

## دراسة تحليلية لجودة بعض الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية

أ.م.د. وليد أحمد سامي

- أستاذ مساعد دكتور بقسم الترويح الرياضي -  
كلية التربية الرياضية للبنين - جامعة حلوان

### ملخص البحث

يهدف البحث إلى التعرف على واقع مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية من خلال آراء وإستجابات القائمين على التنفيذ ( مديري مدارس السباحة- المشرفين - المعلمين ) بمدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية، المستفيدين من مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية، تم استخدام المنهج الوصفي ، والاستبيان كأداة لجمع البيانات ومن أهم نتائج البحث التصور مقترح لجودة مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية وفقاً لمؤشرات تطبيق المسؤولين عن تقديم مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية بالاندية لجودة الخدمة. وفقاً لأستجابات القائمين على التنفيذ، مؤشرات جودة مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية وفقاً لأستجابات المستفيدين منها.

## المقدمة

يمثل وقت الفراغ في الوقت الحاضر جزءا كبيرا من حياة الأفراد على إختلاف مراحلهم العمرية، فالتطور والتقدم التقني أدى إلى توفر كم هائل من وقت الفراغ ، والذي يعتبر إحدى المشكلات التي تواجه المجتمعات والشعوب المعاصرة ، فلم تعد المشكلة في الكم من توفيره ، بقدر ماذا يمكن أن يوفر من وسائل لإستثماره ( 2 : ٢٢٢ ) .

لذلك فكرت العديد من المؤسسات في ادخال الخدمات التي تمارس في وقت الفراغ ، يطلق عليها الخدمات الترويحية ، وبهذا أصبح الترويح ضرورة من ضروريات العصر فاحتل مكانا هاما في رعاية الأفراد والنهوض بهم لمستوى أفضل ، وهكذا أصبحت الخدمات الترويحية المقدمة للأفراد في وقت الفراغ جزءاً لا يتجزأ من المجتمع ولا ينفصل عنه بينما يتأثر به ويؤثر فيه ( ١٤ : ٢٦ ) .

وتعد رياضة السباحة إحدى الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية التي تساهم في إكساب الفرد المتعة النفسية والراحة والإسترخاء والترويح ، لذا تحتل أهمية متميزة بين سائر أنواع الرياضات الأخرى، ولقد اتفق العلماء والأطباء والقادة الرياضيون علي أن السباحة تعتبر رياضة الرياضات، وترجع هذه المكانة المرموقة للقيم العالية المتعددة بدنياً ونفسياً واجتماعياً التي يكتسبها ممارسيها ( ١٧ : ٩٩ ) .

ويعتبر موضوع جودة الخدمات من الموضوعات التي حظيت حديثاً بدرجة كبيرة من الإهتمام ، كما أنها أصبحت في هذه الفترة الشغل الشاغل لكافة المؤسسات على إختلاف أنواعها وأحجامها في جميع أنحاء العالم ، نظراً لأنها تعد من الأمور التي تؤثر بقوة في تقرير حاضرها ومستقبلها ، وكذلك الدور المهم الذي تلعبه في تحسين الإنتاجية وتخفيض التكلفة. ( ٦ : ١٥٣ )

لذا فإن نجاح أي مؤسسة خدمية يتوقف على مدي تحقيق الأهداف التي أنشئت من أجلها، لذا كان لزاماً توافر معايير يمكن الأسترشاد بها للحكم على جودة الخدمات المقدمة ومدي تحقيق الأهداف المنشودة منها، ومدارس السباحة تعد نموذج لتلك الخدمة ( ١ : ٦٧ ) .

## مشكلة البحث وأهميته

تحظى ممارسة السباحة باقبال كبير من الكبار والصغار على حد سواء ، الأمر الذي أدى إلى زيادة الطلب على تعليم مهارتها المختلفة وإمكانية تطوير المستوى في تعلم أنواع

السباحات المختلفة ، وذلك من خلال مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية التي يشترك بها أعضاء النادي في وقت الفراغ .

ولقد أثار إهتمام " الباحث" من خلال العمل كمدير لمدارس السباحة، كذلك علاقاته بالمسؤولين عن تلك المدارس في الأندية الأخرى إلى وجود بعض المشكلات التي تعيق تلك المدارس كأحد الخدمات الترويحية الرياضية من تحقيق أهدافها بالقدر الكافي ، ومنها عدم توفير فترات صباحية ومساءلية لمدارس السباحة لمراعاة ظروف المستفيدين، عدم تسخين مياه حوض السباحة التعليمي طوال فصل الشتاء...، كذلك تلك الخدمة الترويحية الرياضية لا يتم وضعها بشكل عام بطريقة موضوعية سواء ما يرتبط بالقائمين على تنفيذها من حيث التعرف على وجه نظرهم لتقييم الأداء وتحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية واتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين مستوى الخدمة ، أو ما يرتبط بالمستفيدين من حيث طبيعة الخدمات الموازية لعمليات التعليم بمدارس السباحة سواء ( توافر مكان مناسب لأولياء الأمور - توافر لوحات إرشادية - سهولة الإجراءات الإدارية للأشتراك بها.....) حيث انها تقدم لجميع الاعمار والفئات من ( أطفال ، شباب ، كبارسن ، سيدات) وذلك خلال الموسم الشتوي أو الصيفي وهذا يؤدي إلى ضعف وتفاوت معدلات الإقبال على الاشتراك بمدارس السباحة من نادى إلى آخر، نتيجة عدم الجودة في الخدمة المقدمة .

كذلك من خلال الإطلاع والمسح المرجعي وفي حدود علم الباحث لاحظ ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة ، الأمر الذي أدى إلى القيام بذه الدراسة حيث يأمل الباحث أن تكون نقطة بداية يمكن من خلال نتائجها التوصل إلى الدرجة التي ينبغي أن ترقى إليها جودة مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية .

### هدف البحث

- يهدف البحث إلى التعرف على واقع مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية من خلال آراء وإستجابات :
- القائمين على التنفيذ ( مديري مدارس السباحة- المشرفين - المعلمين ) بمدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية.
  - المستفيدين من مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية .

### مصطلحات الدراسة

الخدمة ("هي أداء أو مجهودات مبذولة موجهة لإشباع حاجات معينة ووفقاً للرغبات المختلفة". (٦ : ١٥)

### جودة الخدمة الترويحية بمدارس السباحة

"هي مدى ملائمة الخدمة الترويحية المقدمة بالفعل داخل مدارس السباحة بالأندية الرياضية لتوقعات المستفيدين للحصول على هذه الخدمة" (تعريف إجرائي).

