

# The Role Of Service Providers Skills Improving The Evaluation Of The Quality Of The Sports Services A Field Study On Clients Of Fitness Clubs In Latakia Governorate

Dr. Kinda Ali Diab\*  
Dr. Sinan Haloum\*\*  
Daniel Kheirbek\*\*\*

(Received 26 / 6 / 2024. Accepted 12 / 8 / 2024)

## □ ABSTRACT □

This study aimed to determine the level of quality of sports services in the club under study, and to determine the impact of the technical skills of service providers on improving the quality of sports service, and to determine the impact of their behavioral skills on improving the quality of sports service in the club. The researcher relied on the deductive approach as a general approach of thinking, and the descriptive analytical approach was used as a general approach in this study. Secondary data from periodicals and master's theses were used to formulate the theoretical framework. Primary data from a questionnaire

organized by the researcher, after reviewing previous studies that dealt with the variables studied, was analyzed using SPSS (20).

The most important results of this study were: There is an impact of the skills of service providers (behavioral and technical skills) on improving the quality of sports services in the club under study. Among the most important recommendations presented by the researcher: giving priority to listening to the needs and interests of customers, and responding to their inquiries immediately. This can be achieved by allocating a designated time for customers to ask questions and provide clear and concise answers on them.

**Keywords:** skills of service providers, quality of sports services.

**Copyright**



:Tishreen University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

---

\* Professor – Department of Business Administration – Faculty of Economics – University of Tishreen – Latakia – Syria.

\*\*Lecturer – Department of Business Administration – Faculty of Economics – University of Tishreen – Latakia – Syria.

\*\*\*Postgraduate Student – Department of Business Administration – Marketing Division – Faculty of Economics – University of Tishreen – Latakia – Syria.

## دور مهارات مقدمي الخدمة في تحسين تقييم جودة الخدمات الرياضية - دراسة ميدانية على عملاء أندية اللياقة البدنية في محافظة اللاذقية -

\* الدكتورة كندة علي ديب

\*\* الدكتور سنان حلوم

\*\*\* دانيال خيربك

(تاريخ الإيداع 26 / 6 / 2024. قُبل للنشر في 12 / 8 / 2024)

### □ ملخص □

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى جودة الخدمات الرياضية في النوادي محل الدراسة، وتحديد تأثير المهارات الفنية لمقدمي الخدمة على تحسين جودة الخدمة الرياضية، وتحديد تأثير المهارات السلوكية لمقدمي الخدمة على تحسين جودة الخدمة الرياضية في النادي، واعتمد الباحث على المقاربة الاستنباطية كمنهج عام للتفكير، وعلى المنهج الوصفي التحليلي كمنهج عام للدراسة، وتم الاعتماد على البيانات الثانوية من دوريات ورسائل ماجستير لصياغة الإطار النظري، وعلى البيانات الأولية باستخدام استبانة نظمها الباحث بعد الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات المدروسة، حيث عمل الباحث على توزيع الاستبانة على عملاء النوادي الرياضية محل الدراسة في محافظة اللاذقية. بلغ عدد الاستبانات الموزعة 90 استبانة قبل منها 50 استبانة للتحليل الإحصائي، وتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي (20) SPSS كأداة لتحليل البيانات.

وقد تمثلت أهم نتائج هذه الدراسة بالتالي: وجود تأثير لمهارات مقدمي الخدمة (المهارات السلوكية والفنية) على تحسين تقييم جودة الخدمات الرياضية في النوادي محل الدراسة، ومن أهم التوصيات التي قدمها الباحث: إعطاء الأولوية للاستماع إلى احتياجات العملاء واهتماماتهم، والرد على استفساراتهم على الفور، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تخصيص وقت للعملاء لطرح الأسئلة وتقديم إجابات واضحة وموجزة عليها.

**الكلمات المفتاحية:** مهارات مقدمي الخدمة، جودة الخدمات الرياضية.

حقوق النشر : مجلة جامعة تشرين- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص



CC BY-NC-SA 04

\* أستاذ- قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

\*\* مدرس - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

\*\*\* طالب ماجستير - قسم إدارة الأعمال - شعبة التسويق - كلية الاقتصاد - جامعة تشرين - اللاذقية - سورية.

**مقدمة:**

تعتبر الخدمات الرياضية جزءاً أساسياً من حياة الناس اليومية، حيث يسعى الكثيرون إلى تحقيق اللياقة البدنية والصحة الجيدة من خلال ممارسة الرياضة. وفي هذا السياق، تلعب جودة الخدمات الرياضية دوراً حاسماً في تلبية احتياجات وتوقعات المستخدمين والعملاء. واستناداً إلى ذلك، يصبح دور مهارات مقدمي الخدمة في تحسين جودة الخدمات الرياضية أمراً بالغ الأهمية، حيث يعتبر مقدم الخدمة شخصاً رئيسياً في تقديم تجربة مرضية للعملاء، حيث يتفاعل معهم ويساهم في تحقيق أهدافهم الصحية واللياقية. ومن هنا، تكمن أهمية فهم دور مهارات مقدمي الخدمة المتمثلة بالقدرة على التواصل بشكل فعال مع العملاء، وفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم. كما تشمل أيضاً القدرة على تقديم الدعم والإرشاد المناسب للعملاء بطريقة مناسبة ترضي تطلعات العملاء.

وفي هذا السياق، تهدف هذه المقالة إلى استكشاف دور مهارات مقدمي الخدمة في تحسين جودة الخدمات الرياضية وتأثيرها على رضا وولاء عملاء أندية اللياقة البدنية. من خلال الدراسة الميدانية وتحليل تجارب وآراء العملاء، يُمكن تحديد الجوانب التي يجب تطويرها وتحسينها في عملية تقديم الخدمات الرياضية. كما يُمكن استخدام نتائج هذه الدراسة لتطوير برامج تدريبية لمقدمي الخدمة بهدف تعزيز مهاراتهم وزيادة كفاءتهم في خدمة العملاء بشكل أفضل.

**المراجعة الأدبية:**

دراسة (صفية ونسرين، 2020):

**بمعنوان: (دور مقدم الخدمة في تسويق الخدمة في قطاع الاتصال)**

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور مقدم الخدمة في المساهمة في العملية التسويقية، وإبراز ضرورة الاهتمام بمقدمي الخدمات من أجل الرقي بخدمات المؤسسة والاحتفاظ بزبائنهم، وتستند هذه الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وقد تمثلت الأدوات المستخدمة في الدراسة حسب تقسيم البحث في الكتب، المذكرات، المجلات والأطروحات وكذلك الملتقيات، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي بواسطة الاستبيان وتحليل نتائجه من خلال برنامج Spss، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر إلى الوصول للزبون وخدمته ودراسة متطلباته وذلك من خلال التركيز على جهود ومهارات مقدمي الخدمة، إضافة إلى عمليات تقديم الخدمة في مؤسسة اتصالات الجزائر تتميز بسهولة وسرعة حصولها، ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها ضرورة الاهتمام بتطوير مقدمي الخدمة من خلال توفير البرامج التدريبية والتحفيزية والحفاظ على العلاقة الجيدة مع الزبائن وجعلها تحظى بمساحة كبيرة من الثقة بين مشتركها.

