

## قياس رضا الطلاب عن جودة خدمة الأغذية بالمدن الجامعية بالتطبيق على جامعة مدينة السادات

إعداد

1 / عادل احمد محمد القاضي  
2 ا.م.د/ شريف جمال سعد سليمان

### الملخص

تمثلت أهداف البحث في قياس مستوى جودة خدمات الأغذية المقدمة في المدن الجامعية بالتطبيق على المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات ، وذلك من خلال تبني مقياس . SERVQUAL وإعتماده وذلك لقياس الفجوة بين الأداء المتوقع للخدمة والأداء الفعلي لها. وإعتمد البحث علي المنهج الوصفي التحليلي من خلال إستعراض الدراسات النظرية المتعلقة بمتغيرات البحث، وإعتمدت البحث الميداني على أسلوب الإستقصاء حيث توزيع عدد 480 إستمارة إستقصاء على الطلبة والطالبات بتلك المدن الجامعية، وبلغ عدد الإستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي 389 إستمارة بنسبة 81% بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS، وقد أشارت نتائج البحث عدم توافر نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا الطلاب، كما أوضحت النتائج أن غالبية الإستجابة لعينة البحث تميل الى الحيادية وعلى سبيل المثال محور الإستجابة والتعاطف. وقد أوصي البحث بضرورة العمل على الارتقاء بمستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة للطلبة في أبعاد المقياس ككل. ورفع مستوى الأداء للعاملين بالمدن

<sup>1</sup> باحث ماجستير بكلية السياحة والفنادق جامعة المنصورة

<sup>2</sup> استاذ مساعد ورئيس قسم الدراسات الفندقية كية السياحة والفنادق جامعة المنصورة

الجامعية وفقا لمعايير الجودة. زيادة مستوى جودة المعايير المادية داخل المدن عينة البحث.  
الكلمات الدالة: خدمة الأغذية، المدن الجامعية، SERVQUAL

## **Measuring student satisfaction with the quality of food service in university cities by applying to Sadat City University**

### **Abstract**

The objectives of the research were to measure the level of quality of food services provided in university cities by applying to university cities at the University of Sadat City, through the adoption and adoption of a scale. SERVQUAL in order to measure the gap between the expected performance of the service and its actual performance. The research relied on the descriptive analytical approach through a review of theoretical studies related to the research variables, and the field research relied on the survey method, where 480 survey forms were distributed to male and female students in those university cities, and the number of valid forms reached Statistical analysis of 389 questionnaires by 81%. Using the Statistical Package for Social Sciences SPSS, the results of the research indicated the lack of a system for continuous follow-up of the level of student satisfaction, and the results showed that the majority of the response to the research sample tends to be neutral, for example, the axis of response and empathy. The research recommended the necessity of working to improve the quality of food and beverage services provided to

students in the dimensions of the scale as a whole. Raising the level of performance of university dormitories employees in accordance with quality standards. Increasing the level of quality of physical standards within the cities of the research sample.

**Key words: Food Service- University Cities-SERVQUAL**

### **مقدمة البحث:**

يعد موضوع جودة خدمات الأغذية والمشروبات المقدمة في المدن الجامعية من الموضوعات الملحة والضرورية التي تستدعي اهتماماً كبيراً من الباحثين لما لهذا الموضوع من أهمية وحيوية في تطوير أداء المؤسسات الجامعية لتكون قادرة على البقاء والإستمرار من ناحية ولما تقدمه من خدمات لفئة مهمة وهم الشباب من ناحية أخرى. وتعتبر المدن الجامعية واحدة من القطاعات الرئيسية في البنية الأساسية للخدمات الطلابية في الجامعات المصرية إذ تقدم خدماتها من الإقامة والتغذية والرعاية للطلاب المغتربين. ولكي يتسنى للمدن الجامعية تحقيق أهدافها بإستمرار لمواكبة التطورات والتحديات المستجدة، كان لزاماً قياس جودة خدمات الأغذية والمشروبات التي تقدمها لروادها من الطلاب من أجل التأكد من أن الخدمات المقدمة تسير التوقعات وقادرة على إشباع الإحتياجات والرغبات(حلواني، 2004). وتعد منظومة التعليم الجامعي في مصر من أكبر منظومات التعليم الجامعي على مستوى الشرق الأوسط وشمال أفريقيا حيث إن بها 35 جامعة (17 جامعة حكومية و 17 جامعة خاصة بالإضافة إلى جامعة الأزهر) و كذلك 22 معهداً متوسطاً خاصاً و 121 معهداً عالياً خاصاً إلى جانب 8 كليات حكومية فنية(المجلس الوطني المصري للتنافسية، 2012)، وفي السنة المالية 2013/2014،

بلغ معدل الإنفاق على التعليم 4.2% من الناتج المحلي الاجمالي (التعليم العالي يمثل نسبة 22.4% منها)، علما بأن جزءا كبيرا من هذا الإنفاق يستخدم في تمويل الأجور مما يحد من الموارد المتاحة لتمويل عملية تحسين جودة التعليم (المجلس الوطني المصري للتنافسية، 2015). وتتحمل ميزانية الجامعات نفقات كبيرة سنويا لتقديم خدمات الإقامة والتغذية بالمدن الجامعية. والمدن الجامعية تعد إحد القطاعات الخدمية المدعمة والمهمة والتي يستفيد منها العديد من الطلاب، وتكتسب المدن الجامعية أهميتها لكونها مكانا ملائما للإيواء والإعاشة بصفة أساسية، حيث يقضي بها الطلاب معظم أوقاتهم عقب الإنتهاء من يومهم الدراسي. وأيضا تعد مكاناً ملائماً للراحة واستذكار دروسهم ومصدرا آمنا وصحيا للحصول على وجبة مناسبة. نظراً لإختلاف وجهات نظر المفكرين في تحديد طبيعة الخدمة فقد تعددت التعاريف التي تناولتها فالجمعية الأمريكية للتسويق عرفتھا بأنها " النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لإرتباطھا بسلعة معينة (عزام وآخرون، 2004).

### مشكلة البحث

أشار قنديل و آخرون، (2009) إلى أن خدمة الأغذية في الجامعات تمثل تحديا كبيرا للمسؤولين لأنها عملية مركبة ومتنوعة، ومن مكونات هذه الخدمة المدن الجامعية. وتتمثل صعوبة تلك الخدمة في أنه يقوم بالخدمة عدد محدود من العاملين لإعتمادها على نظام الخدمة الذاتية ويقوم الطلاب بإستلام وجباتهم في أوقات محددة. وتكون خدمة الأطعمة فيها بنظام الكافيتريات وتقدم قوائم من النوع الدوري. وكثيرا ما يتم تحقيق أرباح غير منظورة ناتجة عن أن كثيراً من الطلاب يدفعون ثمن الوجبات مقدما دون تناولها لأسباب عديدة، مع التأكيد على أن الهدف هو خدمة الطلاب والعاملين (تايلور، 2010).

وتعرضت خدمة الأغذية والمشروبات المقدمة في المدن الجامعية في الفترة الأخيرة إلى العديد من الانتقادات من قبل الطلاب نتيجة انخفاض مستوى الخدمة وظهور حالات تسمم غذائي، الأمر الذي يدفعها إلى تحديد نقاط الضعف والعمل على تطوير وتحسين خدماتها لمعالجة تلك الانتقادات من خلال تحقيق مستويات جودة عالية فيما تقدمه من خدمات وتسهيلات. وتكمن مشكلة البحث في الإجابة على التساؤلات التالية:

ما هي معايير جودة الأغذية التي يتم الالتزام بتطبيقها في المدن الجامعية؟

ما هي التحديات الملموسة التي تواجه عملية خدمة الأغذية بجودة عالية؟

ما هي طرق تعامل ادارة المدن الجامعية مع التحديات التي تواجه الطلاب طوال فترة الإقامة بالمدينة الجامعية؟

ما هو مستوى جودة خدمات الأغذية المقدمة في المدن الجامعية؟

### **تساؤلات البحث:**

تتمحور تساؤلات الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي: ما أثر العلاقات العامة الرقمية على تسويق الخدمات الفندقية بالفنادق المصرية؟ ومنه تتفرع التساؤلات الفرعية التالية:

ما مستوى العلاقات العامة الرقمية بالفنادق المصرية؟

ما مستوى تسويق الخدمات الفندقية بالفنادق المصرية؟

### **اهداف البحث**

يهدف هذه البحث إلى قياس مستوى جودة خدمات الأغذية المقدمة في المدن الجامعية بالتطبيق على المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات وذلك من وجهة نظر المديرين والطلاب، وذلك من خلال تبني مقياس SERVQUAL وإعتماده وذلك لقياس

الفجوة بين الأداء المتوقع للخدمة والأداء الفعلي لها) ، واعتمد مقياس الفجوة على خمسة أبعاد (الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف، الأمان، العناصر الملموسة).

