

على وضع احتياجات اليتامى نصب أعينهم في كافة مراحل حياتهم، وبالأخص في تلك المرحلة العمرية الحرجة مرحلة المراهقة.

حيث وصل اجمالي عدد دور الأيتام في مصر (473) دار في (25) محافظة تأوي (9597) نزيل، في حين بلغت نسبة النزلاء المتواجدين في دور الأيتام الواقعة داخل محافظة القاهرة فقط حوالى (3838) اى ما يعادل (40%) من اجمالي عدد المقيمين في دور الأيتام على مستوى الجمهورية(الجهاز المركزى للتعبئة العامة والاحصاء , سبتمبر 2017).

مشكلة الدراسة

إن اهتمام الدولة بوضع نظام عام لرعاية الأيتام وكرامهم وتنشئتهم التنشئة الاجتماعية السليمة التي تعوضهم فقدان أحد أبويهم أو كليهما والمناخ الأسري القويم من جانب، واهتمام المؤسسات الايوائية ودور الأيتام بتوفير سبل الرعاية الاجتماعية المتكاملة لهم من جانب آخر، أصبح من القضايا البارزة التي تتطلب تدخل مجتمعي جاد مبني على أسس علمية ومجهودات إحترافية وتكامل كافة العلوم والمهن من أجل التعامل معها ومواجهتها، فهناك حاجة إلى الدراسة المستمرة من كافة التخصصات وعلى كافة المستويات للمشكلات والقضايا الخاصة بتلك الفئة الضعيفة المهملة من قبل مؤسسات ومسؤولين وقرارات غير مسئولة، والعمل على أن يصبحوا أكثر تكيفاً مع المجتمع من خلال سبل الرعاية اللازمة المتكاملة (الجمعان، وأخرون، 2012)

فروض الدراسة

من أجل معالجة مشكلة الدراسة وسد الفجوة البحثية السابق الإشارة إليها، تخلص الباحثة إلى مجموعة من الفروض البحثية التالية:

- **الفرض الأول:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الأبعاد المختلفة لجودة الخدمات المقدمة للنزلاء المراهقين بدور الأيتام.
- **الفرض الثاني:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين نوع النزلاء (ذكور/إناث) ومستوي تقييم جودة الخدمات المقدمة لهم بدور الأيتام.
- **الفرض الثالث:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الفئة العمرية للنزلاء المراهقين (11-15/16-18) ومستوي تقييمهم لجودة الخدمات المقدمة بدور الأيتام.
- **الفرض الرابع:** توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المرحلة الدراسية للنزلاء المراهقين (اعدادي/ثانوي) ومستوي تقييمهم لجودة الخدمات بدور الأيتام.

أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحاليه إلى ما يلي:

- 1- تقييم مستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة بدور الأيتام، ومدى نجاح هذه الدور في القيام بمسئولياتها نحو اشباع احتياجات الأيتام المختلفة.
- 2- تحديد مدى تأثير العوامل الديموجرافية للنزلاء مثل: نوع النزيل، وعمره، والمرحلة التعليمية على تقييم جودة خدمات الأغذية والمشروبات الموقدمه في دور الأيتام.
- 3- تحديد جوانب القصور في جودة الخدمات بدور رعاية الأيتام، والعمل على تصحيحها واقتراح برامج جديدة لتحسين الخدمة بهذه المؤسسات بهدف رفع مستوى رضاء النزلاء.

أهمية الدراسة

- 1- تقديم مساهمة علمية في نظرية جودة الخدمة Service Quality من خلال تناول تقييم جودة الخدمات بأبعادها الرئيسية الثلاثة (بُعد الدليل المادي الملموس، بُعد الأغذية والمشروبات، بُعد الإدارة والعاملين) من وجهة نظر النزلاء -العملاء- في مؤسسات صناعة الضيافة.
- 2- تقديم إطار علمي يجمع بين أهم الأطر النظرية لمعالجة الفجوة البحثية Research Gap في دراسة تقييم جودة الخدمة وعلاقتها ببعض العوامل الشخصية للعملاء خاصة في مجال الضيافة
- 3- يُمثل هذا البحث اضافة إلى الدراسات السابقة التي تبحث في تقييم جودة خدمات المؤسسات الايوائية في مصر، والتي يتم تطبيقها على عينة من الفئات المجتمعية التي تعاني من المشكلات المعاصرة في ميدان الدولة، وفي مرحلة عمرية حرجة تحتاج إلى معاملة خاصة وهم الطلاب الأيتام المراهقين
- 4- دعم الرغبة والاتجاه لدى الخبراء في الإدارة العليا نحو صنع القرارات المبنية على المشاركة الفعالة لكافة الأطراف بما فيهم النزلاء الأيتام لتحقيق جودة الأداء المؤسسي
- 5- إرشاد قادة منظمات الضيافة عموماً والمؤسسات الايوائية خصوصاً نحو رؤية التنمية المستدامة وتحقيق النجاح في الأجل الطويل من خلال المعرفة الجيدة للأبعاد الهامة لجودة الخدمات والعمل على التقييم المستمر لها وتصحيح الانحرافات عنها من خلال مساعدة كافة الأطراف المعنية وأهمها النزلاء متلقو الخدمة أنفسهم.

الدراسات المرجعية

ماهية جودة الخدمة

إن الخدمة والجودة من المفاهيم صعبة التحديد في كلمات محددة، وقد واجه العديد من الباحثين صعوبات في تعريفهم بشكل منفصل، بالإضافة إلى كونهما مفهوماً مشتركاً. فيُنظر إلى جودة الخدمة كاستراتيجية مهمة للحصول على ميزة تنافسية للشركات، وبالتالي فإن إدارة هذه الميزة الفريدة أصبحت من المهام الكبيرة والصعبة لمنظمات الأعمال اليوم (Crick & Spencer, 2011)

مفهوم جودة الخدمة: تعرف جودة الخدمة بأنها الدرجة التي يمكن ابتداء منها ارضاء العميل بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار " (زهري، 2015) لمفهوم وإدارة جودة الخدمة بأنها "الفجوة بين توقعات النزيل والأداء المدرك" (Ekinci, 2002)

التغذية الصحية: وتبدو أهمية توافر مجموعة الخصائص المتكاملة في الغذاء، خاصة في مثل هذه المؤسسات الايوائية (دور الأيتام)، لما تحمله على عاتقها من مسئولية الحفاظ على الصحة البدنية والنفسية للنزلاء الايتام الذين أودعوا فيها على سبيل الحفاظ عليهم وعلى صحتهم وتحقيق الرعاية الاجتماعية الكاملة والمتكاملة لهم. وعليه لابد أن تتوافر في الاغذية والمشروبات المقدمة في هذه الدور العناصر المختلفة لمجموعات الغذاء الخمسة المحددة من قبل الخبراء، والتي تهدف إلى زيادة الوعي بين النزلاء حول أهمية تناول الأطعمة من المجموعات الغذائية الخمس، مع إظهار كيفية تحديد الأطعمة الصحية بأسعار معقولة في هذه المجموعات.

