

تقييم جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام

في مدينة الموصل من وجهة نظر مرتاديهها

عبد السلام عباس أيوب كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة / جامعة الموصل

abdulsalam89@uomosul.edu.iq

كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة / جامعة الموصل

khalidlobady5@gmail.com

خالد محمود عزيز

تاريخ قبول النشر (٢٠٢١/١/٣١)

تاريخ تسليم البحث (٢٠٢٠/١١/٤)

الملخص

هدف البحث إلى :

- التعرف على مستوى جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في المدينة الموصل من وجهة نظر مرتاديهها.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي لملائمته وطبيعة البحث فيما تكون مجتمع البحث من مرتادين قاعات الرشاقة وبناء الاجسام. تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية وأشتمل مجتمع البحث على المرتادين في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل والبالغ عددها (٧٠) قاعة تتوزع على جانبي المدينة الأيمن بعدد (١٠) قاعات، والايسر بعدد (٦٠) قاعة، وهذه البيانات قد حصل عليها الباحثان من خلال كتاب تسهيل المهمة الموجه من عمادة كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة - جامعة الموصل الى الاتحاد العراقي لبناء الاجسام في محافظة نينوى. حيث تكونت عينة التطبيقية للبحث من (١٠٠) مرتاد، وقام الباحثان بتبني (مقياس جودة الخدمات في مسابح مدينة الموصل)، الذي أعده الطويل في صورته النهائية، وبعد توافر الشروط العلمية فيه تم تطبيقه على عينة البحث النهائية للحصول على البيانات والتي عولجت احصائياً من خلال استخدام النسبة المئوية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، وقد استنتج الباحثان ان مستوى جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل تركزت ما بين المتوسط الى الضعيف.

وقد أظهرت الاستنتاجات :

- ان مستوى جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل اقترب ما بين المتوسط والضعيف.

جاءت التوصيات :

- ضرورة أدراك إدارات القاعات ان توفير المتعة والراحة للمرتادين تعزز من خلال ثبات مستوى الخدمات واستمراريتها ودقة تنظيمها.

- ضرورة ان تكون صورة القاعة وتصميمها الداخلي ونظافتها العامة بما يواكب التطورات وشروط عمل هذه القاعات.

الكلمات المفتاحية : (تقييم جودة الخدمات، الرشاقة، بناء الاجسام).

The role of quality services in fitness and bodybuilding halls in the city of Mosul from the viewpoint of its Visitors

Abd Ulslam Abbass College of Physical Education & Sports Sciences /
University of Mosul

abdulsalam89@uomosul.edu.iq

khaled Mahmoud Aziz College of Physical Education & Sports Sciences /
University of Mosul

Khalidlobady5@gmail.com

Received Date (04/11/2020)

Accepted Date (31/01/2021)

ABSTRACT

The Research goal was to :

- Identify the quality of services in the halls of fitness and bodybuilding in the city of Mosul from the viewpoint of its visitors.

The researchers used the descriptive approach for its relevance to the nature of the research, the research community was a visitor of fitness and bodybuilding halls.

The research sample was chosen by the deliberate method, and the research community included the attendants in the halls of fitness and body building in the city of Mosul, whose number were (70) halls distributed on both sides of the right city with (10) halls and the left with (60) halls, and these data were obtained by the researchers through a permission to facilitate the task from the Deanship of the College of Physical Education and Sports Sciences / University of Mosul to the Iraqi Federation for Body Building in Nineveh Governorate.

Where the applied sample for the research consisted of (100) recipients, the researchers adopted the (Quality of Services Measure in Mosul swimming Pools), which Al-Taweel prepared in its final form, and after the availability of scientific conditions in it, it was applied to the final research sample to obtain data, which were statistically treated through the use of The percentage, the arithmetic mean, and the standard deviation, and the researchers concluded that the quality of services in the fitness and bodybuilding halls in the city of Mosul concentrated between the average and the weak.

The researchers concluded that :

- the level of quality of services in the fitness and bodybuilding halls in the city of Mosul ranged from medium to weak.