### **حدود البحث:**

الحدود الموضوعية: اقتصرت البحث الحالي على مجال جودة خدمة الأغذية المقدمة وذلك لمعرفة مدى الإلتزام بتطبيق معايير جودة خدمة الأغذية المقدمة الى الطلبة والطالبات، وكذلك قياس مستوى رضا الطلاب بجودة خدمة الأغذية المقدمة اليهم. الحدود المكانية: أجرى البحث داخل حدود جمهورية مصر العربية مع مراعاة شمول العينة وتمثيلها لأكبر قدر ممكن من المديرين بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات عينة البحث، وكذلك عينة من الطلبة والطالبات بالمدن الجامعية عينة البحث. الحدود الزمانية: تم توزيع استمارات الإستقصاء على الطلبة والطالبات بالمدن الجامعية عينة البحث وذلك لتحقيق أهداف البحث، ثم تحليلها لتفسير نتائجها إبتداءً من شهر أكتوبر 2020 إلى شهر مارس 2021.

### **الدراسات المرجعية:**

يمكن تعريف إدارة تقديم الغذاء بأنها مهمة تخطيط وتنظيم ومراقبة وتنفيذ الأغذية والمشروبات. حيث يؤثر كل نشاط على إعداد وتسليم الأطعمة والمشروبات والخدمات ذات الصلة بسعر تنافسي ومربح. وتعمل هذه الأنشطة معاً لتلبية وتجاوز تصور العميل للقيمة مقابل ما قام بدفعه. ويتضمن قطاع الضيافة كلاً من الفنادق والمطاعم والمدارس وكافيتريات المستشفيات وعمليات تقديم الطعام والعديد من الأشكال الأخرى، بما في ذلك خدمات

تقديم الطعام "داخل المباني" و "خارج المباني". كما يعد التمويين قطاعاً متعدد الأوجه في صناعة الخدمات الغذائية، كما توجد له مكانة مناسبة لجميع أنواع أعمال تقديم الطعام ضمن قطاع التمويين (Sethi and Malhan, 2006).

ماهية الخدمة وجودتها

من المهم لتعريف جودة الخدمة البدء بتحديد مفهوم الخدمة نفسه، وبدراسة الأدبيات تظهر وجود أكثر من مدخل لتعريف الخدمة. فتعرف الخدمة بأنها "منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات المستهلك ورجباته وتحقق له منفعة (ساعد، 2005). وعرفت من خلال جمعية التسويق الأمريكية بأنها "منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها"، أو هي النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"، ويلاحظ من هذا التعريف أن جمعية التسويق الأمريكية للخدمات قد ركزت على خصائص الخدمة من حيث كونها غير ملموسة ولا يتم نقلها ولا يتم فصلها عن مقدمها ومشاركة العميل في إنتاجها (سويدان والحداد، 2001). فالخدمة هي "تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة تعد غير ملموسة، ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء"، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس (عاشور والعبادلة، 2004). وتتكون الخدمة من جزأين رئيسيين وهما الإجراءات وشخصية مقدمي الخدمة (مقابلة، 2000).

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية Qualities التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقديماً كانت تعني الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والتمائيل والقصور لأغراض التفاخر بها أو لإستخدامها لأغراض الحماية، وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج

الكبير والثورة الصناعية وازدياد المنافسة، إذ أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومنتشعبة (الدرادكة والشبلي، 2002).  
قياس جودة الخدمة

مما لا شك فيه أن جودة الخدمة هي تعبير عن وجهة نظر أو شعور المستهلك تجاه الخدمة المستلمة من قبله، وما اختلف فيه الباحثون هو المتغيرات التي ينجم عنها ذلك الشعور وكذلك كيفية قياسها، وهو الأمر الذي انعكس في ظهور العديد من الأساليب، والطرق في قياس جودة الخدمة. إن تلك الأساليب والطرق وان اتفقت على أن قياس جودة الخدمة ينطلق من المستهلك فإنها تختلف في الكيفية التي تقاس بها، كما أبرزت الجدول حول الأبعاد التي تدرج في عملية قياس جودة الخدمة. وأبعاد جودة الخدمة هي مجموعة الخصائص أو الصفات أو المتغيرات التي تشكل مجموعها جوانب جودة الخدمة، ويجري القياس لكل منها لتقويم مستوى الجودة العام أو الكلي للخدمة (الطائي وآخرون، 2013).

النموذج المستخدم في قياس جودة الخدمة SERVEQUAL  
1. نموذج الفجوات (SERVEQUAL of Quality Gaps)  
ويرمز له بالرمز (PZB) نسبة إلى الحروف الأولى لمكتشفه، وتعد دراسة (Parasuraman and Others, 1985)، هي الدراسة الأولى التي حاولت تقديم هذا النموذج يقوم هذا النموذج على مقارنة توقعات العملاء للخدمة، والأداء الفعلي لها ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والأداء الفعلي للخدمة، حيث تتمثل الفجوة في خمس فجوات متتابعة متمثلة في المجالات الخمس التي يشتمل عليها المقياس بالإضافة إلى فجوة كلية تتمثل بالفرق بين الدرجة الكلية للمقياس بين ادراكات المستفيد وتوقعاته من الخدمة (بركات، 2010).



وتوصل البحث إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة المقدمة من وجهة نظر العميل وهي ثابتة لكل الخدمات المقدمة (الطائي وآخرون، 2013):

الملموسية (Tangibility): تمثلت العناصر أو الشواهد المادية في تقديم الخدمة المتمثلة بالتسهيلات المادية كالمباني والأجهزة والمعدات

الاستجابة: (Responsiveness) وهي تعكس رغبة مقدمي الخدمة في مساعدة الطلبة والسرعة في تقديم الخدمة لهم.

الإعتمادية: (Reliability) ويحتوي هذا البعد على المتغيرات المرتبطة بوفاء المؤسسة بالتزامتها وعودها المختلفة التي وعدت بها الزبائن، واهتماماتها بحل المشكلات العالقة، وقياس الدقة وتحري الموضوعية والصحة في تقديم الخدمات.

الأهلية: (Competence) حيازة مقدمي الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة لإنجاز الخدمة.

اللباقة: (Courtesy) الأدب والإحترام والتقدير، والودية في الإتصال الشخصي للأفراد مقدمي الخدمة.

المصداقية: (Credibility): الثقة والصدق والأمانة مع الزبون وجعل الأولوية لتحقيق مصلحة.

الأمان (Security): خلو الخدمة من الأخطار وما يريب بالنسبة للزبون.

الوصول: (Access) سهولة اتصال الزبون مع مقدم الخدمة والحصول على الخدمة.

الإتصال (Communication): الإستماع للزبائن وابقاؤهم على إطلاع باللغة التي يمكن أن يفهموها.

فهم الزبون (Understanding Customer): بذل الجهد لمعرفة حاجات الزبون.