تعريف دور الأيتام: تعرف بأنها مؤسسات اجتماعية إيوائية تقوم برعاية الأطفال والصغار والأحداث الذين يعانون من حالات التفكك الأسري أو من فقدان احد الوالدين أو كليهما وتوفير أجواء سليمة لهم للتعويض عن الحنان العائلي الذي افتقدوه وتجنب كل ما يشعرهم بأنهم دون الآخرين (إبراهيم، 2016)

دراسات تناولت تقييم جودة الخدمات في صناعة الضيافة

إن أبرز هذه الدراسات دراسة (et al, & Ahmad, 2018) التي بحثت في العلاقة بين جودة الخدمة المدركة، والعدالة المدركة للسعر، وولاء العملاء. والتحقق من دور رضا العملاء كوسيط في العلاقة بين جودة الخدمة المدركة وولاء العملاء، والعدالة المدركة للسعر وولاء العملاء، وذلك بالتطبيق على عينة (ن=252) من العملاء في قطاع الفنادق في باكستان. وخلصت نتائج التحليل إلى وجود فروق في التوقعات والتصورات والرضا والولاء وفقاً للخصائص الديموجرافية للعملاء. وأن رضا العميل يتوسط جزئياً العلاقة بين جودة الخدمة المدركة وولاء العميل، ويتوسط تماماً العلاقة بين العدالة المدركة للسعر وولاء العميل. وتناولت دراسة (et al, & Jeon, 2017) العديد من النماذج على جودة الخدمة المدركة في الأدب بما في ذلك النموذج الأشهر SERVQUAL، ونموذج الجودة الفنية والوظيفية، وذلك بهدف دمج وتكامل الأطر الحالية واقتراح مؤشرات جودة الخدمة المدركة، ورضا العملاء الناتج عنها. حيث اعتمدت الدراسة على عينة من (204) من الضيوف المقيمين في الفنادق في ماليزيا. دعمت نتائج الدراسة العلاقة الدالة بين الجودة الوظيفية، والجودة الفنية، والجودة الشاملة المدركة ورضا النزلاء. علاوة على ذلك، أن كل من الجودة الوظيفية والجودة الفنية كمتغيرات الدرجة الثاني second order تعكس الأبعاد الخمسة والأبعاد الثلاثة لمتغيرات الدرجة الأولى لكل منهما على التوالي.

ومن أهم الدراسات العربية في هذا الشأن دراسة أبو شرار (2017) التي هدفت إلى قياس وتقييم جودة الخدمات في الفنادق العاملة في قطاع غزة في ضوء نموذج قياس جودة الخدمات SERVQUAL. علاوة على معرفة الفجوات الرئيسية والفرق بين التوقعات والادراكات من أجل توفير السبل والحلول لتطوير مستوى الجودة في الفنادق العاملة في قطاع غزة. أثبتت نتائج التطبيق على عينة من (206) مشارك، والمقابلات مع مديري الفنادق، أن هناك فجوات بين التوقعات والادراكات بنسب متفاوتة، حيث انخفض المتوسط الكلي للنموذج بنسبة (0,57 ممثلة بـ 11,4%)، كما خلصت النتائج إلى وجود ضعف فيما يتعلق بالجانب الإداري والتنفيذي مما أدى إلى وجود مثل هذه الفجوات.

دراسة (et al, & Swanepoel, 2018) التي هدفت إلى التحقق من وجود (أو غياب) علاقة بين كل من النوع والعرق والسعر والمتغير التابع المتمثل في إدراك الطلاب لجودة خدمات منافذ الطعام المعتمدة على الحرم الجامعي. بالتطبيق على عينة من (200) طالب وطالبة تم اختيارهم بطريقة العينة غير العشوائية. وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك جودة الخدمة ترجع إلى النوع. وعلى العكس، أظهرت النتائج أن هناك فروق دالة بين المجموعات العرقية (الجنسيات المختلفة) في إدراك جودة الخدمة. كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ضعيفة ولكن إيجابية بين السعر وإدراك الطلاب لجودة الخدمة.

وفي سياق مماثل هدفت دراسة (Josiam, 2017) إلى البحث في كيفية تقييم جودة الأغذية والخدمات المقدمة وتعزيز استخدام وولاء طلاب الجامعة في مطاعم الضيافة الجامعية الطلابية Student-Run Restaurant (SRR) ضمن برامج إدارة الضيافة على مستوى الجامعة في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك من خلال قياس إدراك الطلاب النزلاء بهذه المطاعم وتقسيمهم على هذا الأساس. وتم عمل استبيان على عينة من (503) نزير في المطاعم الجامعية SRR في إقليم الجنوبي الغربي في الولايات المتحدة الأمريكية. وقد أظهرت النتائج بشكل عام وجود رضا عن جودة الأغذية وجودة الخدمة والقيمة مقابل المال وملائمة الموقع. بينما كانت مستويات الرضا أقل لملائمة طرق الدفع. كما أوضحت النتائج وجود فروق دالة بين كل من الذكور والإناث، الشباب والناضجين، وكذا بين المستخدمين المعتادين وغيرهم، بما يشير إلى أن هناك حاجة لتركيز هذه المطاعم SRR على استراتيجيات متخصصة للحفاظ على العملاء لكونها تخدم قطاعات مختلفة بما يدعم تنافسيتها لتحقيق النجاح في السوق.

كما هدفت دراسة زهري (2015) إلى قياس رضا الطلاب عن جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة بالمدن الجامعية بجامعة المنصورة من خلال استخدام مقياس جودة الخدمة SERVQUAL للمقارنة بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع للخدمة المقدمة. اعتمدت الدراسة على عينة من الطلاب (ن=152) للتطبيق. وأوضحت النتائج عدم توافر نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا الطلاب وغياب الحل الفوري لمشاكل الطلاب المتعلقة بجودة الخدمة وضعف مستوى العاملين والتدريب لهم، وقد أوصت الدراسة

بضرورة العمل على الارتقاء بمستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة للطلبة في أبعاد المقياس ككل مع ضرورة التدريب الفعال للعاملين في إدارات التغذية بالمدن الجامعية.

دراسات تناولت جودة الخدمات المقدمة في المؤسسات الإيوائية

من أهم هذه الدراسات دراسة (El-Kassas & Ziade, 2017) التي اهتمت بتناول قضية الأطفال الذين يعيشون في دور الأيتام من حيث كونهم أضعف الفئات المعرضة لخطر سوء التغذية، حيث هناك ندرة في البيانات المتعلقة بوضعها التغذوي في لبنان. وأجريت الدراسة على عينة من (153) طفل مؤسسي تتراوح أعمارهم بين (5-14) سنة من جميع دور الأيتام في طرابلس. وأشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود تعارض بين نقص التغذية التي بلغت ذروتها في ضعف عبء سوء التغذية، وكانت العادات الغذائية غير كافية، وزيادة السلوكيات المستقرة منتشرة بشكل كبير بين غالبية العينة. وتستدعي هذه النتائج تنفيذ استراتيجيات التدخل الشامل الملزمة بالتقليل من نقص التغذية، وفي الوقت نفسه منع وتقليل سوء التغذية من خلال تحسين النظام الغذائي.

