمشكلات من أجل تحقيق مستوى جيد من الخدمات الإدارية والفنية داخل حمام السباحة .	٢٠

المحور الثالث: نظام المعلومات:

٠.٧٦	٠.٩٦	٠.٧٨	٢.٥١	تهتم إدارة حمام السباحة بالبحث عن المعلومات المتعلقة بكيفية أداء عملهم وواجباتهم داخل العمل.	٢١
٠.٧٧	٠.٩٠	٠.٥٦	٢.٧٤	تتوفر المعلومات الكافية عن مواعيد العمل داخل حمام السباحة .	٢٢
٠.٧٨	٠.٧٤	٠.٥٧	٢.١٧	يتم استخدام الكارنيهات الإلكترونية في دخول المستفيدين من خدمات حمام السباحة	٢٣
٠.٧٧	٠.٨٥	٠.٧٩	٢.٠٣	توجد معلومات عن مدى تحقيق الأهداف بحمام السباحة .	٢٤
٠.٧٦	٠.٩٣	٠.٧٧	٢.٦٠	توجد معلومات عن مدى تكامل سياسات مجلس إدارة المؤسسة الرياضية.	٢٥

م	العبارات	الحسابي المتوسط	المعياري الانحراف	قيمة "ر"	كرونباخ	معامل ألفا
٢٦	يوجد هيكل تنظيمي يوضح وظائف العاملين وأهداف واختصاصات ومسئوليات وواجبات العاملين.	٢.٢٦	٠.٨٩	٠.٨٩	٠.٧٦	
٢٧	يوجد نظام معلومات متكامل عن العاملين بحمام السباحة ومواصفاتهم واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم في مجال الرياضات المائية.	٢.٦٣	٠.٦٥	٠.٩٥	٠.٧٧	
٢٨	يتم تحديث أجهزة الكمبيوتر في الاتحاد لضعف إمكاناتها.	٢.٥١	٠.٧٠	٠.٩٣	٠.٧٧	
٢٩	يتم الإعلان عن فترات العمل بحمام السباحة على صفحة النادي بمواقع التواصل الاجتماعي.	٢.٦٩	٠.٦٨	٠.٩٢	٠.٧٧	
٣٠	يتم الرد على استفسارات المستفيدين والمتابعين على صفحة النادي.	٢.٧٧	٠.٥٥	٠.٨٨	٠.٧٧	

المحور الرابع: التعليم والتدريب:

٣١	توجد مخصصات مالية محددة للإنفاق على تدريب المدربين والإداريين والأجهزة الفنية بحمام السباحة .	٢.٠٣	٠.٤٥	٠.٨١	٠.٧٨	
٣٢	تستعين إدارة حمام السباحة بخبراء في مجال التدريب والتعليم .	١.٧١	٠.٧١	٠.٩٠	٠.٧٦	
٣٣	يتم تقييم نتائج التدريب للإداريين بصفة مستمرة.	١.٧٤	٠.٨٥	٠.٨٩	٠.٧٥	
٣٤	يتم إعداد " تأهيل" الإداريين الجدد قبل تولي وظائفهم.	١.٧٧	٠.٦٥	٠.٨٨	٠.٧٦	
٣٥	يعتبر الإعداد والتدريب والصقل للإداريين داخل حمام السباحة .	٢.٨٣	٠.٥١	٠.٧٣	٠.٧٨	
٣٦	توجد متابعة للعملية التدريبية.	٢.٠٦	٠.٥٤	٠.٨٨	٠.٧٧	
٣٧	توجد برامج تدريبية خاصة بالجودة الشاملة.	١.٤٦	٠.٦١	٠.٨٤	٠.٧٧	
٣٨	توجد دورات بوزارة الشباب والرياضة للاستفادة من الخبرات الحديثة للإداريين .	٢.١٤	٠.٦٠	٠.٩٢	٠.٧٦	
٣٩	تشارك وزارة الشباب والرياضة في تطوير العمل الإداري بحمامات السباحة	٢.١١	٠.٧٢	٠.٩٠	٠.٧٦	

المحور الخامس: مشاركة الإداريين:

٤٠	يلتزم جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين بحمام السباحة بتحقيق أعلى درجات الجودة.	٢.٤٩	٠.٦٦	٠.٩٢	٠.٧٧	
٤١	المستفيدين الداخليين والخارجيون هم أهم مصدر لتنفيذ الإدارة بالجودة الشاملة.	١.٨٠	٠.٨٣	٠.٧٩	٠.٧٧	
٤٢	توجد لجنة متخصصة للاتصال الإعلامي ومحاولة نشر خدمات وانشطة حمام السباحة.	٢.٤٠	٠.٦٠	٠.٨٥	٠.٧٨	

٠.٧٨	٠.٨٧	٠.٦٣	٢.٢٠	يتم مناقشة المشاكل مع العاملين بحمام السباحة.	٤٣
٠.٧٧	٠.٩١	٠.٦٨	٢.٦٦	تتوزع المسؤوليات في حمام السباحة بين العاملين توزيعاً مناسباً لطبيعة الاختصاص الوظيفي.	٤٤
٠.٧٦	٠.٩١	٠.٨٥	٢.٤٠	يوضح مجلس إدارة النادي للعاملين بحمام السباحة نتائج تقييم الأداء وشرح أسبابها لهم.	٤٥
٠.٧٧	٠.٨٩	٠.٦٨	٢.٦٩	يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات وأراء المستفيدين والعاملين بشأن تطوير العمل وحل مشكلاته.	٤٦
٠.٧٧	٠.٨٩	٠.٦٨	٢.٦٩	يمثل العاملون بحمام السباحة العنصر الأساسي في تنظيم الفاعليات الرياضية.	٤٧

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٦٣٢

يتضح من جدول (٥) أن معاملات الارتباط عبارات استمارة الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية ومحاورها قد تراوحت ما بين (٠.٧٣ : ٠.٩٦) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي للمحور، كما تراوحت معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) ما بين (٠.٧٥ : ٠.٧٩) مما يشير إلى أن المحور يتمتع بثبات عالي.

جدول (٦) صدق الاتساق الداخلي بين المحاور ومجموعها لاستمارة الواقع الفعلي

لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية ومعامل الثبات

ألفا كرونباخ (ن=٣٥)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ر"	معامل ألفا كرونباخ
١	الإدارة العليا	١٩.٦٠	٥.٨٩	٠.٩٠	٠.٨٠
٢	التركيز على المستفيدين	٢٤.٤٠	٥.٨٤	٠.٩٨	٠.٧٩
٣	نظام المعلومات	٢٤.٩١	٦.٢٢	٠.٩٥	٠.٧٩
٤	التعليم والتدريب	١٧.٨٦	٤.٨٣	٠.٩٦	٠.٨٠
٥	مشاركة الإداريين	١٩.٣١	٤.٩٢	٠.٩٨	٠.٨٠

قيمة "ر" الجدولية عند مستوى ٠.٠٥ = ٠.٦٣٢

يتضح من جدول (٦) أن معاملات الارتباط بين المحاور ومجموعها تراوحت ما بين (٠.٩٠ : ٠.٩٨)

وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق

الداخلي للاستمارة، كما تراوحت معاملات الثبات (ألفا كرونباخ) ما بين (٠.٧٩ : ٠.٨٠) مما يشير إلى أن الاستمارة يتمتع بثبات عالي.

- تطبيق الاستبيان الأول في النهائية:

بعد إجراء المعاملات العلمية للاستبيان الأول ، والتحقق من صدق العبارات وثباتها ، واستقر الاستبيان في صورته النهائية والمشمتمل على (٧٥ عبارة) .

وبذلك تم تطبيق الاستبيان الأول في صورته النهائية على أفراد عينة الدراسة من حيث بلغت عينة الاستبيان ، وذلك خلال الفترة من ٢ / ٥ / ٢٠٢٢م إلى ٢٨ / ٥ / ٢٠٢٢م وفقا لميزان التقدير الثلاثي (موافق - إلى حد ما - غير موافق) ، وقد تم تصحيح عبارات الاستبيان بحيث أعطيت الإجابة (موافق) خمس درجات والإجابة (إلى حد ما) ثلاث درجات والإجابة (غير موافق) درجة واحد وتم تجميع البيانات وتنظيمها وجدولتها ومعالجتها إحصائيا .
عرض ومناقشة النتائج وتفسيرها.