### أبعاد جودة الخدمة

وتتمثل أبعاد جودة الخدمة في البعد المادي (العناصر الملموسة) **Tangibles** ويشير إلى المرافق والتسهيلات المادية التي توفرها المنظمة في سبيل خدمة عملائها مثل المرافق والمعدات والآلات وملابس الموظفين، كما يشير بعد الإعتماذية **Reliability** إلى قدرة المنظمة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق وثابت وفي الوقت المحدد ، ويعبر بعد الإستجابة **Responsiveness** عن رغبة موظفي المنظمة واستعدادهم وقدراتهم لتقديم الخدمة المناسبة لهم بسعادة وسرعة، كما يعبر بعد الأمان أو الضمان **Assurance**(تأكيد الثقة المتبادلة) عن المعرفة وحسن الضيافة من قبل الموظفين وقدراتهم على زرع الثقة بينهم وبين مستلمي الخدمة(الزبائن) وبث الطمأنينة في نفوس الزبائن. أما بعد التعاطف **Empathy**(العناية) فيشير إلى الرعاية وتركيز الخدمة على أساس فردي من خلال احتياجات الزبائن وإظهار اللباقة والإحترام (سويدان والحداد، 2003) و (الشويعر ، 2009).

### خدمة الأغذية

تتفق الدراسات الحديثة على أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم المستفيد من الخدمة لدرجة الإمتياز والتفوق الكلي في أداء الخدمة حيث عرف لويس جودة الخدمة بأنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة" (عاشور، العبادلة، 2007). بينما عرفها باراشورمان بأنها "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم الفعلي لها"(شعشاعة، 2004).

ويمكن التعبير عن جودة الخدمة من خلال المعادلة الآتية:  
جودة الخدمة= إدراك المستفيد للأداء الفعلي- توقعات المستفيد لمستوى الأداء.

ومن خلال المعادلة يمكن تصور ثلاثة مستويات للخدمة هي الخدمة العادية والتي تتحقق عندما يتساوى إدراك المستفيد من الأداء الفعلي للخدمة مع توقعاته السابقة عنها، والخدمة الرديئة هي التي تتحقق عندما يتدنى الأداء الفعلي للخدمة عن مستويات التوقعات بالنسبة له، والخدمة المتميزة هي التي تتحقق عندما يفوق أو يتجاوز الأداء الفعلي للخدمة توقعات المستفيد (الحدابي و قشوة، 2009).

وتشير أدبيات الإدارة إلى أن جودة الخدمة يمكن تعريفها من منطلقين: المنطلق الأول المستفيد (الطالب الجامعي في هذا البحث) والمنطلق الثاني- هو المنظمة (المدن الجامعية في هذا البحث). وجودة الخدمة من مفهوم المستفيد (الطالب) هي مدى ملائمة وموائمة المنتج (الخدمة الطلابية في هذا البحث) للإستخدام والإحتياجات، أما جودة الخدمة من منطلق المنظمة (الجامعة: المدن الجامعية) فإنها درجة مطابقة المنتج (الخدمة الطلابية) للمعايير، ويقدر ما تتمكن المؤسسة التعليمية من التحرر من الفروق، والإنحرافات بين المعايير المقررة وبين الأداء المتحقق بقدر ما تصل إلى مستوى أفضل من خدماتها المقدمة للطلاب (راضى و ابراهيم، 2010).

أشار (القط، 2013) إلى أن المدن الجامعية من القطاعات الخدمية لأي جامعة، والتي تهدف لإقامة الطلاب وإتاحة الفرصة لهم للاستفادة من الخدمات والإمكانات التي توفرها الدولة من خلال الجامعة وتوفير الظروف الملائمة لهم لكي يتفرغوا للدراسة والتحصيل العلمي والمتمثلة في الإقامة وسبل الإعاشة من خلال السكن ، والتغذية الصحية والعديد من الخدمات لكل من الرعاية الصحية والرعاية النفسية، والاجتماعية و كذلك إتاحة الفرصة لممارسة الأنشطة الرياضية والثقافية والفنية وخدمة المجتمع. وحتى تؤدي المدن الجامعية وظائفها المنوطة بها من أجل رعاية

متكاملة للطلاب فإنهم مطالبون بالتعاون الكامل مع الجهاز الإداري والفني والإلتزام بالقواعد الموضوعية من أجل إفادتهم من الإقامة بالصورة المثلى (أحمد، 2015).

كما أن هناك العديد من الخدمات الطلابية تعتمد على العمالة المدربة، وخدمات النظافة، وخدمات الإشراف والخدمات الإدارية، وأيضا البيئة الجيدة وكل ذلك يحتاج إلى عملية المتابعة والرقابة في مجالات العمل بالمدينة الجامعية. من خلال تحديد الإختصاصات المختلفة التي تحتاجها وإدخالها ضمن برامج التطوير وإشراك بعض المتخصصين في مجال الزراعة، والهندسة وذلك للوقوف على بعض المتغيرات البيئية داخل المدن الجامعية للمشاركة في إجراء عملية التحسين والتطوير (ويري و وايندز، 2011).

## منهجية البحث

تم استخدام طريقة الحصر الشامل التي تم الرجوع إليها في هذا البحث، وذلك للوصول إلى نتائج البحث تم اختيار المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات مجتمع البحث للتطبيق عليها.

تتكون المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات من 4 مدن :-

**جدول رقم(1): أسماء المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات**

### مجتمع البحث

اسم المدينة	الموقع	عدد المباني	النوع	عدد الطلاب
مدينة الفردوس	وتقع على محور خدمات الحى الثانى.	تتكون من عدد 2 مبنى كل مبنى يسع حوالى 380 طالبة.	الإناث	760

168 0	الإناث	تتكون من 4 مباني كل مبنى يسع حوالي 420 طالبة.	وتقع في المنطقة الحادية عشر	مدينة الزهور
650	الذكور	وتتكون من 10 عمارات منها عمارة سكن إداري للعاملين بالجامعة وأعضاء		مدينة الشروق للطالبات
168 300	الذكور الإناث	وتتكون من 12 عمارة. وتم تأجيرها من وزارة الشباب والرياضة في العام 2014/2013 وذلك لاستيعاب كثافة الطلاب وخاصة البنات		مدينة الامل نزل الشباب

المصدر: من إعداد الباحث بالرجوع الى الموقع الرسمي لجامعة مدينة السادات على الرابط التالي

<http://usc.edu.eg/ar/esas/45.aspx>

وتم اختيار عينة عشوائية من الطلاب المقيمين في المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات عينة البحث، وتم اختيار العينة بشكل بسيط غير متحيزاً وفقاً للعام الجامعي 2019-2020. لسهولة الوصول وتخفيض الوقت.

تم إختيار عينة عشوائية من المدن الجامعية بجامعة مدينة السادات لإجراء البحث فقد تم توزيع عدد 480 إستمارة إستقصاء على الطلبة والطالبات بتلك المدن الجامعية، وبلغ عدد الإستمارات الصالحة للتحليل 389 إستمارة بنسبة 81%.

$$n = \frac{N \times p(1-p)}{[N-1 \times (d^2 \div z^2)] + p(1-p)}$$

N: Sample size, P: Percentage of the purpose of this study 0.50, d: Percentage of the error limit allowed 0.05, Z: The standard degree used for giving general results is 95%. Thus, the standard degree = 1.96.

$$N = \frac{25000 \times 0.50(1-0.50)}{[25000 - 1 \times (0.05^2 \div 1.96^2) + 0.50(1-0.50)]} = \frac{62.500}{162.94} = 383.58 \approx 384$$

#### أداة البحث الميداني

صمم الباحث الاستبيان وفق أهداف البحث وقد اشتمل على التالي: البيانات الديموجرافية: لعينة البحث والتي تضمنت كل من الجنس، العمر، الفرقة الدراسية، مدة الإقامة في المدن الجامعية. ثانياً: محاور البحث والتي تتضمنت كل من المحور الأول: أبعاد مقياس Servqual، والتي تضمنت الأبعاد الفرعية التالية: الدليل المادى الملموس واشتمل على عدد(8) ثمانية عبارات، محور الإعتمادية وتضمن عدد(4) عبارات، محور الإستجابة والتعاطف واشتمل هذا المحور على عدد (9) تسعة عبارات، محور الأمان والثقة واشتمل هذا المحور على (5) خمسة عبارات. المحور الثاني: ويهدف الى تقييم جودة الوجبات الغذائية المقدمة الى الطلاب واشتمل على عدد(8) ثمانية عبارات. المحور الثالث: ويهدف الى تقييم رضا الطلاب عن أداء فريق العمل والخدمات المقدمة، واشتمل على عدد (7) سبعة من العبارات.