#### الدراسات المرتبطة :

#### أولاً- الدراسات العربية

١- قام باسم التهامي (٢٠١١) (٤) بدراسة بعنوان "الخدمات الترويحية بمركز خدمة البيئة

وتنمية المجتمع بكليات التربية الرياضية بجامعة حلون في ضوء معايير الجودة الشاملة" بهدف تقويم الخدمات الترويحية بمركز خدمة البيئة وتنمية المجتمع بكليات التربية الرياضية جامعة حلوان في ضوء معايير الجودة الشاملة، تم استخدام المنهج الوصفي والأستبيان كأداه لجمع البيانات ، على عينة من "٥٠٠" مستفيد، و تمثلت اهم النتائج في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة من وجهة نظر المترددين على مراكز خدمة البيئة وتنمية المجتمع لمتغيرات القيادة والادارة ،مشاركة المجتمع ، مقترحات تحسين عملية المراجعة والتقارير بنسب متفاوتة .

٢- قام مجدى أحمد شندى (٢٠٠٨م) (١٩) بدراسة بعنوان " معوقات تطبيق مبادئ

إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات الرياضية " بهدف التعرف على المعوقات التى تحد من تطبيق الجودة بالمؤسسات الرياضية ،تم استخدام المنهج الوصفي،والاستبيان كاداة لجمع البيانات ، وبلغت حجم العينة ١٨٠ ممثلين لكافة الهيئات الرياضية بمحافظة الغربية ، وتمثلت أهم النتائج فى عدم ألتزام الإدارة العليا بتطبيق برنامج إدارة الجودة الشاملة ، عدم مشاركة المسئولين داخل المؤسسات الرياضية فى وضع برنامج الجودة الشاملة ، عدم وجود معايير لقياس رضا المستفيدين .

٣- قام محمد السيد خميس (٢٠٠٦م) (١٥) بدراسة بعنوان " مدى الرضا عن الخدمات

الترويحية بالوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة " بهدف التعرف على مدى الرضا عن الخدمات الترويحية المقدمة تم استخدام المنهج الوصفي والأستبيان كأداه لجمع البيانات،على عينة من "٤٦٩" مشترك وتمثلت أهم النتائج فى ارتفاع مستوى الرضا

عن سهولة الاجراءات ، الخدمات المقدمة وتنوعها ، التنظيم والتجانس الوظيفي لمكونات الوحدة من الداخل ، انخفاض الرضا عن توافر خدمات الترويج لذوى الاحتياجات الخاصة، عدم توافر حوافز مادية ومعنوية للممارسين

٤- قام **يحيى محمد الجيوشي، بهجت عطية راضي (٢٠٠٤م) (٢١)** بدراسة بعنوان "متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير قطاع الرياضة للجميع بوزارة الشباب"، بهدف التعرف على مدى توافر متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة بقطاع الرياضة للجميع، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي ، والاستبيان كأداة لجمع البيانات على عينة قوامها (٦٥ موظفا)، من العاملين بالإدارة المركزية للرياضة للجميع بوزارة الشباب، وتمثلت اهم النتائج فى توافر نظام معلومات من خلال وجود تسجيل وتوثيق للمشروعات الخاصة بالرياضة للجميع واستخدام الحاسب الآلي وشبكة المعلومات الدولية فى الإدارة، إضافة إلى وجود لائحة مخالفات للعاملين وأنه يسمح بمشاركة العاملين فى عمليات التحسين المستمرة.

#### ثانيا الدراسات الأجنبية

١- دراسة **تايلور ويفر Tyler Weaver (٢٠١٠م) (٢٩)** بدراسة بعنوان "أبعاد جودة الخدمات الترويجية"، بهدف توضيح عاملين رئيسيين تقوم عليهما إدارة الجودة ، العامل الأول هو إرضاء العميل والثاني هو جودة المنتج، تم استخدام المنهج الوصفي ، الاستبيان كأداه لجمع البيانات ،على عينة قوامها (٢٤٨) ، وتمثلت أهم النتائج فى أن جودة الخدمة الترويجية تتكون من مجموعة عوامل تتعلق بالمنشأة والعاملين بها والمستفيدين منها ، وكافة المشكلات التى تعوق تلك الخدمة.

٢- دراسة " **كير إس Kerr, S., (٢٠٠٨م) (٢٦)** بدراسة بعنوان "دراسة تحليلية لجودة الخدمة بمراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية"، بهدف فحص جودة الخدمات المقدمة وتصنيف مراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية وفقاً لمستويات الجودة ، تم استخدام المنهج الوصفي ، الاستبيان كأداه لجمع البيانات ، على عينة قوامها (١٣١) من الأعضاء والعاملين بمراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية ، وتمثلت أهم النتائج فى ضرورة الأهتمام بالخدمات المقدمة للمستفيدين من مرئادى تلك الأماكن

والعمل على تحسين مستوى الخدمة وفقاً لأرائهم ومقترحاتهم ، تسجيل (٥) من مراكز وقت الفراغ والأندية الرياضية الحكومية مع مستوى جودة (LIP) .

#### إجراءات البحث

#### منهج البحث

استخدم الباحث المنهج الوصفي بالأسلوب المسحي لملاءمته لتحقيق هدف البحث .

#### مجتمع البحث

تمثل مجتمع البحث في القائمين على التنفيذ بمدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية ، المستفيدين من مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية.

#### عينة البحث

بلغ إجمالي عينة البحث ( ٨١٢ ) مقسمين إلى عدد (٢٤٤) من القائمين على التنفيذ مدير مدارس السباحة- مشرفي المدارس - معلمي السباحة ) بمدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية حيث تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية ، عدد (٥٦٨) من المستفيدين ( أولياء أمور الأطفال - كبار السن - السيدات - الشباب ) المشتركين بمدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية حيث تم اختيارهم بالطريقة العشوائية .

#### أدوات جمع البيانات

قام الباحث بتحديد المحاور الرئيسية والعبارات الفرعية للاستبيانان الذي قام بتصميمهما وذلك من خلال اتباع الخطوات العلمية التالية في تصميمه لأداة جمع البيانات :

- **المقابلة الشخصية** : وقد تمثلت تلك المقابلات الشخصية مع الأساتذة والأساتذة المساعدین بقسم الترويح الرياضي ، وبعض المديرين الفنيين لفرق التجهيزي بالأندية الرياضية المصرية، كذلك بعض مديري مدارس السباحة .
- **تحليل المحتوى والوثائق**: حيث تم دراسة وتحليل المراجع والكتب العلمية والدراسات المرجعية والتي وجد الباحث أنها مرتبطة بموضوع البحث ، ثم تم تحديد محاور الاستبيانان مرفق (١) ووضع عدد مناسب من العبارات ولقد راعى " الباحث " عند اختيار تلك العبارات ما يلي:- أن يكون للعبارة معنى واحد محدد ، استقلالية كل عبارته عن غيرها من عبارات الاستبيان ، صياغة العبارات بطريقة تقريرية .