في ضوء تساؤلات البحث سوف يستعرض الباحثون النتائج التي تم التوصل إليها كالتالي:

١. ما الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة التابعة لمديريات الشباب

والرياضة بجمهورية مصر العربية ؟

جدول (٧) النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لاستمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة

الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد

البحث (ن=٤٠٠)

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المقدرة	النسبة المئوية الحسابية	المتوسط	ترتيب وفقاً	الاتجاه العام
		موافق	إلى حد ما	غير موافق					

المحور الأول: الإدارة العليا

١	تهتم إدارة حمام السباحة بتلقي شكاوى ومقترحات العملاء المستفيدين من خدمات العاملين	٢٣٥	١٢٣	٤٢	٩٩٣	٨٢.٧٥	٢.٤٨	٤	يتحقق
٢	تقوم إدارة حمام السباحة بتعديل بعض استراتيجيات العمل بحمام السباحة لتسهيل الخدمات المقدمة.	٢٤٣	١٠٨	٤٩	٩٩٤	٨٢.٨٣	٢.٤٩	٣	يتحقق

٣	تحدد إدارة حمام السباحة موعداً يتم الإعلان عنه مسبقاً لسماع مقترحات المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	١٦٣	١٨٧	٥٠	٩١٣	٧٦.٠٨	٢.٢٨	٧	ينتحقق
٤	تهتم إدارة حمام السباحة بتوفير بيئة عمل تؤدي إلى الجودة والأداء العالي للكافة المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	٢٥٤	١٣٢	١٤	١٠٤	٨٦.٦٧	٢.٦٠	١	ينتحقق
٥	إدارة حمام السباحة قادرة على اتخاذ القرارات العادلة فيما يتعلق بالرواتب والمكافآت بعد العرض على مجلس إدارة المؤسسة الرياضية .	١٤٤	١٨٧	٦٩	٨٧٥	٧٢.٩٢	٢.١٩	٩	ينتحقق
٦	تقوم إدارة حمام السباحة بوضع طرق وخطط عمل لتنفيذ متطلباتكم في أسرع وقت ممكن.	١٦٥	٢١٦	١٩	٩٤٦	٧٨.٨٣	٢.٣٧	٥	ينتحقق
٧	توجد إدارة لتلقي شكاوي المستفيدين من خدمات حمام السباحة .	١٢٣	١٥٤	١٢ ٣	٨٠٠	٦٦.٦٧	٢.٠٠	١ ٠	أحياناً
٨	العلاقات بين المستفيدين و العاملين بحمام السباحة واضحة ومحددة ومعروفة للجميع	٢٧٦	١١٢	١٢	١٠٦ ٤	٨٨.٦٧	٢.٦٦	١	ينتحقق
٩	يتم تركيز السلطة في أيدي المدير الإداري لحمام السباحة .	١٤١	٢٣٢	٢٧	٩١٤	٧٦.١٧	٢.٢٩	٦	ينتحقق
١٠	تشارك إدارة حمام السباحة رغبات المستفيدين من متطلبات للخدمات داخل حمام السباحة	١٦٩	١٤٣	٨٨	٨٨١	٧٣.٤٢	٢.٢٠	٨	ينتحقق
المجموع					٩٤٢	٧٨.٥٠	٢.٣٦		يتحقق

حدود الثقة (٠.٦٢ : ٠.٧٢)

- بالنسبة للمحور الأول: يتضح أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في محور (الإدارة العليا) في استمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد البحث تراوحت ما بين (٦٦.٦٧ : ٨٨.٦٧)، كما بلغ الوزن النسبي لمجموع المحور (٧٨.٥٠%)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في

عبارات المحور ما بين (٢: ٢.٦٦) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.٣٦)، حيث تبين أن العبارة رقم (٨) تتحقق أحياناً وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، كما تبين أن العبارة رقم (٧) تتحقق أحياناً حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متحقق بشكل واضح.

حيث حصلت العبارتين ارقام (٤، ٨) على نسبة مئوية (٨٨.٦٧) مما تشير إلى اتفاق عينة الدراسة على من اهتمام إدارة حمام السباحة بتوفير بيئة العمل المناسبة ولا شك أن تزويد الموظفين بمجموعة متنوعة من المهارات يعزز من مشاركتهم ويمكن أن يقلل من فرص تركهم للعمل، كما أن إبقاء معلمي السباحة والجهاز الإداري بحمام السباحة على اطلاع دائم بالتقنيات الجديدة سيساعدهم في مواكبة التطورات والتدريب المتبادل وتطوير مهارات العاملين بحمام السباحة مفيد أيضاً لتطوير العمليات الإدارية وخاصة مع التحول الرقمي في كافة الخدمات الإدارية في الوقت الحالي، حيث سيصبح العاملين قادرين على أداء أدوار مختلفة، وهذا سيساعد على تجنب فجوات الإنتاجية التي تحدث في حالة مغادرة أحد العاملين لحمام السباحة.

وتشير العبارة رقم (٨) من تحديد مستوى العلاقة ما بين المستفيدين والعاملين بحمام السباحة في تحديد اوجه التعاون فيما بينهم من أجل توفير أفضل الخدمات الإدارية بحمام السباحة، فالتواصل هو المفتاح من أجل فهم أهداف العاملين بحمام السباحة بشكل أفضل، كما يُعتبر أمراً حيوياً في أي علاقة عمل بناءة.

وليس من المهم العاملين إدراك ما تريد أن يحققه فقط، ولكن من المهم أيضاً أن تكون على دراية بما يتوقعونه من الإدارة العليا بحمام السباحة، إذ تعتبر مشاركة أهداف النادي الرياضي جزءاً رئيسياً من عملية التواصل، لذلك دع فريق العمل يعرف أهدافك، وكذلك أسباب قيامهم بمهام العمل المختلفة، وسيؤدي ذلك إلى ترسيخ معنى العمل الجماعي لديهم، وتحفيز العاملين إذا كان الهدف هو زيادة الإنتاجية فإن الحل البسيط وهو تزويد العاملين بحمام السباحة بحافز لإنتاج عمل جيد، يمكن أن تكون هذه الحوافز في أي صورة يختارها أصحاب العمل، بما في ذلك: تقديم مكافآت مالية، أو زيادة في المرتبات، أو ترقية، أو مجرد تقديم خطابات شكر للعاملين بحفل تكريم آخر الموسم الرياضي، كما يمكنك أن تجرب بعض المبادرات المختلفة لإبقاء العاملين بحمام السباحة متحفزين.

بينما حصلت العبارة رقم (٧) على نسبة مئوية (٦٦.٦٧) مما تشير إلى عدم وجود إدارة لتلقي شكاوي المستفيدين من خدمات حمام السباحة، ومعالجة الشكوى خطوة فورية ومطلوبة لبرمجة الشكوى ومشكلة المستفيدين من خدمات حمام السباحة والبدء بتخفيف المشكلة أو الخلاف أو المعاناة وإن شعور المستفيدين بأن هناك من يهتم بمشكلته يعطيه الشعور بالرضى التام تجاه مجلس إدارة النادي أو مراكز الشباب، وفي حال استجابات الإدارة للشكوى خلال مدة

محددة يمنحه الشعور بالسعادة التامة ويمكن أن تتم معالجة الشكوى وجاهايا عن طريق المقابلات التقليدية أو منبر تواصل محددة لهذه الغاية أو من خلال الموقع الإلكتروني لإدارة حمام السباحة ويجب إعلام المشتكي بالمدة المتوقعة لمعالجة الشكوى بحيث لا تتعدى معالجة الشكوى مدة ١٠ أيام منذ تاريخ تلقي الشكوى .

وحصلت العبارة رقم (٥) على نسبة مئوية (٧٢.٩٢) مما تشير إلى حد ما قدرة إدارة حمام السباحة على اتخاذ القرارات العادلة فيما يتعلق بالرواتب والمكافآت بعد العرض على مجلس إدارة المؤسسة الرياضية، ويعتقد العاملین بحمام السباحة أن الإجراءات الخاصة بمجالس إدارات الأندية ومراكز الشباب لتصحيح التفاوت في الأجور تتدخل في نظام التبادل الطوعي حيث أن أغلب الأعمال مؤقتة وليست دائمة ووجود كثافة عديدة من المدربين ومعلمي السباحة، وهم يجادلون بأن المسألة الأساسية هي أن صاحب العمل هو صاحب الوظيفة وترجع لمجلس إدارة النادي او مركز الشباب في تحديد المرتبات وفق متطلبات العمل.

حيث تؤكد دراسة كلاً من "حامد حسين وعبدالله فرغلي" (٢٠٠٤م) (٦) من ضرورة توافر معايير للعاملين في الإدارات العليا تتناسب مع حجم الأعمال والأعباء الإدارية والفنية اللازمة لاستمرار العمل الإدارة وخاصة في أعمال الاتحادات الرياضية والتي تتعامل مع كافة المستفيدين من خدمات الاتحاد سواء كان لاعب - مدرب - حكم - إداري - مستفيدين من خدمات الاتحاد .

بينما تشير دراسة "شذا عزت حوران" (٢٠٠١) (١٠) من ضرورة تعاون الاجهزة الحكومية في كافة المستويات الادارية في تقليل الوقت المهدر من تقديم الخدمات داخل الجهاز الاداري والاعتماد على التحول الرقمي والالكتروني لكافة الخدمات الادارية وخاصة عند التعامل مع جمهور المستفيدين من الخدمات الحكومية .

