



## إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدركها العاملون وعلاقتها بالرضا المهني لديهم

وفاء صالح مصطفى الصفتي<sup>١</sup>، ونام علي أمين معروف<sup>٢</sup>

أستاذ مساعد بقسم إدارة مؤسسات الأسرة و الطفولة - كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة حلوان<sup>١</sup>،  
مدرس بقسم إدارة مؤسسات الأسرة و الطفولة - كلية الاقتصاد المنزلي - جامعة حلوان<sup>٢</sup>

### المخلص

يهدف هذا البحث إلى دراسة إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية وعلاقتها بالرضا المهني للعاملين بها، تكونت عينة الدراسة الأساسية من (٩٧) عامل بمطابخ (٩) مؤسسات خدمية (مدن جامعية- مستشفيات- دور أيتام- دور مسنين) بمحافظة القاهرة والاسماعيلية، (٩) من رؤساء المطابخ بتلك المؤسسات الخدمية. اشتملت أدوات البحث على إستمارة البيانات العامة، استبيان السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة "خاص برؤساء المطابخ"، مقياس إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة "خاص بالعاملين"، مقياس الرضا المهني للعاملين (إعداد الباحثين)، واتبع البحث المنهج الوصفي وأوضحت النتائج أن مستوى إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدركها العاملون متوسط بنسبة ٧٤.١٥%، ويأتي التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة في المرتبة الأولى، يليه التخطيط وجدولة أعمال الصيانة، وأخيراً الاهتمام بالتقييم والتغذية الراجعة، كما أن مستوى الرضا المهني للعاملين بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية متوسط بنسبة ٦٧.٣٤%، ويأتي الرضا عن علاقات العمل في المرتبة الأولى، يليه الرضا عن طبيعة العمل وإجراءاته، ثم الرضا عن بيئة العمل المادية، وأخيراً الرضا عن الجوانب المالية. كما أوضحت النتائج وجود تباين دال عند مستوى ٠.٠١ في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدركها العاملون باختلاف بعض متغيرات الدراسة لصالح كل من (العاملين بالمدن الجامعية والمستشفيات مقابل دور المسنين ودور الأيتام، العاملون بالجهات الخاصة والحكومية مقابل الجهات الأهلية، العاملون بالمؤسسات ذات عدد المستفيدين الأكبر، العاملون ذوي مستوى التعليم والخبرة الأعلى، والحاصلين على تدريب في مجال الصيانة باستفادة عالية)، كذلك وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ - ٠.٠٥ في الرضا المهني للعاملين باختلاف بعض متغيرات الدراسة لصالح كل من (العاملين بالمدن الجامعية، المؤسسات الخاصة والحكومية، المؤسسات ذات عدد المستفيدين الأعلى، مستوى الخبرة المتوسط، مستوى إدارة الصيانة الأعلى، العاملون من الذكور)، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة عند مستوى ٠.٠١ بين إدارة الصيانة ككل بجميع مراحلها وبين الرضا المهني للعاملين ككل بأبعاده. كذلك أوضحت النتائج أن أكثر العوامل تأثيراً في الرضا المهني هي إدارة الصيانة يليها مستوى الخبرة بالعمل، وأخيراً جهة المؤسسة.

### مقدمة البحث:

تمثل المؤسسات أهمية كبرى في بناء وتطوير المجتمعات وبها تقام كافة الأنشطة والمشاريع، وبقوة المؤسسات في كافة المجالات تقاس قوة الدول؛ ولذا تسعى كل دولة لرفع

مستوى أداء هذه المؤسسات لكي تحقق رفاهية شعوبها (زينب عبد الصمد وآمال غراب، ٢٠١٥).

وتواجه المؤسسات الصناعية والخدمية سلسلة من التطورات التكنولوجية السريعة، وظهور معدات وتجهيزات وتسهيلات حديثة تساهم في إنتاج وتقديم السلع والخدمات في الوقت المناسب وبالجودة المطلوبة (سعاد نانف، ٢٠١٥).