Finally the researchers recommended:

- The need for hall administrations to realize that providing the comfort and convenience to the visitors will be better through the stability, continuity and the accuracy of the level of services.
- The hall's sight, interior design, and general cleanliness must be with the developments and conditions for the work of these halls.

Keywords : The role of quality services, fitness, bodybuilding.

١- التعريف بالبحث :

١-١ المقدمة وأهمية البحث :

يتسم العصر الحديث بالتقدم السريع في مجالات الحياة كافة ومع ازدياد التقدم زادت الحاجة إلى علوم الإدارة لتحقيق أهداف هذا التقدم بغرض الوصول إلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ أصبحت الإدارة الحديثة جانباً أساسياً من جوانب النظام الإنتاجي في أي مجتمع وهي تؤدي دوراً حيوياً في توجيه المنظمات على اختلاف مجالاتها وتخصصاتها، ولقد أعطت الدول المتقدمة أهمية عظمى للإدارة لتأثيرها في رفع معدلات النمو الاقتصادي والاجتماعي والتربوي.

(درويش وآخرون، ١٩٩٣، ٧)

كون تهتم القاعات الرياضية بتلبية احتياجات الجماهير ورغباتهم للمساهمة في توفير حياة أفضل من خلال الخدمات التي تؤديها لهم هذه القاعات، لذا يلقي على عاتق إدارة القاعة الحديثة مهمة إقامة مجتمع اقتصادي أفضل وتحسين الخدمات التي تقدمها للمرتادين، ولما كان موضوع جودة الخدمات يحتل الأولوية في الاهتمام بهدف تحسين الخدمة، بعد ان اتضح انها تمثل العامل الرئيس لنجاح القاعات الرياضية، كما انها تعد الركن الأساس والرئيس للنجاح في التسابق والتنافس بين القاعات، لذا فان المنظمات الرياضية ومنها قاعات الرشاقة وبناء الاجسام ينبغي ان تضع في حسابتها الأنشطة التي من شأنها ان تحقق للمرتاد الجودة العالية مع ضرورة تعزيز أواصر الثقة بينه وبينها، ويعد كسب رضاه وثقته الهدف الاسمي الذي ينبغي التركيز عليه في الأنشطة التنفيذية كافة التي تؤديها هذه القاعات، وتتجلى أهمية البحث في معرفة مستوى جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل.

٢-١ مشكلة البحث :

ان خدمات قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في بلدنا من الخدمات الحديثة نسبياً قياساً بالخدمات في الدول الأخرى، وهذا ينعكس على واقع هذه الخدمات من خلال الواقع الإداري والتنظيمي والإمكانيات المعتمد في تقديم هذه الخدمات. إذ أن هناك اهتماماً كبيراً بهذا الموضوع ولاسيما في دول العالم المتقدمة، فضلاً عن الدول المجاورة لبلدنا، في حين لم يكتمل التأطير النظري لمفاهيم جودة الخدمات في بلدنا(الطويل، ٢٥، ٢٠٠٩)، ولكي تستمر المنظمة وتحقق وجودها الدائم في البيئة عليها أن تعرف ماذا يحدث حولها وكيف يحدث؟ وهذا الأمر يحتاج بالضرورة تحديداً دقيقاً للأبعاد المؤثرة والملازمة لتقديم أجود الخدمات، ومن ثم تحقيق أهداف المنظمة والمرتادين (إسماعيل، ٥١، ١٩٩٥) وعليه فإن مشكلة البحث تتركز في التساؤل الآتي ما هي جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل؟

٣-١ هدف البحث :

- تقييم جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل من وجهة نظر مرتاديه.

١-٤ مجالات البحث :

- المجال البشري : الافراد المرتادين في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل.
- المجال المكاني : مقرات قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل.
- المجال الزمني : ابتداءً من ٢٠٢٠/٢/٢٧ الى ٢٠٢٠/٣/٢٠.

١-٥ المصطلحات :

الجودة : هي مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمة التي تسهم في إشباع رغبات المرتادين وحاجاتهم (الدرادكة،١٥،٢٠٠٦).