وقامت دراسة (Chowdhury, 2017) الخلفية الاجتماعية والاقتصادية والحالة التغذوية للأطفال الذين يعيشون في دار للأيتام في مدينة دكا، بنجلاديش. وأجريت الدراسة على عينة من الأطفال (232) طفل في دار الأيتام سير سليم الله مسلم، في دكا. وتم أخذ المقاييس الأنثروبومترية للأطفال واستخدام خريطة النمو المرجعية لمنظمة الصحة العالمية لتحديد الحالة التغذوية للأطفال. وتم إجراء اختبار Pearson Chi-square لتحديد العلاقة بين مدى سوء التغذية والخصائص الاجتماعية والديموغرافية للأطفال. وتوصلت نتائج التحليل إلى أن غالبية الأطفال (60,3%) في دار الأيتام يعانون من سوء التغذية، موزعة وفقاً لدرجة سوء التغذية إلى سوء التغذية البسيط، والمعتدل، والشديد بنسب 43,1%، 16,8% و 0,4% على التوالي. وكان سوء التغذية أعلى بين الذكور من الإناث وفي الفئة العمرية 15-18 سنة. كما أشارت النتائج إلى أن الأيتام قد عانوا بشكل ملحوظ ($P < 0.05$) من سوء التغذية مقارنة بأولئك الذين لديهم أحد الوالدين على الأقل أحياء. وبما يخلص إلى أن سوء التغذية تنتشر إلى حد كبير بين الأطفال والمرافقين الذين يخضعون للرعاية السكنية ويحتاج إلى معالجة. وعلى وجه الدقة، يمكن أن يؤدي التحديد والتدخل المبكر إلى تحسين جودة الحالة التغذوية لمجتمع دار الأيتام في المناطق الحضرية.

وهدف دراسة هبة الله عادل عبد الرحيم (2015) إلى معرفة الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام بالمؤسسات الإيوائية في محافظة بورسعيد، والصعوبات التي تواجه المسؤولين عن تقديم الخدمات الاجتماعية، ومحاولة التوصل إلى مجموعة من المؤشرات تفيد في التخطيط لتطوير برامج رعاية الأيتام، ووضع تصور تخطيطي مقترح لتطوير الخدمات، واعتمدت الدراسة على استخدام المنهج المسحي

الاجتماعي بالحصص الشامل للمسئولين والقائمين على تقديم الخدمات الاجتماعية للايتام بدور رعاية الايتام في محافظة بورسعيد.

منهجية الدراسة

من أجل تحقيق الهدف العام للدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته لطبيعة موضوع البحث، وحيث اقتضت طبيعة مشكلة الدراسة الحالية وأهدافه استخدام المنهج الوصفي التحليلي أكثر من غيره، حيث يعتبر من أكثر مناهج البحث ملائمة بدراسة المشكلات المتعلقة بالجوانب الإنسانية، من خلال وصف ما هو كائن وتحليله واستخلاص الحقائق منه، إذ أنه لا يقتصر على جمع البيانات فقط وإنما يستهدف تحليل وتفسير النتائج وذلك بهدف تحديد ما إذا كانت هناك ثمة علاقة بين متغيرين أو أكثر وتحديد مقدار هذه العلاقة.

مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع المراهقين النزلاء بدور الايتام التي تقدم خدمات الرعاية الاجتماعية بشتى أشكالها للأيتام النزلاء فيها والتي تعني بالمراهقين في المرحلة العمرية من (11-18) سنة. ووفقاً للبيانات الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء فإن إجمالي عدد دور الأيتام في مصر (473) دار في (25) محافظة تأوي (9597) نزيل، في حين بلغت نسبة النزلاء المتواجدين في دور الأيتام الواقعة داخل محافظة القاهرة فقط حوالي (3838) أي ما يعادل (40%) من إجمالي عدد المقيمين في دور الايتام على مستوى الجمهورية، وذلك وفقاً للإحصاءات الرسمية الصادرة عن الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بالإضافة الى البيانات التي تصدرها وزارة التضامن الإجتماعي (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2017).

وفي ضوء حجم مجتمع البحث والذي يتجاوز (3838) نزيل، فقد تم تحديد حجم العينة في ضوء المعايير والقواعد المتعلقة بتحديد حجم العينة والمتمثلة في حجم مجتمع البحث، والانحراف المعياري لمجتمع وعينة البحث (10%)، ومستوي الثقة في النتائج بنسبة 95%، وهامش الخطأ المسموح به في النتائج $\pm 5\%$ ، وأساليب التحليل الإحصائي للبيانات (Hair et al., 2010) وبعد مراعاة القيود الوقت والتكلفة المتعلقة بعملية جمع البيانات فقد تم تحديد حجم العينة المستهدف ب (350) مفردة على أن تقوم الباحثة باختيار هذه العينة بشكل ميسر (عينة ميسرة) من المراهقين النزلاء بدور الأيتام، وهو ما يتفق مع كافة الدراسات السابقة والتي اعتمدت على عينة ميسرة، مع مراعاة اقتصار عملية جمع البيانات على دور الأيتام التي تقع داخل نطاق محافظة القاهرة وذلك تحقيقاً لقواعد التيسير سواء في الجهد أو المدي الزمني المخصص لجمع البيانات (قرطام، 2012).

وبعد اتمام عملية جمع البيانات تم فحص ومراجعة قوائم الاستقصاء وتصنيفها واستبعاد تلك القوائم غير الصالحة وغير المكتملة والتي وجد فيها تحيز واضح باختيار إجابة واحدة على جميع الأسئلة أو وجود صفحة كاملة لم يجب عليها مع الإجابة على بقية الأسئلة، حيث بلغ عدد القوائم المستلمة المكتملة (300) استماره جيدة من اجمالى (350) استماره قامت الباحثة بتوزيعها على (14) دور ايتام فى محافظه القاهره بمعدل استجابة (85,7%) مقبول في مثل هذه البحوث العلمية، وقد تم ترميزها وإدخالها لبرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

محددات الدراسة

يمكن عرض أهم الحدود التي يتم اجراء الدراسه الحاليه في ضوءها على النحو التالي:

(أ) **حدود بشرية:** اقتصر البحث الحالي على شريحة عمرية معينة تتمثل في الطلاب المراهقين النزلاء بدور الايتام والمقيمين إقامة دائمة في تلك المؤسسات الايوائية لرعاية الايتام ضمن المرحلة العمرية (11-18) سنة فقط ولم تتناول اى فئات عمرية أخرى داخل هذه المؤسسات.

(ب) **حدود مكانية:** أجريت الدراسة التطبيقية للبحث الحالي في المؤسسات الايوائية "دور الأيتام" التي تقع فى نطاق محافظة القاهرة فقط بسبب تواجد أكثر من 40% من اجمالى عدد النزلاء على مستوى الجمهورية داخل محافظة القاهرة فقط. حيث تم التطبيق على عدد (14) دار أيتام تم اختيارها بطريقة عشوائية ميسرة للباحثة.