ولقد رافق هذه التطورات تعقد أساليب الصيانة الواجب إتباعها لمعالجة التوقفات الطارئة، وذلك للتقنية العالية التي تتمتع بها تلك المعدات، إضافة إلى عدم توفر المعلومات عن سياسة الصيانة المناسبة والاتجاه إلى تفضيل إستبدال المعدات والتجهيزات بدلاً من تحمل تكاليف الصيانة تشجيعاً لاستمرار العملية الإنتاجية وتحقيق أرباح (رامي الحديثي، ٢٠١٤).

وتعد الإدارة بمثابة القوة الدافعة لأي نشاط إنساني، فهي المسؤولة الأولى عن النجاح أو الاخفاق الذي يصادف أي مؤسسة من المؤسسات أو أي مجتمع من المجتمعات، كما أنها الركيزة الأساسية التي تأخذ على عاتقها مسؤولية تأكيد استمرار عمل الخدمات وتدفق الإنتاج والسير بالحياة اليومية الخاصة والعامة في المجتمع والدولة والعالم كله إلى غايتها المنشودة بأحسن السبل وأقل التكاليف وفي حدود الامكانيات والموارد المتاحة، وبالتالي النجاح في إدارة جميع الأنشطة الانسانية سواء على مستوى المنظمات أو المؤسسات أو المجتمعات أو مستوى الحياة اليومية (زينب عبد الصمد وآمال غراب، ٢٠١٥).

إن إتباع إدارة صيانة ناجحة بجميع وظائفها الادارية، وليس اعتبارها مجرد نشاط فني تقني خالي من الجانب الاداري؛ سيمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها المنتظرة من هذه الوظيفة، حيث تسعى إدارة الصيانة إلى حماية عناصر الإنتاج المادية والبشرية وكشف مناطق تخفيض التكاليف (أبو القاسم الشيخ، ٢٠١٥).

ويشير (Seeley Ivor) (2008) إلى أن تطبيق منهج متكامل لإدارة الصيانة يحتاج إلى وعي كامل من فريق عمل متكامل ومتعاون من التخصصات الداخلة والمؤثرة على خطط وبرامج أعمال الصيانة تضمن دراسة كل جوانب إدارة الصيانة بهدف تحسين كفاءة الصيانة. فقد تتولى بعض المؤسسات أعمال الصيانة اللازمة للتسهيلات الإنتاجية المادية المستخدمة بالمنشأة بذاتها من خلال وجود جهة متخصصة تتولى القيام بأنشطة الصيانة التي تستلزم توافر خبرات ومهارات متخصصة لأدائها، وتترك أنشطة الصيانة البسيطة كعمليات التزييت والتشحيم وتنظيف الآلات والمعدات إلى العاملين عليها. وهناك مؤسسات تعتمد على جهات خارجية متخصصة في أعمال الصيانة غير تابعة للمنشأة كالشركات المنتجة لتجهيزات المؤسسة الخاضعة للصيانة، في حين تقتصر أعمال الصيانة في بعض المؤسسات على (الصيانة العلاجية الاضطرارية) في حالة حدوث أعطال أو تلفيات فقط (Svend Nielsen, 2010)، (صلاح الشنواني، ٢٠١٤).

ولقد زاد أهمية الصيانة الوقائية الروتينية المخططة في السنوات الأخيرة لزيادة نسبة الآلات واستحداث الاستخدامات الأوتوماتيكية في المعدات، بجانب الارتفاع المستمر في تكلفة الزيوت والشحوم وقطع الغيار (سونيا البكري، ٢٠١٥).

كما أن الاهتمام بأعمال الصيانة يساهم في الحفاظ على جميع العناصر الانشائية والتشطيبات والتجهيزات والخدمات تعمل بكامل كفاءتها التصميمية، مما يؤدي إلى الحفاظ على القيمة الاستثمارية للمكان، وزيادة العمر الافتراضي له، تحقيق الجدوى الاقتصادية وزيادة العائد، تقليص حجم المعوقات التي تواجه أعمال الصيانة، تقليل حجم وزمن وتكلفة الصيانة (وائل خليل، ٢٠٠٧).