دراسة (عبد الهادي وعبد القادر، 2022)

**بمعنوان (تأثير مقدم الخدمة على اتخاذ قرار الشراء)**

هدفت الدراسة إلى إظهار دور مقدم الخدمة المصرفية في إقناع الزبائن وتحقيق عملية اتخاذ قرار الشراء، وكذلك تأثير الخدمة المصرفية في إظهار نوعية الخدمات المصرفية وإعطاء صورة حسنة عن المصارف للزبائن، وتستند الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها وجود بيروقراطية في البنك إضافة إلى السرية والأمان واهتمام مقدم الخدمة بالزبون، كما أنهم يساعدون في تحديد حاجاتهم ورغباتهم، ومن أهم التوصيات التي قدمتها الدراسة هي وضع مداخل وأماكن مخصصة لذوي الاحتياجات الخاصة، والاستثمار في القدرات الفكرية لمقدمي الخدمة، والعمل على زيادة تطوير إجراءات تقديم الخدمات حتى تكون سهلة وبسيطة وبعيدة عن التعقيد.

## دراسة (أحمد وإيناس، 2022)

## بعنوان (أثر جودة الخدمات الرياضية على رضا الزبون)

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الأبعاد المختلفة لجودة الخدمات الرياضية، ومدى تأثير الزبائن بأبعاد جودة الخدمات الرياضية، تستند الدراسة إلى المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أهمها مفهوم جودة الخدمات الرياضية لا تختلف عن مفهوم جودة الخدمة بصفة عامة، حيث أن جودة الخدمة بها بعدان أساسيان هما الجودة المادية والجودة التفاعلية، ومن أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة ضرورة الاختيار الدقيق للمدربين المؤهلين والموظفين الأكفاء لأنهم يمثلون الصورة المدركة للزبائن عن المركب الرياضي، ووضع استراتيجيات عمل قصيرة، متوسطة، وطويلة لتحقيق أهداف المركب الرياضي وفق المبادئ الأساسية التي أنشئ عليها.

دراسة: (Byon et al, 2013)

Impact of core and peripheral service quality on consumption behavior of professional team sport spectators as mediated by perceived value.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دراسة العلاقة الهيكلية بين جودة الخدمة واستهلاك الألعاب الرياضية المحترفة، وطبقت العينة على 222 فرد من المشاركين في الرياضيات المختلفة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن متغيرات الخدمة الأساسية تكون على درجة عالية من الاعتبار لدى المستهلك عند اتخاذ القرار النهائي باستهلاكها.

## أوجه التشابه والاختلاف:

الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
دراسة (عبد الهادي وعبد القادر، 2022)	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في المتغير المستقل (مقدم الخدمة)	تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في المتغير التابع (الخدمات الرياضية)
دراسة (أحمد وإيناس، 2022)	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة في أحد المتغيرات (جودة الخدمات الرياضية)	تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة في المتغير (مقدم الخدمة)
(Byon et al, 2013)	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة بمجتمع البحث (عملاء الخدمات الرياضية)	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة بالمتغير المستقل (مقدم الخدمة)، والمتغير التابع (جودة الخدمات الرياضية)

## مشكلة البحث:

انطلاقاً من اهتمام الباحث بالجانب الرياضي ومن كونه يعتبر من العملاء الذين يمارسون الرياضة بشكل مستمر، لاحظ الباحث وجود فجوة في جودة الخدمة الرياضية في أندية اللياقة البدنية بين ما يتم تقديمه وما يتطلع العميل لأن يحصل عليه، بناء على ذلك قام الباحث بدراسة استطلاعية على عينة من عملاء أحد أندية اللياقة البدنية (نادي الفارس) وبلغ عددهم 20 عميل، ووجه إليهم مجموعة من الأسئلة تتمحور حول الآتي:

- كيف تقيّم تجربتك في استخدام المرافق الرياضية في النادي؟
- هل تشعر بأن برامج التمرين المقدمة تلبي احتياجاتك الرياضية؟
- كيف تقيّم التوجيه والدعم الذي تتلقاه من مدربي اللياقة في النادي؟
- هل تتلقى نصائح وإرشادات تغذوية مناسبة لأهدافك الرياضية؟
- هل تشعر بأن خدمة الاستقبال في النادي تلبي توقعاتك؟

وبناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحث لاحظ وجود مشكلة في جودة الخدمة الرياضية المقدمة، ومن خلال المراجعة الأدبية السابقة وجد أن مهارات مقدمي الخدمة هي أحد المداخل لتحسين تقييم العملاء لجودة الخدمة الرياضية المقدمة، وبالتالي يمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل الرئيس الآتي:

**ما هو دور مهارات مقدمي الخدمة في تحسين تقييم العملاء لجودة الخدمة الرياضية؟**

ويتفرع عنها التساؤلات الفرعية الآتية:

ما هو دور المهارات الفنية لمقدمي الخدمة في تحسين تقييم العملاء لجودة الخدمة الرياضية؟

ما هو دور المهارات السلوكية لمقدمي الخدمة في تحسين تقييم العملاء لجودة الخدمة الرياضية؟

## أهمية البحث وأهدافه:

### أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث النظرية والعلمية في النقاط الآتية:

- تسليط الضوء على كل من مهارات مقدمي الخدمة (مهارات فنية، مهارات سلوكية)، ومفهوم جودة الخدمة الرياضية.
- يمكن أن تفيد نتائج البحث في تحسين جودة الخدمة الرياضية في أندية اللياقة البدنية، من خلال وضع الاستراتيجيات المناسبة لاستثمار مهارات مقدمي الخدمة، والذي بدوره يمكن أن يساهم في تحسين جودة الخدمات الرياضية.

### أهداف البحث:

سعى الباحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- تحديد مستوى جودة الخدمات الرياضية في النوادي محل الدراسة.
- تحديد تأثير المهارات الفنية لمقدمي الخدمة على تحسين جودة الخدمة الرياضية في النوادي محل الدراسة.
- تحديد تأثير المهارات السلوكية لمقدمي الخدمة على تحسين تقييم العملاء لجودة الخدمة الرياضية في النوادي محل الدراسة.

