



زانكۆن سه‌لاحه‌دین - شه‌ولێر
Salahaddin University-Erbil

مستوى الخدمات الترويحية الرياضية بالفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة

بحث التخرج

وهو جزء من متطلبات الحصول على شهادة البكالوريوس في التربية الرياضية

مقدم من

الباحثين

بروين لقمان حمد- ريكان جبار طه - إسماعيل حسين أحمد

إشراف

أ.م.د. عبدالحكيم مصطفى رسول

٢٠٢٣-٢٠٢٤

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

((إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً
لَهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا))

سورة الكهف / الآية السابعة

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين وأفضل الصلاة والسلام وأتم التسليم
على نبينا محمد صلى الله عليه وسلم
وبعد...

بعد شكرنا لله سبحانه وتعالى نتوجه بالشكر الجزيل والثناء
الى كل من لم يبخل علينا بوقته ونصائحه وتوجيهها خلال مراحل
البحث المختلفة الأستاذ الفاضل المشرف على البحث الدكتور عبد
الحكيم مصطفى رسول لما قدمه لنا من جهود.

ومن ثم نتوجه بشكرنا وتقديرنا إلى كافة الأساتذة الأفاضل في
قسم التربية الرياضية بكلية التربية شقلاوه الذين كانوا نعم
الأساتذة والذين أوصلونا إلى هذه المرحلة العلمية.

المخلص

هدف التعرف على مستوى الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة الى المترددين على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة من وجهة نظر المقيمين فيها .
و تم استخدام المنهج الوصفي وبالأسلوب المسحي لملاءمته وطبيعة البحث الحالي ، وضم مجتمع البحث (١٠٠) سائحاً وسائحة يمثلون مجموع المترددين والمترددات على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة في المدة الزمنية التي اجريت فيها البحث ، ، ولجا الباحثون الى (١٠) سائحاً لاجراء التجربة الاستطلاعية عليهم , واهملت (٢٠) استمارات لعدم توفر الشرط العلمي فيها ولتحقيق اهداف البحث تطلب توزيع إستبيان معد مسبقاً في مصر (بدوى ، بلال عبدالعزيز ، ٢٠٢١) على عينة البحث ، من خمسة ابعاد هي الملموسية والثقة والاعتمادية والاستجابة وجودة الخدمات والتعاطف ، وفق الإجراءات العلمية . وعولجت البيانات احصائيا عن طريق نظام SPSS والتي تضمنت الوسط الحسابي ، الانحراف المعياري ، النسبة المئوية ، ألفا كرونباخ . وقد توصل الباحثون الى استنتاجات عديدة أهمها : حصول فقرات البعد الاول على نسب مئوية تراوحت بين (٨٧,٩% - ٨١,٣%) ، وكذلك حصلت فقرات البعد الثاني للاستبيان (الثقة والاعتمادية) على نسب مئوية (٨٦,٧% - ٧٦,٤%) فيما حصلت فقرات البعد الثالث للاستبيان (الاستجابة) على نسب مئوية تراوحت بين (٩٠% - ٧٦,٤%) ، وحصلت فقرات البعد الرابع للاستبيان (جودة الخدمات) على نسب مئوية تراوحت بين (٨١% - ٧٣%) ، و حصلت فقرات البعد الخامس للاستبيان (التعاطف) على نسب مئوية تراوحت بين (٨٢% - ٧٠%) .

وهذه مؤشرات على مستوى مرتفع من الخدمات الترويحية الرياضية التي قدمتها عدد من الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة بحسب آراء عينة البحث ، من جهة عناية هذه الاماكن السياحية باهتمامات المترددين والمترددات عليها .و الحرص على اظهار جمال نوقها في تصميم مظهرها الخارجي وحسن مظهر العاملين فيها . وتعمل ادارات الفنادق باستمرار على تطوير نظام تقديم الخدمة الترويحية الرياضية لديها وتحقيق رضا واستجابة متلقي الخدمة .

ثبت المحتويات

الصفحة	الموضوع	
	عنوان البحث	
٣	شكر وتقدير	
٦-٥	ثبت المحتويات	
٦	ثبت الجداول	
٦	ثبت الملاحق	
٧	١- الباب الاول -التعريف بالبحث	
٨	مقدمة البحث وأهميته	-١
٨	مشكلة البحث	٢-١
٩	أهداف البحث	٣-١
٩	فرضية البحث	٤-١
٩	مجالات البحث	٥-١
٩	تحديد المصطلحات	٦-١
١٠	٢- الباب الثاني- الإطار النظري والدراسات المشابهة	
١١	الإطار النظري	١-٢
١١	أهداف الترويج الرياضي	٢-١-٢
١٢	العوامل المؤثرة في الخدمات الفندقية	٣-١-٢
١٣	الدراسات السابقة والمشابهة	٢-٢
١٤	٣- الباب الثالث - إجراءات البحث	
١٥	منهج البحث	١-٣
١٥	مجتمع البحث وعينته	٢-٣
١٥	مجتمع البحث	١ -٢-٣
١٥	أداة البحث	٣-٣

١٥	الصدق الظاهري	١-٣-٣
١٥	التجربة الاستطلاعية	٤-٣
١٥	الثبات	٥-٣
١٦	التجربة الرئيسية	٦-٣
١٦	الوسائل الإحصائية	٧-٣
١٧	٤- الباب الرابع - عرض النتائج ومناقشتها	
١٨	عرض النتائج ومناقشتها	١-٤
٢٤	٥- الباب الخامس - الاستنتاجات والتوصيات	
٢٥	الاستنتاجات	١-٥
٢٥	التوصيات	٢-٥
٢٨-٢٦	المصادر	

ثبت الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	ت
١٨	الملموسية	١
١٩	الثقة والاعتمادية	٢
٢٠	الاستجابة	٣
٢١	جودة الخدمات	٤
٢٣-٢٢	التعاطف	٥

ثبت الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	ت
٣١-٣٠	الاستبيان	١
٣٢	كتاب مديرية سياحة مركز قضاء شقلاوه	٢

الباب الأول

-التعريف بالبحث-

١-١ المقدمة وأهمية البحث

تحتل التربية الرياضية مكانة متقدمة في حياة الشعوب والأمم وتلعب دوراً أساسياً في الحياة اليومية للإنسان بهدف إعداده وتنشئته لحياة سعيدة هانئة من خلال خلق أجواء مليئة بالتعاون والانتماء ونكران الذات وتعزيز الروابط الاجتماعية كونها جزءاً متكاملًا من عملية التربية العامة ، وتحظى ممارسة النشاط الترويحي الرياضي ، بإهتمام مؤسسات مجتمعات العصر الحديث وتضعه ضمن أولوياتها التنظيمية في كافة المستويات (التربوية، التعليمية، الاجتماعية)^١.