ويشير كل من محمد حافظ (٢٠١٢)، أبو القاسم الشيخ (٢٠١٥) إلى أن وجود نظام جيد لصيانة الموارد البشرية من خلال توفير عوامل السلامة والصحة المهنية والظروف الفيزيائية الآمنة المناسبة لبيئة العمل يساهم في الحفاظ على سلامة العاملين مستخدمي تلك التجهيزات

وتجنب الأخطار والحوادث المهنية، خفض تكاليف الخسائر التي تلحق بالمتكلمات أو الأشخاص في حالة الإصابات، فضلاً عن رفع الروح المعنوية والعلاقات الانسانية للعاملين. ويعتبر الرضا المهني من بين القضايا التي أصبحت تمس جوهر المؤسسات عامة والتي أدركت بأن العنصر البشري هو الأكثر تميزاً من بين جميع الموارد المتوفرة وخاصة في ضوء التطورات الفاعلة والمستمرة في المجال التكنولوجي أمال جودة (٢٠١٥). حيث يعتبر العنصر البشري الركيزة الأساسية لكافة العمليات والأنشطة التي تمارسها المؤسسة فيتحقق أهدافها لتفاعله مع المتغيرات الداخلية والخارجية لها، كما يعتبر بمثابة العمود الفقري لتنظيم وتنفيذ مهمات الصيانة المطلوبة، فهو المتغير الأساسي للمحرك للعناصر الإنتاجية أو الأساس الذي يتوقف عليه نجاح أو فشل نشاط المؤسسة (C.W. Gits , 2012).

ويعد الرضا المهني مؤشراً هاماً لقدرة أي مؤسسة على إشباع حاجات العاملين بها، كما يعتبر مؤشراً عاماً على فاعلية المؤسسات بشكل عام، ومن ناحية أخرى يؤثر رضا الفرد عن مهنته تأثيراً كبيراً على مدى كفاءته في العمل وحرصه عليه . ويزداد جهد الفرد في عمله بزيادة إستهراقه فيه ، أو بمقدار توحده مع عمله، وبمقدار ما يوفرها لعمله من إشباع لحاجاته ودوافعه وإستقلالاً لقدراته ( كلتومأم، ٢٠٠٦ )

إن الرضا المهني الفعلي يولد أداءً فعالاً وممارسة فعالة وهذا ما يترجم في مواقف الموظف تجاه عمله ، والتيلايك من تفسيرها دون الرجوع إلى معرفة العوامل المؤثرة في هو المحددات الفاعلة عليه (سهم بلخيري، ٢٠١٢)، فالرضا عن العمل يتغير بتغير بيئة وطبيعة العمل، ويتأثر بالعوامل المرتبطة بالعمل بصورة مباشرة أو غير مباشرة، وتؤدي هذه العوامل في النهاية إلى إشباع دوافع الفرد المتنوعة وصولاً إلى تحقيق ذاته، وشعوره بالرضا، وأن تلك العوامل تختلف أهميتها النسبية من وقت لآخر ومجتمع لآخر، ومن مؤسسة لأخرى. (أمال جودة، ٢٠١٥). من هنا كانت الحاجة إلى الدراسة العلاقة بين إدارة الصيانة بالمؤسسات والرضا المهني للعاملين بها.

#### مشكلة البحث:

يُعد المطبخ من أهم المرافق الموجودة في بعض المؤسسات خاصة الخدمية، والذي عن طريقه يتم تحويل المواد الخام الأولية إلى وجبات تامة الصنع، ويُعتبر المطبخ هو المحدد الرئيسي لنجاح أو فشل الخدمة، هذا وقد حدث تطور هائل في المطبخ من حيث تزويدها بأحدث الأجهزة والمعدات والتصميمات (عبير الدويك ووفاء الصفتي، ٢٠١٥)، وتعتبر معدات المطبخ وتجهيزاته مرتفعة الثمن، ولهذا يجب التأكد دائماً من أنها تعمل بالكفاءة اللازمة، وتحظى بالعناية والنظافة الدائمة (نرمين محمد، ٢٠١٥).

