

## متطلبات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية

\* أ.د/ محمد فوزي عبد العزيز

\*\* أ.م.د/ أحمد عزمي إمام

\*\*\* الباحث/ يسرى خلاف عبد الباقي

### المقدمة ومشكلة البحث :

تمكن الإدارة في أنها عملية **process** أو وظيفة **function** أو مهنة فنة من الناس ، إلا أن هناك أيضا اعتبار الإدارة بحد ذاتها كعلم وفن في نفس الوقت ، وعلى مدى التماثل مع المواد الخام والآلات ورأس المال والعمالة فإن الإدارة هي مورد من الموارد ، إلا ان الإدارة تعد أيضا أهم مورد من هذه الموارد لأنها توفر الجهود الأولية او القوى الأساسية من أجل تحويل الموارد الاخرى إلى منتجات وخدمات (١٢:٦) .

وتختلف الأنشطة اللوجستية التي يجب إدارتها والمتعلقة بالأعمال اللوجستية من مؤسسة إلى أخرى وفقاً لنوع الهيكل التنظيمي الخاص بالمنظمة ، وآراء ووجهات نظر الإدارة العليا حول عناصر ومكونات العمل اللوجستي ، والأهمية النسبية للأنشطة اللوجستية مأخوذة بشكل منفرد لعمليات وظروف المؤسسة (٤ : ٢٣) .

إن كفاية تحقيق الترقى بنوعية التعليم وتوفير شروط الجودة الكلية فيه لن يأتي إلا من خلال استحداث المنظومة التي توفر له ذلك في جميع مراحلها ، ابتداء من مرحلة ما قبل المدرسة وحتى التعليم الجامعي والعالي ، ويبقى للتعليم الجامعي والعالي خصوصيته في ذلك ، فهو قمة البناء التعليمي ، ويلعب دوراً أساسياً في حياة الأمة من خلال تلبية احتياجاتها من القوى البشرية التي تصنع حاضرها ، وترسي قواعد مستقبل التنمية فيها ، وفيه تتبلور القيادة العلمية والعملية للمجتمع ، وهو المسئول عن الحفاظ على التراث الثقافي وتنميته وتطويره ، ولن يتحقق ذلك إلا بالارتقاء بمستوى خريجي هذا التعليم (٧ : ٤٨) .

في ضوء العرض السابق يتبين لنا أن علم إدارة اللوجستيات يعتبر من المجالات الحديثة في العلوم الإدارية وذلك لقدرته على مساعدة مكاتب رعاية الطلاب في مواجهة التحديات سواء في بيئة عملها الداخلية من خلال ضرورة الاستخدام الأمثل والكفاء للموارد والإمكانيات المتاحة ، وأيضاً بيئة عملها الخارجية والمشاركات على مستوي الجامعات - فقد أصبح لزاماً على الارتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية .

ومن هنا تبرز أهمية التعرف علي متطلبات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية كأحد الأساليب الإدارية الحديثة التي تساعد الجامعات على مواجهة هذه المتغيرات وتلبية رغبات وتطلعات طلابها ، في عصر لا مكان فيه لجامعات قابعة في

\* أستاذ الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

\*\* أستاذ مساعد بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا.

\*\*\* الباحث بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

ظل الروتين والبيروقراطية الإدارية والنظر إلى الطلاب من برج عاجي مكس بالأوراق والمعاملات والإجراءات المطولة .

#### هدف البحث :

يهدف البحث إلى التعرف متطلبات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية، وذلك من خلال التعرف على :

- ١- دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية.
- ٢- متطلبات جودة الخدمة اللوجستية.

#### تساؤلات البحث :

في ضوء هدف البحث يضع الباحث التساؤلات التالية :

- ١- ما دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية؟
  - ٢- ما متطلبات جودة الخدمة اللوجستية ؟
- المصطلحات المستخدمة في البحث :

#### اللوغستيات :

هى إدارة سلسلة الإمداد التى تدير تدفق السلع والأدوات والأجهزة والخدمات والمعلومات اللازمة لها بالمؤسسة من أجل تلبية متطلبات الجمهور الداخلى والخارجى للمؤسسة ، وهى تمتد من ساحة السوق وعملياتها وما وراء ذلك إلى الموردين وإلى ما بعد تقديم المنتج أو الخدمة . (٩ : ١٠) .