يعرفها الباحثان اجرائياً : بأنها الطريقة المثلى التي تنتج من خلال استثمار وتنسيق الموارد التنظيمية كافة التي تؤثر في رضا المرتادين الى القاعات ، ومن خلالها تحافظ وتعزز مكانها التنافسي مع بقية القاعات.

الخدمة : هي أنشطة تمنح قيمة وتوفر الفوائد إلى المرتادين في أوقات أو أمكنة محددة نتيجة لأحداث تغيير مرغوب في مستلم الخدمة (Lovelock&Wright,1999,36).

يعرفها الباحثان اجرائياً : هي مجموعة من الاعمال التي تقدمها القاعات للمرتادين اليها من خلال إشباعه حاجاتهم ورغباتهم.

جودة الخدمة الفعلية : هي تلك الجودة التي تؤدي أو تقدم بموجبها الخدمة وتمثل الواقع الفعلي للخدمة، والذي يعبر عن الجودة ضمن الواقع التجريبي عند تقديم الخدمة (الديوه جي، عبد الله،١٣،٢٠٠٣).

يعرفها الباحثان اجرائياً : بأنها مجموعة من الأفعال المشكلة لدى المرتادين عن واقع الخدمات التي تقدمها القاعات.

المرتاد : هو الشخص الذي يمتلك الرغبة والقدرة على مبادلة ما لديه من نقود بما لدى الادارة من خدمات (محمود علي،٥٤،٢٠٠٦).

يعرفه الباحثان اجرائياً : بأنه الشخص المستفيد من الخدمات التي تقدمها القاعات بهدف ممارسة تمارين بناء الاجسام والرشاقة مقابل ثمن معين متفق عليه مسبقاً.

التعريف الاجرائي لقاعات الرشاقة وبناء الاجسام: هو المكان الذي يحتوي على ادوات وأجهزة ويضم مجموعة من الأشخاص يمارسون فيها رياضة بناء الاجسام.

٢-٢ إجراءات البحث :

٢-١ منهج البحث :

استخدم الباحثان المنهج الوصفي بأسلوبه المسحي لملائمته طبيعية البحث.

٢-٢ مجتمع البحث وعينته :

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العمدية وأشتمل مجتمع البحث على المرتادين في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل والبالغ عددها (٧٠) قاعة تتوزع على جانبي المدينة الأيمن بعدد

(١٠) قاعات، والايسر بعدد (٦٠) قاعة، وهذه البيانات قد حصل عليها الباحثان من خلال كتاب تسهيل المهمة الموجه من عمادة كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة / جامعة الموصل الى الاتحاد العراقي لبناء الاجسام في محافظة نينوى.

اذ وضع الباحثان شروط عدة في اختيار عينته وهي:

١. ان يكون افراد العينة ممن يجيدون القراءة والكتابة.

٢. أن يكون أفراد العينة ممن لا تقل أعمارهم عن (١٨) سنة.

٣. أن يكون أفراد العينة ممن لا تقل مدة تدريبهم عن (٤) شهور في القاعة نفسها.

٤. تناول قاعة واحدة في كل حي سكني في مدينة الموصل واستبعاد القاعات الأخرى.

وبناءً على الشروط أعلاه فقد شملت العينة التطبيقية للبحث على (١٠٠) مرتاد من مرتادي قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل.

٢-٣ أداة البحث :

استخدم الباحثان الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات حيث يعد الاستبيان، كما يذكر (القصاب، ٢٠١٩) من الطرائق المهمة التي تمكن الباحثان في الحصول على البيانات والمعلومات التي يتطلبها البحث، كما تشكل أداة بحثية رئيسة وركيزة من ركائز البحوث الوصفية (القصاب، ٢٠١٩، ٣٠)، وانطلاقاً من أهداف هذه الدراسة تم الشروع بتبني مقياس (جودة الخدمات في مسابح مدينة الموصل من وجهة نظر مرتاديها) والمعد من قبل الطويل (٢٠٠٩).

