

واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية

<p>أ.د. عبير فتحى شلتوت</p> <p>أستاذ الإدارة الرياضية بقسم الإدارة الرياضية والترويج - كلية التربية الرياضية للبنات - جامعة حلوان</p> <p>abeer.shaltout@pef.helwan.edu.eg</p>	<p>أ.د. ليلي عثمان إبراهيم</p> <p>أستاذ الإدارة الرياضية بقسم الإدارة الرياضية والترويج - كلية التربية الرياضية للبنات - جامعة حلوان</p> <p>laila.osman1@pef.helwan.edu.eg</p>
---	--

آيات سعيد المغاوري محمد
ayatmaghawry@gmail.com

المخلص:

أجريت هذه الدراسة للتعرف على واقع جودة الخدمة بعض الأندية الصحية على عينة إستطلاعية قوامها (٤٠) من الأعضاء المستفيدين من الخدمة ببعض الأندية الصحية وعينة أساسية قوامها (٢١٨) من الأعضاء المستفيدين من الخدمة ببعض الأندية الصحية ، وإستخدمت الباحثة المنهج الوصفي بإسلوبه المسحي ومن أدوات جمع البيانات إستمارة الإستبيان من تصميم الباحثة ومن أهم النتائج تحقق واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية بوزن نسبي قدره (٨٥.٩%) مما يدل على أنه جاء بدرجة مرتفعة ومن أهم التوصيات أن يقدم النادي الصحى خدمات متميزة للمستفيدين التى يندر تواجدها فى أى نادى صحى آخر ، و أن النادي الصحى يقوم بعمل إستطلاع رأى المستفيدين (العملاء) بصفة مستمرة عن جودة الأجهزة والخدمات المقدمة وأداء المدربين لمعرفة نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة والتأكيد عليها والفرص المتاحة والتهديدات ،عملية التطهير بالمواد العطرية والتعقيم تتم بشكل مستمر لكل من (الأجهزة، دورات المياه ،الأدشاش، غرف تغيير الملابس، منطقة الإسترخاء، غرف المساج) على مدار ساعات الإستخدام داخل النادي الصحى، وأن يحرص المدربين بالنادى الصحى على مواكبة التطور والتجديد والتحديث فى الأنشطة والخطط والبرامج ، وأن يسعى النادي الصحى إلى توفير كافة الوسائل الحديثة من الأجهزة الرياضية بغرض الوصول إلى جودة الخدمات المقدمة،لكل مستفيد ملف يحتوى على جميع بياناته الشخصية والجسمية والفسولوجية ومسجل

كقاعدة بيانات إلكترونية، وتعرزو الباحثة ذلك إلى أن التحسين المستمر وضبط جودة الخدمات في الأندية الصحية هو عملية حيوية لضمان تقديم تجربة ممتازة وعلى مستوى عالٍ للأعضاء المستفيدين لذا يجب أن تتم دراسة إحتياجات الاعضاء وإستطلاع آرائهم لضمان أن التحديثات والتجديدات تتوافق مع توقعاتهم وإحتياجاتهم المتغيرة .

The reality of service quality in some health clubs

Summary:

Table of this study to obtain the quality of service of some of the clubs in the study, the exploratory study (40) of the members who benefited from some health clubs, consisting of (218) of the members who benefited from some of the health clubs, and the use of the researcher's tools, the descriptive approach in the manner of the survey and the data port, the data form and the questionnaire Hence, the most important results are obtaining the highest level of data and information, which indicates a high and low level ratio, and it is expected that you will receive distinguished services in any other health club, The health club conducts a survey of the beneficiaries (customers) on an ongoing basis about the quality of the equipment, services provided and the performance of the trainers in order to know the weaknesses and address them, the strengths and emphasize them, the available opportunities and the threats. Changing clothes, relaxation area, massage rooms) throughout the hours of use inside the health club, and that the trainers in the health club are keen to keep pace with development, renewal and modernization in activities, plans and programs, and that the health club seeks to provide all modern means of sports equipment in order to reach the quality of services provided Each beneficiary has a file that contains all his personal, physical and physiological data, and is registered as a database electronically.

واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية

مقدمة ومشكلة البحث:

فى الوقت الذى أصبح فيه المستهلك عاجزا فى كثير من الأحيان عن التعبير عن حاجاته ورغباته - خاصة وأن السلع والخدمات باتت تتسم بالتحديث الكبير نتيجة للتطور التكنولوجى المذهل - وبالوقت الذى أصبح من الصعب اللجوء إلى المستهلك لدراسة حاجاته ورغباته، فرض على المؤسسة اللجوء إلى قدراتها الإبتكارية والإبداعية لدى العاملين لديها من أجل تصميم وإطلاق سلع أو خدمات قادرة على جذب المستهلكين، وإكتشاف وخلق حاجات ورغبات لديهم. (٤:٣٣)

ونتيجة التغيرات السريعة زاد إهتمام المؤسسات بتلبية رغبات المستفيدين والحرص على رضائهم، مما أوجب على المنظمات التى ترغب فى البقاء والمنافسة فى تقديم خدمات ذات جودة عالية حتى تضمن النجاح والتطوير المستمرين لمختلف العمليات داخل المنظمة. ولهذا فإن مجال جودة الخدمة يكون بالطرق التالية: طرح خدمات جديدة لأول مرة، أو إضافة مجموعة خدمات جديدة، أو تحسين الخدمات الحالية.

تعتبر القدرة على توليد مجموعة متنوعة من الخدمات وإيجاد أشكال جديدة للتواصل أمر حيوى بالنسبة للعديد من المؤسسات، لأن إستدامة أنشطة التسويق هو عامل أساسى للتكيف مع السوق وتغيراته الفورية. (٧:٤٣)

وتستخلص الباحثة أن مسألة البقاء تعتبر هدفا إستراتيجيا للمنظمات لذا فإن جميع الإبتكارات تعد عنصرا مهما جدا على المدى القصير والطويل، فالمؤسسة التى لا تمتلك القدرة أو الرغبة فى ممارسة كل من البحث والتطوير المستمر والتجديد فى مجال عملها، فإنها ستواجه تحديات كبيرة وصعبة فى ظل سوق المنافسين الذى يسعى دائما جاهدا للتحسين المستمر لمنتجاته وخدماته وعملياته.

وقد تبين للباحثة من خلال عملها كمدربة رياضية فى أحد الأندية الصحية التابعة لأندية وادى دجلة بمحافظة القاهرة أن جودة الخدمة ممارسة تتبناها الكثير من المؤسسات والبلدان فى العالم لما لها من إنعكاسات إيجابية على الجوانب الإقتصادية والإجتماعية لذلك يجب العمل عليها من قبل الأجهزة الإدارية فى تلك الأندية الصحية وعلى هذا وجدت الباحثة ندرة فى الدراسات التى تناولت دراسة واقع

جودة الخدمة فى مجال الأندية الصحية، ومن هنا جاءت فكرة الدراسة الحالية فى التطرق إلى دراسة موضوع جودة الخدمة بالأندية الصحية لمحاولة الإرتقاء بالأندية الصحية وتحقيق الإستفادة القصوى.

هدف البحث:-

يهدف البحث إلى دراسة واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية.

تساؤل البحث:-

ما واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية.

منهج البحث:-

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي في إجراء هذه الدراسة لمناسبته لطبيعة هذا البحث حيث يقوم بوصف ما هو كائن.

مجتمع وعينة البحث:-

تم إختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية من مجتمع البحث (الأعضاء المستفيدين من الخدمة ببعض الأندية الصحية بمحافظة القاهرة)، وبلغ عددهم (٢١٨) من الأعضاء المستفيدين بالأندية الصحية، وتم إختيار العينة الإستطلاعية من مجتمع البحث وخارج حدود العينة الأساسية وعددهم (٤٠) من الأعضاء المستفيدين من الخدمة ببعض الأندية الصحية وعددها (٣٨) نادى صحى. مرفق (٢)

أدوات جمع البيانات:-

١- السجلات والوثائق:

٢- المقابلة الشخصية (الغير مقننة):

٣- استمارة استبيان واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية.