### فرضيات البحث:

يركز البحث على دراسة العلاقة بين المتغير المستقل (مهارات مقدمي الخدمة)، والمتغير التابع (تقييم جودة الخدمة الرياضية)، لذلك فإن الفرضية الرئيسة للبحث:

لا يوجد تأثير للمهارات الفنية والسلوكية لمقدمي الخدمة على تحسين تقييم العملاء لجودة الخدمة الرياضية في النوادي محل الدراسة.

### منهجية البحث:

اعتمد الباحث على المنهج الاستنباطي باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات الثانوية من خلال الاطلاع على مختلف الكتب والأبحاث والمجلات والدارسات العلمية، كما تم الاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات الأولية من عينة البحث، حيث توزيعها عشوائياً، وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) الإصدار (20).

### مجتمع وعينة البحث:

مجتمع البحث: يتمثل بعملاء الأندية الرياضية (أندية اللياقة البدنية) في محافظة اللاذقية.  
عينة البحث: اختار الباحث عينة عشوائية من عملاء نادي الفارس الرياضي، ونادي بروجيم معلا.

### حدود البحث:

- الحدود الزمانية: 2024.
- الحدود المكانية: أندية اللياقة البدنية في محافظة اللاذقية.
- الحدود البشرية: عملاء أندية اللياقة البدنية في محافظة اللاذقية.

### الإطار النظري للبحث:

يعتبر مقدمو الخدمة العنصر الحيوي الذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بجودة الخدمات التي يتلقاها العملاء في مختلف القطاعات، فهم يمثلون واجهة المنظمة أمام العملاء، ويحملون مسؤولية كبيرة في تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم. وفي ظل التنافسية المتزايدة في سوق الخدمات، تصبح مهارات مقدمي الخدمة أكثر أهمية من أي وقت مضى، حيث تشمل مهارات مقدمي الخدمة مجموعة متنوعة من الجوانب، بدءاً من المعرفة المهنية والتواصل الفعال وصولاً إلى قدرة التحفيز والإلهام. فالقدرة على فهم احتياجات العملاء والتفاعل معهم بشكل إيجابي تعتبر من أبرز المهارات التي يجب أن يتحلى بها مقدمو الخدمة. كما يجب أن يكون لديهم قدرة على التعامل مع المواقف الصعبة وحل المشكلات بشكل سريع وفعال.

بناءً على ذلك، فإن تطوير مهارات مقدمي الخدمة يعتبر استثماراً حيوياً لتحسين جودة الخدمات المقدمة وبناء علاقات قوية مع العملاء. ومن خلال توجيه الاهتمام نحو تطوير هذه المهارات، يمكن للمنظمات تحقيق مزيد من التفوق التنافسي وزيادة رضا العملاء.

### مفهوم مقدم الخدمة:

يعتبر مقدم الخدمة حلقة وصل مباشرة بين المؤسسة وعملائها، حيث يتوقف تحقيق العديد من أهداف المنظمة على طبيعة عمل مقدمي الخدمة وطريقة تعاملهم مع الزبائن فهم يمثلون الصورة الحقيقية للمؤسسة أمام عملائها.

### تعريف مقدم الخدمة:

يطلق عليهم أيضاً بالأفراد أو العنصر البشري، وهم من أهم العناصر المؤثرة على مكونات الخدمات، والتي بدورها تؤثر على إدراك العملاء لجودة الخدمة المقدمة لهم، ويتعلق هذا الأخير بالأفراد العاملين بالمؤسسة، الذين يحتكون بشكل مباشر أو غير مباشر مع العملاء (صفية ونسرين، 2020، ص: 13).

وفي تعريف آخر عرّف مقدم الخدمة على أنه "الشخص الذي يقوم بالبحث عن زبائن لهم حاجات أو رغبات محددة، ومساعدتهم في إشباع تلك الحاجات، واقناعهم لاتخاذ القرار المناسب لشراء الماركة من الخدمة التي تتفق مع أذواقهم وإمكانياتهم الشرائية". (عبيدات، 2008، ص: 79)

كما عرّف على أنه "الفرد الذي يساهم في إقناع العميل المحتمل بالشراء، من خلال إجراء محادثات مباشرة معه. يعتمد هذا الأسلوب على تفاعل شخصي يتيح له طرح استفساراته والحصول على إجابات من مقدم الخدمة. " (Dagic, koprivica, 2019, 313)

كما عرّف على أنه " الشخص الذي يقوم بعملية اعتبار الزبون المنتظر واقناعه على الشراء وذلك بالاعتماد على الاتصال الشخصي المباشر بين مقدم الخدمة والزبون في إطار تبادل طرح استفسارات الزبون والإجابة عليها من مقدم الخدمة". (بودية وفندور، 2016، ص: 278)

ويرى الباحث أن مقدمي الخدمة هم الأفراد الذين يتعاملون بصورة مباشرة أو غير مباشرة مع العملاء، والذين يؤثرون على إدراك العميل لجودة الخدمة التي يحصل عليها.

**أهمية مقدم الخدمة:**

يساهم مقدم الخدمة في دراسة السوق والتنبؤ بحجم المبيعات المتوقع والذي في ضوئه يتم الإنتاج والمشتريات ونحو ذلك من الأعمال التالية فهو العامل المتحكم في معظم الأنظمة: (يوسني وليبيص، 2018، ص: 32)

- يساهم بدور رئيسي في بيع المنتجات وتحويلها إلى سيولة لتمويل الدورات المثالية.
- يعتبر واجهة المنشأة أمام العملاء.
- يعتبر من ممتلكي معايير وضع المنشأة التنافسي ويعطي معلومات وإرشادات وتوصيات للتطوير والتحسين.

#### المهارات الواجب توافرها في مقدمي الخدمة:

وهي مجموعة من القدرات والمهارات التي يحتاجها الفرد لتقديم خدمة عالية الجودة للعملاء، وتشمل هذه المهارات بحسب (محمودي، 2014، ص: 246):

- مهارات التكيف: ما بين الموظف والعميل ودرجة التجانس بينهما.
- المظهر: وماله من أثر هام بتركه مظهر مقدم الخدمة عند العميل.
- الصوت: حيث أن رفع الصوت أو خفضه له أثر كبير على العملاء وتكوين انطباعاتهم.
- الاعتمادية: وتتمثل في الصدق والثقة التي يدركها العميل عند الموظف.
- الانضباط الداخلي: حيث يعمل مقدم الخدمة الناجح دائماً في ظل مستويات عليا من الروح المعنوية.
- الاصغاء: هذا مما يعطي الانطباع لدرجة اهتمام مقدم الخدمة بالعميل ووجهة نظره، كما يمكن أن يكون مصدر لتقديم المعلومات لمقدم الخدمة.
- الحماس للمهنة: وذلك من خلال التزام مقدم الخدمة بالأعراف والسرية، ويعتبر من العوامل المؤثرة في قبول العميل للخدمة.