إن النشاط البدني الرياضي الترويحي في حياة الأفراد في مختلف الميادين يعد أهم الأنشطة التي تعنى بالفرد و المجتمع ، وهو جزء من العمل السياحي الذي هو الشريان الاقتصادي للعديد من دول العالم ، وان تعدد الأنماط السياحية في الفنادق يجعلنا نكتشف نوع جديد منها والمتمثل في السياحة الرياضية التي تختلف عن بقية الأنماط السياحية في كونها تستقطب عدد كبير من السواح بعضهم مساندين للأنشطة الرياضية الترفيهية^٢.

والترويح الرياضي مكيف وفق متغيرات المرحلة العمرية للإنسان، يقوم بها الفرد من أجل ملاءمة أوقات الفراغ وتحسين صحته النفسية ولكي يصبح راضٍ عن حياته^٣. وتكمن أهمية البحث في كونه يعالج موضوعاً حيويًا يتعلق بالخدمات الترويحية الرياضية في الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة ، التي تمثل إحدى الركائز التي تقوم عليها المؤسسة السياحية ، إذ إن الترويح مظهر من مظاهر النشاط الإنساني، وله دور حيوي في تحقيق التوازن بين العمل والراحة ، و تطوير الصحة البدنية للفرد ، وتوفير حياة شخصية مستقرة ، وتقديم الخدمات الترويحية في الفنادق والقرى السياحية على نحو جيد يساهم في جذب المزيد من السياح إليها .

٢-١ مشكلة البحث:

تحولت الخدمات الترويحية الرياضية الى ظاهرة اجتماعية ، نتيجة تزايد أوقات الفراغ لدى البشر وكيفية قيامهم بقضائها اثناء تواجدهم في الفنادق والقرى السياحية . وبما أن الترويح وسيلة للترفيه ، وهو في الوقت نفسه عبارة عن صناعة قائمة على رغبة البشر واستجابة أساسية لحاجاتهم .وحيث أن النشاط الترويحي الرياضي في الفنادق والقرى السياحية هو أحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تستطيع أن تجذب وتحقق التميز في الخدمة المقدمة للزبائن ، فان مشكلة البحث تتبلور بالتساؤل الآتي :

ما هي الصعوبات التي تواجه المترددين على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة من جهة الاستفادة من الخدمات الترويحية ؟

^١ الصلوي ، عبدالاله بن أحمد (٢٠٠٦) معوقات ممارسة الأنشطة الترويحية الرياضية لدى طلاب كليات المعلمين بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، قسم التربية البدنية وعلوم الحركة ، ص٣

^٢ تقي الدين ، قادري (٢٠١٦) النشاط البدني الرياضي الترويحي ودوره في تطوير السياحة الرياضية بالجزائر ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد ٢٧ ، ص٢

^٣ منال ، بلعباس بن قرعة (٢٠٢١) فاعلية برنامج ترويحي رياضي على بعض متغيرات الصحة النفسية و الرضا عن الحياة لدى المسنين ، أطروحة دكتوراه ، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، معهد التربية البدنية والرياضية ، الجزائر ، ص٩

٣-١ هدف البحث

- التعرف على مستوى الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة الى المترددين على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة من وجهة نظر المقيمين فيها .

٤-١ فرضية البحث

- تواجه المترددين على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة , صعوبات واضحة في الاستفادة من الخدمات الترويحية الرياضية

٥-١ مجالات البحث

- المجال البشري : عدد من المترددين على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة .

- المجال الزمني : ١-١٠-٢٠٢٣ الى ٥-٣-٢٠٢٤

- المجال المكاني : عدد من الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة .

٦-١ تحديد المصطلحات :

١-٦-١ الترويح الرياضي : هو ذلك النوع من الترويح الذي تتضمن برامجه الأنشطة الرياضية بأنواعها، والتي يمارسها الافراد في أوقات فراغهم داخل أو خارج موقع العمل^١ . وإجراءً على أنه هو تلك الألعاب التي تمارس في أوقات الفراغ والخالية من المنافسة الشديدة .

٢-٦-١ الفندق :

منشأة يجد فيها النزيل المأوى والمأكل والخدمة مدة معينة لقاء أجر معين^٢ . ويعرفه الباحثون اجرائياً بأنه منشأة تجسد اختياراً سياحياً بارزاً لدى الزبون .

٣-٦-١ القرى السياحية :

هي عبارة عن أماكن تكون بعيدة عن المدن، يرتادها السائحون هرباً من الروتين اليومي، لغرض قضاء أوقات للراحة والاستجمام^٣ .

ويعرفها الباحثون اجرائياً بأنها مراكز ايواء للزبائن ، تقدم خدمات سياحية متنوعة .

^١ نفس المصدر السابق .ص٢٢

^٢ القريني ، احمد محمد (٢٠٠٠) المعجم السياحي الشامل ، الشركة المصرية العالمية للنشر .ص٧٩
^٣ صالح، غادة (٢٠٠٧) اقتصاديات الفنادق ، دار الوفاء لدنيا ، الاسكندرية ، ط١ .ص١٤٤

الباب الثاني

١- الإطار النظري والدراسات السابقة والمشابهة

٢-١ الإطار النظري

يعتبر النشاط البدني الرياضي بألوانه المتعددة ميدانا من ميادين التربية وعنصرا قويا لإعداد الفرد الصالح في مختلف الأعمار البدنية، من خلال تزويده بتغييرات ومهارات واسعة تمكنه من التكيف مع مجتمعه وتجعله قادرا لتشكيل حياته وتساعدته في مسايرة تقدم العصر وتطوره. ^١

إن الحاجة للترويح عن النفس حاجة إنسانية ولها أهميتها، وعادة ما نجد أننا نضع الترويح في مكان جانبي من حياتنا ولا نعطيه من الأهمية شيء، ويتوقف ذلك على الوعي الترويحي عند الفرد، وان يدرك مدى أهميته بالنسبة له وللمجتمع. ^٢

و يمثل الترويح جميع أوجه النشاط البناء والمقبولة اجتماعياً والتي تؤدي أثناء وقت الفراغ واختيار أماكن ممارستها في المواقع السياحية والقاعات الرياضية ، هي نتيجة لدوافع داخلية وفقاً لإرادة الفرد، وذلك بغرض اكتساب العديد من القيم الشخصية ، و تطوير الشخصية وتحقيق الرضا والسرور والسعادة. ^٣

٢-١-٢ أهداف الترويح الرياضي :

- تنمية اللياقة البدنية.
- تجديد نشاط وحيوية الجسم.
- المحافظة على الحالة البدنية الجيدة.
- الاسترخاء العصبي والعضلي
- التعود على احترام مواعيد الممارسة للنشاط بين الأفراد، أو بين الجماعات. ^٤

٢-١-٢ أغراض النشاط البدني الرياضي الترويحي

إن احتياج الفرد للترويح يجعله يبحث يوماً بعد يوم عن الحياة الغنية بالمعاني والبهجة والسعادة، حياة تتسم بالاتزان بين العمل والترويح

