

البحث الثالث – بحث مشترك	
<b>Implementation of ISO 9001: 2015 in a Student Hostel: the Interested Parties' Perspective</b>	<b>عنوان البحث</b>
تطبيق أيزو 9001:2015 في المدن الجامعية: وجهة نظر الأطراف المعنية	
أ. محمد فتحي عبدالحليم (قسم الدراسات الفندقية) د. محمود محمود هويدى (قسم الدراسات الفندقية) د. عزة عبدالمنعم عبدالعاطى (قسم الدراسات الفندقية) د. ايمن صافي فرج عبد الحكيم (قسم الدراسات الفندقية)	<b>المشاركون</b>
June 2021	<b>سنة النشر</b>
<b>International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality (IJHTH), Faculty of Tourism and Hotels, Fayoum University, Vol. 15, No. 1, pp. 38-50.</b>	<b>الناشر</b>
<b>الملخص</b>	
<p><b>خلفية البحث:</b> تعتبر مواصفة الأيزو (ISO 9001) هي أحد معايير نظم إدارة الجودة المطبقة على نطاق واسع في جميع الصناعات بما في ذلك صناعة الضيافة. ومع ذلك ، كشفت الدراسات السابقة عن نقص البحوث عن ISO 9001 في المؤسسات غير الهادفة للربح مثل سكن الطلاب (المدن الجامعية). وبالتالي، أجريت هذه الدراسة لسد هذه الفجوة في أدبيات وابتحاح صناعة الضيافة في المجتمعات النامية.</p> <p><b>هدف الدراسة:</b> استطلاع وجهات نظر الأطراف المعنية؛ العملاء (الطلاب) والموظفين والمديرين نحو تطبيق مواصفة ISO9001: 2015 في نزل الطلاب.</p> <p><b>المنهجية:</b> استخدمت هذه الدراسة دراسة الحالة الإستكشافية منهجاً لها، وعليه تم استخدام طرق متعددة لجمع البيانات من ثلاث مجموعات من الأطراف المعنية، وهم العملاء (الطلاب) (العدد = 334) ؛ الموظفون (العدد = 150) عبر استبيانات الإستقصاء والمديرين / المشرفين (ن = 17) عبر مقابلة منظمة. تضمنت طرق سحب العينات عينة عشوائية للطلاب، ومسح للموظفين، وأخذ عينات هادفة للمديرين والمشرفين. تم تحليل البيانات الكمية التي تم الحصول عليها من الاستبيانات إحصائياً باستخدام SPSS وتم تحليل البيانات النوعية موضوعياً Thematic Analysis.</p> <p><b>النتائج:</b> أوضحت النتائج أن الأطراف المهتمة - العملاء (الطلاب) والموظفين لهم دور مهم في تنفيذ ISO 9001. بالإضافة إلى ذلك ، أكد التحليل النوعي على العوائق والفوائد الرئيسية المتصورة لتطبيق ISO 9001 في نزل الطلاب او المدن الجامعية.</p> <p><b>محددات الدراسة:</b> أحد قيود هذه الدراسة هو طبيعة وتصميم الدراسة التي استخدمت دراسة الحالة. وبالتالي ، لا يمكن تعميم النتائج للمؤسسات الأخرى.</p>	



## ملخصات الأبحاث

المقدمة إلى اللجنة العلمية الدائمة للسياحة والفنادق لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين



**الأصالة / القيمة:** هذه الدراسة هي الأولى على مساكن الطلاب في سياق الدول النامية و انها تساهم في ثراء الإديبات والبحوث من خلال سد فجوة ISO 9001 للمؤسسات الخيرية وغير الهادفة للربح. وعليه فالنائج قد توجه بعض البحوث المستقبلية في هذا الصدد في صناعة الضيافة.

**الكلمات المفتاحية:** دراسة حالة ، تنفيذ ISO 9001 ، مدن الطلاب ، الموظفين ، الأطراف المهمة

عميد الكلية

أ.د. أشرف السيد عبدالمعبود

رئيس قسم الدراسات الفندقية

أ.م.د. محمد شديد جاد الرب

المتقدم

د. أيمن صافي فرج عبدالحكيم