



جامعة الفيوم  
كلية السياحة والفنادق  
قسم الدراسات الفندقية

## خدمات الأغذية فى مستشفيات القطاع الخاص: دراسة حالة لأفضل الممارسات

مقدمة من

**محمد عمر أحمد سيد أحمد**

بكالوريوس السياحة والفنادق، ٢٠٠٤

ماجستير السياحة والفنادق، ٢٠٠٩

للحصول على درجة الدكتوراة فى السياحة والفنادق  
(تخصص إدارة الفنادق)

**إشراف**

**د.أ/ محمود محمود هويدى**

أستاذ الدراسات الفندقية المتفرغ، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم.

**د.أ/ إيلرى جونز**

وكيل الدراسات العليا بكلية كارديف للعلوم الإدارية، جامعة كارديف متروبوليتان، المملكة المتحدة.

**د/ محمد شديد حسن**

مدرس بقسم الدراسات الفندقية، كلية السياحة والفنادق، جامعة الفيوم.

٢٠١٥

## مستخلص

إن توفير الرعاية الصحية بالمجان عند نقطة التوزيع جعل الخدمة الصحية القومية بمثابة جوهرة في تاج المملكة المتحدة، وموضع غبطة الكثير من الدول الأخرى. ورغم ذلك، فجودة أغذيتها أقل مثالية من سمعتها الأوسع، بل ومن المتعارف إليه وعلى نطاق واسع، أنها فقيرة. لقد أصبح تقديم خدمة الأغذية بالمستشفيات تحدياً آخر لميزانيات المستشفى الضخمة؛ حيث إن مديري المستشفيات يسعون جاهدين من أجل تقديم أغذية عالية الجودة إلى المرضى وبتكلفة أقل. ولقد باتت الأغذية ذات الجودة العالية والتكلفة المنخفضة الكأس المقدسة لتقديم الرعاية الصحية. ويسعى هذا البحث في المقام الأول إلى تطوير نموذج أفضل الممارسات لنظم الإنتاج والخدمات الغذائية التي تقدم أغذية عالية الجودة ومنخفضة التكلفة إلى المرضى بمستشفيات القطاع الخاص والعام في المملكة المتحدة، والتي من الممكن أن تحقق رضاء المريض. ووضع الباحث الإطار المفاهيمي لإرشاد هذه الدراسة، ودمج تطبيق إنتاج الأغذية وطريقة نظم الخدمة، اعتباراً بمدخلات خدمة الأغذية وعملياتها ومخرجاتها، وفي ظل تطبيق تقنية (LEAN) ونموذج (SERVQUAL) يمكن أن يُطبقاً لتصميم أفضل ممارسة لنظم الإنتاج والخدمات الغذائية.

يتبنى هذا البحث منهج البنائية؛ حيث تعتمد قضاياه البحثية المهمة على دراسة الحالة المتعددة بين مستشفيات القطاع الخاص، وكذلك على دراسة المقارنة بين مستشفيات القطاع الخاص والعام. وتعتمد هذه الدراسة أيضاً على المنهج الوصفي عن طريق استخدام استراتيجية دراسة الحالة لتحقيق الهدف الرئيسي والأهداف الفرعية للدراسة، بالإضافة إلى الأسئلة البحثية؛ لاستكشاف أفضل الممارسات في نظم إنتاج وخدمة الأغذية بالمستشفيات. وضمت عملية جمع البيانات مصادر متعددة من الأدلة، مثل المقابلات الشخصية شبه المنظمة، مجموعات المناقشة، الملاحظة المباشرة، وتحليل الوثائق.

تعتبر النتائج التي أوضحت مسار المنتج من البداية إلى النهاية بالغة الأهمية في تقديم خدمة الأغذية عالية الجودة وتحقيق مستويات عالية من رضاء المريض. وأثرت القضايا المتنوعة على مسار عملية الإنتاج بما في ذلك، قائمة الطعام والاعتبارات الغذائية، شراء الأغذية، إنتاج الأغذية، خدمة الطعام، تصورات وتوقعات المريض وأشارت نتائج هذه الدراسة أيضاً إلى أهمية التعامل مع الموردين المحليين واستخدام الأطعمة الطازجة والعضوية من أجل توفير جودة عالية من الخدمة، ودعم المجتمعات المحلية.

إن الإسهام الرئيسي لهذه الدراسة يتبلور من خلال تطوير نموذج أفضل الممارسات لأغذية المستشفيات في ظل جودة عالية وتكلفة منخفضة وسوف يُعتبر هذا النموذج أداة فاعلة تساعد المستشفيات، سواء الخاصة أم العامة، على إدارة وتحسين نظم الإنتاج والخدمات الغذائية لتقديم أغذية عالية الجودة

ومنخفضة التكاليف للمستشفيات وتساهم الدراسة أيضاً في تطوير هذه الممارسات من خلال تصميم نموذج (HFSSQUAL)؛ لتقييم وقياس رضاء المريض عن طريق قياس الفجوة بين توقعات المريض وتصوراتاه.

---

**كلمات مفتاحية:** عملية الشراء، خدمة الصحة العامة، الرعاية الصحية الخاصة، نظم الجودة، رضاء المريض.