جدول (٨) النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لاستمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد البحث (ن=٤٠٠)

م	العبارة	الاستجابات			المقدرة الدرجوية	النسبة المئوية	المتوسط الحسابي	الترتيب وفقاً	الاتجاه العام
		موافقة كافية	موافقة محدودة	معارضة					

المحور الثاني: التركيز على المستفيدين:

١	يتم الاستفادة من المقترحات التي يقدمها المستفيدين من خدمات حمام السباحة بعد دراستها .	٢٤٣	١٠٦	٥١	٩٩٢	٨٢.٦٧	٢.٤٨	٢	يتحقق
٢	ارتفاع تكاليف تطبيق بعض مقترحات	١٣٩	١٧٢	٨٩	٨٥٠	٧٠.٨٣	٢.١٣	٨	أحياناً

								المستفيدين مما يؤدي إلى عدم تنفيذها .	
أحياناً	١	٢.١٠	٧٠.٠٠	٨٤٠	١٠٣	١٥٤	١٤٣	يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات المستفيدين بشأن تطوير منظومة العمل داخل حمام السباحة .	٣
أحياناً	٩	٢.١١	٧٠.٤٢	٨٤٥	٩٣	١٦٩	١٣٨	توجد رؤية إعلامية واضحة لدى إدارة حمام السباحة لتحسين الصورة وإبراز الانجازات أمام المستفيدين من خدمات حمام السباحة.	٤
يتحقق	١	٢.٧٢	٩٠.٥٨	١٠٨٧	٣٦	٤١	٣٢٣	تم إجراء تحسين وتطوير في الأنشطة والبرامج المقدمة للمستفيدين خلال الفترة السابقة ووضع المقترحات المستقبلية .	٥
يتحقق	٥	٢.٣٤	٧٧.٩٢	٩٣٥	٥٤	١٥٧	١٨٩	توجد معايير موضوعية لتقييم الأجهزة الإدارية والفنية داخل حمام السباحة.	٦
يتحقق	٧	٢.٢١	٧٣.٥٨	٨٨٣	٦٤	١٨٩	١٤٧	توجد سياسة واضحة للمكافآت الاستثنائية لرفع كفاءة المهام والانجاز.	٧
يتحقق	٣	٢.٤٤	٨١.١٧	٩٧٤	٣٦	١٥٤	٢١٠	يتم توفير الخدمات اللازمة لممارسة رياضة السباحة والأجهزة الفنية بصفة مستمرة.	٨
يتحقق	٦	٢.٢٦	٧٥.٣٣	٩٠.٤	٦٧	١٦٢	١٧١	توجد طرق تنفيذية للتأكد من عملية التطوير وحل المشكلات التي تواجه إدارة الحمام	٩
يتحقق	٤	٢.٣٥	٧٨.٣٣	٩٤٠	٥٢	١٥٦	١٩٢	يتم استخدام الأساليب العلمية في وضع الحلول للمشكلات من أجل تحقيق مستوى جيد من الخدمات الإدارية والفنية داخل حمام السباحة	١٠
يتحقق		٢.٣١	٧٧.٠٨	٩٢٥				المجموع	

حدود الثقة (٠.٦٢ : ٠.٧٢)

بالنسبة للمحور الثاني: يتضح أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في محور (التركيز على المستفيدين) في استمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات عينة قيد البحث تراوحت ما بين (٧٠ : ٩٠.٥٨)، كما بلغ الوزن

النسبي لمجموع المحور (٧٧.٠٨%)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢.١٠ : ٢.٧٢) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.٣١)، حيث تبين أن العبارة رقم (٥) تتحقق وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، كما تبين أن العبارة رقم (٣) تتحقق أحياناً حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متحقق بشكل واضح.

حيث حصلت العبارة رقم (٥) على نسبة مئوية حيث يتم إجراء تحسين وتطوير الأنشطة والبرامج المقدمة للمستفيدين خلال الفترة السابقة ووضع المقترحات، المستفيد هو الموجه في إدارة الجودة الشاملة، وهنا لا تقتصر كلمة المستفيد على المستفيد الخارجي الذي يحدد جودة المنتج، بل تمتد كلمة المستفيد إلى المستفيد الداخلي الذي يساعد في تحديد جودة الأفراد والعمليات وبيئة العمل، ولكونهم الأطراف الذين يقومون بإنتاج المنتج، ويشكل اهتمام الإدارة العليا بالمستفيد الداخلي بوصفه الفرد الذي يعتمد على مخرجات العاملين الآخرين في الأقسام الأخرى في المؤسسة ضرورة من ضروريات عمل الجودة الشاملة، لأن عدم الاهتمام بالمستفيد وأغفال الإدارة العليا له وعدم وصول التغذية العكسية له عن العمليات ونتائج الأعمال التي يقوم بها سيشكل عوائق كبيرة تقف أمام تحقيق الرضا.

وحصلت العبارة رقم (١) على نسبة مئوية (٨٢.٦٧) مما تشير إلى الاستفادة من المقترحات التي يقدمها المستفيدين من خدمات حمام السباحة بعد دراستها، ومن أهم مبادئ نظم الجودة هو العناية الفائقة بالعملاء سواء الداخلي والخارجي، لأن رضا العميل الداخلي عامل مهم لإتقان العمل والإبداع والإخلاص في تقديمه مما ينعكس بشكل مباشر على العميل الخارجي الذي نسميه أحياناً الزبون، والواجب على المنظمات أن تكيف أدائها لمقابلة احتياجات العميل المتوقعة، كما أن على كل فرد من العاملين في المنشأة أياً كان موقعه في الهرم الوظيفي تحقيق الرضا لعملائه الداخليين، وهم زملاؤه ورؤساؤه ومرؤوسوه لتعاملهم الدائم مع بعضهم البعض، ولأنهم يشكلون ما يسمى بسلسلة المورد والعمل (Customer-Supplier Chain) لأن كل واحد منهم إما أن يكون مورداً " أي يقدم خدماته لمصدر تالٍ له "أو مستورداً" أي عميلاً " لخدمة معينة أو مجموعة من الخدمات يتلقاها من مصدر سابق له داخل منشأة، وإذا تحقق الرضا للعملاء الداخليين فسوف يتحقق بالتبعية الرضا للعملاء الخارجيين .

بينما حصلت العبارة رقم (٣) على نسبة مئوية (٧٠.٠٠) مما تشير إلى حد ما يوجد نظام معتمد لتلقي مقترحات المستفيدين بشأن تطوير منظومة العمل داخل حمام السباحة، حيث تعتبر وسيلة رصد الإيجابيات والسلبيات أو مناطق القوة أو مناطق الضعف والكشف عن حقيقة التأثير الكلي أو الجزئي لمستوى الخدمات المقدمة بحمامات السباحة ووجهه نظر المستفيدين من الخدمة المقدمة لذا من الضرورة توافر نظام معتمد من قبل مجلس إدارة النادي أو مركز الشباب لتلقي مقترحات السادة

المستفيدين ودراستها وتطبيقها في حالة مناسبتها لطبيعة العمل وتوافر الكوادر البشرية والمادية اللازمة للتنفيذ بما لا يخالف القواعد المنظمة للعمل بالأندية ومراكز الشباب .

حيث تؤكد دراسة "رحاب علي" (٢٠٠٤)(١١)، من اهم معايير تقييم مستوى الخدمات الادارية داخل حمامات السباحة هو المستفيد وهو ولي امر ل لاعب السباحة ، والذي يكون واضحا من خلال مستوى التقديم الفني للاعب وسهولة العمليات الادارية داخل حمام السباحة.

ويشير كلا من " عادل مكي ،وبهجت عطية" (٢٠٠٥) (١٥)، من ضرورة وجود رؤية إعلامية واضحة لدى إدارة حمام السباحة لتحسين الصورة وإبراز الانجازات أمام المستفيدين من خدمات حمام السباحة وخاصة من خلال استخدام الجودة الشاملة في اليات تنفيذ الرؤية الاعلامية للخدمات الادارية المقدمة.

جدول (٩) النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لاستمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد البحث (ن=٤٠٠)

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المقدرة	النسبة المئوية الحسابي المتوسط	ترتيب وفقا للإتجاه العام
		موافق	لا موافق	غير موافق			

المحور الثالث: نظام المعلومات:

١	تهتم إدارة حمام السباحة بالبحث عن المعلومات المتعلقة بكيفية أداء عملهم وواجباتهم داخل العمل.	١٦٢	١٢١	١١٧	٨٤٥	٧٠.٤٢	٢.١١	٩	أحياناً
٢	تتوفر المعلومات الكافية عن مواعيد العمل داخل حمام السباحة .	٢٥٤	١٢١	٢٥	١٠٢٩	٨٥.٧٥	٢.٥٧	٢	يتحقق
٣	يتم استخدام الكارنيهات الإلكترونية عند دخول المستفيدين من خدمات حمام السباحة	٤٦	١١١	٢٤٣	٦٠٣	٥٠.٢٥	١.٥١	١٠	غير متحقق
٤	توجد معلومات عن مدى تحقيق الأهداف بحمام السباحة .	١٨٩	١٥٢	٥٩	٩٣٠	٧٧.٥٠	٢.٣٣	٦	يتحقق