#### اللوغستيات فى المؤسسات الرياضية :

هى ذلك الجزء من إدارة سلسلة الإمداد الذى يخطط وينظم وينسق ويراقب التدفق والتخزين الأمامى والعكسى الكفاء والفعال للسلع والخدمات والمعلومات المرتبطة ذات العلاقة وذلك بين نقطة الأصل (الموردين) ونقطة الاستهلاك (المنتفع بالخدمة) من أجل تلبية متطلبات المستفيدين (الجهاز الفنى والإداري واللاعبين – الجمهور الداخلى والخارجي) داخل المؤسسات الرياضية ( ٩ : ٥١) .

#### إجراءات البحث :

#### منهج البحث :

استخدم الباحثين المنهج الوصفى (أسلوب الدراسات المسحية) بخطواته وإجراءاته وذلك لمناسبته لتحقيق أهداف البحث .

#### مجتمع وعينة البحث :

يتمثل مجتمع البحث في العاملين بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية والمشاركين بأسبوع شباب الجامعات ٢٠١٩ والمقام بجامعة كفر الشيخ والبالغ عددهم (١٨٨) فرداً ، وقد قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة الطبقيّة العمدية والبالغ قوامها (١٢٤) فرداً .

أدوات جمع البيانات :

أولاً : تحليل الوثائق والسجلات :

قام الباحث بتحليل الوثائق والسجلات الخاصة بالعاملين بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية وذلك للتعرف على الأعداد الفعلية لهم وكذلك التعرف على طبيعة الخدمة اللوجستية المقدمة بتلك الجامعات والتي ساعدت الباحث في إعداد استمارة الاستبيان .

ثانياً : استبيان متطلبات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية:

وهي استمارة من إعداد الباحث واتبع في إعدادها الخطوات التالية :

١ - القراءة والإطلاع :

قام الباحث بالإطلاع على العديد من الدراسات والمراجع التي تناولت موضوع الإدارة اللوجستية كدراسة " أسماء سعد عبد الفضيل " (٢٠١٨) (١) ، ودراسة " يارا منشاوى مصطفى " (٢٠١٨) (١١) ، ودراسة " Akhilesh " (٢٠١١) (١٢).

٢ - تحديد هدف الاستبيان :

تم تحديد هدف الاستبيان وقد تمثل في التعرف على متطلبات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية .

٣ - تحديد محاور الاستبيان :

من خلال إطلاع الباحث على الدراسات والبحوث السابقة ، قام

الباحث بتحديد مجموعة من المحاور ، وقد تمثلت محاور الاستبيان الآتي :

• المحور الأول (دعم وتأيد الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية) .

• المحور الثاني (دعائم الإدارة اللوجستية بالأنشطة الرياضية) .

• المحور الثالث (متطلبات جودة الخدمة اللوجستية) .

وقام الباحث بعرضها على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة

الرياضية قوامها (١٠) خبراء ، وقد تراوحت النسبة المئوية بين (٥٠% :

١٠٠%) ، وبناءً على الموافقة على محاور الاستبيان فيما عدا محوري

(دعائم الإدارة اللوجستية بالأنشطة الرياضية ) وذلك لحصوله على نسبة أقل

من ٧٠% من آراء السادة الخبراء.

٤ - صياغة عبارات الاستبيان :  
قام الباحث بوضع مجموعة من العبارات لكل محور من محاور الاستبيان النهائية ، وقد بلغ عدد العبارات (٢٠) عبارة .

٥ - الصورة النهائية للاستبيان :  
تم حذف العبارات التي حصلت على نسبة أقل من ٧٠% من اتفاق الخبراء وقد بلغت عدد العبارات المحذوفة (١) عبارة لتصبح الصورة النهائية مكونة من (١٩) عبارة .