٢-٣-١ الصدق الظاهري للمقياس :

يقصد به " مناسبة الاداة للهدف الذي اعدت لقياسه" (الغريب، ١٩٨٥، ٦٨٠) ويمكن تقييم درجته من خلال التوافق بين تقديرات الخبراء، وبما ان هذه التقديرات تتصف بدرجة عالية من الذاتية، لذا تعطى الاداة لأكثر من خبير (عودة، ١٩٩٩، ٣٧٠)، فبعد تحديد الأبعاد المستخدمة لقياس جودة الخدمات وتحليل مضامينه ومحتواه، اذا تم تحويل فقرات المقياس الذي تم تبنيه من (المسابح) الى (قاعات الرشاقة وبناء الاجسام) كصيغة اولية وذلك لغرض اعداد مقياس جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل من وجهة نظر المرتادين اليها، ومن ثم تم عرضها على المقوم اللغوي وذلك للتأكد من صياغة الفقرات بالشكل الصحيح، ثم عرضها على الخبراء المحكمين المتخصصين في العلوم الإدارية والرياضية، فضلاً عن الخبراء المتخصصين في مجال القياس والتقويم في كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة والبالغ عددهم (١٥) خبيراً ، وذلك لإخضاعه للصدق والمبينة أسمائهم في الملحق (١) ، اذ طلب منهم الحكم على مدى صلاحية الأبعاد وصلاحية كل فقرة من فقرات الصيغة الاولية للمقياس ومدى ملاءمتها للأبعاد المنسوبة اليها مع إضافة أي فقرة مناسبة وحذف او نقل او دمج او تعديل ما هو غير مناسب منها، وكذلك لبيان رأيهم حول صلاحية بدائل الإجابة المقترحة واوزانها، وبعد اخذ آرائهم تم تحليل استجاباتهم باستخدام النسب المئوية كوسيلة احصائية لإيجاد نسبة اتفاق المحكمين لكل فقرة من فقرات المقياس، والجدول (١) يبين نسب

الاتفاق والرفض للتوزيع الاولي للمقياس، ويعد اتفاق المحكمين نوعاً من انواع الصدق (Stanly& Kennth, 1987, 109) وقد اسفر التحليل عن بقاء جميع الابعاد والفقرات وبدائل الإجابة كما هي، ويعد هذا الاجراء وسيلة مناسبة للتأكد من الصدق الظاهري "اذ ان الاداة الصادقة هي التي تقيس ما وضعت من اجل قياسه" (جابر وكاظم، ١٩٧٣، ٢٦٧)، حيث يشير بلوم الى انه "على الباحث ان يحصل على نسبة اتفاق (٧٥%) فأكثر من تقديرات الخبراء" (بلوم وآخرون، ١٩٨٣، ١٢٦) وبذلك بقت عدد الفقرات كما هي والبالغة (٣٤) فقرة موزعه على الابعاد الخمسة.

الجدول (١) نسب اتفاق المحكمين على فقرات مقياس جودة الخدمات في التوزيع الاول للمقياس

المحكمين				رقم الفقرة	
النسبة	الرافضون	النسبة	الموافقون		
-	-	%100	15	1	الاعتمادية
%13.33	2	%86.66	13	2/3/4	
%20	3	%80	12	5/6	
-	-	%100	15	1/2/3/4/6/8	الأمان والثقة
%13.33	2	%86.66	13	5	
%20	3	%80	12	7	
-	-	%100	15	1/4/5/7/9/12	الجوانب الملموسة
%13.33	2	%86.66	13	2/3/10	
%6.66	1	%93.33	14	6	
%20	3	%80	12	8/11/13	
-	-	%100	15	1/2/5	الاستجابة
%20	3	%80	12	3/4	
%20	3	%80	12	1	العناية
%6.66	1	%93.33	14	2	

٢-٣-٢ معامل ثبات استمارة استبيان المقياس :

يعد الثبات من متطلبات اعداد أي مقياس لأنه يؤشر استقرار القرار في القياس (الإمام وآخرون، ١٩٩٠، ١٤٩) وهو يعني اتساق الدرجات التي يحصل عليها الأفراد أنفسهم في مرات الاجراء المختلفة، وتم ايجاد معامل الثبات عن طريق برنامج (spss) على (٣٠) مرتادا، بطريقتي الأولى بالأنصاف المنشقة (split_half)، حيث بلغ الثبات فيها (٠,٨٣)، والطريقة الثانية بالطريقة الفاكرونباخ (Apha) والذي بلغ الثبات فيها (٠,٨٨).