^١ منال ، بلعباس بن قرعة (٢٠٢١) فاعلية برنامج ترويحي رياضي على بعض متغيرات الصحة النفسية و الرضا عن الحياة لدى المسنين ، أطروحة دكتوراه ، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، معهد التربية البدنية والرياضية ، الجزائر. ص ٢٩

^٢ صياد، الحاج . (٢٠١٨). فاعلية بعض الأنشطة الترويحية الرياضية في تحسين التوافق النفسي والرضا عن الحياة لدى كبار السن. ص ٤١

^٣ الفاضل، أحمد محمد (٢٠٠٢ م). لا يوجد قيادات للبرامج الترويحية. مجلة المعرفة ، العدد السابع والثمانون. الرياض: وزارة التربية والتعليم. ص ٤٥

^٤ الحماحمي، محمد محمد ، ومصطفى، عايدة عبد العزيز(١٩٩٨). الترويح بين النظرية والتطبيق. ط ٢. القاهرة: مركز الكتاب والنشر. ص ٩٥

- غرض حركي:

إن الغرض الحركي أساس النشاط البدني في البرنامج الترويحي.

- غرض الاتصال بالآخرين:

النشاط البدني الرياضي الترفيهي يشبع الرغبة في الاتصال بالآخرين وتبادل الآراء والأفكار.

- غرض تعليمي:

تدفع الرغبة في المعرفة إلى التعرف على كل ما هو في دائرة اهتمام الفرد.

- غرض ابتكاري فني:

تتبعك الرغبة في الابتكار والإبداع الفني على الأحاسيس والعواطف والانفعالات.

- غرض اجتماعي

إن الرغبة في أن يكون الفرد مع الآخرين من أقوى الرغبات الإنسانية .¹

٢-١-٣ العوامل المؤثرة في الخدمات الفندقية

هنالك عدة عوامل تؤثر في جودة الخدمات الفندقية وهي كالاتي^٢

١- تحليل توقعات الزبون : تحتاج الفنادق إلى فهم اتجاهات الزبون عند تصميمهم للخدمة الفندقية

٢- أداة العاملين : عندما تضع إدارة الفنادق معايير الجودة للخدمة الفندقية المقدمة، ويتحقق

الالتزام في تنفيذها من قبل العاملين في الفنادق .^٣

¹ الخوري، أمين أنور (١٩٩٦) ، الرياضة والمجتمع، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، ١٩٩٦ ، ص ٧٧

² ذياب، صلاح (٢٠١٢) قياس ابعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى

والموظفين، مجلة الدراسات الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد العشرين، العدد الأول، ص٣٧

³ السامرائي، منير (٢٠٠٠) تسعير الخدمات الصحية بالتركيز على خدمات طب الأسنان، بحث دبلوم عالي لإدارة المستشفيات، كلية

الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق، ص٧٧

٢-٢ الدراسات السابقة والمثابرة :

٢-٢-١ دراسة (بدوي وآخرون ، ٢٠٢١) جودة الخدمات الترويحية الرياضية في الفنادق والقرى السياحية^١

هدف البحث الى التعرف علي جودة الخدمات الترويحية الرياضية بالفنادق والقرى السياحية لمحافظة البحر الاحمر من المحاور " الملموسية، الثقة والإعتمادية ، الإستجابة ، ضمان جودة الخدمات بالفنادق والقرى السياحية ، التعاطف"، وقد تم استخدام المنهج الوصفي علي عينة تم اختيارها بالطريقة العشوائية من المترددين على الفنادق والقرى السياحية بمحافظة البحر الاحمر وقد بلغ عدد العينة (٤٧٥) فرداً كما تم الإستعانة بعدد (٥٠) فرد لحساب المعاملات العلمية للأداة "الصدق الثبات" واستخدم الباحثون الاستبيان لجمع البيانات .

٢-٢-٢ دراسة (الغنيمات ، ٢٠١٥) أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن^٢

هدفت هذه الدراسة إلى قياس وتحليل أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في تحقيق الأسبقيات التنافسية . وتكوّن مجتمع الدراسة من فنادق فئة الخمس والأربع نجوم في إقليم البترا والبالغ عددها خمسة فنادق. أمّا عيّنة الدراسة فتمثلت في عينة ميسره من الزبائن المقيمين في فنادق فئة الخمس والأربع نجوم في إقليم البترا وعددهم (٢٢١) زبون. ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها استخدم المنهج الوصفي التحليلي، و الاستبانة كأداة لجمع البيانات تكونت من (٢٨) فقرة. واستخدم عدد من الأساليب الإحصائية أبرزها المتوسط الحسابي ، والانحراف المعياري، واختبار T لعينة واحدة، وتحليل الانحدار المتعدد.

^١ بدوي ، بلال عبدالعزيز وآخرون (٢٠٢١) الخدمات الترويحية الرياضية بالفنادق والقرى السياحية بمحافظة البحر الاحمر ، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان ، المجلد الرابع ، العدد ٩٣ .

^٢ الغنيمات ، ابراهيم محمد (٢٠١٥) أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن ، رسالة ماجستير ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط

الباب الثالث

٣- إجراءات البحث

٣-١ منهج البحث

استخدم الباحثون المنهج الوصفي بالاسلوب المسحي لملائمتهم طبيعة البحث .

٣-٢ مجتمع البحث وعينته

تألف مجتمع البحث من (١٠٠) من المترددين والمترددات على الاماكن السياحية , فيما كانت عينة البحث (٧٠) من المترددين والمترددات, وهي تشكل (٧٠%) من المجتمع .استعان الباحثون بـ(١٠) من المترددين والمترددات لاجراء التجربة الاستطلاعية عليهم .واهملت (٢٠) استمارة لعدم توفر الشرط العلمي فيها .

هوتيل بسمة السفير / هوتيل نواف ستي / موتيل موديرن ستي

٣-٣ أداة البحث

من اجل الحصول على أفضل النتائج, و لاستكمال الخطوات العلمية للبحث قام الباحثون بالإجراءات العلمية , باستخدام الاستبيان كاداة لجمع بيانات البحث ، بالاستعانة بدراسة (بدوي وآخرون /٢٠٢١) ملحق (١) واتبعو الخطوات التالية :

٣-٣-١ الصدق الظاهري

من اجل بيان مدى صلاحية الاستبيان لقياس ما وضع من اجله فقد قام الباحثون بعرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء للاستفادة من تقييمهم .