خطوات بناء استمارة الاستبيان:-

قامت الباحثة بتصميم استمارة استبيان واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية يتابع الخطوات الآتية:

- ١- المسح الشامل للمراجع العلمية الخاصة بإستمارة استبيان واقع الخدمة ببعض الأندية الصحية.
- ٢- الدراسات السابقة الخاصة باستمارة استبيان واقع الخدمة ببعض الأندية الصحية.
- ٣- عرض عبارات الاستبيان على الخبراء وعددهم (٥) مرفق (١).
- ٤- إجراء المعاملات العلمية لإستمارة الإستبيان (الصدق - الثبات)

جدول (١)

النسبة المئوية لآراء الخبراء حول عبارات إستمارة إستبيان "واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية"

ن = ٥

م	عبارات الاستبيان	عدد الموافقين	النسبة المئوية
١	المدرين بالنادى الصحى يحرصون على مواكبة التطور والتجديد والتحديث فى الأنشطة والخطط والبرامج.	٤	٨٠%
٢	الناى الصحى يسعى إلى توفير كافة الوسائل الحديثة من الأجهزة الرياضية بغرض الوصول إلى جودة الخدمات المقدمة.	٥	١٠٠%
٣	النادى الصحى يقدم خدمات متميزة للمستفيدين يندر تواجدها فى أى نادى صحى آخر.	٥	١٠٠%
٤	النادى الصحى يقوم بعمل إستطلاع رأى المستفيدين (العلاء) بصفة مستمرة عن جودة الأجهزة والخدمات المقدمة وأداء المدرين لمعرفة نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة والتأكيد عليها والفرص المتاحة والتحديات.	٤	٨٠%
٥	لكل مستفيد ملف يحتوى على جميع بياناته الشخصية والجسمية والفسولوجية ومسجل كقاعدة بيانات إلكترونيا.	٥	١٠٠%
٦	كل جهاز به لوحة إرشادية واضحة عن كيفية الإستخدام.	٥	١٠٠%
٧	عملية التطهير بالمواد العطرية والتعقيم تتم بشكل مستمر لكل من (الأجهزة، دورات المياه، الأدشاش، غرف تغيير الملابس، منطقة الإسترخاء، غرف المساج) على مدار ساعات الإستخدام داخل النادى الصحى.	٤	٨٠%

٨	الأجهزة بمختلف أنواعها وأغراضها تتميز بالجودة وبمواصفات مميزة.	٥	١٠٠%
٩	مسئولى النادى الصحى يحرصوا على الإستمرار فى تقديم مستوى راقى من الخدمة للعملاء.	٥	١٠٠%

يتضح من جدول (١) أن النسبة المئوية لموافقة الخبراء (صدق المضمون - المحنوى) على محاور عبارات "إستمارة إستبيان واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية" والتي تنحصر بين (٨٠% - ١٠٠%) وقد إرتضت الباحثة نسبة مئوية ٨٠% فأكثر لقبول العبارة وبهذا تم قبول جميع عبارات الاستبيان.

جدول (٢)

معامل الإرتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية لإستبيان
واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية

ن = ٤٠

واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية			
م	العبارات	معامل الإرتباط	
١	المدرين بالنادى الصحى يحرصون على مواكبة التطور والتجديد والتحديث فى الأنشطة والخطط والبرامج.	*.٠٥٣٠	
٢	الناى الصحى يسعى إلى توفير كافة الوسائل الحديثة من الأجهزة الرياضية بغرض الوصول إلى جودة الخدمات المقدمة.	*.٠٧٦٢	
٣	النادى الصحى يقدم خدمات متميزة للمستفيدين يندر تواجدها فى أى نادى صحى آخر .	*.٠٨٩٠	
٤	النادى الصحى يقوم بعمل إستطلاع رأى المستفيدين (العملاء) بصفة مستمرة عن جودة الأجهزة والخدمات المقدمة وأداء المدرين لمعرفة نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة والتأكيد عليها والفرص المتاحة والتحديات.	*.٠٦٤٨	
٥	لكل مستفيد ملف يحتوى على جميع بياناته الشخصية والجسمية والفسولوجية ومسجل كقاعدة بيانات إلكترونيا.	*.٠٧٠٠	
٦	كل جهاز به لوحة إرشادية واضحة عن كيفية الإستخدام.	٠.٣١٤	
٧	عملية التطهير بالمواد العطرية والتعقيم تتم بشكل مستمر لكل من (الأجهزة، دورات المياه الأذشاش، غرف تغيير الملابس، منطقة الإسترخاء، غرف المساج) على مدار ساعات الإستخدام داخل النادى الصحى.	*.٠٣٨٤	
٨	الأجهزة بمختلف أنواعها وأغراضها تتميز بالجودة وبمواصفات مميزة.	*.٠٦٠٠	
٩	مسئولى النادى الصحى يحرصوا على الإستمرار فى تقديم مستوى راقى من الخدمة للعملاء.	*.٠٦٨١	