كما يمكن تقسيم المهارات بحسب (عبد الهادي وعبد القادر، 2022، ص: 13) إلى:

#### المهارات السلوكية:

- اعتماد اللطافة واللباقة والابتسام الدائمة، مع السعي إلى إظهار الاهتمام بمشاعر وأحاسيس ووجهات نظر العملاء.

- تطابق قول مقدم الخدمة مع عمله وسلوكه مع الشعارات التي يرفعها وذلك من خلال الالتزام بالقيم الأخلاقية والمثل الأعلى والسلوكيات المستقيمة في التعامل مع الزبائن جميعاً.
  - الاحترام الشديد للوقت وإيفاءه بالوعد، فإذا قطع وعدا للعميل بإنجاز عمل معين فيجب بذل أقصى جهد للوفاء به.
- المهارات المهنية:**

- الامام بكافة المعلومات المتعلقة بالمنظمة بالإضافة إلى الخدمات التي تقدمها هذه المنظمة.
  - القدرة على متابعة تقديم الخدمة في كافة مراحلها لضمان استمرار العملاء وكسب ثقتهم وجعلهم من المروجين لخدمات المنظمة.
  - القدرة على الربط بين خصائص الخدمة ومنافعها باستخدام الأسلوب السهل والتعبير السلس مع التزام الموضوعية وعدم التحيز والصدق والأمانة في إبداء المشورة والنصح وتوجيه العملاء.
  - المرونة والتي تعني القدرة على تغيير أسلوب تقديم الخدمة بما يتكيف ويتناسب مع حاجات كل زبون على حدا.
- جودة الخدمات الرياضية:**

قبل التطرق إلى مفهوم جودة الخدمات الرياضية، نعرف في البداية جودة الخدمات بصفة عامة وتتمثل في "تقييم العمل الذي يحكم عليه عن طريق مقارنة ما حصل عليه فعلا مع ما تم توقعه مع تلك الخدمة" (عبد الله والظاهر، 2020، ص: 247):

حيث تعتبر جودة الخدمة بأنها مقارنة إدراك الخدمة المقدمة مع توقعات الخدمة المرغوبة. كما عرف (Kumur and Sursh) جودة الخدمة بمدى "ملائمة الخدمة لمقابلة الاحتياجات المطلوبة أو تفوقها عند الاستخدام من قبل الزبون".

تعتبر جودة الخدمة هي الملائمة أو المطابقة المستمرة بين توقعات الزبون وبين مدركاته للخدمة (عبد الحميد ورؤوف، 2017، ص: 29).

لذلك يعتبر مفهوم جودة الخدمة من المفاهيم التي أثارت اهتمام الباحثين في الفكر الإداري في الآونة الأخيرة.

ومن هنا نستنتج أن مفهوم جودة الخدمات الرياضية لا يختلف عن مفهوم جودة الخدمة بصفة عامة فهي تهدف إلى تقديم خدمات للزبائن ذات جودة عالية بهدف إرضائهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم بصفة مستمرة فهي تكمن في إدراكات العملاء والتعبير عنها. (عاشور، 2022، ص: 143).

ويرى الباحث أن جودة الخدمة الرياضية هي مجموعة من الخصائص والمعايير التي تحدد مدى رضا العميل عن الخدمات الرياضية التي يتلقاها، وبالتالي هي السعي المستمر لتحقيق رضا العملاء عن طريق تقديم خدمات رياضية ممتازة ومرضية.

#### **أبعاد جودة الخدمات الرياضية:**

كما هو الحال بالنسبة لمفهوم الجودة لا يوجد أيضا اتفاق بين الباحثين حول الأبعاد أو الجوانب التي تحدد مستوى جودة الخدمات الرياضية، وجودة الخدمة لها أبعاد أساسية بحسب (قطاف وبزقاري، 2019، ص: 81) هي:

**أولا الجودة المادية:** التي تتضمن الجوانب المادية الملموسة التي يتعرض لها العميل حال حصوله على الخدمة (Perez, 2010. 20)

**ثانياً الجودة التفاعلية:** وتمثل أداء العملية الخدمية ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع العملاء. **ثالثاً الجودة الفنية:** وتشير إلى قدرة الخدمة على أداء ما ينبغي أن تؤديه أي ما يحصل عليه العميل بالفعل من الخدمة المقدمة له، وتمثل في تطبيقات العلم والتكنولوجيا في تقديم الخدمة. **والجودة الفنية تشير إلى " تناسب الخدمة مع الهدف " أي أن الخدمة يجب أن تؤسس على مجموعة من القيم وتحدد لمن تقدم؟ ماذا نقدم؟ كيف يتم استخدامها؟**

**رابعاً: الجودة غير الفنية (الوظيفية):** أي الكيفية التي يتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل، وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة. (المحسن، 2006، ص: 45).

أما الدراسات الحديثة فقد اقتصر على خمسة أبعاد فقط للحكم على جودة الخدمة، وهي بحسب (أحمد وإيناس، 2022، ص: 24):

- الأشياء الملموسة: **Tangible** تتكون من مظهر التسهيلات الطبيعية والمعدات والأفراد ومواد الاتصالات، وتعد الملموسات من المكونات الأساسية لجودة الخدمة.
  - الاعتمادية: **Reliability** وتعكس مقدرة موفر الخدمة على أداء الخدمة بصورة يعتمد عليها وبدقة، وتعد أهم عناصر أو أبعاد جودة الخدمة أهمية، وتشمل أيضاً توفير الخدمات كما تم الوعد بها وفي الوقت المتفق عليه.
  - الاستجابة: **Responsiveness** وهي الرغبات لمساعدة الزبائن وتقديم الخدمة السريعة لهم، أي أنها تعبر عن مقدرة موفري الخدمة على العمل بطريقة ناجحة وتوفير كل ما يمكنه تقديم العون للعملاء.
  - الضمان: **Assurance** أو العهد أو التوكيد و المقصود به معرفة العاملين ولباقتهم ومقدرتهم على اكتساب ثقة العملاء.
  - التقمص العاطفي: **Empathy** والمقصود به التعاطف وهو العناية والانتباه الفردي الذي توفره المنظمة لعملائها، أي درجة العناية التي توليها المنظمة لعملائها والاهتمام بمشاكلهم وإيجاد حلول لها.
- هذه الأبعاد الخمسة لتقييم جودة الخدمة أطلق عليها نموذج جودة الخدمة **Servqual** وقد أثبتت الدراسات أنه على الرغم من أهمية كل بعد، إلا أن الوزن النسبي لها يختلف من عميل لآخر ومن مؤسسة لأخرى، إلا أن البعد الخاص بالاعتمادية يظل في كل الأحوال في المرتبة الأولى كأهم عنصر.