٦ - المعاملات العلمية للاستبيان :  
أ - الصدق :

لحساب صدق الاستبيان استخدم الباحث الطرق التالية :

( ١ ) صدق المحتوى :

قام الباحث بعرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء في مجال الإدارة الرياضية قوامها (١٠) خبراء وذلك لإبداء الرأي في ملائمة الاستبيان فيما وضع من أجله سواء من حيث المحاور والعبارات الخاصة بكل محور ومدى مناسبة تلك العبارات للمحور الذي تمثله ، وقد تراوحت النسبة المئوية لأراء الخبراء حول عبارات الاستبيان ما بين (٤٠% : ١٠٠%) ، وبذلك حذف عدد (١) عبارة لتصبح الصورة النهائية للاستبيان مكونة من (١٩) عبارة .

( ٢ ) صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان قام الباحث بتطبيقه على عينة قوامها (٢٠) فرداً من مجتمع البحث ومن غير العينة الأصلية للبحث ، وتم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه ما بين (٠.٦٦ : ٠.٩٥) ، كما معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه ما بين (٠.٩١ : ٠.٩٩) ، كما تراوحت معاملات الارتباط بين مجموع درجات كل محور والدرجة الكلية للاستبيان ما بين (٠.٩٧ : ٠.٩٨) وهي معاملات ارتباط دالة إحصائياً مما يشير إلى الاتساق الداخلي للاستبيان .

ب - الثبات :

لحساب ثبات الاستبيان قام الباحث باستخدام معامل ألفا لكرونباخ وذلك بتطبيقها على عينة قوامها (٢٠) فرداً من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأصلية ، تراوحت معاملات ألفا للاستبيان ما بين (٠.٩٦ : ٠.٩٩) وهي معاملات دالة إحصائياً مما يشير إلى ثبات الاستبيان .

### خطوات البحث :

#### أ - الدراسة الاستطلاعية :

قام الباحث بأجراء دراسة استطلاعية لأدوات جمع البيانات حيث قام بتطبيقها على عينة من مجتمع البحث ومن خارج العينة الأساسية في الفترة من ٢٣ / ١٢ / ٢٠١٨ م إلى ٢٧ / ١٢ / ٢٠١٨ م وذلك بغرض التعرف على مدى مناسبتها وعلاقتها بالتطبيق على تلك العينة .

#### ب - تطبيق البحث :

بعد تحديد العينة واختبار أدوات جمع البيانات والتأكد من صدقها وثباتها قام الباحث بتطبيقها على جميع أفراد العينة قيد البحث وكانت فترة التطبيق من ١ / ٢ / ٢٠١٩ م إلى ٧ / ٢ / ٢٠١٩ م .

#### الأسلوب الإحصائي المستخدم :

لحساب نتائج البحث استخدم الباحث الأساليب الإحصائية الآتية :

- النسبة المئوية . - معامل الارتباط . - معامل الفالكر ونباخ .
- الدرجة المقدره - حدود الثقة .

وقد ارتضى الباحث مستوى دلالة عند مستوى (٠.٠٥) ، كما

استخدم الباحث برنامج Spss لحساب بعض المعاملات الإحصائية .

### عرض النتائج ومناقشتها وتفسيرها :

#### الإجابة على التساؤل الأول والذي ينص على :

ما دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية ؟

#### جدول (١)

الدرجة المقدره ونسبة متوسط الاستجابة لآراء العينة بالنسبة لعبارات

(البعد الأول : حفظ الحقوق) (ن = ١٢٤)

م	العبارات	الدرجة المقدره	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب ب
١.	يوجد نظام وسياسة واضحة لترسيخ مبدأ الثواب والعقاب.	234	0.63	4
٢.	تتاح المعلومات والبيانات لكافة العاملين في أي وقت وبدون قيود.	204	0.55	5
٣.	تراعى الإدارة العليا احتياجات الأخصائيين والطلاب وتحاول تلبية تلك الاحتياجات وإشباع الرغبات .	185	0.50	٦
٤.	توجد لوائح محددة وشاملة باعتبارها قواعد حاكمة تنظم العمل بمكاتب رعاية الطلاب بكافة مكوناته المادية والبشرية	355	0.95	1
٥.	يتم الاستفادة من اقتراحات الأخصائيين عند رسم السياسات والخطط الرياضية .	264	0.71	٣
٦.	هناك اقتناع تام من قبل الإدارة العليا بأهمية الخدمة اللوجستية	316	0.85	2
	الدرجة الكلية للبعد	1558	0.70	

- يتضح من جدول (١) ما يلي :  
- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث في عبارات المحور الاول : دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية بعد حفظ الحقوق ما بين (٠.٥٠ : ٠.٨٥) .

