



جامعة الفيوم  
Fayoum University

كلية السياحة والفنادق  
قسم الدراسات الفندقية

## تأثير المبادئ الأساسية لشهادة الأيزو ٩٠٠١ في تحسين أداء مؤسسات الإقامة : دراسة حالة

رسالة مقدمة لاستيفاء متطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الفنادق من قسم  
الدراسات الفندقية

مقدمة من

**محمد فتحي محمد عبد الحليم**  
المعيد بقسم الدراسات الفندقية  
كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

**لجنة الاشراف**

**أ.د. محمود محمود هويدى**  
الأستاذ المتفرغ بقسم الدراسات الفندقية  
كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

**د. أيمن صافى فرج عبد الحكيم**  
المدرس بقسم الدراسات الفندقية  
كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

**د. عزة عبد المنعم عبدالعاطي علي**  
المدرس بقسم الدراسات الفندقية  
كلية السياحة والفنادق - جامعة الفيوم

## ملخص الرسالة

تسعى جميع المؤسسات إلى تحسين أدائها، بما في ذلك جودة المنتجات والإجراءات التشغيلية و رضا العملاء و زيادة الربحية والاستدامة. تتمثل الإستراتيجية الرئيسية لتحقيق هذه الأهداف في التنفيذ الفعال لأنظمة إدارة الجودة مثل الأيزو ٩٠٠١. يعد الأيزو ٩٠٠١ نظام للإدارة واسع الانتشار حيث يتم تطبيق هذا النظام في جميع القطاعات، بما في ذلك قطاع الضيافة. ومع ذلك كشفت الدراسات السابقة عن قلة الدراسات البحثية حول الأيزو ٩٠٠١ في المؤسسات غير الهادفة للربح و المؤسسات الخدمية مثل المدن الجامعية . وبالتالي فإن هذه الدراسة تسعى لسد هذه الفجوة في الأدبيات السابقة لقطاع الضيافة.

تسعى هذه الدراسة إلى دراسة تأثير المبادئ الأساسية لشهادة الأيزو ٩٠٠١ على أداء المدن الجامعية. وقد اعتمدت هذه الدراسة على منهجية دراسة الحالة و بالتالي فقد استخدمت أكثر من أداة لجمع البيانات ؛ استبيانات و مقابلة شخصية منظمة . تم دراسة ثلاث مجموعات من أصحاب المصلحة وهم العملاء (الطلاب ع = ٣٣٤) ؛ الموظفين (ع = ١٥٠) والمدراء / = والمشرفين (ع = ١٧). تضمنت إستراتيجيات أخذ العينات عينة عشوائية للطلاب ومسح شامل للعاملين ، وأخذت عينات هادفة للمديرين والمشرفين. و أظهرت النتائج أن شهادة الأيزو ٩٠٠١ لها تأثير إيجابي على أداء المدن الجامعية خاصة رضا العملاء ومنهجية العمليات والأداء التشغيلي وجودة المنتج. تمثل طبيعة وتصميم الدراسة كدراسة الحالة أحد محددات هذه الدراسة . وبالتالي لا يمكن تعميم النتائج على المؤسسات الأخرى.

**الكلمات الدالة :** الأيزو ٩٠٠١ ، شهادة الأيزو ، إدارة الجودة ، الأداء ، المدينة الجامعية.