٥	توجد معلومات عن مدى تكامل سياسات مجلس إدارة المؤسسة الرياضية.	١٥٤	١٧٩	٦٧	٨٨٧	٧٣.٩٢	٢.٢٢	٧	يتحقق
٦	يوجد هيكل تنظيمي يوضح وظائف العاملين وأهداف واختصاصات ومسئوليات وواجبات العاملين.	٢١٨	١٢١	٦١	٩٥٧	٧٩.٧٥	٢.٣٩	٥	يتحقق
٧	يوجد نظام معلومات متكامل عن العاملين بحمام السباحة ومواصفاتهم واختصاصاتهم ومؤهلاتهم وخبراتهم في مجال الرياضات المائية.	٢٣٢	١٢٧	٤١	٩٩١	٨٢.٥٨	٢.٤٨	٣	يتحقق
٨	يتم تحديث أجهزة الكمبيوتر في الاتحاد لضعف إمكانياتها.	١٥٤	١٦٩	٧٧	٨٧٧	٧٣.٠٨	٢.١٩	٨	يتحقق
٩	يتم الإعلان عن فترات العمل بحمام السباحة على صفحة النادي بمواقع التواصل الاجتماعي.	٢١٨	١٤٨	٣٤	٩٨٤	٨٢.٠٠	٢.٤٦	٤	يتحقق
١٠	يتم الرد على استفسارات المستفيدين والمتابعين على صفحة النادي بمواقع التواصل الاجتماعي.	٣٢٨	٥١	٢١	١١٠٧	٩٢.٢٥	٢.٧٧	١	يتحقق
	المجموع				٩٢١	٧٦.٧٥	٢.٣٠		يتحقق

حدود الثقة (٠.٦٢ : ٠.٧٢)

- بالنسبة للمحور الثالث: يتضح أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في محور (نظام المعلومات) في استمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد البحث تراوحت ما بين (٥٠.٢٥ : ٩٢.٢٥)، كما بلغ الوزن النسبي لمجموع المحور (٧٦.٧٥%)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (١.٥١ : ٢.٧٧) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.٣٠)، حيث تبين أن العبارة رقم (١٠) تتحقق وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، كما

تبين أن العبارة رقم (٣) غير متحقق حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متحقق بشكل واضح.

حيث حصلت العبارة رقم (١٠) على نسبة مئوية (٩٢.٧٥) مما تشير يتعين على مجلس إدارة النادي او مركز الشباب تبني استراتيجيات وأساليب تساعد على تفهم احتياجات المستفيدين من كافة الخدمات المقدمة ورغباتهم والتعرف على المشاكل التي يواجهونها ، وتقديم خدمات تتناسب مع احتياجات المستفيدين ومتطلباتهم من خلال توفير مدربين واداريين اكفاء، كما يتعين عليك أيضاً التعامل مع التحديات التي تواجه عملائك عن طريق تقديم أفضل الخدمات وابداع حلول مبتكرة لكافة المشاكل. في الواقع، يجب عليك اعداد قائمة بكافة الأسئلة التي قد تخطر على بال المستفيدين من خدمات النادي حتى تتمكن من الاجابة عليها بفعالية.

وحصلت العبارة رقم (٢) على نسبة مئوية (٨٥.٧٥) مما تشير إلى اتفاق عينة الدراسة على ضرورة توفير المعلومات الكافية لمواعيد العمل داخل حمام السباحة، حيث يساعد ذلك المستفيدين على اختيار أنسب المواعيد المناسبة والملائمة لطبيعة عمل المستفيدين والذي يتيح حرية الاختيار ما بين المواعيد المتاحة لحمام السباحة وبما لا يتعارض مع مواعيد صيانة حمام السباحة.

بينما حصلت العبارة رقم (٣) على نسبة مئوية (٥٠.٧٥) مما تشير إلى عدم استخدام الكارنيهات الالكترونية في دخول المستفيدين من خدمات حمام السباحة، وقد يرجع ذلك الى عدم توافر البنية التحتية من إمكانيات مادية وتوافر أجهزة الحاسب الآلي والأجهزة الممغنطة والموارد البشرية وتوافر العنصر البشري والمدرّب على استخدام التكنولوجيا الحديثة ، وتفعيل عددٍ من التحديثات في الاستراتيجية للتحوّل الرقمي بالأندية الرياضية، منها إضافة مبادرة التحوّل الرقمي، وتنظيم المبادرات الخمس السابقة، وهي الدعم المباشر، والحوكمة، والألعاب المختلفة، والحضور الجماهيري، وتطوير المنشآت، إضافة إلى وضع ضوابط لصرف المبالغ المحددة للرياضات المختلفة.

وحصلت العبارة رقم (١) على نسبة مئوية (٧٠.٤٢) مما تشير إلى حد ما عدم بحث العاملين بحمامات السباحة عن البحث عن المستحدثات الإدارية في إدارة حمامات السباحة ، كما تغير دور المتعلم نتيجة لظهور المستحدثات التكنولوجية وتوظيفها في مجال إدارة حمامات السباحة، فلم يعد المستفيد سلبيا حيث ألقى على عاتقه مسئولية متابعة الاعمال الإدارية الخاصة بحمام السباحة والبحث عن مستوى الخدمة المقدمة وقد استلزم ذلك أن يكون نشطا أثناء المواقف التي تحدث بحمام السباحة أثناء تقديم الخدمة للمستفيدين.

حيث يؤكد " عمرو ابراهيم " (٢٠٠٥) (٢٠)، وكانت أهم أسباب عزو أو انقطاع المستفيدين عن حمام السباحة هو القصور في مستوى الخدمة وعدم تحقيق هدف المستفيد

والقصور في تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بحمام السباحة ، وعدم الاهتمام بالأنشطة والخدمات الحديثة التي تقدم بحمامات السباحة الأخرى.

وتشير دراسة "مؤمن طه" (٢٠٠٧)(٢٩)، أن تحقيق أهم هدف لأي مؤسسة هو تحقيق بقائها واستمرارها حيث يتوقف على ايجادها لآليات ناجحة وفعالة تسمح لها من جهة بالمراقبة المستمرة لعناصر العمل داخل حمام السباحة ومن جهة اخري حساب مستوى التأثير على مستوى الخدمات المقدمة.

جدول (١٠) النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لاستمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد البحث (ن=٤٠٠)

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المقدرة	النسبة المئوية الحسابي	المتوسط	ترتيب وفقاً	الإجاه العام
		موافق	ك	غير موافق					

المحور الرابع: التعليم والتدريب:

١	توجد مخصصات مالية محددة للإنفاق على تدريب المدربين والاداريين والأجهزة الفنية بحمام السباحة .	٢١٣	١٢٩	٥٨	٩٥٥	٧٩.٥٨	٢.٣٩	٨	يتحقق
٢	تستعين إدارة حمام السباحة بخبراء في مجال التدريب والتعليم .	٢١٧	١٢٦	٥٧	٩٦٠	٨٠.٠٠٠	٢.٤٠	٦	يتحقق
٣	يتم تقييم نتائج التدريب للإداريين بصفة مستمرة.	٢٢٨	١٢٩	٤٣	٩٨٥	٨٢.٠٠٨	٢.٤٦	٤	يتحقق
٤	يتم إعداد "تأهيل" الادريين الجدد قبل تولى وظائفهم.	٣٢١	٣٨	٤١	١٠٨٠	٩٠.٠٠٠	٢.٧٠	١	يتحقق
٥	يعتبر الإعداد والتدريب والصقل للإداريين داخل حمام السباحة .	٢٣٨	١٢٦	٣٦	١٠٠٢	٨٣.٥٠	٢.٥١	٣	يتحقق
٦	توجد متابعة للعملية التدريبية.	٢١٨	١٢١	٦١	٩٥٧	٧٩.٧٥	٢.٣٩	٧	يتحقق
٧	توجد برامج تدريبية خاصة بالجودة الشاملة.	٢١١	١٤٣	٤٦	٩٦٥	٨٠.٤٢	٢.٤١	٥	يتحقق

٨	توجد دورات بوزارة الشباب والرياضية للاستفادة من الخبرات الحديثة للإداريين.	٢٦٥	١١٥	٢٠	١٠٤٥	٨٧.٠٨	٢.٦١	٢	يتحقق
٩	تشارك وزارة الشباب والرياضة في تطوير العمل الإداري بحمامات السباحة .	١٩٠	١٣٢	٧٨	٩١٢	٧٦.٠٠	٢.٢٨	٩	يتحقق
	المجموع				٨٨٦,١	٧٣.٨٤	٢,٢٢		يتحقق

حدود الثقة (٠.٦٢ : ٠.٧٢)

بالنسبة للمحور الرابع: يتضح أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في محور (التعليم والتدريب) في استمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد البحث تراوحت ما بين (٧٦:٩٠)، كما بلغ الوزن النسبي لمجموع المحور (٧٣.٨٤%)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢.٢٨ : ٢.٧٠) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.٢٢٢)، حيث تبين أن العبارة رقم (٤) تتحقق وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، كما تبين أن العبارة رقم (٩) تتحقق حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متحقق بشكل واضح.

حيث حصلت العبارة رقم (٤) على نسبة مئوية (٩٠.٠٠) مما تشير الى اتفاق عينة الدراسة على ضرورة اعداد وتأهيل الإداريين الجدد قبل تولي وظائفهم ، الانتهاكات والغرامات للسلامة يمكن أن تشمل المنظمة - وسمعتها، يمكن أن يساعد التدريب المناسب الموظفين على تعلم كيفية استخدام المعدات واتباع الإجراءات بأمان، ويمكن أن يزيد التدريب من الوعي بالسلامة ويساعد الموظفين على تجنب الحوادث والإصابات وحتى الوفيات ، لايعني تعيين مرشح أن الشخص لديه المهارات أو يفهم كيفية استخدام الأدوات والمعدات اللازمة للوظيفة. قد لا يكون الشخص قد طور مهاراته الناعمة بشكل كامل. يمكن للتدريب أن يحدث فرقاً في بناء المهارات ويمكن أن يبني ثقته ، تحديد نقطة الضعف ومعالجتها بالتدريب المناسب وبالمثل، يمكن أن يساعد التدريب العاملين الجيدين على المضي قدماً في أدوار القيادة، التدريب الجيد يمكن أن يشرك الموظفين ويحتفظ بهم في إدارة حمامات السباحة.

