

<p>مستوى جودة خدمات الأغذية والمشروبات بالنوادي الاجتماعية بمحافظة الفيوم من منظور العملاء</p>	<p>عنوان البحث باللغة العربية</p>
<p>محمد ربيع عبد الوهاب أ. د. هشام عزت سعد د. نبيل علي بدران</p>	<p>الباحثين</p>
<p>المجلة الدولية للتراث والسياحة والضيافة، المجلد (١٤) العدد (١) ديسمبر ٢٠٢٠</p>	<p>مكان النشر</p>
<p>تهدف هذه الدراسة الى تقييم جودة خدمات الاغذية والمشروبات بالنوادي الاجتماعية بمحافظة الفيوم. تمثلت عينة البحث فى عينة عشوائية طبقية لمجموعة من العملاء بالنوادي الاجتماعية محل الدراسة والبالغ عددهم (٤٠٤) عميل وتبنت الدراسة المنهج الكمي من خلال توزيع استمارة استبيان كأداة لجمع البيانات. وقد خضعت الدراسة الى مجموعة من التحليلات الاحصائية باستخدام برنامج (SPSS Version 24 IBM) حيث شملت التكرارات والنسب - المتوسطات - الانحرافات المعيارية - اختبار T - اختبار F وايضا اختبار الانحدار المتعدد. وقد توصلت الدراسة الى عدد من النتائج اهمها صلاحية استخدام نموذج الـ SERVEQUAL لقياس ابعاد الجودة بالنوادي الاجتماعية بمحافظة الفيوم ، اما عن تأثير الجودة المدركة على رضا العملاء فكانت النتائج من خلال تحليل الانحدار المتعدد تؤكد على ان مستوى جودة الاغذية والمشروبات بالنوادي الاجتماعية بمحافظة الفيوم التي يحصل عليها العملاء تؤثر على قرار رضاهم ويؤكد هذه النتيجة مستوى دلالة F البالغ (٠.٠٠٠) حيث انه اقل من (٠,٠٥) مستوى الدلالة المعتمد ، اما عن وجود اختلافات ذات دلالة احصائية بين العملاء في تقييمهم لمستوى الجودة من خلال اختبار Anova لدلالة الفروق بين الجودة المدركة بين النوادي محل الدراسة تبين انه توجد اختلافات ذات دلالة احصائية بين العملاء في تقييمهم لمستوى الجودة .</p>	<p>الملخص باللغة العربية</p>