حيث جاءت العبارات (٤ ، ٦) أعلى من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة كبيرة في حفظ الحقوق ، كما جاءت العبارة (١ ، ٥) تتراوح ما بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة ، كما جاءت العبارات (٢ ، ٣) أقل من الحد الأدنى للثقة مما يشير إلى عدم تحققها .

ويرجع الباحث أنه نظراً لوجود لوائح محددة وشاملة داخل مكاتب رعاية الطلاب والتي تحكم تنظيم العمل وتسيير بطريقة آلية صحيحة بكافة مكوناته المادية والبشرية وذلك من خلال تحديد المسؤوليات والاختصاصات وتقسيم العمل وكيفية الصرف وغيرها من الامور المادية والبشرية الامر الذي ينتج عنه في النهاية نجاح العمل الجماعي وفقاً لمعايير وقواعد ثابتة ومحدد ومعروفة للجميع ، كما يوجد هناك اقتناع تام من قبل الإدارة العليا بأهمية الخدمة اللوجستية ومالها من أثار في أنجاح العمل داخل منظومة رعاية الطلاب .

واقع حفظ الحقوق كأحد دعائم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية يتحقق إلى حد ما وبدرجة متوسطة في جودة الخدمة اللوجستية كمدخل للارتقاء بمستوي الانشطة الرياضية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية .

#### جدول (٢)

الدرجة المقدره ونسبة متوسط الاستجابة لأراء العينة بالنسبة لعبارات  
(البعد الثاني : المسالة والمحاسبة) (ن = ١٢٤)

م	العبارات	الدرجة المقدره	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب
٧.	يتم تقييم ومتابعة الأخصائيين وفقاً لمعايير مقننة .	181	0.49	5
٨.	توجد قدرة للتعرف علي المخاطر والصعوبات التي يمكنها أن	235	0.63	2

			تحول دون الاستمرار في تحقيق المساواة بين الأخصائيين .
4	0.59	221	٩ . توجه الإدارة نحو الالتزام الصارم بتنفيذ اللوائح والقوانين على الجميع دون تمييز .
1	0.90	334	١٠ . تتجراً مسؤولة تحسين الجودة بين الإدارة العليا والعاملين.
3	0.61	227	١١ . يتم وضع خطط لتطوير وتدريب جميع العاملين علي حد سواء .
	0.64	1198	الدرجة الكلية للبعد
			الحد الأدنى للثقة = ٠.٥٩ الحد الأعلى للثقة = ٠.٧٥

ينضح من جدول (٢) ما يلي :

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث في عبارات المحور الاول : دعم وتأييد الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية بعد المسألة والمحاسبة ما بين (٠.٤٩ : ٠.٩٠) .

- حيث جاءت العبارة (١٠) أعلى من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة كبيرة في المسألة والمحاسبة ، كما جاءت العبارات (٨ ، ٩ ، ١١) تتراوح ما بين الحد الأدنى والأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة متوسطة ، كما جاءت العبارة (٧) أقل من الحد الأدنى للثقة مما يشير إلى عدم تحققها .

ويرجع الباحث أن مسؤولة تحسين الخدمة المقدمة داخل مكاتب رعاية الطلاب مسؤولة مشتركة بين الإدارة العليا والعاملين ، كلا يقوم بدوره من أجل الارتقاء بمنظومة العمل وتحقيق أعلى درجة من النجاح والأزدهار ، ويجب أن يتم وضع خطط لتطوير وتدريب جميع العاملين علي حد سواء لرفع كفاءتهم ووتنمية مهارتهم وتلبية احتياجاتهم وورعاتهم ، وتحقيق العدل والمساواة بين الجميع من خلال الالتزام الصارم بتنفيذ اللوائح والقوانين علي الجميع دون تمييز ، هناك قصور شديد من جانب الإدارة العليا في تقييم ومتابعة الأخصائيين وفقاً لمعايير مقننة حيث يتم التقييم موفراً للأهواء الشخصية ومدى التقرب للإدارة العليا دون التقييم وفقاً لمعايير واضحة وصريح للجميع .