وحصلت العبارة رقم (٨) على نسبة مئوية (٨٧.٠٨)، مما تشير وجود دورات تدريبية يتم تنفيذها بمعرفة وزارة الشباب والرياضة لصقل المهارات الإدارية للعاملين بحمامات السباحة، تمكن الدورات التدريبية في قدرتها على رفع مستوى الفرد الوظيفي، حيث تلعب هذه الدورات دوراً كبيراً في تنمية المهارات للعاملين بحمامات السباحة، كما تقوم بتطوير الذات، وبالتالي منح العاملين المزيد من الثقة بالنفس في قدرته على تحسين المستوى المهني لكافة المتدربين، كما يتيح للمتدربين تعلم أحدث

المهارات التدريبية، وتحديث مهاراتهم الوظيفية القديمة، وذلك من أجل تحسين مستوى الخدمة المقدمة بحمامات السباحة.

بينما حصلت العبارة رقم (٩) على نسبة مئوية (٧٣.٨٤)، مما تشير إلى حد ما مشاركة وزارة الشباب والرياضة في تطوير العمل الإداري بحمامات السباحة، ويرجع ذلك لوجود اختلاف في هيكلية كل حمام سباحة حسب الظروف البيئية المحيطة به.

كما أصدرت وزارة التخطيط والتنمية الاقتصادية تقريرًا حول مستهدفات خطة العام المالي الحالي ٢٠٢٣/٢٢ في مجال الخدمات الشبابية والرياضية، وذلك في إطار الاحتفال باليوم العالمي للشباب الذي يحتفل به سنويًا في ١٢ أغسطس من كل عام، إن رؤية قطاع الشباب والرياضة تتبلور حول تعزيز مفهوم الريادة والتميز في الارتقاء بجودة حياة الشباب والنشء المصري، وتطوير نمط حياتهم من خلال محاور التنمية الشاملة الشبابية والرياضية بما يؤدي لتعزيز الانتماء والفخر بالهوية الوطنية وتطوير مهاراتهم وقدراتهم.

وحصلت العبارة رقم (١) على نسبة مئوية (٧٩.٥٨)، مما تشير إلى موافقة عينة الدراسة على وجود مخصصات مالية محددة للإنفاق على تدريب المدربين والإداريين والأجهزة الفنية بحمام السباحة، فالتدريب إذاً ضرورة لازمة لكل عامل للتعرف على طبيعة عمله وليتهيأ للإلمام بالأعمال التي تدخل في دائرة اختصاصه ويأخذ التدريب اتجاهين متكاملين، الأول يتمثل في تدريب العاملين الجدد وتأهيلهم للعمل في المنظمة وبدء حياتهم الوظيفية، أما الاتجاه الثاني فيخص العاملين القدامى حيث يساعدهم التدريب على تلقي معلومات جديدة، وتعلم أساليب عمل جديدة تزيد من مهاراتهم وقدرتهم على العمل بأعلى درجة من الكفاءة والأداء، وتعتبر عملية التدريب عملية مستمرة، إذ أن العامل أيًا كان مستواه التعليمي وخبرته فهو في حاجة مستمرة إلى المزيد لتنمية مهاراته ومقدراته ومعلوماته، ولا شك أن عملية التدريب هي نتاج تفاعل مستمر بين الإطار العلمي والذي يعد في واقع الأمر أساس العملية التدريبية من جهة، والواقع العملي والذي يتم من خلاله تحديد الاحتياجات التدريبية داخل المنظمات من جهة أخرى، وبالتالي فإن تطويع الأساس العلمي على الواقع العملي أمل وهدف يسعى إلى تحقيقه مخطط التدريب على كافة المستويات التخطيطية والتنظيمية.

حيث تؤكد دراسة " عادل مكي " (٢٠٠٥) (١٤)، ان القصور في وعي العاملين بحمام السباحة والعاملين به والمتمثل في عدم اهتمام إدارة حمامات السباحة بعميلة التطوير الإداري والفني لكافة العاملين بحمام السباحة مما ينعكس بطريقة سلبية على طريقة العمل داخل حمام السباحة، وضرورة توفير كافة الضمانات الكافية للمستفيدين في تحقيق اهدافهم من الاشتراك بالأنشطة والخدمات المقدمة بحمام السباحة.

وتؤكد دراسة " ميار مروان " (٢٠٢١م) (٣٠)، ضرورة استهداف الرؤية الاستراتيجية للتعليم حتى عام ٢٠٣٠ إتاحة التعليم والتدريب للجميع بجودة عالية دون التمييز، وفي إطار نظام

مؤسسي، وكفاء وعادل، ومستدام، ومرن ، وأن يكون مرتكزاً على المتعلم والمتدرب القادر على التفكير والتمكن فنياً وتقنياً وتكنولوجياً، وأن يساهم أيضاً في بناء الشخصية المتكاملة وإطلاق إمكانياتها إلى أقصى مدى لمواطن معتز بذاته، ومستنير، ومبدع، ومسئول، وقابل للتعددية، يحترم الاختلاف، وفخور بتاريخ بلاده، وشغوف ببناء مستقبلها وقادر على التعامل تنافسياً مع الكيانات الإقليمية والعالمية ، بما يتماشى مع ميثاق الامم المتحدة للتعليم .

جدول (١١) النسبة المئوية والمتوسط الحسابي لاستمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد البحث (ن=٤٠٠)

م	العبارات	الاستجابات			الدرجة المقررة	النسبة المئوية الحسابية	المتوسط الحسابي	ترتيب وفقاً	الإتجاه العام
		مؤقت	آراء	موافق					
المحور الخامس: مشاركة الإداريين:									
١	يلتزم جميع المستفيدين الداخليين والخارجيين بحمام السباحة بتحقيق اعلى درجات الجودة.	٢١٦	١٤٣	٤١	٩٧٥	٨١.٢٥	٢.٤٤	٣	يتحقق
٢	المستفيدين الداخليون والخارجيون هم أهم مصدر لتنفيذ الإدارة بالجودة الشاملة.	١٧٨	١٤٩	٧٣	٩٠٥	٧٥.٤٢	٢.٢٦	٨	يتحقق
٣	توجد لجنة متخصصة للاتصال الإعلامي ومحاولة نشر خدمات وانشطة حمام السباحة.	١٩٨	١٦٥	٣٧	٩٦١	٨٠.٠٨	٢.٤٠	٥	يتحقق
٤	يتم مناقشة المشاكل مع العاملين بحمام السباحة.	٢٤٣	١٢٠	٣٧	١٠٠٦	٨٣.٨٣	٢.٥٢	٢	يتحقق
٥	تتوزع المسؤوليات في حمام السباحة بين العاملين توزيعاً مناسباً لطبيعة الاختصاص الوظيفي.	٢٨٧	٩٠	٢٣	١٠٦٤	٨٨.٦٧	٢.٦٦	١	يتحقق
٦	يوضح مجلس إدارة النادي للعاملين بحمام السباحة نتائج تقييم الأداء وشرح أسبابها لهم.	٢١٦	١٢٤	٦٠	٩٥٦	٧٩.٦٧	٢.٣٩	٦	يتحقق
٧	يوجد نظام معتمد لتلقى مقترحات وآراء المستفيدين والعاملين بشأن تطوير العمل وحل مشكلاته.	٢٣٢	١٠٦	٦٢	٩٧٠	٨٠.٨٣	٢.٤٣	٤	يتحقق
٨	يمثل العاملون بحمام السباحة العنصر الأساسي في تنظيم الفاعليات الرياضية.	٢١٦	١١٧	٦٧	٩٤٩	٧٩.٠٨	٢.٣٧	٧	يتحقق
المجموع					٩٧٣.٢٥	٨١.١٠	٢.٤٣	يتحقق	
مجموع الاستبيان					٩٢٩,٤٧	٧٧.٤٦	٢.٣٢	يتحقق	

- بالنسبة للمحور الخامس: يتضح أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في محور (مشاركة الإداريين) في استمارة تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية وفقاً لاستجابات العينة قيد البحث تراوحت ما بين (٧٥.٤٢ : ٨٨.٦٧)، كما بلغ الوزن النسبي لمجموع المحور (٨١.١٠%)، كما تراوحت المتوسطات الحسابية لاستجابات عينة البحث في عبارات المحور ما بين (٢.٢٦ : ٢.٦٦) وبلغ المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث للمحور ككل (٢.٤٣)، حيث تبين أن العبارة رقم (٥) تتحقق وجاءت في المرتبة الأولى بين عبارات المحور، كما تبين أن العبارة رقم (٢) تتحقق حيث جاءت في المرتبة الأخيرة بين عبارات المحور، كما تبين أن المحور متحقق بشكل واضح، وقد جاء مجموع النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث في استبيان تقييم الواقع الفعلي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية (٧٧.٤٦%) كما جاء المتوسط الحسابي لاستجابات عينة البحث (٢.٣٢) كما تبين أن الاستبيان متحقق بشكل واضح.