٣-٤ الثبات :

لقياس مدى ثبات اداة الدراسة (الاستبيان) استخدم الباحثون معامل الفاكرونباخ (Cranach's Alpha) للتأكد من ثبات أبعاد الاستبيان ، اذ بلغ ثبات بُعد الملموسية (٠,٧٠) وبلغ ثبات بُعد الثقة والاعتمادية (٠,٧٣)، بلغ ثبات بُعد الاستجابة (٠,٧٠١) و بلغ ثبات بُعد جودة الخدمات (٠,٧٠)، وبلغ ثبات بُعد التعاطف (٠,٧٠) هذا يدل على تمتع الاستبيان بدرجة جيدة من الثبات يمكن الاعتماد عليه في التطبيق الميداني إذ يجب ان يكون الحد الأدنى من الثبات (٠,٧٠) (Ary, ٢٠١٤: ٢٦٥)

٣-٥ التجربة الاستطلاعية :

طبق الاستبيان على عينة من (١٠) من المترددين والمترددات المقيمين في فنادق وقرى مركز قضاء شقلاوة ، إذ يعد التطبيق الاستطلاعي من متطلبات البحث العلمي للتأكد من وضوح في الفقرات وفهم طريقة الاجابة عليها. ، وقبل تطبيقها على العينة الأساسية .

٦-٣ التجربة الأساسية :

تم تطبيق الاستبيان على عينة البحث البالغة (٧٠) من المترددين والمترددات المقيمين في عدد من فنادق وقرى السياحة مركز قضاء شقلاوة , بعد تزويد العينة بالتعليمات حول كيفية الاجابة على الاستبيان مع الاستفادة من ملاحظات التطبيق الاستطلاعي له ، واستفاد الباحثون من كتاب تسهيل المهمة التي زودها بهم مديرية سياحة شقلاوة (الملحق ٢).

٧-٣ الوسائل الإحصائية

- معامل ألفا كرونباخ

- الوسط الحسابي

- الانحراف المعياري

- النسبة المئوية

الباب الرابع

٤-١ عرض النتائج ومناقشتها : التعرف على مستوى الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة الى المترددين المقيمين على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة

٤-١-١ مناقشة النتائج : من اجل تحقيق هدف الاستبيان إستخدم الباحثون الأساليب الأحصائية المتمثلة في ايجاد المتوسطات الحسابية ، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية لكل فقرات ابعاد استبيان مستوى الخدمات الترويحية الرياضية المقدمة الى المترددين على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة.

٤-١-٢ محور الملموسية : تعني اظهار التسهيلات المادية ، التجهيزات ، مظهر الافراد ، وسائل الاتصال اي ان الملموسية هي انشاء الانطباعات الاولية^١.

الجدول (١)

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	يتسم المظهر الخارجي للفندق - القرية بالذوق الجمالي	٢,٦٤	٠,٥٦٦	٨٧,٩%
٢	يوجد مكان محدد ومعلوم لتلقي الشكاوى والاستفسارات المرتبطة بالخدمات الترويحية داخل الفندق - القرية	٢,٥٠	٠,٦٧٦	٨٣,٣%
٣	يتسم التصميم الداخلي للفندق - القرية بالجاذبية وحسن المظهر	٢,٤٩	٠,٦٣١	٨٣%
٤	يظهر جميع العاملين للفندق - القرية على مختلف مستوياتهم بمظهر مميز وجيد	٢,٤٤	٠,٦٧٣	٨١,٣%
٥	يوجد مكان محدد ومعلوم لكل خدمة والقائم عليها داخل الفندق - القرية	٢,٤٤	٠,٦٥١	٨١,٣%

ويظهر من جدول (١) نتائج بُعد الملموسية ، حيث ان الفقرات حصلت ، على نسب مئوية تراوحت بين (٨٧,٩% - ٨١,٣%) من خلال الاواسط الحسابية التي كانت بين (٢,٦٤ - ٢,٤٤). وتُعزى هذه النتائج الى ان الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة ، حريصة على اظهار جمال نوقها في تصميم مظهرها الخارجي وحُسن مظهر العاملين فيها ، إذ ان الخدمات التي تقدمها الفنادق والقرى السياحية غاياتها من خلال مجموعة من المظاهر المادية الملموسة من حيث التجهيزات و وسائل الاتصال^٢.

وأن الأجهزة والأدوات اللازمة يجب ان تتناسب مع طبيعة المشتركين في النشاط الترويحي الرياضي . والوقت المخصص له ، وعدد أفراد فريق العمل المنفذ للبرنامج الترويحي ودور كل فرد داخل المجموعة^٣

^١ بدوي ، بلال عبدالعزيز وآخرون (٢٠٢١) الخدمات الترويحية الرياضية بالفنادق والقرى السياحية بمحافظة البحر الاحمر ، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان ، المجلد الرابع ، العدد ٩٣ ص٧

^٢ الخوري ، أمين أنور (١٩٩٦) ، الرياضة والمجتمع، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، ١٩٩٦ ص٥٢.

^٣ زريقات ، عايد علي (٢٠٢٢) الترويج الرياضي والمهارات الحياتية ، كلية علوم الرياضة ، الجامعة الاردنية ، ص٤٣

والنشاط الرياضي الترويحي ليس مهماً فقط للجسم بل للعقل أيضاً فهو يعمل على تحسين المزاج ، و يشعر الممارس له ، بالسعادة والطمأنينة وتحقيق الذات^١.

ويرى الباحثون ان المظهر الخارجي للفنادق او القرى السياحية من متطلبات الذوق الجمالي ، واحد اسباب جذب السياح اليها ، و ظهور جميع العاملين للفندق - القرية على مختلف مستوياتهم بمظهر مميز وجيد . والنشاط الرياضي الترويحي ، يؤثر ايجابيا على دور الممارس في الحياة الاجتماعية و المهنية .

٤-١-٣ محور الثقة والاعتمادية : ان درجة الاعتماد على مورد الخدمة و دقة انجازه للخدمة المطلوبة^٢.

الجدول (٢)

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	يختار العميل الخدمات الترويحية التي تتناسب مع رغباته واحتياجاته دون تأثير أو ضغط من العاملين بالفندق - القرية	٢,٦٠	٠,٦٦٨	٨٦,٧%
٢	يقوم العاملون بالفندق- القرية بتعريف العملاء بالخدمات الترويحية المتاحة وأيها أكثر تناسبا لكل عميل	٢,٥٧	٠,٦٥٠	٨٥,٧%
٣	توفر ادارة الفندق القرية عوامل الامان والسلامة في كل ما يرتبط بخدماتها الترويحية	٢,٥٣	٠,٦٥٣	٨٤,٣٤%
٤	توفر ادارة الفندق القرية متخصصين (مدرسين واداريين، ومشرفين وسكرتارية) على مستوى عالي من التأهيل والخبرة للعمل بالفندق - القرية	٢,٥٠	٠,٦٩٧	٨٣,٤%
٥	يقوم العاملون بالفندق- القرية بحل اي مشكل تواجهني كعميل (زبون)	٢,٤٧	٠,٥٨٣	٨٢,٤%
٦	تعمل ادارة الفندق - القرية على تقديم خدماتها الترويحية في الوقت المحدد وفق المجال الزمني	٢,٤٦	٠,٦٧٤	٨٢%
٧	تقوم ادارة الفندق - القرية بالاعلان عن مواعيد تقديم خدماتها الترويحية بصورة ملائمة	٢,٣٩	٠,٦٤٤	٧٩,٧%
٨	مراعاة العوامل " المعرفية النفسية والخبرة البدنية" لدي العملاء والمؤثرة على تفاعلهم واندماجهم مع الخدمات الترويحية المتاحة	٢,٢٩	٠,٧٤٥	٧٦,٤%