وإعتمد الإستقصاء علي مقياس ليكرت الخماسي بدرجات موافقة تتدرج من غير موافق بشدة حتي موافق بشدة ويوضح الجدول رقم (3) درجات الموافقة والمدى لكل درجة.

درجات الموافقة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المدى	1.80 : 1	1.81 : 2.60	2.61 : 3.40	3.41 : 4.20	4.21 : 5

جدول رقم (2): مقياس الإجابة على فقرات الإستقصاء.

$$\text{المدى (طول الفئة)} = 0.80 = 5 / (1 - 5) =$$

قام الباحث بمعالجة البيانات إحصائياً باستخدام برنامج "SPSS" الإحصائي الإصدار 22، Sciences ، الإصدار 22، حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية التالية: معامل ألفا كرونباخ لمعرفة مدي ثبات أداة البحث، التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لوصف خصائص عينة البحث.

#### النتائج والمناقشة

#### دراسة الصدق والثبات

أشارت النتائج أن معامل ألفا كرونباخ المستخدم في قياس ثبات الإستقصاء، حيث توضح النتائج أن قيمة ألفا لعبارات الإستقصاء 0.97 أكثر من النسبة المحددة. وهي قيمة مقبولة حيث أن النسبة المقبولة بالنسبة للبحوث الإنسانية والاجتماعية 70% فأكثر (Pallant,2007). وهو ما يشير إلي ثبات الإستقصاء

وصلاحية الإعتماد عليه في البحث وثبات نتائجه إذا ما إستخدم مرة أخرى في نفس الظروف.

### التحليل الوصفي لمحاور البحث:

#### أولاً: البيانات الديموجرافية:

فيما يلي عرض لعينة البحث وفق الخصائص والسمات الشخصية والموضحة بالجدول رقم(3):

أشارت النتائج المذكورة في الجدول التالي جدول رقم (3) أن عدد أفراد العينة من الذكور بلغ 203 بنسبة 52.2% من مجتمع البحث، في حين بلغ عدد الإناث 186 بنسبة 47.8%، وتشير تلك النتائج الى تنوع نسب المشاركة من المستجيبين عينة البحث من الذكور والإناث. وبدراسة العمر بالنسبة للمستجيبين من عينة البحث أشارت النتائج في الجدول رقم (3) أن أعلى نسبة من عينة البحث تتراوح أعمارهم في المرحلة العمرية أقل من 20 عام وذلك بنسبة 28.5 %، يليهم الفئة التي تكون أعمارها من 20 عام إلى أقل من 25 عام بنسبة 37.8%، يليهم الفئة التي تكون أعمارها 25 سنة فأكثر بنسبة 33.7%.

البيانات الديموجرافية		التكرار	%
الجنس	ذكر	203	52.02
	أنثى	186	47.8
	الإجمالي	389	100
العمر	أقل من 20 عام	111	28.5
	من 20 عام إلى أقل	147	37.8
	25 عام فأكثر	131	33.7
	الإجمالي	389	100



28.5	111	الأولى	الفرقة الدراسية
12.1	47	الثانية	
14.7	57	الثالثة	
11.1	43	الرابعة	
33.7	131	غير ذلك	
100	389	الإجمالي	
28.5	111	أقل من عام	مدة الإقامة في المدينة الجامعية
12.3	48	من عام حتى عامين	
25.2	98	أكثر من عامين حتى	
33.9	132	أكثر من ذلك	
100	389	الإجمالي	

**جدول رقم (3): التحليل الوصفي للبيانات الديموجرافية للطلاب**  
وبالنظر الى الفرق الدراسية للمستجيبين عينة البحث أشارت النتائج إلى أن نسبة المشاركة وفقاً للفرقة الدراسية كان للفرقة الأولى بنسبة 28.5% بينما الفرقة الثانية بنسبة 12.1%، بينما الفرقة الثالثة بنسبة 14.7%، بينما أقل نسبة كانت من المشاركين في الفرقة الرابعة بنسبة 11.1%، بينما الفرق الدراسية لغير ذلك كانت أعلى نسبة من المشاركة حيث بلغت نسبة المشاركة 33.7% وتدل تلك النتائج على أن الغالبية العظمى للفرق الدراسية هي غير ذلك من الفرق الخامسة والسادسة والإمتياز لكليات الطب والصيدلة والهندسة والطب البيطري وغيرها من الكليات المختلفة للطلبة المقيمين بالمدن الجامعية عينة البحث. وبدراسة مدة اقامة الطلبة بالمدن الجامعية عينة البحث أشارت النتائج في الجدول رقم (3) أن غالبية عينة البحث كانت مدة اقامتهم أقل من عام بنسبة 28.5%، بينما من كانت مدة اقامتهم من عام حتى عامين كانت بنسبة 12.3%، بينما كانت مدة الإقامة

لفئة أكثر من عامين حتى أقل من أربعة اعوام بنسبة 25.2%،  
بينما أكثر من ذلك كانت بنسبة 33.9%.  
3.7. التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية  
والنسب المئوية للمستجيبين

### المحور الأول: أبعاد مقياس Servqual

ويشمل ذلك المحور مجموعة من الأبعاد والعبارات التي يمكن  
من خلالها الإجابة علي تساؤلات البحث. فيشمل ذلك المحور  
مجموعة من الأبعاد الفرعية و هي (الدليل المادى الملموس –  
الإعتمادية – الإستجابة والتعاطف- الأمان والثقة). ومن خلال  
جمع الإستمارات التي تم توزيعها علي المبحوثين من الطلاب  
بالمدن الجامعية بجامعة مدينة السادات عينة البحث تم تحليلها  
كالآتي:

#### الدليل المادى الملموس

أشارت النتائج فى الجدول التالى رقم (4) إلى اتفاق عينة البحث  
على بعض عبارات المحور الأول الخاص بتقييم الدليل المادى  
الملموس، وذلك على النحو التالى وفقا للمتوسط الحسابى  
والإنحراف المعيارى على النحو التالى: "تتوافر مصادر التهوية  
الداخلية والخارجية فى صالة الطعام"، وذلك عند "متوسط حسابى  
3.98 و إنحراف معيارى قىمته 0.9". اتفقت تلك النتيجة مع  
ماذكره كل من (مصطفى وحافظ، 2004). " عدد الترايبيزات و  
الكراسي والإضاءة داخل القاعات كافية"، وذلك عند "متوسط  
حسابى 3.44 و إنحراف معيارى قيمته 0.9". اتفقت تلك النتيجة  
مع ماذكره كل من (مصطفى وحافظ، 2004).

بينما كانت آراء عينة البحث تميل الى الحيادية تجاه بعض  
عبارات المحور الخاص بالدليل المادى الملموس وذلك وفقا  
للمتوسط الحسابى والإنحراف المعيارى على النحو التالى:

"مستوى نظافة صالة تناول أعداد الطعام ودورات المياه مناسب لك"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.30". "توجد حشرات أو فئران أو أى علامات تدل على وجودهم بأماكن أعداد وتناول الأغذية"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.12". "المظهر الداخلي والخارجي لصالات تناول الطعام بحالة جيدة"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.04" اختلفت تلك النتائج مع مذكره (نوفل، 2010). "معدات وأجهزة صالة الطعام بحالة جيدة"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.89". "تميل تلك النتيجة الى الحيادية مقارنة بما أشار إليه (هويدي، 2008)، حيث أشار إلى ضرورة توفر إجراءات السلامة فى جميع الأجهزة والأدوات والمعدات المستخدمة فى إعداد وطهى الأصناف المختلفة من الأغذية. وعلى الجانب الآخر أشارت النتائج إلى عدم اتفاق عينة البحث على العبارات التالية وذلك وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري على النحو التالي: "تتوافر صناديق للقمامة نظيفة ومغطاة وبحالة جيدة"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.57". "يرتدى العاملين اليونيفورم الخاص بالعمل وغطاء اليد والرأس طوال أوقات العمل"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.02". وبدراسة المتوسط الحسابي العام لمحور الدليل الملموس تبين ان آراء عينة البحث تميل إلى الحيادية وذلك عند متوسط حسابي 3.05.