حيث حصلت العبارة رقم (٥) على نسبة مئوية (٨٨.٦٧) مما تشير إلى دور تنظيم العمل حول التقسيم والتنسيق والتحكم في العمل، وكيفية يتم تقسيم العمل إلى مهام وظيفية، وتجميع المهام في وظائف ومهام، والترابط بين العمال، وكيفية تنسيق العمل والتحكم فيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة، وهي تشمل المهام التي يتم أداؤها ومن يقوم بها وكيف يتم تنفيذها في عملية صنع منتج أو تقديم خدمة، يشير تنظيم العمل بالتالي إلى كيفية تخطيط العمل وتنظيمه وإدارته داخل الشركات وإلى الاختيارات في مجموعة من الجوانب مثل عمليات العمل وتصميم الوظيفة والمسؤوليات وتخصيص المهام وجدولة العمل وسرعة العمل والقواعد والإجراءات واتخاذ القرار والعمليات.

وحصلت العبارة رقم (٤) على نسبة مئوية (٨٣.٨٣)، مما تشير إلى موافقة عينة الدراسة على وجود تعاون ما بين مجلس إدارة النادي ومع العاملين بحمامات السباحة في دراسة المعوقات والمشكلات التي تواجههم والعمل على حلها من أجل تحسين مستوى الخدمة المقدمة وتذليل كافة العقبات اللازمة لذلك، محاولة الوصول لمعلومات جديدة من خلال التوقف عن التفكير في حل مشكلة ما بهدف دفع الدماغ للاستراحة والتركيز في الذكريات التي قد تحمل صلة ما بالمشكلة والتي حصل تجاهلها دون قصد، فقد تفيد هذه الطريقة كثيراً في تذكر معلومات ذات فائدة تساعد في حل المشكلة. النسيان الانتقائي، حيث أن أخذ استراحة من المشكلة والبعد عنها يعطي شعوراً بالراحة، ويعطي للشخص منظور جديد لها والقدرة على إيجاد نهج جديد لحلها. إعادة هيكلة المشكلة، عن طريق محاولة تنظيم المشكلة بطريقة جديدة لرؤيتها بصورة جديدة للوصول إلى الحل بطريقة أسهل.

بينما حصلت العبارة رقم (٨)، على نسبة مئوية (٧٥.٤٢) مما تشير إلى موافقة عينة الدراسة على ان معايير الجودة لابد أن تتناسب مع تطلعات والمستفيدين من الخدمات المقدمة

بحمامات السباحة لتحقيق أعلى درجات الجودة المطلوبة لكافة العاملين بحمامات السباحة، الجودة العالية للخدمات هي مُتطلب جوهري للأندية الرياضية ومراكز الشباب التي تسعى إلى إرضاء عملائها. حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا المستفيدين من خدمات حمامات السباحة، وبالتالي احتمال فقدان المستفيدين سواء أولياء أمور اللاعبين أو أولياء الأمور أنفسهم، وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة النادي الرياضي وعلى الموازنة الخاصة بالنادي. جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات المستفيدين من خدمات حمام السباحة؛ بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للمستفيدين يعني تقديم خدمة تلي وتوافق مع توقعات المستفيدين على نحو متسق وثابت.

وتؤكد دراسة "عمرو ابراهيم" (٢٠٠٥) (٢٠)، من ضرورة الاهتمام بقياس الاداء الفعلي للعمليات المتخلفة باستخدام قياس مستوى رضا المستفيدين عن خدمات حمام السباحة، ومعرفة راي المستفيدين من خدمات حمام السباحة وملاحظاتهم ومقترحاتهم حيال اداء العاملين بحمام السباحة وتطوير وتحسين خدماتهم بما يساهم في اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب بما يحقق رغبات وخدمات المستفيدين.

بينما تشير دراسة "هاني عبدالموجود" (٢٠١٠) (٣٣)، من ضرورة توافر قنوات اتصال مفتوحة ما بين المستفيدين ومقدمي الخدمة وذلك من أجل تجويد مستوى الخدمة المقدمة للمستفيدين عن طريق ادراج ابناء المستفيدين بفريق النادي وذلك حسب رغبة ولي الامر.

الإجابة على التساؤل الثاني(التصور المقترح) : في هذا الجزء سوف يتم الإجابة على التساؤل الثاني وذلك من خلال ما تم عرضه من نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بمفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة بجمهورية مصر العربية، ويتكون التصور المقترح من فلسفة وأهداف وإجراءات التطبيق.

أولاً: فلسفة التصور المقترح :

١. اقتناع مجلس الإدارة بأهمية تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية ودورها في تسويق خدمات حمامات السباحة باعتبارها المسئول عن تطبيق هذا النظام في النادي / مركز الشباب والذي هو أساس النجاح والتطوير.
٢. اقتناع العاملين بحمامات السباحة على الأخذ بثقافة التطوير والتحديث والتسويق للخدمات المقدمة ب النادي / مركز الشباب ودورها في تحديد دور كل فرد ومسئوليته وسلطاته والتأكيد على أن الجودة في الأداء والنتائج هي عملية مترابطة.
٣. معالجة جوانب القصور والتغلب على الصعوبات والعمل على حل المشكلات بصفة مستمرة لتحقيق الجودة النادي / مركز الشباب.

٤. إتباع المفاهيم الحديثة كالعامل الجماعي وتحسين الاتصالات وكسب رضا المستفيدين من خدمات حمام السباحة، مع مراعاة عملية التثقيف والتدريب، التحسين المستمر والقدرة على اتخاذ القرار وغيرها من مفاهيم إدارة الجودة الشاملة.
وترتكز فلسفة هذه التصور على عدة عوامل أهمها:

١. أن تحسين الأداء والجودة مسئولية تقع على عائق جميع العاملين النادي / مركز الشباب وليست مقتصرة على مجلس إدارة النادي / مركز الشباب.
٢. وضع معايير موضوعية لقياس الجودة النادي / مركز الشباب وقياس أداء الاداريين بحيث تكون هذه المعايير بمثابة المرشد والدليل أثناء التنفيذ.
٣. معالجة الخلل والعيوب والثغرات التي تظهر النادي / مركز الشباب وفروعه وترسيخ مقومات الجودة الشاملة للتفاعل مع التطورات والتغيرات المستقبلية.

ثانياً: أهداف التصور المقترح :

١. أهمية تطبيق مبادئ الجودة الشاملة بحمامات السباحة في كلا من النادي / مركز الشباب.
٢. تحقيق الرضا عن الخدمات المقدمة من الاتحاد المستفيدين (الداخليين والخارجيين).
٣. تحقيق التحسين المستمر في جميع جوانب النادي / مركز الشباب والعمل على تقويم الأداء بصفة مستمرة للعمل على تطويرها وتحسينها.
٤. وضع برامج تدريبية لكل من مجلس الإدارة والمستفيدين (الداخليين والخارجيين) بالنادي / مركز الشباب من أجل الارتقاء بالعنصر البشري والخدمات الإدارية والفنية.

ثالثاً: آليات تطبيق التصور المقترح :

١. مرحلة الإعداد: وتمثل هذه المرحلة في إعداد المناخ الملائم لنشر الأفكار الجديدة في النادي / مركز الشباب، ونشر مفهوم الجودة الشاملة، ووضع الأهداف التي تتماشى مع مفهوم الجودة وحل المشكلات التي يتوقعون حدوثها، وتشمل هذه المرحلة ما يلي:

أ. دعم وتأييد الإدارة العليا (مجلس الإدارة) : وهذا يتطلب إدراك الإدارة العليا وفهمها لأهمية تطبيق إدارة الجودة الشاملة في النادي / مركز الشباب وشرح كيفية تطبيق هذا النظام وفوائده التي تعود على النادي / مركز الشباب وذلك من خلال نشر القيم والسلوكيات بين العاملين وشرح أهداف هذا النظام، كذلك تحديد مدى الاحتياج لإدارة الجودة الشاملة لتحسين الخدمات المقدمة بالنادي / مركز الشباب ، ثم ترجمة هذا الاحتياج في صورة بيانات ومعلومات حقيقية عن كيفية تحقيق الجودة التي ستؤدي إلى أعلى درجة من الرضا المستفيدين (الداخليين والخارجيين) لحمامات السباحة وذلك من خلال القيام بدراسات وأبحاث

عن احتياجات ومتطلبات المستفيدين والبحث عن وسائل لزيادة التمويل بالنادي / مركز الشباب.

ب. تشكيل لجنة الجودة بالنادي / مركز الشباب: يعتبر تشكيل لجنة الجودة خطوة ضرورية للتوصل إلى هيكل تنظيمي لإدارة الجودة الشاملة يوضح به كافة السلطات والمسئوليات والاختصاصات لجميع المناصب الإدارية واللجان الخاصة بالنادي/ مركز الشباب والهيكل المكون لها وسوف يعمل لجنة الجودة على إحداث تغييرات ضرورية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة بالنادي / مركز الشباب.