(ج) **حدود زمنية:** أجريت الدراسة الميدانية في الفترة بين (إبريل 2018) إلى (يونيو 2018).

أنواع بيانات الدراسة

أ- **بيانات ثانوية:** تم الحصول على البيانات الثانوية من خلال مراجعة الدراسات السابقة والأبحاث العلمية المنشورة والمتخصصة في الوسط العلمي، والتقارير الرسمية التي يصدرها الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء ووزارة التضامن الاجتماعي، وذلك للمساعدة في تحديد مجتمع البحث وتحديد حجم العينة، وللحصول على البيانات الثانوية المتعلقة بالموضوع الدراسة.

ب- **بيانات أولية:** تم الحصول على البيانات الأولية من خلال إجراء الدراسة الميدانية والتي يمثل جمع البيانات أحد أهم مكوناتها، وقد تم تصنيف هذه البيانات وفقاً للأساليب الاحصائية الوصفية كما تم تحليل هذه البيانات باستخدام الأساليب لإستنتاجية المستخدمة في اختبار فروض البحث. وقد تضمنت البيانات الأولية: البيانات الديموجرافية الخاصة بالطلاب في دور الأيتام، والبيانات المتعلقة بأبعاد جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة للطلاب المراهقين في دور الأيتام، وقد تم تجميع كافة هذه البيانات

من خلال الأستبيان والذي يعد الوسيلة الأكثر استخداما خلال الدراسات السابقة. وأخيرا فقد قامت الباحثة بمراجعة وترميز وإدخال هذه البيانات على برنامج SPSS. وبالإضافة إلى الأستبيان فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب الملاحظة الشخصية، من خلال الزيارات الميدانية لهذه المؤسسات وملاحظة كافة العوامل المرتبطة بجودة الخدمة المقدمة بهذه المؤسسات، وهو ما ساعد الباحثة في كتابة المقترحات والتوصيات المتعلقة بهذه الدراسة كما سيلي ذكره خلال الفصل الرابع من هذه الدراسة.

نخلص من نتائج تحليل خصائص العينة إلى التالي:

- 1- أغلب مفردات عينة البحث على الإطلاق (أكثر من 73%) من المراهقات الإناث.
 - 2- تركز أكثر من نصف (56%) هؤلاء النزلاء المراهقين في المرحلة العمرية (11-15) سنة.
 - 3- تشكلت النسبة الأعلى (57%) من الطلاب المراهقين في المرحلة الإعدادية التعليمية.
- مما يشير في نهاية هذا التحليل إلى وجود تنوع جيد للغاية في عينة البحث المستهدفة، والتي تشمل على خصائص هامة وتعكس واقع النزلاء المراهقين في دور الأيتام في مصر، وبما يتيح فرصة عالية للمقارنة على أساس تلك الخصائص عند إختبار فروض البحث بما يعمل على تحقيق أهداف البحث.

التحليل الوصفي لمتغيرات البحث Research Variables

تستهدف هذه الخطوة تحليل متغيرات البحث من وجهة نظر الطلبة والطالبات بدور الأيتام بالقاهرة والتي تتمثل في متغيرات جودة الخدمات المقدمة لهؤلاء المراهقين (الدليل المادي الملموس-جودة الأغذية والمشروبات- العاملين والإدارة) الذي يعكس تقييم مستويات جودة الخدمات المقدمة لهم بهذه الدور. فقد تم إجراء التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة على بنود قائمة الاستقصاء، وتراوحت الإجابة على أسئلة القائمة من أعلى تقييم وهو موافق بقوة (5) إلى أقل تقييم في حالة غير موافق بقوة (1)، وذلك كما يتضح من الجدول (1) الذي يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري وأقل وأقصى تقييم لجودة الخدمات وفقاً للإجابات عن بنود قياس متغيرات البحث الأساسية. علاوة على ذلك، قامت الباحثة بنفسها بتقييم جودة الخدمات المقدمة للنزلاء المراهقين من الجنسين من خلال تسجيل ملاحظاتها خلال الزيارات المتكررة التي قامت بها إلى هذه الدور، وذلك بالإجابة على بنود الاستقصاء على النحو السابق ايضاحه.

أ- تقييم المراهقين النزلاء في دور الأيتام

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم،
المجلد (13)، العدد (1) مارس 2019

جدول 1: الإحصاء الوصفي لإجابات عينة الدراسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماماً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق على الإطلاق		متغيرات البحث
		نسبة	ك	نسبة	ك	نسبة	ك	نسبة	ك	نسبة	ك	
.6568	4.007											البُعد الأول: الدليل المادي للموسم
.843	4.23	%16	49	%50	150	%10	30	%21	64	%2	7	يستخدم العمال مواد للتنظيف والتطهير في صالة الطعام
.778	4.13	%27	83	%51	155	%8	25	%8	27	%1	3	الاضاءة والتهوية كافية في صالة الطعام
.847	4.13	%5	16	%56	170	%25	75	%10	29	%3	10	معدات وتبريزات وكراسي صالة الطعام بحالة جيدة
1.146	3.38	%2	4	%30	91	%34	103	%29	87	%5	15	لا يوجد حشرات في صالة الطعام
.849	4.20	%6	16	%35	105	%27	82	%28	84	%4	13	تقدم الوجبات في المواعيد المحددة لها
.962	3.93	%18	54	%37	111	%25	75	%17	50	%3	10	صناديق القمامة متوافرة بعدد كافي في صالة الطعام
1.110	4.04	%3	8	%33	98	%38	115	%21	62	%6	17	طفايات الحريق متوافرة بحالة جيدة
1.007	4.02	%30	89	%54	163	%7	21	%8	25	%1	3	نوعية الاطباق المقدم بها الطعام بحالة جيدة
.72096	4.1019											البعد الثاني: جودة الاغذية والمشروبات
.989	4.23	%2	4	%29	88	%35	105	%28	82	%6	20	يقدم الدار المشروبات المغذية (البان-العصير الطازج)
.958	3.87	%27	83	%51	155	%10	32	%6	20	%1	3	مذاق الطعام المقدم مرضي لك
.940	4.01	%6	20	%55	166	%25	75	%10	32	%3	7	رائحة الطعام المقدم مرضي لك
.850	4.08	%5	16	%56	170	%25	75	%10	29	%3	10	يقدم الطعام ساخن في الوجبات المطهية الساخنة
.821	4.25	%26	80	%50	150	%10	31	%11	33	%2	6	كميات الطعام والشراب المقدمة كافية
.865	4.03	%32	96	%53	161	%8	25	%8	15	%1	3	لا تقدم الاغذية منتهية الصلاحية

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم،
المجلد (13)، العدد (1) مارس 2019

