

تطبيق المبادئ الأساسية لشهادة الايزو ٩٠٠١: ٢٠١٥ في سكن الطالبات: من منظور

## الاطراف المعنية

### الملخص

الايزو ٩٠٠١ هو معيار لنظام إدارة الجودة مطبق على نطاق واسع. تم تنفيذه في جميع القطاعات ، بما في ذلك قطاع الضيافة. ومع ذلك ، كشفت الأبحاث السابقة عن نقص البحث عن الايزو ٩٠٠١ في بعض المؤسسات مثل المدن الجامعية. وبالتالي ، أجريت هذه الدراسة لسد هذه الفجوة في أدب الضيافة. تستكشف هذه الدراسة وجهات نظر الأطراف المهمة - العملاء (الطالبات) والموظفين والمديرين تجاه تنفيذ الايزو ٩٠٠١: ٢٠١٥ في نزل الطالبات. استخدمت هذه الدراسة تصميم دراسة حالة استكشافية. تم استخدام طرق متعددة لجمع البيانات من ثلاث مجموعات من أصحاب المصلحة ، وهم العملاء (الطالبات) (العدد = ٣٣٤) ؛ الموظفون (العدد = ١٥٠) عبر استبيانات الإدارة الذاتية والمديرين / المشرفين (العدد = ١٧) عبر مقابلة منظمة. تضمنت تقنيات أخذ العينات عينة عشوائية للطالبات ، 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. أظهرت النتائج أن الأطراف المهمة - العملاء (الطالبات) والموظفين لديهم دور مهم في تنفيذ الايزو ٩٠٠١. بالإضافة إلى ذلك ، أكد التحليل النوعي على العوائق والفوائد الرئيسية المتصورة لتطبيق الايزو ٩٠٠١ في نزل الطالبات. أحد قيود هذه الدراسة هو طبيعة وتصميم الدراسة التي استخدمت دراسة الحالة. وبالتالي ، لا يمكن تعميم النتائج للمؤسسات الأخرى. هذه الدراسة هي الأولى في المدن الجامعية في سياق متطور. إنه يساهم في الأدب من خلال سد فجوة الايزو ٩٠٠١ في المؤسسات الخيرية وغير الهادفة للربح. قد يوجه هذا البحث المستقبلي حول هذا العصر في صناعة الضيافة.

الكلمات الدالة: تطبيق الايزو ٩٠٠١، المدن الجامعية، العاملين، الاطراف المعنية.