**جدول رقم (4): إستجابات عينة البحث تجاه محور الدليل المادى الملموس**

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابة					العبارات	
			6	5	4	2	1	التكرار	معدت وأجهزة صالة
6	1.2	2.89	29	125	85	75	75	التكرار	1
			7.5	32.1	21.9	19.3	19.3	%	
5	1.0	3.04	33	77	187	56	36	التكرار	2

قياس رضا الطلاب عن جودة خدمة الأغذية بالمدن الجامعية  
بالتطبيق على جامعة مدينة السادات

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابة					العبارات	م	
			5	4	3	2	1			
2	0.9	3.44	8.5	19.8	48.1	14.4	9.3	%	الداخلي	3
			44	165	110	58	12	التكرار	عدد الترابيزات و	
8	1.0	2.02	11.3	42.4	28.3	14.9	3.1	%	يرتدى العاملين اليونيفورم	4
			22	0	66	176	125	التكرار	تتوافر صناديق للقمامة	
7	0.8	2.57	5.7	0	17	45.2	32.1	%	توجد حشرات أو فئران	6
			11	33	145	177	23	التكرار	تتوافر مصادر التهوية	
4	1.1	3.12	2.8	8.5	37.3	45.5	5.9	%	مستوى نظافة صالة	8
			66	66	143	78	36	التكرار	متوسط إستجابات عينة البحث تجاه محور الدليل الملموس	
1	0.9	3.98	17	17	36.8	20.1	9.3	%		7
			132	154	80	11	12	التكرار		
3	1.1	3.30	33.9	39.6	20.6	2.8	3.1	%		5
			66	110	122	55	36	التكرار		
-	0.81	3.05	17	28.3	31.4	14.1	9.3	%		

1=غير موافق بشدة، 2=غير موافق، 3=محايد، 4=موافق،  
5=موافق بشدة.

2. الإعتماضية

جدول رقم (5): إستجابات عينة البحث تجاه عبارات محور الإعتماضية

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابة					العبارات	م	
			5	4	3	2	1			
2	1.0	3.24	55	77	199	22	36	التكرار	تفى الإدارة بالوعود التي تقطعها على نفسها تجاه الطلاب قدر الإمكان.	9
			14.1	19.8	51.2	5.7	9.3	%		

4	0.9	2.87	33	33	209	78	36	التكرار	تلتزم صالة الطعام بالتوقعيات المحددة لتقديم خدماتها الى الطلاب.	10
			8.5	8.5	53.7	20.1	9.3	%		
3	1.0	3.15	44	66	221	22	36	التكرار	تبدى الإدارة اهتماما بمشاكل الطلاب وتتعاطف معهم.	11
			11.3	17	56.8	5.7	9.3	%		
1	0.9	3.64	55	198	88	36	12	التكرار	يتفانى العاملین في تقديم الخدمة للطلاب.	12
			14.1	50.9	22.6	9.3	3.1	%		
-	0.91	3.22	متوسط إستجابات عينة البحث تجاه عبارات محور الإعتمادية							

1=غير موافق بشدة، 2=غير موافق، 3=محايد، 4=موافق، 5=موافق بشدة.

أشارت النتائج في الجدول السابق رقم ( 5 ) إلى اتفاق آراء عينة البحث على عبارة واحدة من عبارات المحور الخاص بالإعتمادية وذلك وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري على النحو التالي:  
"يتفانى العاملین في تقديم الخدمة للطلاب"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.30".

بينما اشارت النتائج إلى أن آراء عينة البحث تميل الى الحيادية تجاه باقى عبارات المحور الخاص بالإعتمادية وذلك وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري على النحو التالي: "تقى الإدارة بالوعود التي تقطعها على نفسها تجاه الطلاب قدر الإمكان"، وذلك "عند متوسط حسابي 3.24". وتشير تلك النتيجة الى الحيادية حيث أنها اقرب الى الموافقة وفقا لما ذكره (الضمور، 2002) حيث أشار الى أن منظمات الخدمات تستطيع إدارة توقعات عملائها بشكل فعال من خلال الإلتزام بالوعود التي

تقطعها على نفسها لهم حول خدماتها، وكذلك الإعتماد على الإتصال الفعال معهم، والتأكيد على عامل الثقة فى تقديم الخدمة، واستثمار عملية علاج أخطاء الخدمة " تبدي الإدارة اهتماما بمشاكل الطلاب وتتعاطف معهم"، وذلك عند "متوسط حسابى 3.15". " تلتزم صالة الطعام بالتوقيتات المحددة لتقديم خدماتها الى الطلاب"، وذلك عند "متوسط حسابى 2.87. اختلفت تلك النتيجة مع ما ذكره كل من (السيد، 2004) والذي أشار إلى أنه تلتزم المدن الجامعية بتقديم الوجبات إلى الطلاب فى أوقات محددة.

وبشكل عام أشارت النتائج أن متوسط إستجابات عينة البحث تجاه عبارات محور الإعتمادية يميل إلى الحيادية وذلك عند متوسط حسابى 3.22

**3. الإستجابة والتعاطف**

من خلال الجدول رقم (6) نجد اتفاق آراء عينة البحث على بعض عبارات محور الإستجابة والتعاطف، وذلك وفقا للمتوسط الحسابى والانحراف المعياري على النحو التالى: "تتعاطف الإدارة مع الطلاب و تقدر ظروفهم"، وذلك عند "متوسط حسابى 4.25". " مواعيد تقديم الوجبات الغذائية الثلاث مناسبة"، وذلك عند "متوسط حسابى 4.01" "تحرص الإدارة على حل المشاكل الخاصة بالطلاب فور وقوعها"، وذلك عند "متوسط حسابى 3.61". " العاملون فى صالة الطعام على استعداد لتلبية طلبا فورا"، وذلك عند "متوسط حسابى 3". " اتفقت تلك النتيجة مع ما ذكره (الشويعر ، 2009)، حيث اشار الى ان رغبة واستعداد وقدرة موظفي المنظمة لتقديم الخدمة المناسبة لهم بسعادة وسرعة، كما يعبر بعد الأمان أو الضمان Assurance(تأكيد الثقة المتبادلة) عن المعرفة وحسن الضيافة من قبل الموظفين وقدراتهم على زرع

الثقة بينهم وبين مستلمي الخدمة (الزبائن) وبث الطمأنينة في نفوس  
الزبائن  
جدول رقم (6): إستجابات عينة البحث تجاه محور الإستجابة  
والتعاطف

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابة					العبارات		م
			%	4	3	2	1			
5	0.9	3.22	44	88	189	44	24	التكرار	يعمل العاملون في صالة الطعام كفريق واحد.	13
			11.3	22.6	48.6	11.3	6.2	%		
9	1.2	2.66	40	55	97	126	71	التكرار	ينتظر الطالب وقتنا طويلا للحصول على الخدمة.	14
			10.1	14.1	24.9	32.4	18.3	%		
4	1.0	3.61	80	158	88	47	16	التكرار	العاملون في صالة الطعام على استعداد لتلبية طلباتهم فوراً.	15
			20.6	40.6	22.6	12.1	4.1	%		
7	1.0	3.15	44	66	221	22	36	التكرار	يتعامل العاملون معك بطريقة طيبة ولطيفة ويايتساماً.	16
			11.3	17	56.8	5.7	9.3	%		
6	0.9	3.22	44	88	189	44	24	التكرار	يؤدي العاملون أعمالهم بجدارة واحتراف ولياقة.	17
			11.3	22.6	48.6	11.3	6.2	%		
1	0.9	4.25	192	130	47	12	8	التكرار	تتعاطف الإدارة مع الطلاب و تقدر ظروفهم.	18
			49.4	33.4	12.1	3.1	2.1	%		
2	1.0	4.01	143	178	22	22	24	التكرار	مواعيد تقديم الوجبات الغذائية الثلاث مناسبة.	19
			36.8	45.8	5.7	5.7	6.2	%		
3	1.0	3.61	80	158	88	47	16	التكرار	تحرص الإدارة على حل المشاكل الخاصة بالطلاب فور وقوعها.	20
			20.6	40.6	22.6	12.1	4.1	%		
8	1.0	2.81	33	44	177	88	47	التكرار	يوجد نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا الطلاب.	21
			8.5	11.3	45.5	22.6	12.1	%		
-	0.70	3.39	متوسط إستجابات عينة البحث تجاه محور الإستجابة والتعاطف							

1=غير موافق بشدة، 2=غير موافق، 3=محايد، 4=موافق، 5=موافق بشدة.