ج. وضع أهداف النادي / مركز الشباب وسياسة الجودة : تقوم لجنة الجودة بوضع مجموعة من الأهداف والخطط بعضها قصيرة المدى وبعضها طويلة المدى ويجب أن ترتبط هذه الأهداف برضا المستفيدين من خدمات حمام السباحة واحتياجاتهم ومتطلباتهم والمنافسة في السوق العالمية، كما يحدد أعضاء لجنة الجودة عملية تطوير مواصفات الجودة لكل خدمة مقدمة داخل حمام السباحة ومنتج بهدف إرضاء المستفيدين من خدمات حمام السباحة .

٢. مرحلة التخطيط : تهدف هذه المرحلة إلى وضع الخطط اللازمة لتحسين الجودة وتحقيق التقدم المستمر ويستلزم ذلك إتباع الخطوات التالية :

أ. تعيين منسق لإدارة الجودة الشاملة: بعد اختيار لجنة الجودة يتم تعيين منسق لإدارة الجودة الشاملة يتميز بالمصداقية والحماس والقدرة على تحفيز العملاء والالتزام ولديه القدرة على القيادة والاتصال الفعال حيث يقوم بنقل أفكار ومقترحات المستفيدين من خدمات حمامات السباحة إلى المدير التنفيذ ومن ثم إلى مجلس الإدارة النادي / مركز الشباب.

ب. تدريب أعضاء لجنة الجودة والمنسق : ويتم ذلك بعقد دورات تدريبية للأعضاء والمنسق على المبادئ الأساسية والمفاهيم الخاصة بإدارة الجودة الشاملة والقدرة على تقديم النصائح لكل المستويات الإدارية داخل حمامات السباحة.

ج. وضع خطة التنفيذ : وتهدف هذه المرحلة إلى وضع خطة مكتوبة في ضوء الأهداف الموضوعية مسبقاً وتشتمل على مواعيد بدء التنفيذ والأعضاء المسؤولين عن التنفيذ والمتابعة وبذلك يتم التصديق على الخطة بالموافقة.

٣. مرحلة التدريب: في هذه المرحلة يتم تدريب جميع العاملين النادي / مركز الشباب واللجان المختلفة على كيفية تطبيق الخطة الموضوعية ووضع الاقتراحات اللازمة لحل المشكلات التي قد تواجههم والعمل على تلافي وقوعها مستقبلاً.

٤. مرحلة التنفيذ: تشمل هذه المرحلة تنفيذ الخطة الموضوعية، ويتم التطبيق على المستوى القيادي والذي يمثله لجنة الجودة، وهذا يتطلب تشكيل لجنة للجودة الشاملة في النادي /

مركز الشباب على أن يقود لجنة الجودة رئيس مجلس إدارة النادي / مركز الشباب ، وتبدأ عملية التنفيذ باختيار لجنة الجودة داخل حمامات السباحة لعملية بسيطة في بداية التطبيق ثم يتم في النهاية التطبيق الكلي للجودة الشاملة.

٥. مرحلة المتابعة والتقييم: في هذه المرحلة يتم التعرف على نواحي القوة والضعف، وذلك من خلال التقييم المستمر للخطة ومحاولة تفعيل نقاط القوة والقضاء على نقاط الضعف به، وكذلك العمل على مشاركة أفراد جدد في الفرق المختلفة وتقديم المزيد من البرامج التدريبية الهادفة.

الاستخلاصان:

١. إدراك مجلس إدارة النادي / مركز الشباب لمفهوم الجودة الشاملة.
٢. الهدف الرئيسي للإدارة العليا هو الحصول على رضا المستخدمين من خدمات حمامات السباحة .
٣. تهتم إدارة حمام السباحة بتلقي شكاوى ومقترحات العملاء والمستخدمين من الخدمات التي تقدم لهم.
٤. توجيه العاملين إلى استخدام الجودة الشاملة لتحسين العمل بحمامات السباحة.
٥. تحفيز الجهاز الفني والإداري بحمام السباحة على تلقي دورات تدريبية.
٦. لا يوجد لجنة للجودة بالأندية الرياضية / ومراكز الشباب.
٧. لا يكون للعاملين بحمامات السباحة رأى في اختيار العاملين الجدد.
٨. اهتمام إدارة حمام السباحة بتوفير بيئة عمل مناسبة تؤدي الى الجودة والأداء العالي لكافة المستخدمين من خدمات حمام السباحة .

التوصيات :

١. ضرورة تطبيق أسلوب الجودة الشاملة في الأندية الرياضية ومراكز الشباب وخاصة بحمامات السباحة
٢. ضرورة اهتمام مجلس الإدارة بعقد دورات تدريبية متخصصة لكافة العاملين في حمامات السباحة .
٣. عقد مؤتمرات وندوات ولقاءات مستمرة بين الإداريين والمستخدمين من خدمات السباحة لمناقشة أمور التطوير في حمام السباحة ، والاهتمام بالرد على شكاوى المستخدمين من خدمات حمام السباحة .
٤. تشجيع ثقافات العمل الجماعي والتطوعي والمشاركة بين كافة الأجهزة الفنية لتقليل الشعور بالوحدة.
٥. ضرورة تطبيق إدارة الجودة الشاملة والميزة التنافسية .

٦. ضرورة اهتمام مجلس إدارة النادي / مركز الشباب ببرامج الدعم والتحفيز المادي، والمعنوي للعاملين بحمامات السباحة والعمل على حل مشكلاتهم داخل وخارج مكان العمل مما يشعرهم بروح الانتماء، والولاء، والمشاركة، والتفاعل المتبادل بين العاملين بعضهم البعض، وبينهم وبين رؤسائهم في العمل.
٧. تطبيق التصور المقترح لإدارة الجودة الشاملة كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية لحمامات السباحة بمديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية.

المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

١. أحمد سيد سباعي : تقييم فرص تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمرتكز لتحسين جودة أداء العملية التعليمية (دراسة مقارنة بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة في جمهورية مصر العربية)، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ٢٠٠٥م.
٢. أمير عماد الدين سعيد أثر تطبيق متطلبات إدارة الجودة الشاملة على أداء العاملين " بالتطبيق على نادي بنها الرياضي " ، رسالة ماجستير كلية التجارة ، جامعة بنها ، ٢٠٢٢م
٣. جمال محمد علي : الحديث في الإدارة الرياضية والإدارة العامة"، مركز الكتاب للنشر، ٢٠٠٧م.
٤. جمال محمد علي : تقييم فاعلية برامج التنمية الإدارية لمستوى الإدارة الوسطى بمديريات الشباب والرياضة"، بحث منشور، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، العدد الثامن عشر، الجزء الثاني، مارس ٢٠٠٤م.
٥. جمال ناصر علي : تحليل القدرة التسويقية التنافسية للبنوك التجارية اليمنية في ظل مفهوم إدارة الجودة الشاملة"، رسالة دكتوراه، كلية التجارة، جامعة أسيوط، ٢٠٠٧م.
٦. حازم كمال الدين عبدالعظيم تصور مقترح لتحقيق الميزة التنافسية في الأنشطة الطلابية بإدارات رعاية شباب الجامعات المصرية، مجلة أسيوط لعلوم وفنون التربية الرياضية، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط، العدد(٢٤) المجلد (١)، الصفحات(٢٢٩_٢٧٨)، ٢٠١٦م.
٧. حامد حسين أحمد، تصور مقترح لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في الاتحاد المصري لألعاب القوى للهواة، المؤتمر العلمي الدولي الخامس، كلية التربية النوعية بدمياط، جامعة المنصورة، ٢٠٠٤م.
٨. حسام عطوه الجوهري التميز اللوجستي كمدخل لتحقيق فاعلية الجودة الشاملة دراسة ميدانية على المنشآت الرياضية بالقاهرة الكبرى ، رسالة دكتوراه ، كلية التجارة ، جامعة عين شمس ، ٢٠٢٢م.
٩. خولة سيف خليفة: دور إدارة الجودة الشاملة في تفعيل معايير جائزة دبي للجودة، درجة العضوية،

المعهد القومي للإدارة العليا، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة،
٢٠٠٢ م.

١٠. دينا كمال محمود : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير البرامج الرياضية بالتلفزيون المصري، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة حلوان،
٢٠٠٥ م.

١١. رحاب علي أمين : دراسة معوقات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية بمحافظة الإسكندرية، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية للبنات، جامعة الإسكندرية، ٢٠٠٤ م.

١٢. سونيا السيد محمد السيد أثر معايير إدارة الجودة الشاملة على تحسين أداء العاملين بالمؤسسات الشبابية : دراسة ميدانية على مديرية الشباب والرياضة بالدقهلية ، رسالة دكتوراه ، كلية الآداب ، جامعة المنصورة ، ٢٠٢٢ م .

١٣. شذا عزت حورانــــــــــــة: اثر استخدام الجودة الشاملة على القطاع الحكومي بالتطبيق على وزارة التربية والتعليم والشباب في دولة الإمارات العربية المتحدة، درجة الزمالة، المعهد القومي للإدارة العليا، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، ٢٠٠١ م.

١٤. عادل محمد مكــــــــــــي: الإدارة بتمكين العاملين وأثرها على الرضا الوظيفي بحمامات السباحة في المؤسسات الرياضية"، المجلة العلمية المتخصصة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط، ٢٠٠٩ م.