٢-٣-٣ الصورة النهائية لمقياس جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل من وجهة نظر مرتاديه :

أصبح المقياس في صيغته النهائية يتكون من (٣٤) فقرة موزعة على الابعاد الخمسة هي (الاعتمادية، والأمان والثقة، والجوانب الملموسة، والاستجابة، والعناية) والملحق (٢) يبين ذلك. فيما يخص بدائل الإجابة فقد كانت خماسية كما تم ذكرها، وبذلك تبلغ القيمة العليا للاستجابة على المقياس (١٧٠) درجة بينما تبلغ القيمة الدنيا له على (٣٤) درجة.

٢-٣-٥ التطبيق النهائي لمقياس جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل:

تم تطبيق اداة البحث على عينة البحث الاساسية البالغة (١٠٠) مرتادٍ بعد تزويدهم بالتعليمات حول كيفية الاجابة عنهما وقد امتدت مدة التطبيق من ٢٠٢٠/٢/٢٧ ولغاية ٢٠٢٠/٣/٢٠.

٢-٣-٦ الوسائل الإحصائية :

تم استخدام الحاسوب الآلي بنظام SPSS في احتساب المعاملات الإحصائية الآتية: الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، والنسبة المئوية.

٣- عرض النتائج ومناقشتها :

سيتم عرض النتائج ومناقشتها وفقاً لأهداف البحث وكما يأتي :

تم التأكد من ملائمة مقياس جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل للعينة عن طريق معادلة معامل الالتواء (كارل بيرسون)، والجدول (٢) يوضح ذلك.

الجدول (٢) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الالتواء لاجابات عينة البحث لاكتياف

جودة الخدمات

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النوال	معامل الالتواء	النتيجة
جودة الخدمات	١٠٠	١٢٧	٤	١٢٨	٠.٤٦	طبيعي

هدف تقييم جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل من وجهة نظر مرتاديه وكما في الجدول :

لغرض تقييم مستوى جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل، ونتيجة لعدم وضوح التقييم من خلال الدرجات الخام قام الباحثان بوضع مستويات معيارية لعينة التطبيق ، وكما مبين في الجدول (٣).

الجدول (٣) المستويات المعيارية والنسبة المئوية لعينة التطبيق في مقياس جودة الخدمات

الدرجة الخام	المستوى المعياري	عدد المرتادين	النسبة المئوية
١٣٦_١٣٩	جيد جدا	١	١%
١٣٢_١٣٥	جيد	٨	٨%
١٢٧_١٣١	متوسط	٣٠	٣٠%
١٢٤_١٢٦	مقبول	٣٨	٣٨%
١٢٠_١٢٣	ضعيف	٢٠	٢٠%
١١٥_١١٩	ضعيف جدا	٣	٣%
س = ١٢٧	± ع = ٤	١٠٠	١٠٠%

حيث جاءت نتائج افراد عينة التطبيق على مقياس جودة الخدمات بنسب مئوية بلغت على التوالي (١%، ٨%، ٣٠%، ٣٨%، ٢٠%، ٣%) وبمستوى معياري على التوالي (جيد جدا، جيد، متوسط، مقبول، ضعيف، ضعيف جدا) ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه بان اغلب مستوى جودة الخدمات يقترب من المتوسط الى الضعيف، ويعزو الباحثان ذلك الى افتقاد اغلب القاعات للشروط الصحية الواجب توافرها وعدم اهتمام إدارات هذه القاعات بهذا الجانب، فضلاً عن عدم متابعة الجهات ذات العلاقة لعمل القاعات، وكذلك عدم توفير إجراءات السلامة والأمان للمرتادين في بعض القاعات، والتي تعتبر عنصر مهم في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام، فضلاً عن عدم وجود موظفي خدمات في اغلب هذه القاعات.