بينما أشارت النتائج في الجدول السابق رقم (3) إلى أن آراء عينة البحث تميل الى الحيادية على غالبية عبارات محور الإستجابة والتعاطف، وذلك وفقاً للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك على النحو التالي: " يعمل العاملون في صالة الطعام كفريق واحد"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.22".

واختلفت تلك النتيجة مع ما ذكره (هويدي، 2008). " يؤدي العاملين أعمالهم بجدارة واحتراف ولباقة"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.22". " يتعامل العاملون معك بطريقة طيبة ولطيفة وبإبتسامة"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.15". " يوجد نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا الطلاب"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.81 و إنحراف معياري قيمته 1.0". واختلفت تلك النتيجة مع ما ذكره (القط، 2013). " ينتظر الطالب وقتا طويلا للحصول على الخدمة"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.66". اختلفت تلك النتيجة مع ما ذكره كل من (سويدان والحداد، 2003) حيث أشار إلى القدرة على إنجاز الخدمة التي وعدت بها بشكل دقيق وثابت وفي الوقت المحدد.

وبدراسة المتوسط الحسابي العام لإستجابات عينة البحث تجاه محور الإستجابة والتعاطف تبين أن آراء عينة البحث تميل إلى الحيادية وذلك عند متوسط حسابي 3.39، وإنحراف معياري 0.70.

#### 4. الأمان والثقة

من خلال الجدول رقم (7) نجد إتفاق آراء عينة البحث على عبارة واحدة من عبارات محور الأمان والثقة، وذلك وفقا للمتوسط الحسابي على النحو التالي: " يحصل الطلاب على الخدمات التي تشبع احتياجاتهم"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.13". بينما إتجهت آراء العينة إلى الحيادية على بعض عبارات محور الأمان والثقة، وذلك وفقا للمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري على النحو التالي: " تشعر بالأمان عند تعاملك مع العاملين في صالة الطعام"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.87". " يمتلك العاملون في صالة الطعام المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الطلاب واستفساراتهم"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.83". اختلفت تلك النتيجة مع ما ذكره (الشويعر، 2009).



وعلى الجانب الآخر كانت آراء عينة البحث تميل الى عدم الموافقة على بعض عبارات محور الأمان والثقة، وذلك وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري على النحو التالي: " تتوافر لمبات إضاءة للطوارئ وبحالة جيدة"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.39". " تتوافر طفايات حريق وبحالة جيدة"، وذلك عند "متوسط حسابي 2.39".

وبدراسة المتوسط الحسابي العام لإستجابات عينة البحث تجاه محور الأمان والثقة تبين أن آراء عينة البحث تميل الى عدم الموافقة وذلك عند متوسط حسابي 2.72.

جدول رقم (7): إستجابات عينة البحث تجاه محور الأمان والثقة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابة					العبارات	م	
			5	4	3	2	1			
2	0.9	2.87	33	33	209	78	36	التكرار	تشعر بالأمان عند تعاملك مع العاملين في صالة الطعام.	22
			8.5	8.5	53.7	20.1	9.3	%		
3	0.9	2.83	29	31	216	72	41	التكرار	يملك العاملون في صالة الطعام المعرفة الكافية للإجابة عن أسئلة الطلاب	23
			7.5	8	55.5	18.5	10.5	%		
1	0.9	3.13	40	67	220	28	34	التكرار	يحصل الطلاب على الخدمات التي تشبع احتياجاتهم.	24
			10.3	17.2	56.6	7.2	8.7	%		
4	1.1	2.39	33	22	99	143	92	التكرار	تتوافر لمبات إضاءة للطوارئ وبحالة جيدة.	25
			8.5	5.7	25.4	36.8	23.7	%		
5	1.1	2.39	32	19	109	136	93	التكرار	تتوافر طفايات حريق وبحالة جيدة.	26
			8.2	4.9	28	35	23.9	%		

-	0.95	2.72	متوسط إستجابات عينة البحث تجاه محور الأمان والثقة
---	------	------	---

1=غير موافق بشدة، 2=غير موافق، 3=محايد، 4=موافق، 5=موافق بشدة.

تقييم جودة الوجبات الغذائية المقدمة الى الطلاب

أشارت النتائج فى الجدول التالى رقم (8) إلى أن آراء غالبية عينة البحث تميل الى الموافقة على عبارات محور جودة الوجبات الغذائية المقدمة إلى الطلاب، وذلك على النحو التالى وفقا للمتوسط الحسابى والإنحراف المعياري: " يتم تقديم الوجبات علي درجات حرارة مناسبة (البارد يقدم باردا والساخن يقدم ساخنا) "، وذلك عند "متوسط حسابى 3.90". " تحرص المدن الجامعية علي توفير الفواكه الطازجة بوجبات الغذاء بدلاً من العصائر المحفوظة "، وذلك عند "متوسط حسابى 3.90". " كمية الطعام المقدمة تتميز بالتنوع وكافية لإحتياجاتك"، وذلك عند "متوسط حسابى 3.76 و". " تحرص المدن الجامعية علي تقديم نوعية خبز جيدة للطلاب"، وذلك عند "متوسط حسابى 3.47". " تبدي إدارة المدن الجامعية اهتماماً بمشاكل الطلاب المتعلقة بجودة خدمة الأغذية المقدمة إليهم"، وذلك عند "متوسط حسابى 3.44".

بينما أشارت النتائج فى الجدول السابق إلى أن آراء الطلاب عينة البحث تميل إلى الحيادية على بعض عبارات محور جودة الوجبات الغذائية المقدمة إلى الطلاب، وذلك وفقا للمتوسط الحسابى والإنحراف المعياري على النحو التالى: " تحرص المدن الجامعية علي توفير جميع العناصر الغذائية اللازمة في الوجبات المقدمة إليك"، وذلك عند "متوسط حسابى 3.40". " ترضى عن جودة الطعام المقدم في الوجبات الثلاث"، وذلك عند "متوسط حسابى 3.23". " اختلفت تلك النتيجة مع ما ذكره كل من (الحدابي و قشوة، 2009).