١٠	تتنوع البرامج لكل مرحلة سنوية وكل حالة صحية على حدى.	*٠.٨١١
----	--	--------

* قيمة "ر" الجدولية عند مستوى (٠.٠٥) = ٠.٣٢٢

يتضح من جدول (٢) ما يلى :-

تراوحت معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للإستبيان (٠.٣٨٤:٠.٨٩٠) (صدق الإتساق الداخلى) وهى معاملات إرتباط داله إحصائياً عند مستوى دلالة (٠.٠٥) مما يشير إلى أن عبارات الاستبيان على درجة مقبولة من الصدق ليصبح عدد عبارات الإستبيان (٩) عبارات بدلاً من (١٠) عبارات لحذف العبارة رقم (٦) لأنها غير دالة إحصائياً .

جدول (٣)

قيم معامل ألفا كرونباخ لإستمارة استبيان واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية

ن = ٤٠

م	عبارات الإستبيان	معامل ألفا
٢	جودة الخدمة بالأندية الصحية	٠.٨٧

يتضح من جدول (٣) ما يلى:

جاء معامل ألفا الإستبيان " واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية " (٠.٨٧) وهو معامل دال إحصائياً مما يشير إلى أن الإستبيان ذو معامل ثبات عال.
ميزان التقدير المستخدم:

تبنيت الباحثة ميزان تقدير ثلاثى لإستجابات عينة البحث على عبارات الإستبيان وفقاً لأراء الخبراء وهو (موافق) وتحصل على ٣ درجات، (إلى حد ما) وتحصل على ٢ درجة، (غير موافق) وتحصل على ١ درجة وبذلك تصبح إستمارة الإستبيان صالحة للتطبيق.

الدراسة الأساسية:

قامت الباحثة بتطبيق إستمارة استبيان واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية قيد البحث على العينة الأساسية وقوامها (٢١٨) من الأعضاء المستفيدين ببعض الأندية الصحية وذلك فى الفترة من ٢٦/١٢/٢٠٢٢ إلى ١٨/١/٢٠٢٣م.

المعالجات الإحصائية المستخدمة:

بعد جمع البيانات وجدولتها تم معالجتها إحصائياً، ولحساب نتائج البحث استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية الآتية (النسب المئوية، معامل الارتباط، معامل ألفا كرونباخ، الدرجة المقدر، الوزن النسبي).

عرض ومناقشة النتائج:

تحقيقاً لهدف البحث ووصولاً للإجابة على تساؤلاته وفي حدود ما توصلت إليه الباحثة من بيانات من خلال المنهج المستخدم وعينة البحث وأدوات جمع البيانات المختارة والتحليل الإحصائي المستخدم تعرض الباحثة على تساؤل البحث والمناقشة.

تبنت الباحثة الوزن النسبي لأستجابات عينة البحث ٧٥% فأكثر لقبول العبارات التي تدل أو تعطى مؤشراً لتحقيق أو توافر واقع جودة الخدمة ببعض الأنديية الصحية بدرجة مرتفعه، ومن (٦٠ إلى اقل من ٧٥%) مؤشراً لتحقيق أو توافر كل منهما بدرجة متوسطة، وأقل من ٦٠% مؤشراً لتحقيق أو توافر كل منهما بدرجة قليلة أو ضعيفة.