.792	4.25	%30	89	%54	163	%7	21	%7	22	%2	6	الاغذية والمشروبات المقدمة لك مقبولة بشكل عام
.81695	3.6390											البعد الثالث: الإدارة والعاملين
1.334	3.37	%7	20	%34	101	%30	90	%27	80	%3	9	تعرضت في بعض الاحيان لاصابة عند تناولك الغذاء
.945	4.12	%5	16	%53	158	%27	81	%10	30	%5	15	عند اصابتك بنزلة معوية تتوافر الاسعافات الاولية بدار
1.171	3.87	%2	6	%30	90	%340	119	%22	65	%7	20	يوجد مشرفين للتأكد من سلامة الغذاء المقدم لك
1.305	3.32	%3	8	%33	98	%38	115	%21	62	%6	17	الادارة تقوم بأخذ رأيك في اختيار اصناف الطعام
1.296	3.69	%26	80	%50	150	%10	31	%11	33	%2	6	العاملين في صالة المطعم يتعاملون معك لطيفة وطيبة
1.217	3.52	%17	50	%50	150	%10	30	%20	61	%3	9	يوجد نظام لقياس مدى رضائك عن الاغذية ومشروبات
1.105	3.81	%2	5	%29	87	%35	105	%31	87	%8	25	يوجد نظام لحل المشاكل المتعلقة بالاغذية والمشروبات
1.005	3.69	%18	55	%37	110	%25	75	%17	49	%3	11	العاملين مدربين وعلى درجة عالية من الكفاءة
1.127	3.66	%2	7	%23	69	%37	111	%31	93	%7	20	يتمتع العاملون بالمظهر الجيد والنظافة الشخصية
1.393	3.35	%2	5	%25	75	%40	121	%23	68	10	31	يرتدي العاملون الملابس الخاصة بالعمل وغطاء الرأس
.69385	3.8865											الدرجة الكلية لجودة الخدمات

ب-تقييم الباحثة خلال زيارتها إلى دور الأيتام

جدول 2: الإحصاء الوصفي لإجابات الباحثة من خلال الملاحظة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق تماماً		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق على الإطلاق		متغيرات البحث
		نسبة	ك	نسبة	ك	نسبة	ك	نسبة	ك	نسبة	ك	
.47027	3.0000											البُعد الأول: المناخ العام / البيئة المحيطة
.726	2.29	%14	2	%14	2	29%	4	29%	4	%14	2	يستخدم العمال مواد للتنظيف والتطهير في صالة الطعام
.726	3.71	%22	3	%35	5	22%	3	14%	2	%7	1	الاضاءة والتهوية كافية في صالة الطعام
.726	3.71	%22	3	%35	5	22%	3	14%	2	%7	1	معدات وتبريزات وكراسي صالة الطعام بحالة جيدة
.852	2.43	%1	1	%22	3	29%	4	22%	3	%22	3	لا يوجد حشرات في صالة الطعام
1.027	2.86	%14	2	%22	3	29%	4	22%	3	%14	2	تقدم الوجبات في المواعيد المحددة لها
.994	2.71	%14	2	%14	2	35%	5	22%	3	%14	2	صناديق القمامة متوافرة بعدد كافي في صالة الطعام
.852	2.43	%14	2	%14	2	22%	3	29%	4	%22	3	طفايات الحريق متوافرة بحالة جيدة
.535	3.86	%29	4	%35	5	14%	2	14%	2	%7	1	نوعية الاطباق المقدم بها الطعام بحالة جيدة

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم،
المجلد (13)، العدد (1) مارس 2019

						%		%				
.17592	3.7347											البعد الثاني: جودة الاغذية والمشروبات
.852	2.43	%14	2	%14	2	22 %	3	29 %	4	%22	3	يقدم الدار المشروبات المغذية (البان-العصير الطازج)
.000	4.00	%29	4	%43	6	14 %	2	%7	1	%7	1	مذاق الطعام المقدم مرضي لك
.000	4.00	%35	5	%35	5	14 %	2	%7	1	%7	1	رائحة الطعام المقدم مرضي لك
.535	3.86	%22	3	%35	5	22 %	3	14 %	2	%7	1	يقدم الطعام ساخن في الوجبات المطهية الساخنة
.535	3.86	%22	3	%35	5	22 %	3	%7	1	%14	2	كميات الطعام والشراب المقدمة كافية
.000	4.00	%22	3	%35	5	22 %	3	14 %	2	%7	1	لا تقدم الاغذية منتهية الصلاحية
.000	4.00	%22	3	%35	5	22 %	3	14 %	2	%7	1	الاغذية والمشروبات المقدمة لك مقبولة بشكل عام
.40328	2.5429											البعد الثالث: الإدارة والعاملين
1.038	3.00	%22	3	%29	4	22 %	3	14 %	2	%14	2	تعرضت في بعض الاحيان لاصابة عند تناولك الغذاء
.938	3.43	%22	3	%22	3	29 %	4	22 %	3	%7	1	عند اصابتك بنزلة معوية تتوافر الاسعافات الاولية بدار

المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة - تصدرها كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم،
المجلد (13)، العدد (1) مارس 2019

.535	2.14	%14	2	%22	3	29 %	4	22 %	3	%14	2	يوجد مشرفين للتأكد من سلامة الغذاء المقدم لك
.852	2.43	%14	2	%14	2	35 %	5	22 %	3	%14	2	الادارة تقوم بأخذ رأيك في اختيار اصناف الطعام
.938	3.43	%14	2	%14	2	22 %	3	29 %	4	%22	3	العاملين في صالة المطعم يتعاملون معك لطيفة وطيبة
.726	2.29	%14	2	%14	2	22 %	3	29 %	4	%22	3	يوجد نظام لقياس مدى رضائك عن الاغذية ومشروبات
.852	2.43	%14	2	%14	2	22 %	3	29 %	4	%22	3	يوجد نظام لحل المشاكل المتعلقة بالاغذية والمشروبات
.535	2.14	%14	2	%22	3	29 %	4	22 %	3	%14	2	العاملين مدربين وعلى درجة عالية من الكفاءة
.535	2.14	%14	2	%14	2	35 %	5	22 %	3	%14	2	يتمتع العاملین بالمظهر الجيد والنظافة الشخصية
.000	2.00	%14	2	%22	3	14 %	2	22 %	3	%29	4	يرتدي العاملین الملابس الخاصة بالعمل وغطاء الرأس
.30773	3.0229											الدرجة الكلية لجودة الخدمات

يلاحظ من الجدول (2) أن تقييم الباحثة للمتغيرات الأساسية في نموذج البحث وفقاً لملاحظاتها اختلف تماماً عن تقييم النزلاء المراهقين، فيلاحظ بشكل عام أن هناك انخفاض كبير في تقييم الباحثة لمستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة بدور الايتم بالقاهرة مقارنة بتقييم الطلاب المراهقين النزلاء في هذه الدور، ويمكن بيان ذلك تفصيلاً على النحو التالي:

فيما يتعلق بمتغير جودة الأغذية والمشروبات، يلاحظ انخفاض تقييم الباحثة لها مقارنة بما يراه النزلاء المراهقين في دور الايتم، فبالرغم من كونه المتغير الأعلى تقيماً من جانب الباحثة إلا أنه لا يرتقي في نظرها إلى مستوى جيد وفقاً لملاحظتها أثناء الزيارات المتكررة إلى هذه الدور، فقد حصل على متوسط حسابي على المقياس مقداره (3,7) من وجهة نظر الباحثة، بما يشير إلى انخفاض مستوى جودة الاغذية والمشروبات في دور الايتم إلى حد "الحياد" المقبول أو ما يجاوزه قليلاً، وتحديداً ملاحظتها أن كل من " مذاق ورائحة الطعام المقدم مرضية للطلاب النزلاء، وأن "الأغذية والمشروبات المقدمة لهم صالحة ومقبولة بشكل عام" بمتوسط حسابي (4,00) لكل منها. بينما ترى بأن هذه الدور " لا تقدم المشروبات المغذية (مثل: الالبان-العصير الطازج) للطلاب" فقد حصلت على أقل تقييم من بين بنود هذا البعد بمتوسط حسابي بنحو (2,43).