## الدراسة الاستطلاعية

قام الباحث بدراسة استطلاعية على مجموعة من أفراد المجتمع الأصلي ودون أفراد العينة الأساسية سواء بالنسبة للقائمين على تنفيذ الخدمة الترويحية الرياضية وعددهم (٣٠) فرد، المستفيدين منها ( أعضاء النادي ) وعددهم ( ٤٢ ) فرد في الفترة من ( ٢٠١٤/٦/١٠ ) إلى ( ٢٠١٤/٦/٢٥ ) .  
المعاملات العلمية

الصدق للتحقق من الشروط العلمية للإستبيان قام الباحث بحساب الصدق كآلاتي:

### صدق المحكمين ( المحتوى )

تم عرض محاور ثم عبارات الإستبيان الأول والثاني مرفق(٢)، (٣) على الخبراء في مجال الترويج الرياضي، والإدارة الرياضية مرفق (١) وناقش الباحث الخبراء في مقابلة منفصلة حول العديد من النقاط بشكل كلي وتفصيلي في ذات الوقت ، و تم الوقوف على محاور و عبارات الإستبيانان بعد إستبعاد المحاور والعبارات التي حصلت على نسبة موافقة الخبراء والتي تقل عن (75% ) حيث بلغ اجمالي عدد العبارات في صورتها النهائية (١١٦) عبارة ، وقد استخدم الباحث ميزان التقدير الثلاثي(نعم-إلى حد ما-لا)،ولقد أعطى الباحث ثلاث درجات للاستجابة ب (نعم) ، ودرجتان للاستجابة ب (إلى حد ما) ، درجة واحدة للاستجابة ب (لا).

### صدق الاتساق الداخلي

تم حساب صدق الاتساق الداخلي بحساب دلالة معامل الارتباط بين درجة كل محور والدرجة الكلية لمحاور الاستبيان الأول باستخدام طريقه " بيرسون Person" جداول (١)، (٢)، وتم حساب الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ جدول (٣)، (٤) مرفق (٥) يتضح من جدول (١) أن جميع قيم معاملات الارتباط تراوحت بين (٠.٤٩٢ ، ٠.٦٤٧) وهي دالة إحصائياً عند مستوي (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لمحاور الأستبيان الأول.

كما يتضح من جدول (٢) أن جميع قيم معاملات الارتباط تراوحت بين (٠.٥٩٦ ، ٠.٦٨٢) وهي دالة إحصائياً عند مستوي (٠.٠٥) مما يشير إلى صدق الاتساق الداخلي لمحاور الإستبيان الثاني.

ويتضح من جدول (٣) أن قيم المعاملات للثبات بطريقة " ألفا " تراوحت بين (٠.٥٦٣، ٠.٤١٤) وذلك يؤكد على أن الأستبيان الأول الخاص بالقائمين على التنفيذ بمدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية على درجة مقبولة من الثبات.

كما يتضح من جدول (٤) أن قيم المعاملات للثبات بطريقة " ألفا " تراوحت بين (٠.٥٠٣، ٠.٧٠٦) وذلك يؤكد على أن الأستبيان الثاني بالمستفيدين من مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية على درجة مقبولة من الثبات.

### التطبيق الميداني للبحث

قام الباحث بتطبيق الاستبيانان في صورتها النهائية مرفق (٤) في الفترة من (٦/٧/٢٠١٤م) حتى (١٢/٨/٢٠١٤م) ، وقد تم تفرغ البيانات في كشوف الحاسب الآلي لمعالجتها إحصائياً.

### خطة البحث الإحصائية

اعتمد الباحث في خطة البحث الإحصائية لنتائج البحث على حساب مايلي :

- معامل الارتباط باستخدام طريقه " بيرسون Person"، معامل ألفا (كورنباخ)، التكرارات النسب المئوية. ولقد ارتضى الباحث مستوى ( ٠.٠٥ ) لقبول وتفسير نتائج البحث .

### عرض وتفسير ومناقشه النتائج :

أولاً : الأستبيان الأول : عرض النتائج الخاصة بالمؤشرات التي تعبر عن إستجابات القائمين على التنفيذ بمدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية.

جدول (٥) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الأول

إيمان واقتناع الإدارة بجودة الخدمة (ن=٢٤٤)

م	العبارة	نعم ك	إلى حد ما ك	لا ك	مجموع الدرجات	النسبة المئوية	الترتيب
١	الاحواض التعليمية الموجودة بحمام السباحة ملائمة لعملية التعليم.	١٢٥	١١٩	-	٦١٣	٨٣.٧٤	١٣
٢	يحتوى حمام السباحة على حوض تعليمي متدرج.	١٩٨	٤٦	-	٦٨٦	٩٣.٧٢	٦
٣	ترضى عن نظام الجودة المتبع في مدارس السباحة.	٩٣	٤٠	١١١	٤٧٠	٦٤.٢١	٢٠
٤	يقدر المسؤولين أداءك في العمل.	١٣٣	١٠٠	١١	٦١٠	٨٣.٣٣	١٤
٥	يقدر المسؤولين إنتظامك في العمل.	٩١	١١٦	٣٧	٥٤٢	٧٤.٠٤	١٨
٦	العلاقة بين المسؤولين والقائمين على التنفيذ يسودها والاحترام المتبادل .	٨٧	١٢٩	٢٨	٥٤٧	٧٤.٧٣	١٧



تابع جدول (٥) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الأول  
إيمان واقتناع الإدارة بجودة الخدمة (ن=٢٤٤)

م	العبارة	نعم ك	إلى حد ما ك	لا ك	مجموع الدرجات	النسبة المئوية	الترتيب
٧	يسعى المسؤولون عن السباحة الى تقديم مستوى يلائم تطلعات المستفيدين.	٢٤٤	-	-	732	100	١ "مكرر"
٨	توجد أخطاء إدارية واضحة خلال عمليات ( تسجيل الإشتراك- المواعيد- تحديد المستوى.....).	١٥	٦٤	١٦٥	338	46.17	٢١
٩	يكلف مديري ومشرفي مدارس السباحة بمتابعة ما يقدمه معلمي السباحة خلال التعليم.	١٦٧	٧٧	-	655	89.48	٩
١٠	هناك سلطة مباشرة من الإدارة العليا على إدارة مدارس السباحة.	١٠	٧٦	١٥٨	340	46.45	١٩
١١	الاهتمام برفع المستوى الفني للمتدربين بمدارس السباحة هي رسالة مدارس السباحة.	٢٤٤	-	-	732	100	١ "مكرر"
١٢	يتم كتابة تقرير يومي عن نظافة حوض السباحة ومدى نقاء المياه.	١٣٢	٩٧	١٥	605	82.65	١٥
١٣	يتم توفير احتياجات مدارس السباحة من أدوات وتجهيزات قبل بداية الموسم.	١١٥	١٢٢	٧	596	81.42	١٦
١٤	يتم ملاحظة أرضية أحواض السباحة ( البلاط) باستمرار للتأكد من عدم وجود كسر به.	١٥٦	٨٥	٣	641	87.57	١١
١٥	يتم تغطية أعمدة الإضاءة والأسلاك الكهربائية لمنع أي حادث.	٢٤٤	-	-	732	100	١ "مكرر"
١٦	يتم التأكد من عمل أجهزة تنقية المياه (الفلاتر) بصورة دورية.	١٧٥	٦٦	٣	660	90.16	٧
١٧	يتم إجراء عمليات الصيانة للغلايات (السخانات) قبل فصل الشتاء.	١٥٩	٨٥	-	647	88.39	١٠
١٨	يتم كتابة أعماق المياه على جانب الممر الخارجي لحافة حوض السباحة.	١٤٠	٩٨	٦	٦٢٢	84.97	١٢
١٩	يتم الكشف الدوري على صلاحية أدوات الإسعافات الأولية المستخدمة.	١٧١	٧٣	-	659	90.03	٨
٢٠	يتوفر طبيب مختص خلال الفترات التعليمية المختلفة بمدارس السباحة.	٢27	١٧	-	715	97.68	٥
٢١	صرف المرتبات لجميع العاملين بمدارس السباحة بصورة منتظمة.	٢٤٤	-	-	732	100	١ "مكرر"