١٥. عادل محمد مكــــــــــــي، بهجت عطية راضــــــــــــي : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بكليات التربية الرياضية دراسة مقارنة بين جامعتي حلوان وأسيوط، كلية التربية الرياضية، بحث علمي منشور، مجلة جامعة أسيوط، كلية التربية الرياضية، العدد الواحد والعشرون، الجزء الأول نوفمبر، جامعة أسيوط، ٢٠٠٥ م.

١٦. عفت السيد طير الــــــــــــبر: إدارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الصحية، رسالة دكتوراه، غير منشورة، المعهد القومي للإدارة العليا، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة،
٢٠٠٣ م.

١٧. علامحمد الخواجــــــــــــة: القدرة التنافسية لصناعة البرمجيات المصرية القدرات التنافسية للاقتصاد المصري، الواقع وسبل تحقيق الطموحات"، ١، مكتبة الشروق الدولية، القاهرة، ٢٠٠٤ م.

١٨. علي أحمد أبــــــــــــن عبــــــــــــود: إدارة الجودة الشاملة مدخل متكامل لتطوير الأداء بالدوائر المحلية بحكومة دبي، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٠٣ م.

١٩. عماد الدين رؤوف
عبدالرحيم
تقويم قيادات التربية الرياضية بالمعاهد الأزهرية في ضوء معايير الجودة الشاملة بمحافظة البحيرة ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية ، جامعة مدينة السادات ، ٢٠٢٢ م.
٢٠. عمرو محمد إبراهيم:
دراسة تقويمية للاتحاد المصري للسباحة في ضوء إدارة الجودة الشاملة، بحث علمي منشور، مجلة جامعة المنوفية للتربية الرياضية، جامعة المنوفية، ٢٠٠٥ م.
٢١. عمرو محمد إبراهيم، حازم
كمال الدين عبدالعظيم:
"أساليب تسويق مدارس السباحة في الأندية المصرية" مجلة كلية التربية الرياضية، العدد الثالث، جامعة المنصورة، ٢٠٠٤ م.
٢٢. عمرو وصفي عقيلي:
مدخل إلى المذهبية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار الأوتل للنشر، عمان، الأردن، ٢٠٠١ م.
٢٣. محمد احمد السعيد :
إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتنمية الموارد البشرية بالاندية الرياضية بالهيئة القومية لسكك حديد مصر ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، ٢٠١٨ م .
٢٤. محمد توفيق على :
تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالس الصحة والتعليم، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، ٢٠٠٢ م.
٢٥. محمد حسن عبد الرحمن:
إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير العمل الإداري بالاتحادات الرياضية الأولمبية بدولة البحرين، رسالة ماجستير، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠٠٣ م.
٢٦. محمد عبد المنعم محمد:
قياس جودة الخدمة في المنشآت الرياضية المركزية بوزارة التربية والتعليم، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠٠٤ م.
٢٧. محمد عثمان على :
نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة لرعاية الطلاب بالمدن الجامعية، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠٠٥ م.
٢٨. منى عبد المنعم عبد
المعبود:
نحو نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة بالاتحاد المصري لتنس الطاولة، رسالة دكتوراه، غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة أسيوط، ٢٠٠٥ م.
٢٩. مؤمن طه عبد النعيم:
برنامج تنمية إدارية للعاملين بحمامات السباحة في ضوء التحليل الوظيفي والقدرة التسويقية التنافسية، رسالة دكتوراه، جامعة أسيوط، ٢٠١١ م.
٣٠. ميار مروان محمد:
أثر التسويق الاستراتيجي على الميزة التنافسية، دراسة ميدانية شركة ارامكس في الاردن ، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة ال البيت، ٢٠٢١ م.

٣١. نبيل مرسي خليل : الميزة التنافسية في مجال الاعمال ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ٢٠٠٦ م.
٣٢. نهى سليمان احمد : نماذج مقترحة لخرائط رقابية من منظور الجودة الشاملة ببعض الاتحادات الرياضية ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية ، جامعة طنطا ، ٢٠١٠ م.
٣٣. هاني عبدالموجود : نموذج مقترح لإدارة التميز لتطوير الاداء الاداري بالاتحادات الرياضية الاولمبية بجمهورية مصر العربية ، رسالة ماجستير ، كلية التربية الرياضية للبنين ، جامعة حلوان ، ٢٠١٠ م.
٣٤. يوسف محمد سالم : انعكاسات الجودة الشاملة على الأمن الاقتصادي "دراسة ميدانية بدولة الإمارات العربية المتحدة، درجة العضوية في العلوم الإدارية، المعهد القومي للإدارة العليا، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، القاهرة، ٢٠٠٢ م .

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية:

35. Brady, Micheel K & Cronin, J. Joseph some new thoughts on conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach", Journal of Marketing, 65 (3), 2011.
36. Chuchep Piputsitee: Competitive Ability and Potentiality for Business Operation of the Firms with Financial Problems", Prepared for Publication and Presentation AT ICABR, Valletta (s.t. journals), Malta, 2009.
37. Roopchand Roderick Sunil The Critical Analysis of Total Quality Management in Continuing Hatcher Education. EDD, Northern Illinois University, 2007.
38. Secan Mark Edward Reinvention of the public sector: Total quality management and change management). October 2014, Singidunum Journal of Applied Sciences 2014(11(2)):30-44
39. Warrack Barry James An Inquiry Into Quality Processes in A university and ITS faculties (TQM). PHD' The University of Manitoba Canada, 2004.

المستخلص باللغة العربية

نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة لحمامات السباحة بمديريات الشباب

والرياضة بجمهورية مصر العربية

أ.د. / عبدالحق عبدالباسط

أ.د. / عمرو محمد إبراهيم

*** / إسلام أحمد حسن

***د / عبدالله حسين رضا

أصبح النظام العالمي يتميز بحركته السريعة التي تتابع فيها التغيرات بمعدلات فائقة السرعة، والتي تحتاج من الحكومات وإدارة المؤسسات اتخاذ الترتيبات اللازمة للارتقاء بمستوى حمامات السباحة، ويرى الباحث عدم وجود معايير التي يتم في ضوءها تقييم الاداء الإداري والفني والوقوف على المتطلبات والاحتياجات الخاصة بتطوير الرياضة في ضوء معايير إدارة الجودة الشاملة والميزة بحمامات السباحة وهي أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تسعى الحصول على أعلى مستوى من الجودة، واستخدم الباحث باستخدام المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي، واستخدم الباحث الاستبيان لجمع البيانات وتم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية التطبيقية وقوامها (٤٣٠) فرداً بنسبة ٥٨% من إجمالي مجتمع البحث بالإضافة إلى عدد (١٠) خبراء كعينة تقنين البحث، وكانت أهم نتائج البحث وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين إدارة الجودة الشاملة وحمامات السباحة التابعة لمديريات الشباب والرياضة، حيث كلما كان هناك نموذج إدارة الجودة يطبق داخل المؤسسات الرياضية كلما كانت هناك ميزة تنافسية زادت القدرة على السيطرة على المشكلات التي تواجه مديريات الشباب والرياضة بجمهورية مصر العربية ومن ثم تطوير إدارة حمامات السباحة، وكذلك عدم ممارسة عمليات مختلفة الأمر الذي أدى الى تدني مستوى الأداء.

* أستاذ إدارة الرياضات المائية قسم الإدارة الرياضية والترويج كلية التربية الرياضية جامعة اسيوط

**أستاذ الإدارة الرياضية قسم الإدارة الرياضية والترويج كلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي

*** مدرس قسم الإدارة الرياضية والترويج كلية التربية الرياضية جامعة جنوب الوادي

**** أخصائي رياضي مديرية الشباب والرياضة بسوهاج

Abstracts

A proposed model for the comprehensive quality management of swimming pools in the directorates of youth and sports in the Arab Republic of Egypt

**- Professor. Amr Mohamed Ibrahi - Professor. Abdelhak Abdelbaset
- Dr. Abdullah Hussein Reda - Islam Ahmed Hassan**

The global system has become characterized by its rapid movement in which changes are followed at a very rapid rate, which requires governments and institutions management to make the necessary arrangements to improve the level of swimming pools. Standards of total quality management and the advantage of swimming pools, which is one of the modern management methods that seek to obtain the highest level of quality. The researcher used the descriptive approach using the survey method. The researcher used the questionnaire to collect data, and the research sample was chosen in a random, clinical way, consisting of (430) individuals, 58% of the total research community, in addition to (10) experts as a sample of standardizing the research. The most important results of the research were the existence of a statistically significant correlation between total quality management and bathrooms. Swimming affiliated to the Directorates of Youth and Sports, where the more there is a quality management model applied within sports institutions, the more competitive advantage there will be, the greater the ability to control the problems facing the Directorates of Youth and Sports in the Arab Republic of Egypt, and then develop the management of swimming pools, as well as not to practice different operations, which leads to lead to poor performance.

*** Professor of Water Sports Department, Department of Sports Management and Recreation, Faculty of Physical Education, Assiut University**

**** Professor of Sports Administration, Department of Sports Administration and Recreation, Faculty of Physical Education, South Valley University**

***** Lecturer, Department of Sports Management and Recreation, Faculty of Physical Education, South Valley University**

****** Sports specialist, Directorate of Youth and Sports in Sohag**