ويأتي ذلك في الترتيب وفقاً لتقييم الباحثة من خلال الملاحظة كل من الدليل المادي الملموس والدرجة الكلية للخدمات المقدمة بشكل متقارب من حيث الوسط الحسابي حيث حصل على متوسط تقييم (3,00) لكل منهما، مما يشير إلى انخفاض مستوى التقييم من وجهة نظر الباحثة مقارنة بالتقييم السابق من جانب النزلاء المراهقين لهذين المتغيرين. حيث ترى الباحثة تحديداً بأن "حالة أو نوعية الأطباق المقدم بها الطعام بحالة مقبولة نسبياً" وأن "جودة الأغذية والمشروبات بصفة عامة محايدة ولا ترتقي لدرجة موافق" فقد بلغ متوسط التقييم (3,86) و(3,00) لكل منهما على التوالي. في حين تُبدي الباحثة تقيماً سيئاً لاستخدام العمال مواد للتنظيف والتطهير في صالة الطعام، وذلك بمتوسط حسابي (2,2).

هذا ولأحظت الباحثة أن مستوى الجودة المتعلق بجانب الإدارة والعاملين كان أقل وأسوأ أبعاد جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة للنزلاء المراهقين بهذه الدور، حيث حصل على مستوى تقييم (2,5) في المتوسط، كان أبرزها ممثلاً في توافر الاسعافات الأولية بالدار عند الاصابة بنزلات معوية، والمعاملة اللطيفة الطيبة من جانب العاملين بالدار، وذلك بمتوسط حسابي لكل منهما (3,43). بينما لاحظت الباحثة أن العاملين بهذه الدور لا يرتدون الملابس الخاصة بالعمل وغطاء الرأس، فكان الأسوأ تقيماً على الإطلاق في مستوى الجودة (2,00) من وجهة نظر الباحثة وفي ضوء ملاحظتها أثناء الزيارات المتكررة لهذه الدور. نخلص من النتائج متغيرات الدراسة إلى التالي:

1- هناك اتجاه عام ايجابي لدى الطلاب المراهقين في دور الايتم بالقاهرة نحو أهمية جودة الأغذية والمشروبات المقدمة لهم في هذه الدور، ويبدو تقييمهم لها في مستوى جيد من وجهة نظرهم. وذلك

- بخلاف ملاحظة الباحثة أثناء زيارتها إلى هذه الدور التي ترى أن هناك انخفاض كبير في مستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات بصفة عامة وتقييمها بدرجة محايد.
- 2- هناك قبول عام لدى النزلاء المراهقين من الجنسين في دور الايتم بالقاهرة للأغذية والمشروبات المقدمة لهم، وتمثل تقييمهم العالي لكفاية كميات الطعام والشراب أبرز جوانب هذا القبول. وتؤيد الباحثة من خلال ملاحظاتها لهذه النتيجة بالرغم من أنها ترى أن أبرز جوانب القبول تمثل في أن مذاق ورائحة الطعام المقدم مرضية لهم وأن صلاحية الأغذية والمشروبات غير منتهية.
- 3- هناك موافقة لدى هؤلاء الطلاب من الجنسين على أهمية الجوانب المادية الملموسة في الخدمات المقدمة لهم في دور الأيتم، وأبرز ما يشكل تقييمهم الإيجابي لها يتمثل في استخدام العمال لمواد التنظيف والتطهير في صالة المطعم، وتقديم الوجبات في المواعيد المحددة دون تأخير. بينما انخفض تقييم الباحثة لمستوى الجودة المادية الملموسة للأغذية والمشروبات المقدمة بهذه الدور، وعلى عكس مما يُبدية الطلاب لاحظت الباحثة عدم استخدام العمال مواد للتنظيف والتطهير في صالة الطعام.
- 4- يبدو من خلال التحليل أن العوامل المرتبطة بالإدارة والعاملين تُعد الأقل تقيماً لدى هؤلاء الطلاب المراهقين، وأهم أسباب انخفاض تقييمهم لما يتعلق بهذا البُعد هو عدم اهتمام الإدارة بأخذ رأيهم في اختيار أصناف الطعام المقدم لهم، وعدم اشراكهم في القرارات الخاصة بالخدمات المقدمة لهم في هذه الدور. وتؤكد الباحثة على هذه النتيجة وتُرجع معظم الأسباب إلى عدم ارتداء العاملين للملابس الخاصة بالعمل وغطاء الرأس، وعدم توافر مشرفين للتأكد من سلامة الغذاء المقدم، وعدم توافر عاملين مدربين بدرجة كافية وعدم تمتعهم بالمظهر الجيد والنظافة الشخصية.
- في ضوء ذلك تبرز الحاجة لدراسة مثل هذه العوامل الهامة لدى الطلاب المراهقين النزلاء في دور الايتم ودورها في تحسين جودة الخدمات بصفة عامة المقدمة لهؤلاء الطلاب المراهقين، ومدى الفروق في مستويات تقييم هذه المتغيرات تعزى إلى النوع والعمر والمرحلة الدراسية، وبما يتناسب مع أهداف البحث الحالي.