الإجابة على التساؤل الثاني الذي ينص على :

ما متطلبات جودة الخدمة اللوجستية ؟

جدول (٣)

الدرجة المقدره ونسبة متوسط الاستجابة لأراء العينة بالنسبة لعبارات  
(البعد الأول : اختيار الموقع) (ن = ١٢٤)

م	العبارات	الدرجة المقدره	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب
---	----------	----------------	----------------------	---------

1	0.84	311	سهولة الحصول علي الاجهزة والادوات اللازمة لممارسة الأنشطة .	١٢
3	0.83	307	اختيار موقع المخازن والمرافق بالقرب من اماكن ممارسة النشاط الرياضي .	١٣
4	0.81	301	ممارسة الأنشطة بملاعب قابلة للتطوير والتنمية .	١٤
2	0.83	310	كفاية الملاعب والمنشآت لأكبر عدد ممكن من الطلاب الممارسين للأنشطة الرياضية .	١٥
	0.83	1229	الدرجة الكلية للبعد	
			الحد الأدنى للنتجه = ٠.٥٩	
			الحد الأعلى للنتجه = ٠.٧٥	

يتضح من جدول (٣) ما يلي :

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث في عبارات المحور الثاني: متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بعد اختيار الموقع ما بين (٠.٨١): (٠.٨٤).

- حيث جاءت العبارات جميع العبارات أعلى من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة كبيرة في اختيار الموقع.

- كما جاء نسبة البعد ككل (٠.٨٣) وهو أعلى من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى تحققه بدرجة كبيرة في اختيار الموقع .

ويرجع الباحث أن أهم متطلبات جودة الخدمة اللوجستية داخل منظومة رعاية الطلاب هو تيسير العمل وسهولة الحصول علي الأجهزة والأدوات اللازمة لممارسة الأنشطة لتحقيق الهدف المنشود وهو خدمة الطلاب والعمل على إرضاءهم وتحقيق رغباتهم واشباع حاجاتهم ، وإن كفاية الملاعب والمنشآت لأكبر عدد ممكن من الطلاب الممارسين للأنشطة الرياضية يعد من أهم المقومات الاساسية لتحقيق الجودة اللوجستية للأنشطة الطلابية .

بالإضافة إلى حسن اختيار موقع المخازن والمرافق بالقرب من أماكن ممارسة النشاط الرياضي لسهولة الحصول عليها في الوقت والزمان المناسب ، وأن تتم ممارسة الأنشطة بملاعب قابلة للتطوير والتنمية لكي تتناسب مع التطورات الهائلة في الالعاب المختلفة ولكي تتناسب مع كل العصور والازمنة القادمة مثل إنشاء ملاعب متعددة الاغراض ومدى جاهزيتها ومناسبتها للممارسة في جميع الاوقات المختلفة وتجهيزها بكافة الوسائل التي تساعد على ذلك من أجل تحقيق أكبر قدر من جودة الخدمة اللوجستية .

جدول (٤)

الدرجة المقدره ونسبة متوسط الاستجابة لأراء العينة بالنسبة لعبارات  
(البعد الثاني: التخزين) (ن = ١٢٤)



م	العبارات	الدرجة المقدره	نسبة متوسط الاستجابة	الترتيب
١٦	توافر عوامل الامن والسلامة بمخازن الادوات والأجهزة الرياضية.	٣٢٦	٠.٨٨	3
١٧	اعتماد إدارة النشاط الرياضي على نظام متكامل يدمج الأنظمة التكنولوجية الحديثة مع أنشطة التخزين لتقليل نسبة الخطأ .	٣٢٤	٠.٨٧	4
١٨	اعتماد إدارة النشاط الرياضي على نظام التحديث في السجلات لتوفير المعلومات للطلاب وتقديم الخدمة بشكل أسرع .	٣٣٨	٠.٩١	2
١٩	كفاية الأماكن المخصصة للحفظ والتخزين للادوات والأجهزة الرياضية ومناسبتها وتأمينها .	٣٤٥	٠.٩٣	1
	الدرجة الكلية للبعد	1333	0.90	
	الحد الأدنى للثقة = ٠.٥٩			
	الحد الأعلى للثقة = ٠.٧٥			