يتضح من جدول (٥) أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (46.17% ، 100.00% ) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (٨٠%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور إيمان واقتناع الإدارة بجودة الخدمة جاءت بالترتيب التالي (٧، ١١، ١٥، ٢١، ٢٠، ٢، ١٦، ١٩، ٩، ١٧، ١٤، ١٨، ١، ٤، ١٢، ١٣).

كما يتضح من جداول (٦) مرفق (٦) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الثاني التمحور حول المستفيدين، أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (56.56% ، 100.00% ) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (80%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور التمحور حول المستفيدين جاءت بالترتيب التالي (١٠، ١٢، ١٣، ١٦، ٥، ١٥، ٨، ٣، ٤، ١٤، ١٨، ٦، ١١، ٧، ٢، ٩)

وتضح من جدول (٧) مرفق (٦) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الثالث مشاركة العاملين في عمليات التحسن، أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (56.97% ، 100.00% ) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (80%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور مشاركة العاملين في عمليات التحسن جاءت بالترتيب التالي (٩، ٨، ٣، ٧، ١، ٤).

وتضح من جدول (٨) مرفق (٦) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الرابع الإعتماد على نظم معلومات متكاملة، أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (59.43% ، 100.00% ) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (80%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور الإعتماد على نظم معلومات متكاملة. جاءت بالترتيب التالي (٢، ٤، ١، ٨، ٥، ٦).

وتضح من جدول (٩) مرفق (٦) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الخامس فعالية العنصر البشري، أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (59.29% ، 100.00% ) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (80%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور فعالية العنصر البشري. جاءت بالترتيب التالي (٤، ١٠، ١١، ٥، ٦، ٧، ٢، ٨، ٣).

### تفسير ومناقشة النتائج

من خلال الجداول من (٥) إلى (٩) يرى " الباحث " أن المسؤولين القائمين على تقديم الخدمة الترويحية الرياضية مدارس السباحة" وهي إدارة النشاط الرياضي بالأندية إنما ينبغي أن تتأسس على الإقتناع بجودة الخدمة والذي ينعكس على سعيها المستمر لتقديم مستوى يلائم تطلعات القائمين على تنفيذ تلك الخدمة من خلال العمل على تحقيق رسالة مدارس السباحة في الإرتقاء بالمستوى الفني للمتحمسين بها ودعم البرامج التعليمية الآمنة من خلال توفير الطبيب

المختص خلال الفترات التعليمية المختلفة بمدارس السباحة ، مع توافر الكشف الدوري على صلاحية كل ما يرتبط بحمام السباحة سواء داخله أو حوله ، مع ضرورة الإنتظام في صرف المرتبات لجميع العاملين بمدارس السباحة لضمان فاعلية عمليات التعليم .

و يتفق مع ما سبق نتائج دراسة " محمد حسن " (٢٠٠٢م) (١٣) على أن أهم آليات تطوير العمل بالهيئات الرياضية إنما ينبغي أن تتأسس على الجودة والتي تكفل في وضوح الأهداف الموضوعية لجميع العاملين، وتوفر التنظيم المناسب لإدارة وتنفيذ العمل بالهيئات الرياضية بكفاءة وفاعلية.

فضلاً عن ضرورة التمحور حول المستفيدين بتوفير الحماية لهم بكل السبل من خلال منع المتعلمين المصابين بأمراض جلدية من النزول في حوض السباحة مع تقديم شهادة طبية بخلو المتقدم للأشتراك بمدارس السباحة من الأمراض الخطيرة أو المعدية ، توزيع المنقذين على حوض السباحة خلال فترات التعليم بطريقة تضمن الأمان والسلامة للمتعلمين، ومن جانب آخر تقسيم حوض السباحة بواسطة الحبال الى مناطق تتناسب أعداد المتعلمين خلال الفترة التعليمية وتحقيق التجانس بالفصل التعليمي من حيث السن والمستوى وكذلك الجنس من خلال اختبارات موضوعية لتقييم مستوى المتقدمين للأشتراك بمدارس السباحة وأخرى تسمح بإكتشاف المواهب وتميئتها، وتنظيم المواعيد المخصصة لمدارس السباحة لتعليم مختلف الأعمار السنية ومن كلا الجنسين ، مع توفير نظام معتمد ومعلن لتلقي اقتراحات وشكاوى المستفيدين .

ويتفق مع ما سبق " توفيق محمد " (٢٠٠٤م) على أن تحقيق رضاء المستفيد سواء (الداخلي والخارجي) من أهم متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة وحتى يمكن تحقيق هذا المطلب يجب على الهيئة أو المؤسسة أن تقوم بتنفيذ كافة الإجراءات التي تمكنها دائماً من قياس وتقييم مستوى رضاء عملائها. (٦ : ١٢١)

كما أكد " جرونرز كريستيان Gronroos, Christian " (٢٠٠٥م) أن مواصفات الخدمة في ضوء إدارة الجودة الشاملة يستوجب التعرف الدائم على الرغبات والإحتياجات الشخصية للمسؤولين عن تنفيذ الخدمة الترويجية والمستفيدين منها، والعمل بإستمرار على تطوير نظام تقديم الخدمة بما يتناسب مع الإحتياجات الفردية للمستفيد. فالتفاعل والإتصال بين مقدم الخدمة ومتلقيها من شأنه أن يضيف بعداً سلوكياً هاماً عند تقديم الخدمة. (٢٣ : ٢٧)

مع ضرورة مشاركة العاملين في عمليات التحسن من خلال تعاون جميع الأطراف المعنية بمدارس السباحة لتحقيق أهدافها. مع توفير مناخ ملائم من العلاقات الإجتماعية والذي ينعكس على روح الفريق بين المعلمين الزملاء والمشرفين ومدير مدرسة السباحة وملائمة الأسلوب المتبع للتعامل مع المستفيدين في مدارس السباحة فضلاً عن ضرورة تجاوب مدير المدارس خلال الإجتماعات الدورية لمقترحات وآراء العاملين بمدارس السباحة.