نخلص من التحليل الاستنتاجي واختبار فروض الدراسة إلى النتائج التالية:

- 1- انخفض تقييم النزلاء المراهقين لجودة الخدمات الكلية المقدمة لهم بدور الأيتم، فقد تجاوز التقييم درجة "محايد" بقليل ولم يرتقي إلى التوافق العام بينهم، كما نجد أن هناك اختلاف أو فروق ذات دلالة في تقييمهم وفقاً لأهمية كل بُعد من أبعادها بالنسبة لهم، وبما يتوافق مع واقع نظم الخدمة والإدارة في هذه الدور، وغرض عملها في مصر الذي يتصف أساساً بالخيرية الاجتماعية وغير الهادف إلى الربحية.
- 2- في المقابل انخفض أيضاً وبدرجة كبيرة تقييم الباحثة عن طريق الملاحظة خلال زيارتها المتكررة لهذه الدور، حيث أبدت مستوى تقييم منخفض لجودة خدمات الاغذية والمشروبات الكلية المقدمة للمراهقين

- النزلاء بهذه الدور، وكذلك لكافة عناصرها الفرعية باستثناء متغير جودة الاطعمة والمشروبات الذي زاد قليلا عن مستوى محايد من وجهة نظر الباحثة المستندة إلى ملاحظاتها.
- 3- لم يكن هناك التزام واضح ومحدد من قبل المسؤولين والقائمين على هذه الدور بالمعايير الدولية المحددة للعناصر الواجب توافرها في الأغذية والمشروبات وفق كل مرحلة عمرية، وذلك للحفاظ على صحة الأفراد كما هو متعارف عليه عالمياً بالكميات الغذائية المرجعية Dietary Reference Intakes (DRIs) من الكالسيوم، والحديد، والفيتامينات بأنواعها.
- 4- عامل الجودة الخاص بالإدارة والعاملين المعني بقدره الإدارة على انجاز الخدمة والوفاء بالوعود التي وعدت بها بشكل دقيق وتقاني العاملين في تقديم الخدمة المناسبة للطلاب المراهقين بسرعة وسعادة وحسن ضيافتهم وتبادل الثقة بينهم هي أقل متغيرات البحث تقيماً على الاطلاق من جانب الطلاب المراهقين، حيث يقترب تقييمهم من "محايد" مما يشير إلى التزامهم بالحياد في إبداء رأيهم بشأنه وشعورهم بنسبة من عدم التطابق بين مستوى الجودة المتوقعة أو الفعلية المقدمة لهم والجودة المدركة من قبل الإدارة والمسؤولين والعاملين، وضعف الرقابة والولاء والانتماء لديهم.
- 5- وفيما يتعلق بتقييم الباحثة لعامل الجودة المرتبط بالإدارة والعاملين، فقد كان الأسوأ تقيماً من بين متغيرات البحث، حيث رأت الباحثة أن الجوانب المرتبطة بهذا العامل تقف حائلاً دون تعزيز مفهوم جودة خدمات الاغذية والمشروبات في دور الأيتام المذكورة. ومن أبرزها عدم ارتداء العاملين للملابس الخاصة بالعمل وغطاء الرأس، وعدم توافر مشرفين للتأكد من سلامة الغذاء المقدم، وعدم توافر عاملين مدربين بدرجة كافية وعدم تمتعهم بالمظهر الجيد والنظافة الشخصية.
- 6- أن جوانب الجودة المتعلقة بالإدارة والعاملين أكثر العوامل اختلافاً في مستوى التقييم بدرجة كبيرة بين الطلاب المراهقين المبحوثين في دور الايتام، مما يشير إلى ضرورة الاهتمام العلمي و المهني بالفروق الجنسية والعمرية والدراسية عند بحث ومراقبة جودة الخدمات المقدمة في هذه الدور عموماً، وجودة الأغذية والمشروبات خصوصاً، بما يطابق واقع وبيئة العمل في مثل هذه الدور في مصر.
- 7- هناك توافق عام نسبياً بين النزلاء المراهقين بدور الأيتام في مستويات تقييم الجودة المتعلقة بكل من الدليل المادي الملموس وجودة الأغذية والمشروبات، حيث يتضح أن لديهم قبول لخدمات المرافق والتسهيلات المادية وملابس الموظفين والوجبات الغذائية والمشروبات المقدمة لهم، ويرونها مطابقة لتوقعاتهم ومرضية لنمط معيشتهم وضيافتهم في هذه الدور.
- 8- لا يوجد اختلاف في مستويات تقييم أبعاد الجودة الفرعية الأخرى- فيما عدا الإدارة والعاملين- تعزى إلى الجنس أو العمر أو المرحلة الدراسية للنزلاء المراهقين في دور الأيتام، مما يشير إلى التوافق العام بينهم في مستويات تقييم هذه المتغيرات.

9- بصفة عامة هناك اختلاف كبير بين تقييم الباحثة وتقييم النزلاء المراهقين لمستوى جودة الأغذية والمشروبات المقدمة لهم في دور الأيتام، حيث يتضح بشكل عام انخفاض متوسطات تقييم الباحثة لجميع عوامل الجودة والجودة الكلية مقارنة بمتوسطات تقييم المراهقين النزلاء في هذه الدور. بالإضافة إلى تناقض النتائج أحياناً كما يتضح في العلاقة بين بُعد جودة الأغذية والمشروبات وبُعد الإدارة والعاملين، وبعض البنود الفرعية مثل استخدام مواد التنظيف والتطهير في صالة الطعام.

توصيات الدراسة

بناءً على نتائج الدراسة الميدانية يمكن عرض مجموعة من التوصيات للخبراء والمدراء في مؤسسات الضيافة عموماً ودور الأيتام خصوصاً على النحو التالي:

1- ضرورة الاهتمام بالجوانب المادية الملموسة للخدمات المقدمة للضيوف مثل: كفاية والتنوع في أصناف الطعام والشراب والتسوية الجيدة للأطعمة وحفظها ساخنة، واستخدام التسهيلات المادية التي تضفي قيمة للخدمة كتوفير الاضاءة المناسبة والمعدات وصناديق القمامة وطفليات الحريق وغيرها، حيث أنها أهم وأبرز ما يرضي الضيوف والمقيمين ويشكل توقعاتهم وآرائهم واتجاهاتهم الايجابية نحو دور الضيافة وإدارتها والعاملين بها.

2- ضرورة الاهتمام بالمعايير الدولية المحددة للعناصر والفيتامينات الواجب توافرها في الأغذية والمشروبات واختلافها وفق كل مرحلة عمرية (11-15 / 16-18)، وذلك للحفاظ على صحة الأفراد كما هو متعارف عليه عالمياً بالكميات الغذائية المرجعية (Dietary Reference Intakes (DRIs) من الكالسيوم، والحديد، والفيتامينات بأنواعها، فهذه مسئولية كبيرة ملقاة على عاتق الإدارة والمسئولين للحفاظ على الحدود المقبولة أو المسموح بها من عناصر التغذية لتجنب الإضرار بصحة النزلاء المراهقين، وخاصة في هذه المراحل العمرية.

3- التدريب الفعال والتقييم المستمر للعاملين فيما يتعلق بمستويات أدائهم ونظافتهم الشخصية وحسن معاملتهم وسرعة الاستجابة والاحترافية في الخدمة والتعامل بروح الفريق مع الزملاء والتزامهم بالزي الخاص والمظهر الخارجي، وكذا بحث ولأهم وانتمائهم والروح المعنوية لديهم والتأكد من عدم معاناتهم وحل مشاكلهم، مما ينعكس بالضرورة على الاداء الوظيفي لهم وتحقيق النواتج التنظيمية الايجابية التي تصب في مصلحة الطلاب المراهقين في هذه الدور.

4- أن يكون هناك اهتمام بمشاكل النزلاء المراهقين من قبل الادارة والمسئولين والعمل على حلها الفوري والوفاء بالوعود التي تقطعها الإدارة على نفسها، وحسن معاملتهم والتأكد من سلامتهم، والعمل على غرس الثقة المتبادلة في نفوس الطلاب، والاستماع إلى آرائهم، واشراكهم في القرارات الاستراتيجية، وفتح التواصل معهم ومنحهم التغذية الراجعة باستمرار.