والجدول (٢) يوضح نتائج بُعد الثقة والاعتمادية ، حيث ان الفقرات حصلت ، على نسب مئوية تراوحت بين (٨٦,٧% - ٧٦,٤%) من خلال الاواسط الحسابية التي كانت بين (٢,٦٠ -

^١ اسماعيل ، شاكر و يوسف ، قناشنة (٢٠٢٠) اسهامات أنشطة الترويج الرياضي في تحقيق الرضا عن الحياة لدى اساتذة التعليم المتوسط ، معهد التربية البدنية والرياضية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ص٣
^٢ الطائي،حميد،العلاق،بشير(١٩٩٩)،تسويق الخدمات،عمان: دار زهران للنشر و التوزيع.ص٣٠

٢٩، ٢). وتُعزى هذه النتائج الى مستوى مميز من الثقة والاعتمادية للمتريدين المقيمين في الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة ، بالخدمات التي قدمت اليهم^١

إن الترويج عن النفس حاجة إنسانية حيوية ، وهو مظهر من مظاهر النشاط الإنساني الذي يتميز بالصحة والاتزان ، ويحقق النشاط الرياضي الترويحي بعضاً من السعادة .^٢

أن اختلاف رغبات المستفيدين من الخدمة أو اختلاف مقدمي الخدمة أنفسهم يستوجب التعرف الدائم على الرغبات والإحتياجات الشخصية للمستفيدين^٣

وان مصداقية الفنادق والقرى السياحية تعتمد على الوفاء بالتزاماتها وتعهداتها للمتريدين عليها وذلك قبل واثناء الخدمة من خلال تقديم خدمات ترويحية .^٤

ويرى الباحثون ان الفنادق والقرى عليها العمل باستمرار على تطوير نظام تقديم الخدمة لديها ، و حل اي مشكلة نزلتها ، ومراعاة العوامل " المعرفية والبدنية" لدى الزبائن .

٤-١-٤ محور الاستجابة : هي المساعدة الحقيقية في تقديم الخدمة للزبون في الزمان والمكان المناسبين ووجود الرغبة بالتعاون وتقديم الخدمة فوراً^٥

الجدول (٣)

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	العاملين بالفندق - القرية مستعدون دائماً للاجابة على تساؤلات العملاء كل في اختصاصه	٢,٧١	٠,٥٦٨	%٩٠
٢	ادارة بالفندق - القرية لديها عدد كاف من العاملين الذين يقوم بتنفيذ الخدمات الترويحية	٢,٦٢	٠,٦٢١	%٨٧,٤
٣	يسعي العاملون بالفندق - القرية لمساعدتك في حل المشاكل التي تواجهك في الحصول على الخدمة	٢,٤٩	٠,٦٩٧	%٨٣
٤	تعمل ادارة بالفندق - القرية على تطوير وتحسين خدماتها الترويحية باستمرار	٢,٤٤	٠,٦٥١	%٨١,٤
٥	يحصل العملاء على جميع الخدمات الترويحية المتاحة بسهولة	٢,٣٤	٠,٦٧٩	%٧٨
٦	تعمل ادارة بالفندق - القرية على التغلب علي المواقف المفاجأة غير المعتادة والتي قد تحدث اثناء تقديم الخدمات الترويحية	٢,٣٣	٠,٦٩٦	%٧٧,٦
٧	الخدمات الترويحية تقدم بصورة فورية وبدون تاخير	٢,٢٩	٠,٧٨٣	%٧٦,٤

^١ الصواف ، محفوظ حمدون و إسماعيل ، عمر علي ، (٢٠٠٧) نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، دار الفكر الجامعي، جامعة الموصل، ص ٢-٣

^٢ صياد ، الحاج (٢٠١٨) فاعلية بعض الانشطة الترويحية الرياضية في تحسين التوافق النفسي والرضا عن الحياة .

^٣ Gronroos, Christian (٢٠٠٠) Service Management and marketing, Maxwell international edition Lexington Books mass achusetts, p٢٧

^٤ بدوي ، بلال عبدالعزيز وآخرون (٢٠٢١) الخدمات الترويحية الرياضية بالفنادق والقرى السياحية بمحافظة البحر الاحمر ، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان ، المجلد الرابع ، العدد ٩٣ ص٩

^٥ Kotler., (٢٠٠٠) "Marketing Management", ١٠th ed., Prentice-Hall, Inc, New Jersey, p١٥

جدول (٣) يوضح نتائج بُعد الاستجابة ، حيث ان الفقرات حصلت ، على نسب مئوية تراوحت بين (٩٠ % - ٧٦,٤ %) من خلال الاواسط الحسابية التي كانت بين (٢,٢٩ - ٢,٧١). وتُعزى هذه النتائج الى حيوية استجابة الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة لطلبات المترددين المقيمين فيها ، اذ يتطلب من مقدمي الخدمات الرغبة والاستعداد في خدمة الضيوف دون أي تردد أو ملل، والرد علي الاستفسارات والشكاوي التي ترد من المترددين .^١

و جودة الخدمة ليست برنامج او حدث وقتي ولكنها عملية مستمرة تهدف الي الاستخدام الامثل للموارد البشرية^٢

وتعد الأنشطة الترويحية الرياضية من ارقى الوسائل التي تعطي السعادة في الحياة ، والتصدي لضغوطات سواء في حياته العادية او في العمل^٣

وأن نجاح المنظمات الفندقية في تقديم مستوى أفضل من الخدمات يعتمد على تحقيق رضا واستجابة متلقي الخدمة يكون مرهون بنجاح العلاقة وعملية الاتصال المباشر بين طاقم الفندق و متلقي الخدمة^٤

ويرى الباحثون ان حرص ادارة الفندق-القرية السياحية على تقديم الخدمة ، يجب ان يكون مستمرا ، و التغلب على المواقف المفاجأة غير المعتادة اثناء تقديم الخدمات الترويحية .

٤-١-٥ محور جودة الخدمات : تلك الجودة التي تقوم على البعد الاجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديمها حيث يتكون البعد الاجرائي من نظم واجراءات محددة لتقديمها اما البعد الشخصي فهو كيفية تفاعل وتعامل العاملين مع الزبائن^٥

الجدول (٤)

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	يوجد بالفندق - القرية فريق عمل مؤهل لتقديم الخدمات الترويحية	٢,٤٣	٠,٧٧٢	٨١%
٢	تتميز الخدمات المتاحة بالفندق - القرية بانها تحقق اهداف العملاء	٢,٤٣	٠,٦٥٠	٨١%
٣	تتوفر التجهيزات الملائمة لتقديم الخدمات الترويحية المختلفة بالفندق - القرية	٢,٢٧	٠,٦٧٩	٧٥,٧%

^١ -Aydin , Yaldirim:(٢٠١٢) Service Quality: An introduction, province of British Columbia publications, p^٨

^٢ -Note A, & Bilish, F :(٢٠٠٠)Total Quality Management Macro Funcation model for ranks. Total Quality Management, vol, ١١ No.١.p١٠١.