تتميز الجودة بأنها ضرورة لا بد منها، وعنصر اساسي يجب ان يعتمد، إذا ما ارادت المنظمات على اختلاف انواعها البقاء والاستمرار، ولأتعنى الجودة القياس الدقيق والسيطرة على رقابة عمليات المنظمة، بل انها تعني ضمان تحقيق جميع الانشطة لرضا المرتاد اليها (Slaknigle & Others, 1990,54).

٤- الاستنتاجات والتوصيات :

٤-١ الاستنتاجات :

- ان مستوى جودة الخدمات في قاعات الرشاقة وبناء الاجسام في مدينة الموصل تركز ما بين المتوسط الى الضعيف.

٤-٢ التوصيات :

- ضرورة أدراك إدارات القاعات ان توفير المتعة والراحة للمرتادين تتعزز من خلال مستوى الخدمات واستمراريتها ودقة تنظيمها.
- ضرورة ان تكون صورة القاعة وتصميمها الداخلي ونظافتها العامة بما يواكب التطورات العصرية فضلاً عن جودة الخدمات التي تقدمها هذه القاعات.

المصادر

١. إسماعيل، يسرى خضر (١٩٩٥) " إدارة التسويق " دار الفكر، القاهرة.
٢. الامام، حسن وآخران (١٩٩٠): "التقويم والقياس"، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد.
٣. الدرادكة، مأمون سليمان (٢٠٠٦): "ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء"، ط١، دار صفاء للتوزيع والنشر، عمان.
٤. الديوه جي، أبي سعيد وعبد الله، عادل محمد (٢٠٠٣): "النوعية والجودة في الخدمات - دراسة تحليلية لآراء المرضى في عينة من المستشفيات العامة" مجلة تنمية الرافدين، العدد ٧٣، موصل، العراق.
٥. الطويل، ياسر عبد الغني شريف (٢٠٠٩): "تقييم جودة الخدمات في مسابح مدينة الموصل من وجهة نظر المرتادين" رسالة ماجستير، كلية التربية وعلوم البدنية، جامعة الموصل.
٦. الغريب، رمزية (١٩٨٥): "التقويم والقياس النفسي والتربوي" مكتبة الانجلو المصرية، القاهرة.
٧. القصاب، راكان عبد القادر محمد علي (٢٠١٩): "تقييم مهام رؤساء لجان الحكام في الاتحادات الفرعية لكرة القدم على وف بعض متغيراتهم الشخصية من وجهة نظر حكام الدرجة الأولى" رسالة ماجستير، كلية التربية البدنية وعلوم الرياضة، جامعة الموصل.
٨. بلوم، بنيامين وآخرون، ترجمة محمد امين المفتي وآخرون (١٩٨٣): "تقييم الطالب التجميعي والتكويني"، مطابع الكتب المصري الحديث، القاهرة.
٩. جابر، عبد الحميد وكاظم، احمد خيرى (١٩٧٣): "مناهج البحث في التربية وعلم النفس"، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.
١٠. درويش، كمال الدين عبد الرحمن وآخران (١٩٩٣): "الادارة الرياضية"، الاسس والتطبيقات، القاهرة.
١١. محمود علي، محمد عبد العظيم (٢٠٠٦) : "خطة مقترحة لإدارة المؤسسات الرياضية وفقاً للأهداف التسويقية"، اطروحة دكتوراه، جامعة اسيوط، كلية التربية الرياضية، مصر.
12. Lovelock, Christopher & Lauren Wright, (1999): "**Principles Marketing and Management**" Published by Prentice-Hill Inc.
13. Stanly, J. & Kenneth D. Nopkins (1987): "**Educational and Psychological Measurement and evaluation**", 5th Ed. , Prentice-Hall, New York.
14. Slack Nigle, and Other, (1998) "**Financial Times pitman publishing**" Published by Prentice-Hill Inc.