" تتميز الأغذية المقدمة للطلاب بالجودة والنكهة الجيدة "، وذلك عند "متوسط حسابي 3.22" ودراسة المتوسط الحسابي العام لإستجابات عينة البحث تجاه محور جودة الوجبات الغذائية المقدمة إلى الطلاب تبين أن آراء عينة البحث تميل إلى الحيادية وذلك عند متوسط حسابي 3.35. جدول رقم (8): إستجابات عينة البحث تجاه محور جودة الوجبات الغذائية المقدمة الى الطلاب

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستجابة					العبارات	م	
			5	4	3	2	1			
1	0.9	3.90	99	210	33	35	12	التكرار	يتم تقديم الوجبات علي درجات حرارة مناسبة(البارد يقدم بارداً والساخنة يقدم ساخناً)	1
			25.4	54	8.5	9	3.1	%		
8	0.9	3.22	44	88	189	44	24	التكرار	تتميز الأغذية المقدمة للطلاب بالجودة والنكهة الجيدة.	2
			11.3	22.6	48.6	11.3	6.2	%		
7	0.9	3.23	43	96	183	43	24	التكرار	ترضى عن جودة الطعام المقدم في الوجبات الثلاث.	3
			11.1	24.7	47	11.1	6.2	%		
3	1.2	3.76	154	77	114	114	44	التكرار	كمية الطعام المقدمة تتميز بالتنوع وكافية لإحتياجاتك.	4
			39.6	19.8	29.3	29.3	11.3	%		
2	0.9	3.90	99	210	33	35	12	التكرار	تحرص المدن الجامعية علي توفير الفواكه الطازجة بوجبات الغذاء بدلاً من العصائر المحفوظة	5
			25.4	54.0	8.5	9.0	3.1	%		
4	0.9	3.47	42	168	119	50	10	التكرار	تحرص المدن الجامعية علي تقديم نوعية خبز جيد للطلاب.	6
			10.8	43.2	30.6	12.9	2.6	%		
6	1.1	3.40	63	134	113	55	24	التكرار	تحرص المدن الجامعية علي توفير جميع العناصر الغذائية اللازمة في الوجبات المقدمة اليك	7
			16.2	34.4	29	14.1	6.2	%		
5	0.9	3.44	44	165	110	58	12	التكرار	تبدي إدارة المدن الجامعية اهتماماً بمشاكل الطلاب المتعلقة بجودة خدمة الأذمنة المقدمة للمعم	8
			11.3	42.4	28.3	14.9	3.1	%		
-	0.82	3.35	متوسط إستجابات عينة البحث تجاه جودة الوجبات الغذائية المقدمة الى الطلاب							

1=غير موافق بشدة، 2=غير موافق، 3=محايد، 4=موافق، 5=موافق بشدة.

تقييم رضا الطلاب عن أداء فريق العمل والخدمات المقدمة من خلال الجدول التالي رقم (9) أشارت النتائج إلى أن آراء عينة البحث تميل إلى الحيادية على كل عبارات محور رضا الطلاب عن أداء فريق العمل والخدمات المقدمة، وذلك على النحو التالي وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري: "ترغب في إنشاء صندوق شكاوي و مقترحات داخل المطعم"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.38 و إنحراف معياري قيمته 0.9". تميل تلك النتيجة إلى الحيادية مع ما ذكره (زهري، 2015)، بضرورة توفير نظام للمتابعة المستمرة لمستوى رضا الطلاب من خلال توفير صندوق لإبداء الرأي والمقترحات والشكاوي مع استخدام بطاقات إبداء الرأي بشكل دوري والممرور اليومي من قبل مدير التغذية في المدن الجامعية والإستماع المباشر لآراء الطلاب. " يبدو العاملون على درجة عالية من النظافة وحسن المظهر"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.24 و إنحراف معياري قيمته 1.0". واختلفت تلك النتيجة مع ما ذكره (هويدي، 2008). "يتعامل معك أعضاء فريق عمل التغذية بشكل جيد"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.21 و إنحراف معياري قيمته 1.1". "ترضى عن مستوى النظافة داخل المطعم"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.21 و إنحراف معياري قيمته 1.1". "ترضى عن خدمات التغذية المقدمة بالمدينة الجامعية"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.18 و إنحراف معياري قيمته 1.1". "تنوع الأصناف المقدمة بالوجبات الغذائية ينال مستوى عالي من الرضا لديك"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.04 و إنحراف معياري قيمته 0.9". "تتوقع تحسن خدمات التغذية في السنوات القادمة"، وذلك عند "متوسط حسابي 3.03 و إنحراف معياري قيمته 1.0".

وبدراسة المتوسط الحسابي العام لإستجابات عينة البحث تجاه محور رضا الطلاب عن أداء فريق العمل والخدمات المقدمة تبين

أن آراء عينة البحث تميل إلى الحيادية وذلك عند متوسط حسابي 3.18، وإنحراف معياري 0.97.  
**جدول رقم (9): إستجابات عينة البحث تجاه محور رضاء الطلاب عن أداء فريق العمل والخدمات المقدمة**

م	العبارات	الإستجابة					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الترتيب
		5	4	3	2	1			
1	يتعامل معك أعضاء فريق عمل التغذية بشكل	44	121	132	56	36	3.21	1.1	3
	%	11.3	31.1	33.9	14.4	9.3			
2	يبدو العاملون على درجة عالية من النظافة وحسن	55	77	199	22	36	3.24	1.0	2
	%	14.1	19.8	51.2	5.7	9.3			
3	ترضى عن خدمات التغذية المقدمة بالمدينة	55	77	177	44	36	3.18	1.1	5
	%	14.1	19.8	45.5	11.3	9.3			
4	ترغب في إنشاء صندوق شكاوي و مقترحات داخل	39	158	117	62	13	3.38	0.9	1
	%	10	40.6	30.1	15.9	3.3			
5	تتوقع تحسن خدمات التغذية في السنوات القادمة	30	78	189	57	35	3.03	1.0	7
	%	7.7	20.1	48.6	14.7	9			
6	ترضى عن مستوى النظافة داخل المطعم	44	121	132	56	36	3.21	1.1	4
	%	11.3	31.1	33.9	14.4	9.3			
7	تنوع الأصناف المقدمة بالوجبات الغذائية ينال	30	71	203	53	32	3.04	0.9	6
	%	7.7	18.3	52.2	13.6	8.2			
	متوسط إستجابات عينة البحث تجاه رضاء الطلاب عن أداء فريق العمل والخدمات المقدمة						3.18	0.97	

1=غير موافق بشدة، 2=غير موافق، 3=محايد، 4=موافق، 5=موافق بشدة.

## النتائج

- أشارت النتائج إلى أن آراء عينة البحث تميل إلى الحيادية تجاه محور الدليل المادى الملموس.
- أشارت النتائج إلى أن المدن الجامعية عينة البحث يتوافر بها مصادر التهوية الداخلية والخارجية في صالة الطعام.
- أشارت النتائج إلى أن متوسط إستجابات عينة البحث تجاه عبارات محور الإعتمادية يميل إلى الحيادية.
- أوضحت النتائج أن العاملين في المدن الجامعية عينة البحث يتفانوا في تقديم الخدمة للطلاب.
- وبدراسة المتوسط الحسابى العام لإستجابات عينة البحث تجاه محور الإستجابة والتعاطف تبين أن آراء عينة البحث تميل إلى الحيادية.
- أشارت النتائج إلى أن الوجبات الغذائية فى المدن الجامعية عينة البحث تقدم فى مواعيد مناسبة.
- أشارت النتائج إلى أن استجابات عينة البحث تجاه محور الأمان والثقة تبين أن آراء عينة البحث تميل إلى عدم الموافقة.
- أوضحت النتائج ان المدن الجامعية عينة البحث تحرص علي توفير الفواكه الطازجة بوجبات الغذاء بدلاً من العصائر المحفوظة.
- أشارت النتائج إلى أن آراء عينة البحث تجاه محور رضا الطلاب عن أداء فريق العمل والخدمات المقدمة تميل إلى الحيادية.
- أشارت النتائج إلى أن آراء عينة البحث تميل إلى الحيادية تجاه تنوع الأصناف المقدمة بالوجبات الغذائية بالشكل الذى ينال مستوى عالياً من الرضا لدى الطلاب عينة البحث.

## التوصيات

- عقب إستعراض نتائج البحث لا بد من وضع التوصيات التي يمكن من خلالها معالجة نقاط الضعف والخلل، وتعزيز نقاط القوة فيما يتعلق بجودة خدمة الأغذية المقدمة الى الطلاب بالمدن الجامعية، وذلك كما يلي:

م	التوصيات	الجهة المنوطة بالتنفيذ	آليات التنفيذ
1	رفع مستوى جودة خدمات الأغذية المقدمة بالمدن الجامعية.	إدارة المدن الجامعية- أقسام التغذية بالمدن الجامعية.	الإهتمام برفع مستوى جودة خدمات الأغذية المقدمة بأبعدها الخمسة(الملوسية، الإعتمادية، الإستجابة والتعاطف، الأمان والثقة) وذلك من خلال عقد العديد من الدورات التدريبية المختلفة لرفع مستوى الوعي بأبعاد جودة خدمة الأغذية المقدمة.
2	رفع مستوى التدريب للعاملين بأقسام التغذية بالمدن الجامعية.	قسم التدريب - إدارات التغذية - إدارة المدن الجامعية. قسم السلامة المهنية وسلامة الأغذية.	عقد الدورات التدريبية للعاملين- عقد السيمينارات وورش العمل.