يتضح من جدول (٤) ما يلي :

- تراوحت نسبة متوسط الاستجابة لأراء عينة البحث فى عبارات المحور الثاني: متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بعد التخزين ما بين (٠.٨٧) : (٠.٩٣).

- حيث جاءت جميع العبارات أعلى من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة كبيرة فى التخزين .

- كما جاء نسبة البعد ككل (٠.٩٠) أعلى من الحد الأعلى للثقة مما يشير إلى تحققها بدرجة كبيرة فى التخزين .

ويرجع الباحث أن من متطلبات جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب هو إمتلاكها إلى إمكانات مادية وبشرية على أعلى مستوي ، كما يجب أن تتوافر أماكن مخصصة للحفظ والتخزين للادوات والأجهزة الرياضية ومناسبتها وتأمينها بمخازن الادارة العامة لرعاية الطلاب حيث لا بد من تواجد مخازن خاصة بها مستقلة عن مخازن الجامعة ، وأن تتوافر عوامل الامن والسلامة بمخازن الأدوات والأجهزة الرياضية من أهم المتطلبات التي تحقق جودة الخدمة اللوجستية حفاظاً على أرواح الخدمات المعاونة والأخصائيين والطلاب أثناء تواجدهم بمخازن الاجهزة والادوات الرياضية .

الاستخلاصات :

١ - عدم وجود دعم وتأييد مستمر من قبل الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بحفظ الحقوق والمسالة والمحاسبة .

٢- ضرورة تحقيق متطلبات جودة الخدمة اللوجستية المرتبطة باختيار الموقع والتخزين وتشغيل أوامر الطلب والشراء والاتصالات والمعلومات .

٣- تدني مستوى معايير جودة الخدمة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بتحديد المسؤولية والمهام والتحسين المستمر وتحقيق رضا الطلاب .

#### التوصيات :

- ١- ضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق نجاح المؤسسات والهيئات الرياضية .
- ٢- ضرورة إنشاء إدارة لوجستية تعمل كمنظومة متكاملة بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية لرفع كفاءة العمل بها .
- ٣- تلبية متطلبات العاملين والطلاب في إطار مفهوم اللوجستيات في مكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية .

## المراجع

أولاً : المراجع العربية :

١. أسماء سعد عبد الفضيل (٢٠١٨) : دور تكنولوجيا المعلومات في دعم اللوجستيات التسويقية بالتطبيق على الأندية الرياضية بشمال الصعيد ، كلية التربية الرياضية ، جامعة المنيا .
٢. تامر مصطفى صالح (٢٠١١) : اللوجيستيات كنظام متكامل في المؤسسات الرياضية ، رسالة دكتوراه ، كلية التربية الرياضية للبنات ، جامعة الاسكندرية .
٣. ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠٠٣) : إدارة الأعمال اللوجستية (الإمداد والتوزيع المادى) ، الدار الجامعية ، الإسكندرية .
٤. ثابت عبد الرحمن إدريس (٢٠٠٦) : كفاءة وجود الخدمات اللوجيستية (مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم) ، الدار الجامعية ، القاهرة .
٥. سعيد معتمد نور الديم محروس (٢٠١٢) : دراسة تقويمية لتسويق المنشآت الرياضية بجامعة طنطا ، كلية التربية الرياضية ، جامعة طنطا .
٦. عبد الحميد بسيونى (٢٠١٠) : نظم المعلومات الإدارية ، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع ، القاهرة .
٧. فؤاد عبد اللطيف أبو حطب (٢٠٠١) : الارتقاء بمستوى خريج التعليم الجامعي والعالي في إطار مفهوم الجودة الكلية لمواجهة تحديات المستقبل ، المجلة المصرية للدراسات النفسية ، تصدر عن الجمعية المصرية للدراسات النفسية ، ع (٣١) ، مجلد (١١) ، إبريل .
٨. محمد بدر عبد التواب (٢٠١٥) : استراتيجية مقترحة للانشطة اللوجستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة الطائرة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط .
٩. محمد بدر عبدالتواب (٢٠١٥) : أنشطة مقترحة للانشطة اللوجيستية التسويقية بالاتحاد المصري للكرة الطائرة ، كلية التربية الرياضية ، جامعة أسيوط .
١٠. مصطفى محمود أبو بكر (٢٠٠٤) : المرجع فى وظيفة الاحتياجات وإدارة الأنشطة اللوجيستية فى المنظمات المعاصرة ، الدار الجامعية ، القاهرة .
١١. يارا منشاوى مصطفى (٢٠١٨) : المناطق اللوجيستية ومقومات نجاحها ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة .

ثانياً : المراجع الأجنبية :

12. Akhilesh , Impact of supply Agility on Customer Satisfaction International Conference on E-business.
13. VaranyaTilokavichai ,An empirical analysis of the impact of information systems in logistics performance management of retail .

## متطلبات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية

د/ محمد فوزي عبد العزيز

\*\* ا.م.د/ أحمد عزمي إمام

\*\*\* الباحث/ يسرى خلاف عبد الباقي

يهدف البحث إلى التعرف متطلبات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية .

استخدم الباحث المنهج الوصفي (أسلوب الدراسات المسحية) ، يتمثل مجتمع البحث في العاملين بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية والمشاركين بأسبوع شباب الجامعات ٢٠١٩ والمقام بجامعة كفر الشيخ والبالغ عددهم (١٨٨) فرداً ، وقد قام الباحث باختيار عينة البحث بالطريقة الطبقيّة العمدية والبالغ قوامها (١٢٤) فرداً .

واستخدم الباحث لجمع بيانات البحث تحليل الوثائق والسجلات استبيان متطلبات تطبيق جودة الخدمة اللوجستية للإرتقاء بمستوي الأنشطة الرياضية بالجامعات المصرية.

وكانت من أهم النتائج عدم وجود دعم وتأييد مستمر من قبل الإدارة العليا للأنشطة الرياضية وفقاً للجودة اللوجستية بمكاتب رعاية الطلاب بالجامعات المصرية المرتبطة بحفظ الحقوق والمسألة والمحاسبة ، وكان من أهم التوصيات ضرورة الاهتمام بالإدارة اللوجستية وأنشطتها لما لها من أثر كبير في تحقيق نجاح المؤسسات والهيئات الرياضية ..

### Requirements for the application of quality of service logistics to raise the level of sports activities in Egyptian universities

\* Prof. Mohamed Fawzi Abdel Aziz

\*\* Prof. Ahmed Azmi Imam

\*\*\* Researcher / Yousry Khallaf Abdul Baqi

. \* أستاذ الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

\*\* أستاذ مساعد بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

\*\*\* الباحث بقسم الإدارة الرياضية بكلية التربية الرياضية جامعة المنيا .

\*Professor of Sports Administration, Faculty of Physical Education, Minia University

\*\*Assistant Professor of Sports Administration, Faculty of Physical Education, Minia University .

The aim of the research is to identify the requirements of applying the quality of logistics service to improve the level of sports activities in Egyptian universities .

The researcher used the descriptive approach (survey method). The research community consists of the staff of the student welfare offices in the Egyptian universities and participants in the 2019 University Youth Week , And was established at the University of Kafir El-Sheikh and the number (188) individuals , The researcher selected the sample by means of the class stratified method (124) .

The researcher used to collect research data, analysis of documents and records, and a questionnaire on the reality of applying the quality of the logistics service in the offices of student welfare in Egyptian universities .

The most important results were the lack of continuous support and support from the senior management of sports activities in accordance with the quality of logistics in the offices of student care in Egyptian universities associated with the preservation of rights and accountability. The most important recommendations were the importance of attention to logistics management and activities because of their significant impact on the success of sports institutions and institutions .