^٣ سعدي ، بو عزيز محمد (٢٠٠٤) اسهامات الممارسة الترويحية الرياضية في التخفيف من القلق و علاقته بالتوافق المهني لدى اساتذة التعليم . مستغانم , جامعة عبد الحميد ابن باديس , معهد التربية البدنية و الرياضية ، ص٥٥

^٤ حمادي ، سعد فرج (٢٠١٣) "إدارة الجودة الشاملة في صناعة الفنادق"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بابل. -

^٥ الدرادكة، مأمون و الشبلي ،طارق (٢٠٠٢) الجودة في المنظمات الحديثة، ط ١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص ١٨

٤	تتميز الخدمات المتاحة بالفندق - القرية بانها مناسبة لميول ورغبات وقدرات العملاء	٢,٢٧	٠,٦٧٩	٧٥,٧%
٥	تتميز الخدمات المتاحة بالفندق - القرية بانها توضع وفق الاسس العلمية	٢,١٩	٠,٦٤٤	٧٣%

الجدول (٤) يوضح نتائج بُعد جودة الخدمات ، حيث ان الفقرات حصلت ، على نسب مئوية تراوحت بين (٨١% - ٧٣%) من خلال الاواسط الحسابية التي كانت بين (٢,٤٣ - ٢,١٩). وتُعزى هذه النتائج الى جودة الخدمات المقدمة الى المترددين المقيمين في الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة ، واعتبار الخدمة الفندقية وسيلة تنافسية جيدة في ظل معطيات البيئة السياحية^١.

والترويج الرياضي تجربة لخبرات جديدة ، وتنمية الثقة بالنفس وبيعث على السعادة وتحقيق النجاح ، والتحكم في المشاعر ، والتلقائية والشجاعة ، ويعزز النضج العاطفي^٢.

ويرى الباحثون ان جودة الخدمات هي الإتقان الذي يجب ممارسته عند القيام بأي أداء ، وهي عملية مستمرة متطورة بوجود المنافسة ، وتقديم الخدمات بالفندق - القرية وفق الاسس العلمية .

٤-١-٦ محور التعاطف : يعني كيف تهتم المؤسسة وتولي اهتماما فرديا بالمترددين لجعلهم يشعرون بقيمة اضافية ، ليعودوا الى المؤسسة مرة اخرى بسبب الرعاية التي تقدمها^٣

الجدول (٥)

ت	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
١	تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويجية تهدف الي استثمار اوقات الفراغ	٢,٤٦	٠,٦٣٠	٨٢%
٢	يحترم العاملين القائمين على تقديم الخدمات الترويجية رغبات وميول العملاء	٢,٤٣	٠,٦٥٠	٨١%
٣	تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويجية تهدف الي الاسترخاء والراحة	٢,٤١	٠,٦٩١	٨٠,٣%
٤	تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العميل في المقدمة	٢,٢٧	٠,٧٠٠	٧٥,٧%
٥	يعرف كل فرد من العاملين القائمين على تقديم الخدمات الترويجية كيفية تقديم المساعدة في حالة حدوث اي مشكلة	٢,٢٧	٠,٧٢١	٧٥,٧%

^١ سفيان ،فتحاح (٢٠١٧) دور جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبائن ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة ، الجزائر .ص ١٠

^٢ تهاني ، م . ع . (٢٠٠٠). الترويج و التربية الترويجية . القاهرة : دار الفكر العربي ، ص ١١٩

^٣ بدوي ، بلال عبدالعزيز وآخرون (٢٠٢١) الخدمات الترويجية الرياضية بالفنادق والقرى السياحية بمحافظة البحر الاحمر ، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان ، المجلد الرابع ، العدد ٩٣ ص ٢٢

٦	تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويجية تهدف الي الحالة الصحية	٢,٢٧	٠,٧٧٩	%٧٥,٧
٧	تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويجية تهدف الي تنمية اللياقة البدنية	٢,٢٧	٠,٧٩٧	%٧٥,٧
٨	يتعامل العاملین القائمین علی تقديم الخدمات الترويجية في جو يسوده الحب والمودة	٢,٢٦	٠,٦٩٥	%٧٥,٣
٩	تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويجية تهدف الي تنمية الاحساس بحب ممارسة التمارين الرياضية	٢,٢١	٠,٦٥٧	%٧٣,٧٥
١٠	تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويجية تهدف الي الوقاية من البدانة والتخلص من الوزن الزائد	٢,١١	٠,٨٢٦	%٧٠,٣
١١	تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويجية تهدف الي بعث التفاؤل وزيادة الشعور بالاقبال على الحياة	٢,٠٩	٠,٧٧٥	%٧٠

جدول (٥) يوضح نتائج بُعد التعاطف ، حيث ان كل الفقرات حصلت على نسب مئوية تراوحت بين (٨٢ % - ٧٠ %) من خلال الاواسط الحسابية التي كانت بين (٢,٤٦ - ٢,٠٩). وتُعزى هذه النتائج الى نوعية الخدمة الترويجية المقدمة الى المترددين المقيمين في الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة. حيث اهتمام المؤسسة السياحية بالمترددين يشعرهم بقيمة اضافية ، وتوفر فرصة كبيرة لجعلهم ان يعودوا الى الفندق- القرية مرة اخرى^١

ومن المفيد اعتماد أسلوب بناء وتدعيم وتوطيد العلاقة الطيبة مع الزبائن، وتفادي خسارة الزبون ، وتوفير مناخ إيجابي للعمل يشجع الاهتمام بالزبون، والتزام الإدارة بإرضاء الزبون، وربطه بالمؤسسة الفندقية ، وأخيرًا تحقيق ولاء الزبون للفندق^٢

والترويج الرياضي وسيلة لملء اوقات الفراغ ، يسهم في تحسين الصحة النفسية للممارس . حيث ان الترويج الرياضي يتضمن العديد من الانشطة البدنية والرياضية .^٣

ويرى الباحثون ان تقديم الخدمات الترويجية الرياضية من قبل ادارات الفنادق والقرى السياحية يسهم في نشر المودة والتآلف في بيئة العمل ، ووسيلة لزيادة الاقبال على الحياة.