كما يتفق " توفيق محمد " (٢٠٠٥م) مع ما سبق في أن مشاركة جميع العاملين في جهود التحسين يتطلب إزالة الحواجز من أمام العاملين لتحسين الإنتاجية والجودة والتخلص من الخوف لإظهار القدرات والمهارات، كما أن المشاركة في الجهود تخلق رؤية مشتركة تسود بين جميع العاملين وتخلق توجهاً موحداً للتنظيم ككل. (٧ : ١٢٢)

كما أن الإعتماد على نظم معلومات متكاملة متمثلاً في وجد دليل مكتوب يحدد رسالة ورؤية وغايات مدارس السباحة والتي ينبغي أن يلتزم بما فيه جميع العاملين بمدارس السباحة ويوزع على المستفيدين من مدارس السباحة ، على أن تحتفظ إدارة النشاط الرياضي بالسيرة الذاتية لكل من يعمل بمدارس السباحة كلاً وفقاً لطبيعة عمله. مع ضرورة وجود جهاز حاسب آلي مخصص لإدارة مدارس السباحة لحفظ البيانات الخاصة بالمستفيدين ومواعيد المدارس وتوفير السبل الملائمة من حيث الكم والكيف للإعلان عن كل ما يخص مدراس السباحة بالنادي.

ويتفق مع ما سبق " فريد عبد الفتاح " (٢٠٠٣م) على أن من أهم مبادئ الجودة الشاملة هو التركيز على القائمين على التنفيذ ، والمستفيدين منها وهذا الهدف لا يمكن تنفيذه إلا من خلال توفير المعلومات المرتبطة باحتياجاتهم ورغباتهم وتطلعاتهم وإشباعها وتحليلها وتبادلها داخل المنشأة بأسلوب يسمح بمراقبة العمليات بصفة مستمرة، بما يحقق النجاح وتحسين مركزها التنافسي (١١ : ٤٨).

وتحقيق الإدارة الفعالة للعنصر البشري من خلال هيكل تنظيمي لمدارس السباحة مناسب لمتطلبات العمل يحقق رضا العاملين عن المرتبات التي يتقاضونها نظير عدد الساعات العمل اليومية والنظام المالي المتبع لعمليات الإثابة والجزاء، مع تهيئة مناخ العمل بمدارس السباحة والذي يسمح بتوزيع المعلمين على المدارس وفقاً لمهاراتهم الفنية مع الأخذ في الاعتبار رغبات جمهور المستفيدين، والتي تتطلب ضرورة أن يتميز جميع العاملين بمدارس السباحة بمعارف وخبرات في مجال الإسعافات الأولية.

يتفق مع ما سبق " توفيق محمد " (٢٠٠٥م) في أن نجاح المنشأة ينعكس على الإدارة الفعالة للعنصر البشري ونجاح الفرد ينعكس على نجاحها وفي نفس الوقت يُعتبر المورد البشري الوسيلة الرئيسية والضمان لإستمرار نجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة ، لذا فإن إهتمام الإدارة بأنظمة الإختيار وتقييم الأداء وبرامج التدريب والتحفيز المستمر والمشاركة والتعاون في تقديم الحلول هي أحد العناصر الهامة التي تعمل على تأهيل وتهيئة المورد البشري بالمنشأة للمشاركة في جهود التحسين المستمر.(٧:١٥٨)

كما أكدت نتائج دراسة " محمد عثمان " (٢٠٠٥م) (١٦) على أن المعايير التي ينبغي مراعاتها لبناء النموذج الخدمي وفق إدارة الجودة الشاملة إنما ينبغي أن تتأسس على توافر فلسفة التركيز على العميل وتوافر الإدارة الفاعلة للعنصر البشري وتوافر نظام لتدريب العاملين على متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة توافر نظام معلومات لإدارة الجودة الشاملة ومشاركة العاملين في عمليات تحسين الجودة.

**ثانياً : الأستبيان الثاني :** عرض النتائج الخاصة بالمشورات التي تعبر عن إستجابات المستفيدين من جودة مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية.

جدول (١٠) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الأول

الجوانب المادية الملموسة (ن=٥٦٨)

م	العبارة	نعم ك	إلى حد ما ك	لا ك	مجموع الدرجات	النسبة المئوية	الترتيب
١	يتسم المظهر الخارجي لحوض السباحة التعليمي بالذوق الجمالي.	٢١٦	٣١٧	٣٥	1317	77.29	١٤
٢	يتسم التصميم الداخلي لحوض السباحة التعليمي بالجاذبية.	٢٣٥	٢٨٩	٤٤	1327	77.88	١٣
٣	يظهر العاملون بمدارس السباحة بمظهر مميز وجيد.	٢٠١	٣٠٢	٦٥	1272	74.65	١٨
٤	يوجد مكان محدد ومعلوم بحمام السباحة لوجود مدير ومشرفي مدارس السباحة.	٤٥٤	١٠٤	١٠	1580	92.72	٥
٥	يتواجد مدير ومشرفي مدارس بصفة مستمرة طوال فترات التعليم اليومية.	٢٥٦	٢٢٥	٨٧	1305	76.58	١٦
٦	يوجد حوض سباحة تعليمي متدرج الإرتفاعات.	٣٣٧	٢٠٣	٢٨	1445	84.80	٩
٧	مساحة حوض السباحة التعليمي تتناسب مع المستفيدين منه .	٣١٧	٢٣٣	١٨	1435	84.21	١٠
٨	تتميز مياه حوض السباحة التعليمي بالنظافة والرائحة الجيدة.	١٣٣	٢١٠	٢٢٥	1044	61.27	٢١

## جدول (١٠) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الأول

الجوانب المادية الملموسة (ن=٥٦٨)