#### الدراسة الميدانية:

قام الباحث بتنظيم استبانة استهدفت عملاء أندية اللياقة البدنية في محافظة اللاذقية (نادي الفارس الرياضي، نادي بروجيه معلا)، حيث تم توزيع الاستبيان على 90 عميل من عملاء الأندية الرياضية، حيث تم استرداد 75 استبيان، 50 منها كان صالحاً للتحليل الإحصائي، واستخدم الباحث برنامج SPSS إصدار 20 للحصول على نتائج إحصائية وتقديم استنتاجات وتوصيات بناء عليها.

#### اختبار ثبات وصدق المقياس:

اعتمد الباحث لحساب ثبات المقياس على طريقة ألفا كرونباخ حيث تم حساب معامل ألفا كرونباخ لكل عبارات الاستبانة الموزعة على عينة البحث ولكل متغير على حدى ومن الجدول نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ بلغ 0.71 أكبر من 0.6 وهذا يدل على ثبات المقياس وصلاحيته للدراسة ولا داعي لحذف أي من العبارات.

المحور	معامل ألفا كرونباخ
مقدمي الخدمة	0,65
المهارات السلوكية	0,71
المهارات الفنية	0,614
جودة الخدمات الرياضية	0.781

الاستبانة الكلية	جودة الخدمات الرياضية	المهارات الفنية	المهارات السلوكية	مقدمي الخدمة		
.267**	.483**	.387**	.452**	1	Pearson Correlation	مقدمي الخدمة
.000	.000	.000	.000		Sig. (2-tailed)	
50	50	50	50	50	N	
.833**	.622**	.822**	1	.452**	Pearson Correlation	المهارات السلوكية
.000	.000	.000		.000	Sig. (2-tailed)	
50	50	50	50	50	N	
.951**	.643**	1	.822**	.387**	Pearson Correlation	المهارات الفنية
.000	.000		.000	.000	Sig. (2-tailed)	
50	50	50	50	50	N	
.465**	1	.643**	.622**	.483**	Pearson Correlation	جودة الخدمات الرياضية
.000		.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
50	50	50	50	50	N	
1	.465***	.951**	.833**	.267**	Pearson Correlation	الاستبانة الكلية
.000	.000	.000	.000	.000	Sig. (2-tailed)	
50	50	50	50	50	N	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج spss

لاختبار صدق المحتوى قام الباحث بحساب معامل ارتباط بيرسون بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية لعبارات الاستبانة

حيث يظهر الجدول أن جميع العلاقات الناتجة كانت معنوية وكان ذلك مؤشراً على صدق المقياس وبذلك يكون الباحث تأكد من صدق وثبات الاستبانة واصبحت الاستبانة صالحة للتطبيق.

بالإضافة الى ذلك:

1. علاقة بين مقدمي الخدمة والمتغيرات الأخرى:
  - هناك علاقة إيجابية معتدلة قوية بين مقدمي الخدمة والمهارات السلوكية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.452$ ).
  - بالإضافة إلى ذلك، هناك علاقة إيجابية معتدلة بين مقدمي الخدمة وجودة الخدمات الرياضية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.483$ ).
  - بينما تظهر علاقة إيجابية ضعيفة بين مقدمي الخدمة والاستبانة الكلية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.267$ ).
2. علاقة بين المهارات السلوكية والمتغيرات الأخرى:
  - تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المهارات السلوكية والمهارات الفنية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.822$ ).
  - جودة الخدمات الرياضية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.622$ )، والاستبانة الكلية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.833$ ).
3. علاقة بين المهارات الفنية والمتغيرات الأخرى:
  - تظهر النتائج علاقة إيجابية قوية بين المهارات الفنية وجودة الخدمات الرياضية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.643$ ).
  - وعلاقة متطورة قوية مع الاستبانة الكلية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.951$ ).
4. علاقة بين جودة الخدمات الرياضية والاستبانة الكلية:
  - هناك علاقة إيجابية معتدلة بين جودة الخدمات الرياضية والاستبانة الكلية ( $p < 0.01$ ,  $r = 0.465$ ).
  - يمكن استنتاج أن هناك علاقات إيجابية قوية ومتطورة بين المتغيرات المدروسة، وهذا يعزز أهمية المهارات السلوكية والفنية في تحسين جودة الخدمات الرياضية وتعزيز تجربة المستخدمين بشكل عام.

#### تحليل عبارات الاستبانة:

قام الباحث بتحليل عبارات ومحاور الاستبانة بغية الإجابة على تساؤلات البحث حيث تم استخدام الاحصاء الوصفي باستخراج كل من المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات افراد العينة بحيث كانت دلالة المتوسطات التي تساوي أو تزيد عن 3.6 تعني أن هناك تطبيقاً مرتفعاً لتلك العبارات والمتوسطات التي تتراوح بين 2.3 و 3.59 تدل على تطبيق متوسط مقبول، والمتوسطات التي تقل عن 2.3 تدل على وجود تطبيق ضعيف. وتم تحليل عبارات الاستبانة كالتالي:

#### تحليل عبارات المحور الأول (مقدمي الخدمة):

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	تقدير مستوى التطبيق
1. يوجد علاقة طيبة مع العاملين في النادي.	4.21	0.4268	مرتفع
2. يقدم موظفي النادي المساعدة المطلوبة في الوقت اللازم.	4.113	0.4088	مرتفع
3. يتمتع موظفي النادي بالمعاملة والاستقبال الجيدين.	3.113	0.5144	متوسط
4. يعتذر موظفي النادي عند وقوع خطأ ما.	3.210	0.7922	متوسط

متوسط	0.7654	3.750	5. يقدم مدربي النادي الارشادات المطلوبة بشكل صحيح.
مرتفع	0.30934	3.6792	المتوسط العام

بناءً على البيانات الإحصائية الناتجة حول عبارات المحور الأول (مقدمي الخدمة):

- تم تقدير مستوى التطبيق لكل عبارة بناءً على المتوسط، حيث يتم تصنيفها إما كـ "مرتفع" أو "متوسط".
- العبارات 1 و 2 تم تقييمهما كـ "مرتفع" بسبب المتوسط العالي الذي وصل إلى 4.21 و 4.113 على التوالي.
- بينما تم تقييم العبارات 3 و 4 و 5 كـ "متوسط" بسبب المتوسط الأقل الذي لم يتجاوز 3.750.