- 5- مراعاة الفروق الفردية بين النزلاء المراهقين من قبل الادارة والعاملين سواء من حيث الجنس أو العمر أو المرحلة الدراسية، وخلق ثقافة أخلاقية تراعي هذه الفروق عند اتخاذ القرارات الخاصة بهم أو بطعامهم وشرابهم وسكنهم ومعاملاتهم والترفيه المناسب لهم، لما ثبت من أهمية هذه الفروق الشخصية في تقييمهم لمستوى الجودة وبخاصة جانب الإدارة والعاملين.
- 6- العمل على توفير نظام للمتابعة المستمرة لمستويات رضاء النزلاء والمقيمين، والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT في تحقيق مستوى قبولهم للخدمات والاستفادة من مواهبهم المختلفة ومجالات تعليمهم وتعلمهم، بالإضافة إلى تدريب العاملين على استخدام هذه التقنيات فيما فيه مصلحة للنزلاء باختلاف شخصياتهم وأعمارهم ومراحلهم الدراسية.
- 7- ضرورة العمل على رفع مستوى الخدمات الثقافية والتعليمية بجانب خدمات الأغذية والمشروبات للنزلاء بمثل هذه الدور والمؤسسات الايوائية بصفة عامة، وذلك بتصميم البرامج التعليمية والثقافية الحديثة التي تتناسب مع قدراتهم والفروق الفردية بينهم، مما يمهد للمضي قدماً في سبيل تحقيق معايير الجودة الشاملة Total Quality Standards وتحقيق ارتقاء ونمو وازدهار هذه المؤسسات، وتبعاً يساهم في انجاز أهداف التنمية القومية المستدامة.
- 8- ضرورة اهتمام الباحثين والخبراء بعدم الاعتماد على مصدر واحد فقط عند فحص وتقييم مستوى جودة الخدمات في مؤسسات الضيافة عموماً، وبخاصة الخدمات المقدمة للنزلاء المراهقين بدور الأيتام، ولكن يجب جمع المعلومات ذات الصلة من أكثر من مصدر، وذلك لثبات اختلاف النتائج عند اختلاف مصادر تلك المعلومات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إبراهيم، محمد حسان (2016). استخدام نموذج التركيز على عضو الجماعة للتخفيف من حدة المشكلات السلوكية للأيتام المقيمين بمؤسسات الرعاية الاجتماعية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع55، 412-524.
- أبو شرار، محمد يوسف عبد اللطيف (2017). قياس وتقييم جودة الخدمات الفندقية في ضوء نموذج قياس جودة الخدمات (SERVQUAL) وطرق تطويرها: دراسة حالة على الفنادق العاملة في قطاع غزة. رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية. فلسطين
- الجهاز المركزي للتعبئة العامة والاحصاء، سبتمبر 2017، الكتاب الاحصائي السنوي، باب الرعاية الاجتماعية.
- زهري، محمد عبد الفتاح (2015). قياس رضا الطلاب عن جودة خدمات الاغذية والمشروبات المقدمة بالمدن الجامعية بجامعة المنصورة. مجلة كلية السياحة والفنادق-جامعة الفيوم، مج 9 ع(2/1)، 31-55.
- قرطام، وائل عبدالرازق، (2012) بحوث التسويق الاسس النظرية والتطبيقية، دار نشر جامعة القاهرة.
- هبة الله عادل عبد الرحيم محمد (2015). مؤشرات تخطيطية لتطوير الخدمات الاجتماعية المقدمة للأيتام بمؤسسات الرعاية الإيوائية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، ع 38، ج(10)، ص 1949-1998

وزارة التضامن الاجتماعي (1997). اللائحة النموذجية المنظمة للعمل بدور الأيتام. الفصل الأول (أحكام عامة)، مادة (1). جمهورية مصر العربية.
وزارة التضامن الاجتماعي. القرار الوزاري رقم 277 لسنة 1998. المنظم للعمل بالحضانات الأيوائية.
الجمعان، صفاء حميد، الجمعان، سناء عبد الزهرة، وحمود، اشواق جبار (2012). مشكلات الأيتام داخل دور الدولة وخارجها. مجلة أبحاث البصرة للعلوم الإنسانية، مج37، ع(3)، 319-344.
ثانياً: المراجع الأجنبية

- Ali, F., Hussain, K., Konar, R., & Jeon, H. (2017). The Effect of Technical and Functional Quality on Guests' Perceived Hotel Service Quality and Satisfaction: A SEM-PLS Analysis. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 18(3), 354-378
- Crick, A.P., & Spencer, A. (2011). Hospitality quality: new directions and new challenges. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23(4), 463-478
- Ekinci, Y. (2002). A review of theoretical debates on the measurement of service quality: Implications for hospitality research. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(3), 199-216.
- El-Kassas, G., & Ziade, F. (2017). The Dual Burden of Malnutrition and Associated Dietary and Lifestyle Habits among Lebanese School Age Children Living in Orphanages in North Lebanon. *Journal of nutrition and metabolism*.
- Josiam, B. (2017). Assessing quality of food, service and customer experience at a restaurant: The case of a student-run restaurant in the USA. *Hospitality Marketing and Consumer Behavior*, 14 (1), 129-156
- Kant, R., & Jaiswal, D. (2017). The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in India. *International Journal of Bank Marketing* 35(3), 411-430
- Malik, S.A., Akhtar, F., & Ahmad M. (2018). Measuring service quality perceptions of customers in the hotel industry of Pakistan. *Total Quality Management & Business*
- Eresia-Eke, Chukuakadibia E., Stephanou, M.A., & Swanepoel, R. (2018). Service quality perceptions of campus-based food outlets. *Acta Commercii* 18 (1), 1-10
- Chowdhury, A.B.M. (2017). Nutritional Status of Children Living in an Orphanage in Dhaka city, Bangladesh. *Malaysian Journal of Nutrition* 23(2), 291-29
- Gay, L. R., & Diehl, P. L. (1992). *Research Methods for Business and Management*.

Abstract

This study was aimed at Evaluation of food and drink service quality served in orphanages in cairo ,The assessment of adolescent students for the quality of the overall services provided to them has declined ,There was no clear and specific commitment by officials and those in charge of this role International standards for the elements to be met in food and beverages at each age ,One of the recommendations of the study was the need to pay attention to the tangible physical aspects of the services provided to guests Like: The adequacy of the quantities supplied and the diversification of food and beverages, the good quality of the food, The need to pay attention to international standards specific to the mineral elements and vitamins to be available in food and beverages and vary according to each age (11-15/ 16-18)• Effective training and continuous evaluation of employees with regard to their performance, personal cleanliness, good treatment, prompt response, professional service, teamwork with colleagues and their commitment to special clothing and appearance.

Keywords: Orphanages - Quality of service - Satisfaction of adolescent orphans - Food and beverage services.