م	العبارة	نعم ك	إلى حد ما ك	لا ك	مجموع الدرجات	النسبة المئوية	الترتيب
١٠	تستمر عمليات تسخين مياه حوض السباحة التعليمي طوال فصل الشتاء .	٥٦٨	-	-	١٧٠٤	١٠٠	١ "مكرر"
١١	توفير فترات صباحية ومسائية لمدارس السباحة لمراعاة ظروف المستفيدين .	٤١٢	١١٧	٣٩	١٥٠٩	٨٨.٥٦	٧
١٢	يتوفر بحمام السباحة كشافات إضاءة ليلة مناسبة من حيث العدد وتوزيعها لتوفير عوامل الأمان والسلامة .	٤١٦	١٣٥	١٧	١٥٣٥	٩٠.٠٨	٦
١٣	يتوافر مكان مناسب لجلوس أولياء أمور المشتركين بمدارس السباحة .	٢٢٧	٢٩٢	٤٩	١٣١٤	٧٧.١١	١٥
١٤	يتوافر بحمام السباحة حجرة خاصة بالإسعافات الأولية مجهزة .	٣٧٣	١٩٥	-	١٥٠٩	٨٨.٥٦	٧ "مكرر"
١٥	يتوافر حوض القدم حول حوض السباحة التعليمي .	٢٩٦	٢٢٥	٤٧	١٣٨٥	٨١.٢٨	١٢
١٦	توزيع المنقذين على حوض السباحة التعليمي ملائم لتوفير عوامل الأمان والسلامة .	٥٦٨	-	-	١٧٠٤	١٠٠	١ "مكرر"
١٧	تتوافر أدوات إنقاذ حول حوض السباحة التعليمي واضحة لجميع المستفيدين .	٢٠٧	٣١٦	٤٥	١٢٩٨	٧٦.١٧	١٧
١٨	يتوافر غرف لخلع الملابس بأعداد تتناسب مع المشتركين بمدارس السباحة ومجهزة بصورة ملائمة .	٥٠٠	٦٢	٦	١٦٣٠	٩٥.٦٦	٤
١٩	يتوافر عدد كاف من دورات المياه .	١٦٥	١٧٧	٢٢٦	١٠٧٥	٦٣.٠٩	٢٠
٢٠	يتوافر عدد كاف من الأ دشاش وموزعة بصورة قريبة من حوض السباحة لسهولة إستخدامها .	٢٧٦	٢٧٧	١٥	١٣٩٧	٨١.٩٨	١١
٢١	يتوافر مكان مناسب وآمن لإنتظار السيارات الخاصة بالمستفيدين .	١٦٠	١٩١	٢١٧	١٠٧٩	٦٣.٣٢	١٩

يتضح من جدول (١٠) أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (61.27% ، ١٠٠.٠٠% ) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (٨٠%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور الجوانب الملموسة. جاءت بالترتيب التالي (٩، ١٠، ١٦، ١٨، ٤، ١٢، ١١، ١٤، ٦، ٧، ٢٠، ١٥).

ويتضح من جدول (١١) مرفق (٧) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الثاني الثقة الإعتما دية، أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (80.16% ، ١٠٠.٠٠% ) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (٨٠%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور الثقة الإعتما دية. جاءت بالترتيب التالي (٢، ٥، ٧، ٩، ١٠، ١، ١١، ٨،

٣، ١٢، ١٣، كما يتضح من جدول (١٢) مرفق (٧) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الثالث الإستجابة، أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (82.22% ، 96.30%) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (٨٠%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور الإستجابة. جاءت بالترتيب التالي (٤، ٣، ٢، ١، ٦، ٥).

ويتضح من جدول (١٣) مرفق (٧) التكرارات ومجموع الدرجات والنسبة المئوية لعبارات المحور الرابع التعاطف، أن النسبة المئوية لاستجابات عينة البحث تراوحت بين (60.15% ، 100.00%) ، وان اهم العبارات التي حصلت على (٨٠%) فاكثر من اجابات عينة البحث بمحور التعاطف. جاءت بالترتيب التالي (٣، ٦، ١، ٢، ٤، ٧، ٥).

### تفسير ومناقشة النتائج

من خلال الجداول من (١٠) إلى (١٣) يرى " الباحث " أن المسؤولين القائمين على تقديم الخدمة الترويحية الرياضية" مدارس السباحة" وهى إدارة النشاط الرياضى بالأندية والتي تنشئ تطبيق جودة الخدمة إنما ينبغي أن تحقق العديد من الجوانب الملومسة والتي يلاحظها ويستفيد منها المستفيدين بصورة مباشرة من مدارس السباحة وذلك بتهيئة الظروف والإمكانات الملائمة لتقديم خدماتها على خير وجه من خلال وجود حوض سباحة تعليمي متدرج الإرتفاعات يتم الكشف عن مدى صلاحية مياهه بصورة دورية، وإستمرارعمليات تسخين مياه حوض السباحة التعليمي طوال فصل الشتاء مع توفير غرف لخلع الملابس بأعداد تتناسب مع المشتركين بمدارس السباحة مجهزة بصورة ملائمة، وتوفير عدد كاف من الأ دشاش وحوض القدم حول حوض السباحة التعليمي لسهولة إستخدامها مع وجود كشافات إضاءة ليلية مناسبة من حيث العدد وتوزيعها لتوفير عوامل الأمان والسلامة، بالإضافة إلى وجود مكان محدد ومعلوم بحمام السباحة لوجود مدير ومشرفى مدارس السباحة وتوفير فترات صباحية ومسائية لمدارس السباحة لمراعاة ظروف المستفيدين.

مع ضرورة العمل على تقديم تلك الخدمة الترويحية الرياضية بالنادي للمستفيدين بدقة وبصورة تخلو من الأخطاء والتي تسهم في دعم ثقة المستفيد ( أعضاء النادي) من الخدمات التي تقدمها مدارس السباحة من خلال إلتزام القائمين على مدارس السباحة بالإعلان عن مواعيد مدارس السباحة ومواعيد تجديد الاشتراكات بصورة ملائمة ،وعمل لوحات إرشادية واضحة للمستفيدين بكيفية الإستفادة من خدمات مدارس السباحة ،ومن جانب إخر دعم الممارسة الآمنة خلال عمليات التعليم بمدارس السباحة وذلك بتوفير معلمين ومنفذين على مستوى تأهيل عالي

حتى يشعر المتعلم بمدارس السباحة بالأمان أثناء عمليات التعليم، مع مراعاة تنظيف حوض السباحة التعليمي والمرافق بالمنظفات والمطهرات مما يقلل إنتشار العدوى، وتواجد منتظم لأخصائي الإسعافات الأولية طوال فترات التعليم بمدارس السباحة وأخصائي نفسي رياضي للمتعلمين الذين يعانون الخوف من الماء، ومن جانب آخر مراعاة عادات وتقاليد المجتمع المصري وذلك بتوفير إدارة مدارس السباحة معلمات ومنقذات للفترة المخصصة للسيدات ويتفق مع ما سبق " حسن أحمد الشافعي " (٢٠٠٦م) إلى أن تطبيق معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية يتطلب التركيز على المستفيدين من الخدمة الترويحية الرياضية المتمثلة في "مدارس السباحة " تتطلب أن يعمل القائمين على مدارس السباحة بشكل مستمر على تحقيق رضا المستفيدين من خلال تقديم الخدمات بشكل مستمر يتناسب مع إحتياجاتهم. (٩: ٦٨٧)

والعمل على تطوير وتحسين خدماتها بإستمرار لتلبية رغبات وإحتياجات المستفيدين وذلك بتوفير وسيلة مناسبة لتقديم الشكاوي والإستفسارات المقدمة من المستفيدين ، ومعالجة المشكلات التي قد تواجه المستفيدين وذلك بحل مشكلاتهم والإجابة عن إستفساراتهم بصورة فورية. بحيث تضع إدارة مدارس السباحة مصلحة المستفيدين في المقدمة وذلك بتوفير خدمة تعليمية فائقة ليس ذلك فقط ولكن كذلك معرفة كل فرد من العاملين بمدارس السباحة دوره في تقديم المساعدة في حالة حدوث أي مشكلة للمستفيد من خدمات مدارس السباحة .