جدول (٤)

التكرارات والدرجة المقدره والوزن النسبي والترتيب لإستجابات عينة البحث على
 (واقع جودة الخدمة ببعض الأنديية الصحية)

ن = ٢١٨

الترتيب	الوزن النسبي	الدرجة المقدره	غير موافق		إلى حد ما		موافق		العبارات	م
			%	ك	%	ك	%	ك		
٥	٨٣.١٨	٥٤٤	-	-	٥٠.٤	١١٠	٤٩.٥	١٠٨	المدرين بالنادى الصحى يحرصون على مواكبة التطور والتجديد والتحديث فى الأنشطة والخطط والبرامج.	١
٤	٩٣.٤	٦١١	-	-	١٩.٧	٤٣	٨٠.٢	١٧٥	الناى الصحى يسعى إلى توفير كافة الوسائل الحديثة من الأجهزة الرياضية بغرض الوصول إلى جودة الخدمات المقدمة.	٢
٩	٦٧.٨	٤٤٤	٤١.٢	٩٠	١٣.٧	٣٠	٤٤.٩	٩٨	النادى الصحى يقدم خدمات متميزة للمستفيدين يندر تواجدها فى أى نادى صحى آخر.	٣

أنا كأحد المستفيدين بالأنديية الصحية أرى أن :

تابع جدول (٤)

التكرارات والدرجة المقدره والوزن النسبي والترتيب لإستجابات عينة البحث على
(واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية)

ن = ٢١٨

م	العبارات	موافق		إلى حد ما		غير موافق		الدرجة المقدره	الوزن النسبي	الترتيب
٤	النادى الصحى يقوم بعمل إستطلاع رأى المستفيدين (العملاء) بصفة مستمرة عن جودة الأجهزة والخدمات المقدمة وأداء المدربين لمعرفة نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة والتأكيد عليها والفرص المتاحة والتهديدات.	١٩٩	٩١.٢	١٩	٨.٧١	-	-	٦٣٥	٩٧.٠٩	٢
٥	لكل مستفيد ملف يحتوى على جميع بياناته الشخصية والجسمية والفسولوجية ومسجل كقاعدة بيانات إلكترونيا.	٢٠٥	٩٤.٠٣	١٣	٥.٩	-	-	٦٤١	٩٨.٠١	١
٦	عملية التطهير بالمواد العطرية والتعقيم تتم بشكل مستمر لكل من (الأجهزة، دورات المياه، الأمشاش، غرف تغيير الملابس، منطقة الإسترخاء، غرف المساج) على مدار ساعات الإستخدام داخل النادى الصحى.	١٠٣	٤٧.٢	٩٠	٤١.٢	٢٥	١١.٤	٥١٤	٧٨.٥	٨
٧	الأجهزة بمختلف انواعها وأغراضها تتميز بالجودة وبمواصفات مميزة.	٩٩	٤٥.٤	١٠٠	٤٥.٨	١٩	٨.٧	٥١٦	٧٨.٨	٧
٨	مسئولى النادى الصحى يحرصوا على الإستمرار فى تقديم مستوى راقى من الخدمة للعملاء.	١٠١	٤٦.٣	٩٩	٤٥.٥	١٨	٨.٢	٥١٩	٧٩.٣	٦
٩	تتنوع البرامج لكل مرحلة سنية وكل حالة صحية على حدى	٢٠٣	٩٣.١	١٥	٦.٨	-	-	٦٢٩	٩٧.٧	٣

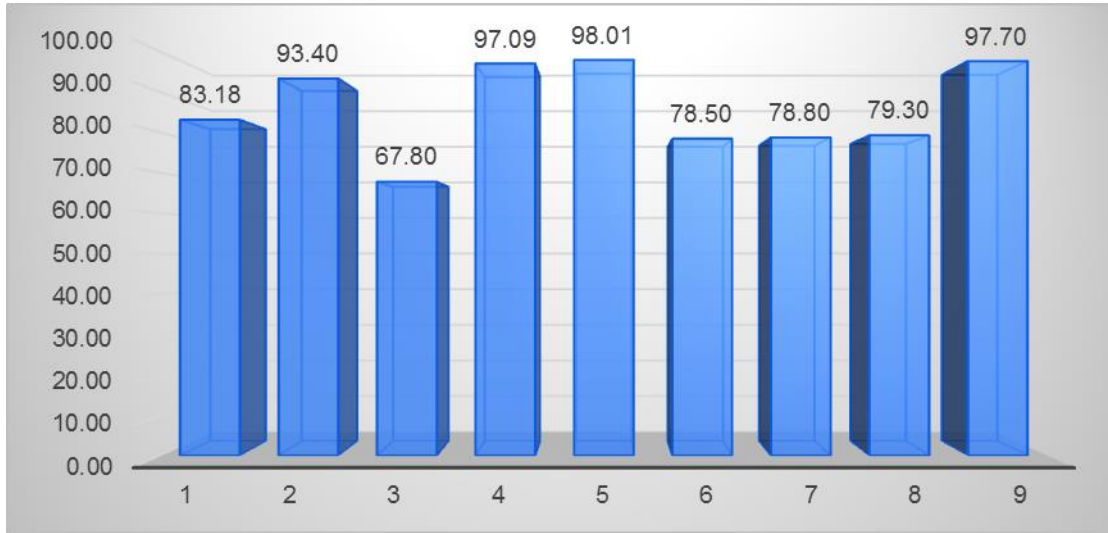
يتضح من جدول (٤) ما يلي:

تفاوتت استجابات عينة البحث على عبارات (جودة الخدمة بالأندية الصحية) حيث تراوح الوزن النسبي للاستجابات ما بين (٦٧.٨%) للعبارة رقم (٣) إلى (٩٨.٠١%) للعبارة رقم (٥). وهذه النتائج تشير إلى أن معظم العبارات كانت بوزن نسبي أعلى من ٧٥% مما يدل على أنها جاءت بدرجة مرتفعة، وقد يرجع ذلك إلى أن هناك لكل مستفيد من خدمات النادي الصحي ملف يحتوي على جميع بياناته الشخصية والجسمية والفيولوجية ومسجل كقاعدة بيانات إلكترونية، كما تتنوع البرامج لكل مرحلة سنوية وكل حالة صحية على حدى، كما يقوم النادي الصحي بعمل إستطلاع رأى المستخدمين (العملاء) بصفة مستمرة عن جودة الأجهزة والخدمات المقدمة وأداء المدربين لمعرفة نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة والتأكيد عليها والفرص المتاحة والتحديات، ويسعى الناي الصحي إلى توفير كافة الوسائل الحديثة من الأجهزة الرياضية بغرض الوصول إلى جودة الخدمات المقدمة، ويحرص المدربين بالنادي الصحي على مواكبة التطور والتجديد والتحديث فى الأنشطة والخطط والبرامج.

وتتفق نتائج هذه الدراسة الحالية مع نتائج دراسة "آمال سيد مسعود" (٢٠١٥م) (١)، فى حصول واقع الإستراتيجيات الداخلية المتعلقة بكفاءة الموارد البشرية على درجة أهمية عالية مما يساهم فى تحسين أداء الموظفين وتحقيق النمو والتطور المستدام للمؤسسة.

كما إتفقت مع نتائج دراسة "آمال نبيل قشطة" (٢٠١٦م) (٢)، فى أن التحسين المستمر للجودة يتم من خلال تنفيذ إجراءات وإستراتيجيات مستمرة للتحسين ومراقبة الجودة وتقييم أداء الموظفين لتحديد نقاط القوة والضعف وإتخاذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة لتحقيق الميزة التنافسية فى الجامعات الفلسطينية.

وإتفقت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة "ياسر محمد خليل" (٢٠١٨م) (٨)، فى وجود علاقة إرتباط قوية تربط بين الجودة وتحقيق الميزة التنافسية على مستوى الجامعات المصرية من خلال مراقبة الجودة وتقييم الأداء فى الجامعات المصرية وذلك عن طريق تنفيذ نظم مراقبة جودة فعالة لتقييم الأداء وضمان الإمتثال للمعايير المحددة.



شكل (٧)

الوزن النسبي لكل عبارة من عبارات (جودة الخدمة بالأندية الصحية).

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن التحسين المستمر وضبط جودة الخدمات في الأندية الصحية هو عملية حيوية لضمان تقديم تجربة ممتازة وعلى مستوى عالٍ للأعضاء المستفيدين لذا يجب أن تتم دراسة احتياجات الاعضاء وإستطلاع آرائهم لضمان أن التحديثات والتجديدات تتوافق مع توقعاتهم وإحتياجاتهم المتغيرة.

أما الوزن النسبي لإستجابات عينة البحث على العبارات ككل (٨٥.٩%) مما يدل على تحقق أو توافر جودة الخدمة بالأندية الصحية بدرجة مرتفعة. وبهذا يتم الإجابة على تساؤل البحث والذي ينص على "ما واقع جودة الخدمة ببعض الأندية الصحية".