#### المتوسط العام:

- المتوسط العام لجميع العبارات هو 3.6792 مما يعني أن مستوى تطبيق عبارات مقدمي الخدمة بشكل عام يُعتبر "مرتفع".

#### تقييم العلاقة:

- يمكن القول إن هناك ترابط جيد وإيجابي بين مقدمي الخدمة في النادي، حيث تم تقدير مستوى التطبيق بمعدلات مرتفعة.

- يُظهر التحليل أن موظفي النادي يحظون بتقدير كبير من قبل الأعضاء، حيث يُقدّمون المساعدة في الوقت المناسب ويظهرون معاملة واستقبال جيدين.

- من الجدير بالذكر أن الاعتذار عند وقوع خطأ وتقديم الإرشادات بشكل صحيح يمكن تحسينهما لتعزيز تجربة الأعضاء.

بهذا التحليل، يمكن تحديد نقاط القوة والضعف في تجربة الأعضاء مع مقدمي الخدمة واتخاذ إجراءات تحسينية بناءً على الاحتياجات والملاحظات المستقبلية.

#### تحليل عبارات المحور الثاني (المهارات السلوكية):

العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	تقدير مستوى التطبيق
1 تعتبر تجربتك مع المدرب من حيث اللباقة وحسن المعاملة جيدة.	4.432	0.4138	مرتفع
2. يقوم المدرب بتحفيذك على متابعة التمارين والالتزام بها بصورة مستمرة	4.012	0.4013	مرتفع
3. يتميز المدرب بالتنظيم في جدول التدريب والمتابعة	3.763	0.5231	متوسط
4. يستمع المدرب إلى استفساراتك بشكل جيد	2.310	0.3222	مقبول
المتوسط العام	3.6025	0.30764	مرتفع

**بناءً على البيانات الإحصائية الناتجة حول عبارات المحور الثاني (المهارات السلوكية):**

- تم تقدير مستوى التطبيق لكل عبارة بناءً على المتوسط، حيث يتم تصنيفها إما كـ"مرتفع" أو "متوسط" أو "مقبول".
- العبارات 1 و 2 تم تقييمهما كـ"مرتفع" بسبب المتوسط العالي الذي وصل إلى 4.432 و 4.012 على التوالي.
- بينما تم تقييم العبارتين 3 و 4 على أنهما "متوسط" و"مقبول" على التوالي.

**المتوسط العام:**

- المتوسط العام لجميع العبارات هو 3.6025 مما يعني أن مستوى تطبيق المهارات السلوكية بشكل عام يُعتبر "مرتفع".

**تقييم العلاقة:**

- يبين التحليل أن هناك تقدير عالٍ للمدربين من قبل المشاركين، حيث تم تقدير مستوى التطبيق بمعدلات مرتفعة.
- يوضح التحليل أن المدربين ينالون تقديراً عالياً فيما يتعلق بلباقتهم، التحفيز، التنظيم، والاستماع إلى الاستفسارات.
- يمكن تحسين مستوى الاستماع للاستفسارات من خلال توجيه المدربين لتحسين هذه المهارة.
- ومنه يمكن اتخاذ إجراءات لتحسين المهارات السلوكية لدى المدربين وتعزيز تفاعلهم مع المشاركين لتعزيز تجربة التدريب بشكل عام.

**تحليل عبارات المحور الثالث (المهارات الفنية):**

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	تقدير مستوى التطبيق
1 يقدم المدرب برامج تغذية ونصائح تحسن من أدائك الرياضي	4.512	0.421	مرتفع
2. يقوم المدرب بتصحيح وضبط وضعياتك الجسدية أثناء أداء التمارين الرياضية	4.562	0.4304	مرتفع
3. يقوم المدرب بتقديم عروض توضيحية وتعليمات مناسبة للتمارين	2.763	0.3240	مقبول
4. يتميز المدرب باطلاعه الدائم على الاتجاهات الحديثة في علوم التمارين واللياقة	4.310	0.5420	مرتفع
المتوسط العام	4.035	0.3804	مرتفع

**بناءً على البيانات الإحصائية المقدمة حول عبارات المحور الثالث (المهارات الفنية):**

- تم تقدير مستوى التطبيق لكل عبارة بناءً على المتوسط، حيث يتم تصنيفها إما كـ"مرتفع" أو "مقبول".
- العبارات 1 و 2 تم تقييمهما كـ"مرتفع" بسبب المتوسط العالي الذي وصل إلى 4.512 و 4.562 على التوالي.
- بينما تم تقييم العبارتين 3 و 4 على أنهما "مقبول" بسبب المتوسط الأقل.

**المتوسط العام:**

- المتوسط العام لجميع العبارات هو 4.035 مما يعني أن مستوى تطبيق المهارات الفنية بشكل عام يُعتبر "مرتفع".

تقييم العلاقة:

- يوضح التحليل أن هناك ارتفاع كبير في تقدير المدربين من قبل المشاركين، حيث تم تقدير مستوى التطبيق بمعدلات مرتفعة.
- يظهر التحليل أن المدربين يُعتبرون محترفين في تقديم برامج التغذية وتصحيح الوضعيات الجسدية والتعرف على اتجاهات التمارين الحديثة.
- يمكن تحسين تقديم العروض التوضيحية وزيادة الاطلاع على الاتجاهات الحديثة لتعزيز جودة الخدمة المقدمة. وفقاً لهذا التحليل، يمكن اعتبار المهارات الفنية للمدربين عالية ومرتفعة، مما يساهم في تعزيز تجربة المشاركين وتحسين أدائهم الرياضي بشكل عام.

تحليل عبارات المحور الرابع (تقييم جودة الخدمات الرياضية):

العبرة	المتوسط	الانحراف المعياري	تقدير مستوى التطبيق
1. تتنوع الأنشطة الرياضية المقدمة في النادي	4.342	0.461	مرتفع
2. يتميز المدربين بالنادي الرياضي بالكفاءة.	4.562	0.412	مرتفع
3. يحتوي النادي الرياضي على عدد كافي من الأجهزة الرياضية	4.763	0.3240	مرتفع
4. الأجهزة المتوفرة في النادي حديثة ومتطورة	2.67	0.4120	مقبول
5. يوفر النادي وسائل الحماية والأمان لرواده أثناء ممارسة الألعاب المختلفة.	4.310	0.5420	مرتفع
6. يطور النادي ويجدد أساليبه في تقديم الخدمات.	2.01	0.3020	منخفض
المتوسط العام	3.775	0.374	متوسط

بناءً على البيانات الإحصائية المُقدمة حول عبارات المحور الرابع (تقييم جودة الخدمات الرياضية):

- تم تقدير مستوى التطبيق لكل عبارة بناءً على المتوسط، حيث يتم تصنيفها كـ "مرتفع"، "متوسط"، أو "منخفض".
- العبارات 1، 2، 3، و 5 تم تقييمها كـ "مرتفع" بناءً على المتوسطات العالية التي تتراوح بين 4.342 و 4.763.
- بينما تم تقييم العبارتين 4 و 6 على أنهما "مقبول" و "منخفض" على التوالي.