قياس رضا الطلاب عن جودة خدمة الأعدنية بالمدن الجامعية  
بالتطبيق على جامعة مدينة السادات

<p>يتم توفير نظام للمتابعة المستمرة من خلال توفير صندوق لإبداء الرأى والمقترحات والشكاوى المقدمة من الطلاب مع استخدام بطاقات إبداء الرأى بشكل دوري والمرور اليومي من قبل مديري التغذية فى المدن الجامعية والاستماع المباشر لأراء الطلاب.</p>	<p>شئون العاملين بالمدن الجامعية- قسم الجودة</p>	<p>توفير نظام للمتابعة المستمرة لتقييم مستوى رضا الطلاب.</p>	<p>3</p>
<p>توفير لمبات للإضاءة فى حالة الطوارئ وذلك من أجل استخدامها فى أماكن إعداد وتجهيز الأطعمة، وكذلك فى أماكن وصلات تناول الطعام- توفير الديزل لتوليد الطاقة فى حالة انقطاع التيار الكهربائى.</p>	<p>قسم الهندسة والصيانة- إدارة المدن الجامعية.</p>	<p>رفع درجة الإستعداد للتعامل فى أماكن اعداد وتناول الأجهزة فى حالة انقطاع التيار الكهربائى.</p>	<p>4</p>



<p>ربط المكافآت والحوافز الوظيفية للعاملين بمدي جودة خدمات الأغذية التي يتم تقديمها إلى الطلاب مما يحفزهم علي زيادة مستوى جودة خدمات الأغذية.</p> <p>تنظيم مسابقات تشجيعية للعاملين بأقسام التغذية بالمدن الجامعية عينة الدراسة لاختيار أفضل العاملين في أفضل الأقسام الذين حققوا أعلى مستوى من جودة خدمة الأغذية، تكون تلك المسابقات ملحقة بجوائز فعلية مثل شهادات تقدير أو ترقية لدرجة أعلى أو أجازة استثنائية.</p>	<p>شئون العاملين- قسم الجودة- إدارة المدن الجامعية.</p>	<p>رفع مستوى الأداء للعاملين بالمدن الجامعية وفقا لمعايير الجودة</p>	<p>5</p>
<p>توفير لمبات إضاءة للطوار بعدد مناسب وطفابيات حريق صالحة للاستخدام داخل صالة الطعام مع توفير نظام للتهوية الجيدة والمناسبة. وكذلك عمل جدول نظافة تفصيلي يومي واسبوعي مع المتابعة المستمرة له ووضع خطة لمكافحة الحشرات والآفات مع توفير صناديق قمامة نظيفة ومغطاة.</p>	<p>قسم الجودة – الأغذية والمشروبات- الهندسة والصيانة</p>	<p>زيادة مستوى جودة المعايير المادية داخل المدن عينة الدراسة</p>	<p>6</p>

## المراجع:

مراجع باللغة العربية

- أحمد، دعاء ( 2015 )، " تقدير حاجات طلاب المدينة الجامعية بجامعة حلوان"، مجلة الخدمة الإجتماعية، ع 54 ص 297-318.
- بركات، زياد (2010)، "الفجوة بين الإدراكات والتوقعات لقياس جودة الخدمات التي تقدمها جامعة القدس المفتوحة من وجهة نظر الدارسين فيها"، المجلة الفلسطينية للتعليم المفتوح. المجلد 2، العدد 4. ص 11-44.
- تايلور، مارك (2010)، " أزمات المدن الجامعية: خطة جريئة لإصلاح كليتنا وجامعاتنا"، دار الراصد الدولي للنشر، السعودية.
- الحدابي، داوود، وقشوة، هدى ( 2009 )، "جودة الخدمة التعليمية بكلية التربية بحجة من وجهة نظر طلبة الأقسام العلمية"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، اليمن، العدد 4. ص 108:92.
- الدرادكة، مأمون و الشبلي، طارق (2002)، "الجودة في المنظمات الحديثة"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
- راضي، محمد و ابراهيم، جهاد (2010)، " واقع تسويق جودة الخدمات التعليمية (دراسة - تطبيقية في كلية المأمون-الجامعة)"، بغداد، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 85، ص 63-111.
- ساعد، زكي خليل (2005)، "تسويق الخدمات وتطبيقاته"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ط 1
- سويدان، موسى والحداد، شفيق (2001)، "التسويق: مفاهيم معاصرة"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
- سويدان، موسى والحداد، شفيق (2001)، "التسويق: مفاهيم معاصرة"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.

- الشويعر، خولة بنت محمد (2001)، "قياس جودة خدمات المكتبات العامة: دراسة حالة مكتبة الملك عبد العزيز العامة بالرياض"، مجلة دراسات المعلومات، العدد الخامس.
- الطائي وآخرون (2013)، "تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 11، المجلد 6، ص 63-94.
- الطائي وآخرون (2013)، "تقويم جودة الدراسات العليا في إحدى كليات جامعة بغداد في ضوء بعض العوامل المؤثرة فيها"، المجلة العربية لضمان جودة التعليم الجامعي، العدد 11، المجلد 6، ص 63-94.
- عاشور، يوسف حسين، والعبادلة، طلال عثمان، (2007)، "قياس جودة الخدمات التعليمية في الدراسات العليا: حالة برنامج MBA في الجامعة الإسلامية بغزة"، مجلة جامعة الأقصى. المجلد 11، العدد 1، ص 98-128.
- عاشور، يوسف حسين و العبادلة، طلال عثمان (2004)، "قياس جودة الخدمات التعليمية في برنامج سلسلة" ، MBA الجامعة الإسلامية بغزة ، مجلة جامعة الأقصى في الدراسات العليا: حالة العلوم الإنسانية، المجلد الحادي عشر، العدد الأول.
- القط، جيهان (2013)، "ممارسة نموذج التركيز على المهام في خدمة الفرد لتخفيف العزلة الاجتماعية لدى الطالبات المغتربات: دراسة تجريبية مطبقة بالمدن الجامعية جامعة - حلوان"، مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية، مجلد 5 ع 34 ، ص 1341-1396.

- قنديل، سميرة و صقر، شيماء و رقبان، نعمة(2009)، " فاعلية برنامج تدريبي لرفع كفاءة أخصائي التغذية في إدارة الغذاء بالمدن الجامعية"، المؤتمر العلمي السنوي العربي الرابع الدولي الأول: الإعتدال الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي الواقع والمأمول، مجلد 2 ص 1516-1537.
  - المجلس الوطني المصري للتنافسية (2015)، "تقرير التنافسية المصرية 2014/2015 – عشر سنوات من الدعم الإيجابي للسياسات الإقتصادية".
  - مقابلة، خالد (2000)، "جودة الخدمات في المطاعم الفندقية"، مجلة مؤتة للبحوث والدراسات، المجلد السابع، العدد السابع.
  - ويرى، مارجریت و وايندز، ديبرا ( 2011 )، "طلاب التعلم عن بعد وأولويات المدن الجامعية في المجتمع الأكاديمي" دار الراصد الدولي للنشر والتوزيع السعودية، ص 40-42
- 2/مراجع باللغة الأجنبية:

- Pallant, J. (2007), "A Step by Step Guide to Data Analysis Using SPSS: Survival Manual". Third Edition. England, Open University Press: McGraw-Hill Education.
- Salkind, N. (2010). "Encyclopedia of Research Design: Convenience Sampling". Accessible online on 24/4/2018 at

<http://www.sagepub.com/gray3e/study/chapter18/Encyclopaedia%20entries> .