^١ بدوي ، بلال عبدالعزيز وآخرون (٢٠٢١) الخدمات الترويجية الرياضية بالفنادق والقرى السياحية بمحافظة البحر الاحمر ،

المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان ، المجلد الرابع ، العدد ٩٣ ص ١٤

^٢ الشريعي ، طارق عبد الفتاح . ٢٠٠٧ التسويق-التسويق السياحي، التسويق الفندقي- مصر ، ص ١٩٢

^٣ منال ، بلعباس بن فرعة (٢٠٢١) فاعلية برنامج ترويجي رياضي على بعض متغيرات الصحة النفسية و الرضا عن

الحياة لدى المسنين ، أطروحة دكتوراه ، جامعة عبد الحميد باديس ، معهد التربية البدنية والرياضية ، الجزائر. ص ٩

ووفقا لهذه النتائج فان فرضية البحث لم تتحقق حيث لم تواجه المترددين على الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة , صعوبات تذكر في الاستفادة من الخدمات الترويحية الرياضية.

الباب الخامس

١. يحرص الفندق - القرية على جمالية المظهر الخارجي و معالجة الشكاوى والاستفسارات المتعلقة بالخدمات الترويحية عبر تخصيص مكان محدد لاستقبالها.
٢. مواعيد تقديم الخدمات الترويحية تلائم المترددين على الفندق - القرية ، يراعى فيها توفر عوامل الامان والسلامة في الخدمات و تفاعل العملاء معها .
٣. تطور ادارة بالفندق - القرية أدائها باستمرار ، وقدرتها واضحة في التغلب علي المواقف المفاجأة اثناء تقديم الخدمات الترويحية.
٤. الخدمات الترويحية مناسبة لميول ورغبات وقدرات المترددين على الفنادق والقرى السياحية ، ويقدمها فريق عمل خبير .
٥. تقديم الخدمات الترويحية يتم فى جو يسوده الحب والمودة ، تبعث على التفاؤل والاقبال المتزايد على الحياة

٥-٢ التوصيات

١. ضرورة الاعتناء بالمظهر الجيد للعاملين في الفندق - القرية ، لانه وسيلة في جذب السياح
٢. تعريف السائح بالخدمات الترويحية المتاحة المناسبة له ، يوفر مناخاً تنظيمياً ناجحاً
٣. ادارة بالفندق - القرية يجب ان ترفع سقف طموح تحسين خدماتها الترويحية الى اعلى مستوى
٤. يجب ان يحرص الفندق - القرية على اختيار فريق عمل كفوء له خبرة ميدانية في ادارة الخدمات الترويحية
٥. استعداد العاملين القائمين على مساعدة السائح فى حالة حدوث اي مشكلة عند تقديم الخدمات الترويحية

المصادر

١- بدوي ، بلال عبدالعزيز وآخرون (٢٠٢١) الخدمات الترويحية الرياضية بالفنادق والقري السياحية بمحافظة البحر الاحمر ، المجلة العلمية للتربية البدنية وعلوم الرياضة. جامعة حلوان ، المجلد الرابع ، العدد ٩٣ .

٢- تقي الدين ، قادري (٢٠١٦) النشاط البدني الرياضي الترويحي ودوره في تطوير السياحة الرياضية بالجزائر ، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية ، العدد ٢٧ .

٣- الحماحمي، محمد محمد ، ومصطفى، عايدة عبد العزيز (١٩٩٨). الترويج بين النظرية والتطبيق. ط٢. القاهرة: مركز الكتاب والنشر.

- ٤- حمادي، سعد فرج (٢٠١٣) "إدارة الجودة الشاملة في صناعة الفنادق"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بابل.
- ٥- الخوري، أمين أنور (١٩٩٦) ، الرياضة والمجتمع، سلسلة عالم المعرفة، الكويت، ١٩٩٦ .
- ٦- زريفات، عايد علي (٢٠٢٢) الترويج الرياضي والمهارات الحياتية ، كلية علوم الرياضة ، الجامعة الاردنية ،ص٤٣
- ٧ - ذياب، صلاح (٢٠١٢) قياس ابعاد جودة الخدمات الطبية المقدمة في المستشفيات الحكومية الأردنية من منظور المرضى والموظفين، مجلة الدراسات الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية المجلد العشرين، العدد الأول.
- ٨ - السامرائي، منير (٢٠٠٠) تسعير الخدمات الصحية بالتركيز على خدمات طب الأسنان، بحث دبلوم عالي لإدارة المستشفيات، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، العراق.
- ٩ - سعدي ، بوعزيز محمد (٢٠٠٤) اسهامات الممارسة الترويحية الرياضية في التخفيف من القلق و علاقته بالتوافق المهني لدى اساتذة التعليم . مستغانم , جامعة عبد الحميد ابن باديس , معهد التربية البدنية و الرياضية
- ١٠- سفيان ،فتاح (٢٠١٧) دور جودة الخدمات الفندقية في تحقيق رضا الزبائن ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،قسم العلوم التجارية ، جامعة قاصدي مرباح- ورقلة ، الجزائر .
- ١١- الصلوي ، عبدالاله بن أحمد (٢٠٠٦) معوقات ممارسة الأنشطة الترويحية الرياضية لدى طلاب كليات المعلمين بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير ، جامعة الملك سعود ، كلية التربية ، قسم التربية البدنية وعلوم الحركة .
- ١٢- صياد، الحاج . (٢٠١٨) . فاعلية بعض الأنشطة الترويحية الرياضية في تحسين التوافق النفسي والرضا عن الحياة لدى كبار السن .
- ١٣ - الصواف ، محفوظ حمدون و إسماعيل ، عمر علي ،(٢٠٠٧) نشر ثقافة الجودة وأثرها في تعزيز أداء المنظمات الفندقية، دار الفكر الجامعي، جامعة الموصل، ص٢-٣
- ١٤ - صالح، غادة (٢٠٠٧) اقتصاديات الفنادق , دار الوفاء لدنيا , الاسكندرية , ط١ .
- صياد ،الحاج (٢٠١٨) فاعلية بعض الانشطة الترويحية الرياضية في تحسين التوافق النفسي والرضا عن الحياة .
- ١٥ - الغنيمات ، ابراهيم محمد (٢٠١٥) أثر تطبيق جودة الخدمات الفندقية في الأسبقيات التنافسية من وجهة نظر الزبائن ، رسالة ماجستير ، كلية الاعمال ، جامعة الشرق الاوسط
- ١٦- القريني ، احمد محمد (٢٠٠٠) المعجم السياحي الشامل ، الشركة المصرية العالمية للنشر .

١٧- الفاضل، أحمد محمد (٢٠٠٢ م). لا يوجد قيادات للبرامج الترويحية. مجلة المعرفة ، العدد السابع والثمانون. الرياض: وزارة التربية والتعليم.

١٨- منال ، بلعباس بن قرعة (٢٠٢١) فاعلية برنامج ترويحي رياضي على بعض متغيرات الصحة النفسية و الرضا عن الحياة لدى المسنين ، أطروحة دكتوراه ، جامعة عبد الحميد ابن باديس ، معهد التربية البدنية والرياضية ، الجزائر .

١٩-Aydin , Yaldirim(٢٠١٢) Service Quality: An introduction, provice of British Columbia publications.