المتوسط العام:

- المتوسط العام لجميع العبارات هو 3.775 مما يدل على أن مستوى تطبيق تقييم جودة الخدمات الرياضية بشكل عام يُعتبر "متوسط".

تقييم العلاقة:

- يوضح التحليل أن هناك تنوع وكفاءة عالية في جودة الخدمات الرياضية المقدمة في النادي بشكل عام.
  - يُظهر التحليل أن النادي يتميز بتنوع الأنشطة والكفاءة في المدربين وتوفر الأجهزة الرياضية ووسائل الحماية.
  - بالرغم من وجود الأجهزة الحديثة، تحتاج إلى تحسين في التجديد والتحسين المستمر لتلبية تطلعات الأعضاء.
- ومنه يمكن اعتبار جودة الخدمات الرياضية في النادي على مستوى جيد، مع بعض المجالات التي يمكن تحسينها لتعزيز تجربة الأعضاء ورضاهم

**اختبار فرضيات البحث:**

**لا يوجد تأثير للمهارات الفنية والسلوكية لمقدمي الخدمة على تحسين تقييم جودة الخدمة الرياضية في النادي محل الدراسة**

- تم استخدام نموذج الانحدار اللوجستي لدراسة العلاقة بين المهارات الفنية والسلوكية لمقدمي الخدمة وتحسين تقييم جودة الخدمة الرياضية في النادي.
- تم التحقق من شرط عدم التعددية الخطية بين المتغيرات المستقلة (المهارات الفنية والسلوكية) قبل استخدام النموذج.
- وباستخدام برنامج SPSS كانت النتائج كما يلي وذلك بعد التحقق من شرط عدم التعددية الخطية بين المتغيرات المستقلة (المهارات الفنية والسلوكية):

## Model fitting information

Model	Log likelihood	Chi-Square	df	Sig
Intercept only	203.425			
Final	195.849	7.576	3	.056

## Pseudo R- Square

Cox and Snell	061
nagelkerke	071
Mcf adden	033

## Parameter Estimates

- توضح النتائج وجود تأثير معنوي للمهارات الفنية على تحسين جودة الخدمة الرياضية.

	Estimate	St. Error	Wald	df	Sig	Lower Bound	Upper Bound
Apply = .00	-3.378	.703	23.084	1	.000	-4.756	-2.000
Apply = 1.00	-1.561	.630	5.957	1	.015	-2.014	-.307
المهارات الفنية	-205	405.	208.	1	.021	-1.086	.676
المهارات السلوكية	277	407.	462.	1	.000	-.521	1.074
المعدل	-417	198.	4.425	1	.035	-.905	-.028

- كذلك، توجد علاقة معنوية للمهارات السلوكية على تقييم جودة الخدمة الرياضية.
- يعني الانحدار اللوجستي المستخدم دل على وجود علاقة إحصائياً بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

### تقييم النتائج:

- يتضح من التحليل أن هناك تأثير يمكن تحديده إحصائياً للمهارات الفنية والسلوكية لمقدمي الخدمة على تقييم جودة الخدمة الرياضية.

- كما يمكن اعتبار هذه النتائج كمؤشر على ضرورة التحقق من عوامل أخرى قد تؤثر على تقييم جودة الخدمة الرياضية في النادي.

بهذا التحليل، يمكن للباحثين والمهتمين استنتاج أن مستوى المهارات الفنية والسلوكية لمقدمي الخدمة قد يكون له تأثير مباشر على جودة الخدمة الرياضية المقدمة في النادي المحل دراسته.

### الاستنتاجات والتوصيات:

المحور الخاص بمقدمي الخدمة ومهاراتهم (السلوكية، والفنية)، بناء على النتائج الإحصائية، والدراسة الميدانية التي قام بها الباحث، نستنتج الآتي:

- قيام المدربين بتحفيز العملاء وتشجيعهم على متابعة تمارينهم والالتزام بها بصورة مستمرة، إضافة إلى أن المدربين يتميزون بالتنظيم وذلك من خلال جداول تدريب ومتابعة للعملاء.
  - قيام المدربين بوضع برامج تغذية ونصائح تحسن من الأداء الرياضي للعملاء، إضافة إلى قيامهم بتصحيح وضبط الوضعيات الجسدية للعملاء وذلك أثناء أدائهم تمارينهم الرياضية.
  - إطلاع المدربين على كافة الاتجاهات الحديثة في علوم التمارين الرياضية واللياقة البدنية.
- وقد تبين النقاط السلبية الآتية:

- عدم استماع المدربين إلى استفسارات العملاء.
  - عدم قيام المدربين بتقديم عروض توضيحية وتعليمات مناسبة للتمارين
- المحور الخاص بجودة الخدمات الرياضية، وبناء على النتائج الإحصائية، والدراسة الميدانية التي قام بها الباحث، نستنتج الآتي:

- يتميز مدربي النادي الرياضي بالكفاءة، إضافة إلى تنوع الأنشطة الرياضية في النادي.
  - يحتوي النادي الرياضي على عدد كافي من الأجهزة الرياضية التي تلبي احتياجات العملاء.
  - يوفر النادي وسائل الحماية والأمان لعملائه أثناء ممارسة الألعاب المختلفة.
- وقد تبين النقاط السلبية الآتية:

- عدم توفر أجهزة رياضية حديثة في النادي.
- عدم قيام النادي الرياضي بتطوير وتجديد أساليبه في تقديم الخدمات.

### بناء على النتائج الإحصائية والاستنتاجات التي أوردتها الباحثة يوصي الباحث بما يلي:

- وضع نهج يركز على العملاء: يجب على المدربين إعطاء الأولوية للاستماع إلى احتياجات عملائهم واهتماماتهم، والرد على استفساراتهم على الفور، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تخصيص وقت مخصص للعملاء لطرح الأسئلة وتقديم إجابات واضحة وموجزة.
- تعزيز تصميم البرنامج وتنفيذه: يجب على المدربين مراجعة برامجهم وتحسينها للتأكد من أنها فعالة ومصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائهم. يمكن أن يشمل ذلك دمج تعليقات العملاء وتعديل جداول البرامج وتقديم دعم إضافي حسب الحاجة.