ويتفق مع ما سبق " سكايزيرو، لونجينكير Scazzero, & Longenker " (٢٠٠٨م) (٢٧) في أن إدارة الجودة الشاملة لتلك الخدمة المقدمة تتطلب كثير من الوقت والجهد والمال لتطبيق إجراءاتها الخاصة، حيث تتطلب تدريب ودورات صقل لكافة العاملين بالمؤسسة، وأن تطبيق إدارة الجودة الشاملة بالمؤسسة يؤدي إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات، والتي تساعد القائمين على العمل في التعرف على المشكلات التي تواجه العمل الإداري بالمؤسسات الخدمية والمقدرة على مواجهه تلك المشكلات والعمل على حلها وتفادي حدوثها مع ضرورة توفير الإشراف الفعال بالإضافة إلى فعالية إجراءات التصحيح.

#### الاستنتاجات

تمكن الباحث من التوصل إلى تصور مقترح لجودة مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية وفقاً للتالي :

أولاً : مؤشرات تطبيق المسؤولين عن تقديم مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية بالاندية لجودة الخدمة. وفقاً لأستجابات القائمين على التنفيذ كالتالي :



- سعى المسئولين عن مدارس السباحة الى تقديم مستوى يلائم تطلعات المستفيدين.، أن تكون رسالة مدارس السباحة هي "الاهتمام برفع المستوى الفني للملتحقين بمدارس السباحة.
- تغطية أعمدة الإضاءة والأسلاك الكهربائية لمنع أي حادث، صرف المرتبات لجميع العاملين بمدارس السباحة بصورة منتظمة.،توفير طبيب مختص خلال الفترات التعليمية المختلفة بمدارس السباحة.
- أن تضمن طريقة توزيع المنقذين على حوض السباحة خلال فترات التعليم الأمان والسلامة للمتعلمين. ،منع المتعلمين المصابين بأمراض جلدية من النزول في حوض السباحة. ،تقديم شهادة طبية بخلو المتقدم للأشتراك بمدارس السباحة من الأمراض الخطيرة أو المعدية.،أن يضم الفصل التعليمي مستفيدين من نفس السن والمستوى وكذلك الجنس إن أمكن.،أن تعمل إدارة مدارس السباحة على تلبية رغبات واحتياجات المستفيدين قدر الإمكان.
- التعاون بين جميع الأطراف المعنية بمدارس السباحة لتحقيق أهدافها. ،ملائمة البرامج التعليمية التي تقدم للمستفيدين في مدارس السباحة. ،أن تسود روح الفريق بين المعلمين والمشرفين ومدير مدرسة السباحة.،ملائمة الأسلوب المتبع للتعامل مع المستفيدين في مدارس السباحة.
- وجود دليل مكتوب يحدد (رسالة - رؤية - غايات) مدارس السباحة يلتزم بما فيه جميع العاملين بمدارس السباحة. ،أن تحتفظ إدارة النشاط الرياضي بالسيرة الذاتية لكل من يعمل بمدارس السباحة كلاً وفقاً لطبيعة عمله. ،وجود دليل يوزع على المستفيدين عن كل ما يرتبط بمدارس السباحة.
- رضا جميع العاملين عن المرتبات الذي يتناقضونها نظير عملهم.،مناسبة الهيكل التنظيمي لمدارس السباحة لمتطلبات العمل.،أن يحظى العاملين بمدارس السباحة بالإحترام والتقدير. ،رضا جميع العاملين عن نظام المالي المتبع لعمليات الإثابة والجزاء.،تميز جميع العاملين بمدارس السباحة بمعارف وخبرات في مجال الإسعافات الأولية.،أن يسمح مناخ العمل بمدارس السباحة توزيع المعلمين على المدارس وفقاً لمهاراتهم الفنية.

**ثانياً : مؤشرات جودة مدارس السباحة كأحد الخدمات الترويحية الرياضية بالأندية وفقاً لاستجابات المستفيدين منها كالتالي :**

- الكشف عن مدى صلاحية مياه حوض السباحة التعليمي بصورة دورية .،إستمرار عمليات تسخين مياه حوض السباحة التعليمي طوال فصل الشتاء. ،توزيع المنقذين على حوض السباحة التعليمي ملائم لتوفير عوامل الأمان والسلامة.،توفير غرف لخلع الملابس بأعداد

تتناسب مع المشتركين بمدارس السباحة ومجهزة بصورة ملائمة، وجود مكان محدد ومعلوم بحمام السباحة لوجود مدير ومشرفى مدارس السباحة. توفير كشافات إضاءة ليلية مناسبة من حيث العدد وتوزيعها بحمام السباحة لتوفير عوامل الأمان والسلامة.

- الإعلان عن مواعيد مدارس السباحة ومواعيد تجديد الاشتراكات بصورة ملائمة. توفير معلمين ومنقذين على مستوى تأهيل عالي بمدارس السباحة. شعور المتعلم بمدارس السباحة بالأمان أثناء عمليات التعليم. توفير معلمات ومنقذات للفترة المخصصة للسيدات. توفير إدارية مسئولة عن الفترة المخصصة للسيدات. تقديم الخدمات التعليمية على أتم وجه. تنظيف حوض السباحة التعليمي والمرافق بالمنظفات والمطهرات مما يقلل إنتشار العدوى. توفير أخصائي للإسعافات الأولية طوال فترات التعليم بمدارس السباحة. تقديم الخدمات في الوقت المحدد وفق جداول المدارس المعلنة.

- تلبية رغبات وإحتياجات المستفيدين. الإستجابة لحل مشكلات المستفيدين بصورة فورية. تبليغ المستفيدين بحل مشكلاتهم والإجابة عن إستفساراتهم. توفير وسيلة مناسبة لتقديم الشكاوي والإستفسارات المقدمة من المستفيدين. أن يبذل القائمين على مدارس السباحة أقصى جهد لتقديم الخدمة في أحسن صورة. تطوير وتحسين خدمات مدارس السباحة بإستمرار لإرضاء المستفيدين.

- أن يتقن القائمين على مدارس السباحة فن التعامل مع المستفيدين. شعور كل مستفيد بالإحترام والمكانة الأدبية خلال تعامله مع جميع العاملين بمدارس السباحة. أن يضع القائمين على مدارس السباحة مصلحة المستفيدين في المقدمة. أن يعمل كل فرد من القائمين على بمدارس السباحة على خدمة المستفيدين. أن يتعامل القائمين على مدارس السباحة في جو يسوده الحب والمودة والصدقة.

### التوصيات

(١) الإهتمام بتوقعات المستفيدين لمستوى الخدمة الترويحية الرياضية بمدارس السباحة" بالأندية الرياضية .