الإستنتاجات:

- يتوافر واقع جودة الخدمة بالأندية الصحية من وجهة نظر المستفيدين من الخدمة وتتمثل في أن:
- لكل مستفيد ملف يحتوى على جميع بياناته الشخصية والجسمية والفسولوجية ومسجل كقاعدة بيانات إلكترونيًا.
 - تتنوع البرامج لكل مرحلة سنوية وكل حالة صحية على حدى.

- النادي الصحي يقوم بعمل استطلاع رأى المستفيدين (العملاء) بصفة مستمرة عن جودة الأجهزة والخدمات المقدمة وأداء المدربين لمعرفة نقاط الضعف ومعالجتها ونقاط القوة والتأكيد عليها والفرص المتاحة والتحديات.

التوصيات:

- في ضوء هدف البحث والمنهج المستخدم وفي حدود العينة وأدوات جمع البيانات وأسلوب المعالجة الإحصائية توصلت الباحثة إلى الإستنتاجات التالية:
- في ضوء استنتاجات البحث توصى الباحثة الإدارة العليا بالأندية الصحية بضرورة:
- 1- تقديم خدمات متميزة للمستفيدين التي يندر تواجدها في أى نادى صحى آخر.
 - 2- أن تتم عملية التطهير بالمواد العطرية والتعقيم بشكل مستمر لكل من (الأجهزة، دورات المياه، الأديشاش، غرف تغيير الملابس، منطقة الإسترخاء، غرف المساج) على مدار ساعات الإستخدام داخل الناديى الصحى.
 - 3- أن تتميز الأجهزة بمختلف أنواعها وأغراضها بالجودة وبمواصفات مميزة.
 - 4- الحرص على الاستمرار فى تقديم مستوى راقى من الخدمة للمستفيدين.

قائمة المراجع

أ- المراجع العربية:

- 1- آمال سيد مسعود: ملامح إستراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية للمدارس الحكومية بالتعليم العام فى مصر، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، كلية التربية، مصر، ٢٠١٥م.
- 2- آمال نبيل قشطة: إستراتيجية مقترحة لتطوير رأس المال الفكرى لتحقيق الميزة التنافسية فى الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، ٢٠١٦م.
- 3- أمل على سليمان: أثر ولاء العميل على تحسين الميزة التنافسية لمصرف الجزيرة الأردنى، مجلة الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا، مجلد (٥)، العدد (١٤)، الأردن، ٢٠١٤م.

- ٤- رانيا حمدي الطويل: أثر التسويق الداخلي على التوجه الابتكاري لدى العاملين في قطاع الاتصالات في مصر، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، مصر، ٢٠١٠م.
- ٥- عائشة موزاوي: التسويق الابتكاري ودوره في تعظيم أرباح المؤسسات الخدمائية، دراسة حالة متعامل الهاتف النقال أوريدو، مجلة البشائر الإقتصادية، جامعة طاهري محمد بشار - كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التيسير، الجزائر، ٢٠٢٠م.
- ٦- على عبد ربه حسين: تطبيق إستراتيجية ستة سيجما لتحقيق الميزة التنافسية للدراسات العليا بكلية التربية جامعة المنصورة، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر، ٢٠١٤م.
- ٧- نعيم حافظ أبو جمعة: ظواهر تسويقية غير صحية في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتعبئة الإدارية، القاهرة، مصر، ٢٠١٣.
- ٨- ياسر محمد خليل: الإسهام النسبي لأبعاد القيادة الإستراتيجية في تحقيق الميزة التنافسية للجامعات المصرية، المؤتمر الدولي العاشر للمركز العربي للتعليم والتنمية " القدرة التنافسية للجامعات العربية في مجتمع المعرفة، في الفترة من ١٠-١٢ يناير، مصر، ٢٠١٨م.

ب-المراجع الأجنبية:

- 9- Fatemeh Bayat and Karim Hamdi. The Effects Of Organizational Behavior And Activities In The Field Of Innovation ,Market-Orientation, And Competitor Orentation On Competitive Advantage In Service Industry , Department Of Management , Islamic Azad University, Tehran North Branch, Tehran, Iran, 2017.

ج- المراجع الإلكترونية:

- 10- [https:// forms.gle/eGQtRJTXLS8FXErDA](https://forms.gle/eGQtRJTXLS8FXErDA)