- تقديم تعليمات وعروض توضيحية واضحة: يجب على المدربين التأكد من تقديم تعليمات وعروض توضيحية وتفسيرات واضحة للتمارين لمساعدة العملاء على فهم كيفية تنفيذها بشكل صحيح. يمكن تحقيق ذلك من خلال الوسائل المرئية أو مقاطع الفيديو أو التوجيه العملي.
- المواظبة على الاطلاع على أحدث الأبحاث والاتجاهات: يجب أن يلتزم المدربون بالتطوير المهني المستمر، وحضور ورش العمل والمؤتمرات والدورات التدريبية عبر الإنترنت للبقاء على اطلاع بأحدث الأبحاث والاتجاهات في علوم التمارين واللياقة البدنية.
- تعزيز بيئة تعليمية إيجابية وداعمة: يجب على المدربين إنشاء بيئة ترحيبية ومشجعة تعزز تحفيز العملاء ومشاركتهم واستمتاعهم، ويمكن تحقيق ذلك من خلال ردود الفعل الإيجابية والتشجيع والاعتراف بتقديم العملاء.
- تحديث المعدات الرياضية: يجب أن يستثمر النادي الرياضي في المعدات الحديثة والمتطورة لتلبية الاحتياجات المتطورة لعملائه وللحفاظ على قدرته التنافسية في السوق.
- تنفيذ خطة الصيانة والإصلاح: يجب على النادي الرياضي وضع خطة صيانة وإصلاح منتظمة للتأكد من أن المعدات في حالة عمل جيدة وللمنع الأعطال.
- تطوير الخدمات وتحديثها: يجب على النادي الرياضي مراجعة خدماته وتحديثها بانتظام للتأكد من أنها ملائمة وفعالة لتلبية احتياجات عملائه. يمكن أن يشمل ذلك تقديم برامج خاصة.
- الاستثمار في تدريب الموظفين وتطويرهم: يجب أن يستثمر النادي الرياضي في تدريب الموظفين وتطويرهم لضمان تزويد المدربين بأحدث المعارف والمهارات اللازمة لتقديم خدمات عالية الجودة.

#### قائمة المراجع:

- صفية، داودي؛ نسرين، زريقي. (2020). دور مقدم الخدمة في تسويق الخدمة في قطاع الاتصال - دراسة ميدانية في قطاع الاتصالات وكالة عين الدفلى -. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة: الجزائر.
- يونسي، عايدة؛ لبيض، أمنة. (2018). تأثير كفاءة مقدم الخدمة على رضا الزبون - دراسة عينة من مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة الطاهير -. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل: الجزائر.
- عبيدات، محمد. (2008). إدارة المبيعات والبيع الشخصي. عمان: دار وائل للنشر.
- المحمودي، فضل. (2014). التسويق المصرفي. صنعاء: كلية التعليم المفتوح.
- عبد الهادي، بوربيع؛ عبد القادر، عون. (2022). تأثير مقدم الخدمة على اتخاذ قرار الشراء - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيارات -. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون - تيارات: الجزائر.
- بودية، بشر؛ فندور، طارق. (2016). أصول ومضامين لتسويق الخدمات. عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.

- أحمد، بلحاج؛ إيناس، شريدي. (2022). أثر جودة الخدمات الرياضية على رضا الزبون-دراسة حالة المركب الرياضي بولاية جيجل. رسالة ماجستير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل: الجزائر.
- عاشور، عادل. (2022). جودة الخدمات الرياضية فلسفة وثقافة أم شهادة وسلوك. مجلة العلوم الرياضية والعلوم الإنسانية والاجتماعية، **مجلد 9 (3)**، 135-157.
- عبدالله، نزار؛ الطاهر، عمر. (2020). أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء. المجلة العربية للنشر العلمي، **(15)**، 74-98.
- عبد الحميد، رفل؛ رؤوف، عدنان. (2017). دور أبعاد جودة الخدمات في تعزيز قيمة الزبون. مجلة تنمية الرافدين، **مجلد 38 (119)**، 26-43.
- قطاف، فيروز؛ بزقاري، عبلة. (2019). جودة الخدمات المصرفية. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- المحسن، توفيق. (2006). قياس الجودة والقياس المقارن. عمان: دار الفكر العربي للتوزيع.

#### المراجع المترجمة

- Safia D, Zraiqi N. The role of the service provider in marketing services in the telecommunications sector: A field study in the telecommunications sector in Ain Defla Agency. Master's thesis, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Djilali Liabes University of Khmisse Miliana; 2020. Algeria.
- Younsi A, Lebid A. The impact of service provider efficiency on customer satisfaction: A study sample from Algeria Telecom in Tahir Agency. Master's thesis, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Mohamed Seddik Ben Yahia University; 2018. Algeria.
- Obaidat M. Sales management and personal selling. Amman: Dar Wael for Publishing; 2008.
- Al-Mahmoudi F. Banking marketing. Sana'a: Open Learning College; 2014.
- Abd Elhadi B, Aoun A. The impact of the service provider on the purchasing decision: Case study of the National Algerian Bank in Tiarate Agency. Master's thesis, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Ibn Khaldun University-Tiarate; 2022. Algeria.
- Boudia B, Fandour T. Principles and contents of service marketing. Amman: Dar Al-Safa for Publishing and Distribution; 2016.
- Ahmed B, Sheridi E. The impact of the quality of sports services on customer satisfaction: Case study of the sports complex in Jijel Province. Master's thesis, Faculty of Economic, Commercial and Management Sciences, Mohamed Seddik Ben Yahia University; 2022. Algeria.
- Ashour A. The philosophy and culture of sports service quality: Certificate and behavior. Journal of Sports and Humanitarian and Social Sciences. 2022; 9(3): 135-157.
- Abdallah N, Taher O. The impact of banking service quality on customer satisfaction. Arab Journal of Scientific Publishing. 2020; (15): 74-98.
- Abdelhamid R, Rouf A. The role of service quality dimensions in enhancing customer value. Al-Rafidain Development Journal. 2017; 38(119): 26-43.
- Qataf F, Bzqarri A. Quality of banking services. Amman: Dar Osama for Publishing and Distribution; 2019.
- Al-Mohsen T. Measuring quality and comparative measurement. Amman: Arab Thought House for Distribution; 2006.

### المراجع الانكليزية

- Byon K, James J, Thomas A. Impact of core and peripheral service quality on consumption behavior of professional team sport spectators as mediated by perceived value. *Eur Sport Manag Q.* 2013;13(2):232-263.
- Perez V, Minguet J. Sports management services: The dimensions of quality. *J Hum Sport Exerc.* 2010;5(2):17-52.
- Dajic M, Koprivica A. The impact of the service provider and the service recipient on the quality of the service in different service systems. *Proc Eng Sci.* 2019;1(2):313-320.