٢٠- Ary, Donald (٢٠١٤) Introduction to research in education-Wadsworth Cengage Learning, Wadsworth Cengage Learning

٢١- Gronroos & Christian (٢٠٠٠) Service Management and marketing, ,Maxwell international edition Lexington Books mass achusetts, Toronto

٢٢- Kotler, P., (٢٠٠٠) "Marketing Management", ١٠th ed., Prentice-Hall, Inc, New Jersey

الملاحق

ملحق (١)

إستبيان

مستوى الخدمات الترويحية الرياضية في الفنادق والقرى السياحية في مركز قضاء شقلاوة

ت	الفقرة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق
١	يتسم المظهر الخارجي للفندق - القرية بالذوق الجمالي			

٢			يتسم التصميم الداخلي للفندق - القرية بالجاذبية وحسن المظهر
٣			يظهر جميع العاملين للفندق - القرية على مختلف مستوياتهم بمظهر مميز وجيد
٤			يوجد مكان محدد ومعلوم لكل خدمة والقائم عليها داخل الفندق - القرية
٥			يوجد مكان محدد ومعلوم لتلقي الشكاوى والاستفسارات المرتبطة بالخدمات الترويحية داخل الفندق - القرية
٦			تقوم ادارة الفندق - القرية بالاعلان عن مواعيد تقديم خدماتها الترويحية بصورة ملائمة
٧			تعمل ادارة الفندق - القرية على تقديم خدماتها الترويحية فى الوقت المحدد وفق المجال الزمني
٨			توفر ادارة الفندق - القرية عوامل الامان والسلامة فى كل ما يرتبط بخدماتها الترويحية
٩			توفر ادارة الفندق - القرية متخصصين (مدربين واداريين، ومشرفين وسكرتارية) على مستوى عالي من التأهيل والخبرة للعمل بالفندق - القرية
١٠			يقوم العاملين بالفندق - القرية بحل اي مشكل تواجهني كعميل (زبون)
١١			يقوم العاملين بالفندق - القرية بتعريف العملاء بالخدمات الترويحية المتاحة وأيهما أكثر تناسبا لكل عميل
١٢			مراعاة العوامل " المعرفية النفسية والخبرة البدنية" لدى العملاء والمؤثرة على تفاعلهم واندماجهم مع الخدمات الترويحية المتاحة
١٣			يختار العميل الخدمات الترويحية التى تتناسب مع رغباته واحتياجاته دون تأثير أو ضغط من العاملين بالفندق - القرية
١٤			الخدمات الترويحية تقدم بصورة فورية وبدون تاخير
١٥			العاملين بالفندق - القرية مستعدون دائما للاجابة على تساؤلات العملاء كل فى اختصاصه
١٦			يسعى العاملين بالفندق - القرية لمساعدتك فى حل المشاكل التى تواجهك فى الحصول على الخدمة
	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق
١٧			ادارة بالفندق - القرية لديها عدد كاف من العاملين الذين يقوم بتنفيذ الخدمات الترويحية
١٨			تعمل ادارة بالفندق - القرية على تطوير وتحسين خدماتها الترويحية باستمرار
١٩			تعمل ادارة بالفندق - القرية على التغلب على المواقف المفاجأة غير المعتادة والتي قد تحدث اثناء تقديم الخدمات الترويحية
٢٠			يحصل العملاء على جميع الخدمات الترويحية المتاحة بسهولة
٢١			يوجد بالفندق - القرية فريق عمل مؤهل لتقديم الخدمات الترويحية
٢٢			تتوفر التجهيزات الملائمة لتقديم الخدمات الترويحية المختلفة بالفندق - القرية
٢٣			تتميز الخدمات المتاحة بالفندق - القرية بانها توضع وفق الاسس العلمية
٢٤			تتميز الخدمات المتاحة بالفندق - القرية بانها مناسبة لميول ورغبات وقدرات العملاء
٢٥			تتميز الخدمات المتاحة بالفندق - القرية بانها تحقق اهداف العملاء
٢٦			تضع ادارة الفنادق والقرى السياحية مصلحة العميل فى المقدمة

			يتعامل العاملین القائمين على تقديم الخدمات الترويحية في جو يسوده الحب والمودة	٢٧
			يحترم العاملین القائمين على تقديم الخدمات الترويحية رغبات وميول العملاء	٢٨
			يعرف كل فرد من العاملین القائمين على تقديم الخدمات الترويحية كيفية تقديم المساعدة في حالة حدوث اي مشكلة	٢٩
			تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويحية تهدف الي الحالة الصحية	٣٠
			تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويحية تهدف الي تنمية اللياقة البدنية	٣١
			تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويحية تهدف الي الوقاية من البدانة والتخلص من الوزن الزائد	٣٢
			تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويحية تهدف الي الاسترخاء والراحة	٣٣
غير موافق	موافق الى حد ما	موافق		
			تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويحية تهدف الي استثمار اوقات الفراغ	٣٤
			تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويحية تهدف الي تنمية الاحساس بحب ممارسة التمارين الرياضية	٣٥
			تضع ادارة الفنادق والقرى مصلحة العملاء في المقدمة من خلال توفير خدمات ترويحية تهدف الي بعث التفاؤل وزيادة الشعور بالاقبال على الحياة	٣٦

الملحق (2)

ت	اسم الخبير	الشهادة واللقب العلمي	الاختصاص	مكان العمل
1	فاطمة حسين عويد	أ.م.د.	علم النفس	كلية التربية شقلاوة
2	بسام فوزي حسين	أ.م.د.	طرائق التدريس	كلية التربية شقلاوة
3	ملوان شيركو محمد	أ.م.د.	علم النفس	كلية التربية شقلاوة
4	زمان صالح حسن	م.د.	الادارة والتنظيم	كلية التربية شقلاوة
5	زين بايز طاهر	م.د.	فسلجة التدريب	كلية التربية شقلاوة
6	هبوا جلال صالح	م.	علم النفس	كلية التربية شقلاوة
7	منيرة عثمان حسن	م.	علم النفس	كلية التربية شقلاوة
8	زانيار مطلب محمد	م.ي.	ادارة الاعمال	كلية التربية شقلاوة
9	كاروان رسول حسن	م.ي.	علم النفس	كلية التربية شقلاوة

لیستی ناوی بنکه‌ی گه‌شتیاری

پله	ناوی بنکه	ژماره
۵ ناستیره	هوتیل شەقلاوەی گەشتاری	- ۱
۴ ناستیره	هوتیل ستارس	- ۲
۳ ناستیره	هوتیل بسمه‌ی‌السفیر	- ۳
۴ ناستیره	هوتیل یلو مارین	- ۴
۳ ناستیره	هوتیل مۆدیرن سنی	- ۵
۳ ناستیره	مۆتیل نۆقا سنی	- ۶
۴ ناستیره	مۆتیل لونا	- ۷
۳ ناستیره	هەوارگەیی رۆزە شەقلاوە	- ۸