(٢) الإهتمام بتوقعات القائمين على التنفيذ " مديري المدارس ، المشرفين ، المعلمين " للإرتقاء بمستوى الخدمة الترويحية الرياضية بمدارس السباحة" بالأندية الرياضية

(٣) الحرص على إرضاء جميع القائمين على تنفيذ الخدمة الترويحية الرياضية "بمدارس السباحة" من خلال التدريب والتحفيز وتنمية المهارات السلوكية لتحسين قدرتهم على التعامل مع المستفيدين.

(٤) تجديد وتطوير الأجهزة والمعدات والتسهيلات المادية الأخرى المستخدمة بمدارس السباحة بالأندية كأحد الخدمات الترويحية الرياضية، والحرص على آليات مراقبة جودة تقديم الخدمات.

(٥) إيجاد ثقافة تنظيمية بالأندية الرياضية المعنية بتقديم الخدمة الترويحية الرياضية "بمدارس السباحة" موجّهة بالجودة ونشر الوعي بين جميع العاملين بمفهوم وأهمية جودة الخدمة.

### قائمة المراجع

#### أولاً : المراجع باللغة العربية

١. إبراهيم نزية محمد المسدي : تطبيق أسلوب الفجوة في قياس جودة الخدمة بمراكز الشباب، رسالة دكتوراة غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠٠٤م.

٢. أحمد الفاضل : مقياس الرضا عن أنشطة وقت الفراغ دراسة مقارنة ، إنتاج علمي ، مجلة أم القرى للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد ١٦، العدد الاول ، يناير ٢٠٠٤م.

٣. أسامة كامل راتب : تعليم السباحة ، القاهرة ، دار الفكر العربي ، ط ٣ ، القاهرة ١٩٩٧م.

٤. باسم محمد التهامي : الخدمات الترويحية بمركز خدمة البيئة وتنمية المجتمع بكليات التربية الرياضية بجامعة حلوان في ضوء معايير الجودة الشاملة "دراسة تفويحية"، إنتاج علمي ، مجلة علوم الرياضة، ايران ، المجلد الرابع، ٢٠١١ .

٥. بهجت عطية راضي : إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير إدارة الأندية الرياضية المصرية في ضوء التحولات العالمية المعاصرة ، رسالة دكتوراة غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠٠٢م.

٦. توفيق محمد عبد المحسن : تخطيط ومراقبة جودة المنتجات ( مدخل إدارة الجودة الشاملة) ، ط ٣، دار النهضة العربية ، القاهرة، ٢٠٠٤م.

٧. **توفيق محمد عبد المحسن** : تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد ، ط٢ ، دار النهضة العربية، القاهرة، ٢٠٠٥م.
٨. **ثابت عبد الرحمن إدريس** : قياس جودة الخدمة بإستخدام مقياس الفجوة بين (الإدراكات - التوقعات) " دراسة منهجية بالتطبيق على الخدمة الصحية بدولة الكويت ،إنتاج علمي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، المجلد الثامن ، العدد ١١ ، الكويت ، نوفمبر ٢٠٠٥م.
٩. **حسن أحمد الشافعي**: معايير تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الرياضية بالمجتمع العربي دار الوفاء ، الإسكندرية، ٢٠٠٦م.
١٠. **عبد العزيز بن حبيب الله نياز** : جودة الرعاية الصحية الأسس النظرية والتطبيق العملي، الرياض، السعودية، ٢٠٠٥م.
١١. **فريد عبد الفتاح زين الدين** : المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، مكتبة النجاح ، الزقازيق، ٢٠٠٣.
١٢. **فريد عبد الفتاح زين الدين**: الاطار الفكري والفلسفي لإدارة الجودة الشاملة، مجلة البحوث التجارية العدد ٥٥، القاهرة، ٢٠٠٤م.
١٣. **محمد السمنودي** : الترويج وأوقات الفراغ ، المنصورة، مطبعة الفرسان ، ٢٠٠١م.
١٤. **محمد السيد محمد خميس** : مدى الرضا عن الخدمات الترويجية بالوحدات ذات الطابع الخاص بجامعة المنصورة ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية، جامعة المنصورة ، ٢٠٠٦.
١٥. **محمد حسن عبد الرحمن**: إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير العمل الإداري بالاتحادات الرياضية
١٦. **الأولمبية بدولة البحرين** ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠٠٢م.
١٧. **محمد عثمان علي**: نموذج مقترح لإدارة الجودة الشاملة لرعاية الطلاب بالمدن الجامعية بجامعة حلوان ، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية الرياضية للبنين، جامعة حلوان، ٢٠٠٥م.

١٨. محمد علي أحمد : الموجز في الرياضات المائية، الزقازيق، المركز العربي للنشر، ٢٠٠٢م.
١٩. محمد علي القط : السباحة بين النظرية والتطبيق ، الزقازيق، المركز العربي للنشر، ١٩٩٨م.
٢٠. مجدى أحمد شندى : معوقات تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة فى المؤسسات الرياضية، إنتاج علمى ، المؤتمر الدولى لتربية البدنية والرياضة ، كلية التربية الرياضية للبنين، الإسكندرية ، ٢٠٠٨ م
٢١. وارىت شمديت ،جبروم فاتجا: مدير الجودة الشاملة، ترجمة محمود عبد الحميد ، ط٢، دار آفاق للإبداع العالمية ، القاهرة، ٢٠٠٥م.
٢٢. يحيى محمد الجيوشي، بهجت عطية راضي : متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة كمدخل لتطوير قطاع الرياضة للجميع بوزارة الشباب ، إنتاج علمي، كلية التربية الرياضية، جامعة المنوفية، ٢٠٠٤م.

#### ثانياً : المراجع باللغة الأجنبية

- ٢٢- **Bilich, F., Neto, A.,:**Total Quality Management Macro Function Model for Ranks. Total Quality Management, Vol.١١, No١, ٢٠٠٠.
- ٢٣- **Gronroos, Christian:** Service management and marketing ,Maxwell international edition, Lexington Books Massachusetts, Toronto, ٢٠٠٥.
- ٢٤- **J.Reddg&A.Berger:** Three Essential of Product quality Harvard Business Review,p١٥٣,١٩٩٥
- ٢٥- **Kasper, H., Van Helsdingen,p& De Vries:** Service marketing management an international perspective,John Wilely&Sons Ltd.,journal of Sport Management Vol.٧, No٩, ٢٠٠٣
- ٢٦- **Kerr,S.,:** An Investigation In to Sector Sport and Leisure Centers ,Dissertation submitted as part requirement for the degree of Master of Science in sport management University of Northumbria, ٢٠٠٨.
- ٢٧- **Longenker, C & .Scazzero, J.** The Ongoing Challenge of Total Quality Management, The TQM Magazine, vol.٨, no.٢٠, pp.٦٠-٥٥ ٢٠١٣.