إن التعطل الرئيسي في الآلات والتجهيزات يسبب خسارة في الإنتاج، كما يؤثر على جودة الإنتاج وعدم مطابقة المنتج للمواصفات. كما إن انخفاض الصيانة يؤثر على جودة البيئة الفيزيائية المحيطة بالعاملين نتيجة لزيادة الضوضاء أو الأعطال المفاجئة المستمرة؛ الأمر الذي يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين، وينعكس على كفاءتهم الإنتاجية (رمضان محمد، ٢٠١٤). وتشير دراسة عمر شابونية (٢٠١٣) إلى أنه كلما قل مستوى المرافق والمعدات اللازمة لأداء العمل كلما قل مستوى الرضا الوظيفي لدى العاملين، كما يشير ( Peng, 2014) إلى أنه كلما انخفض مستوى جودة بيئة العمل انخفضت دافعية الفرد لإنجاز الأعمال المطلوب القيام بها وقل مستوى الرضا الوظيفي له.

وتشير دراسة وائل خليل (٢٠٠٧) إلى إن عدم إدراك بعض النظم الإدارية للتكاليف الحقيقية لأعمال الصيانة، فضلاً عن عدم توافر ميزانية كافية للصيانة تعد من أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه تنفيذ أعمال الصيانة المطلوبة. كما تشير دراسة وهيبه عينية (٢٠٠٧) إلى أن ارتفاع تكاليف إدارة الصيانة في المؤسسات يرجع لعدم تخطيط وبرمجة وتنظيم فعاليات هذه الإدارة وقلة الاهتمام بتطويرها. كما إن إدارة الصيانة غير الفعالة تؤثر سلباً على إنتاجية

عناصر الانتاج المادية والبشرية مما ينتج عنه ارتفاع في تكاليف الانتاج؛ لذا توصى بتحديد خطة لضمان تنفيذ الأعمال بالمواصفات المطلوبة ووفقاً للتكاليف المقدرة، وطبقاً للبرنامج والسياسة الموضوعية للصيانة.

كما تشير دراسة نرمين محمد (٢٠١٥) إلى أن نقص العمالة المدربة على الاستخدام الصحيح للمعدات بمطابخ المؤسسات، فضلاً عن الإهمال وسوء الصيانة، كذلك وجود عيب فني في تركيب المعدات أو التشطيبات يؤدي إلى تلف التجهيزات والمعدات والتشطيبات، ويزيد من معدلات إصابات العمل بالنسبة للعاملين، وهذا ما تؤكدته دراسة وهيبه أبو عينية (٢٠٠٧) من أن عدم وجود جهة مختصة بأعمال الصيانة، نقص المهارات الفنية ونقص الخبرات المتخصصة للقائمين بأعمال الصيانة، نقص روح التعاون بين العاملين المشاركين في أعمال الصيانة والفنيين المتخصصين، عدم وجود تعليمات واضحة للصيانة أو عدم الالتزام بها، تُعد من المعوقات الفنية والإدارية التي قد تؤثر على كفاءة أنظمة الصيانة بالمؤسسات.

ويشير (C.W. Gits (2012) أن عدم تحفيز وتدريب الموارد البشرية على إنجاز مهمات الصيانة بأسلوب فعال يقلل من كفاءتهم في الأداء. لذا يرى علي عبد الوهاب (٢٠١٢) ضرورة تحفيز العمال باعتبار ذلك قوة ديناميكية تدفع الفرد إلى العمل أكثر في سبيل إنجاز العمل المطلوب منه، حيث توجه كافة الدوافع نحو الأهداف التي ترغب المؤسسة في تحقيقها.

وتشير وهيبه أبو عينية (٢٠٠٧) إلى أن عدم إحكام نظام الإشراف والرقابة على كل من الأعطال، تكاليف الصيانة، إنجاز أعمال الصيانة، التزام العمال بمواصفات تشغيل المعدات وقواعد الصيانة الوقائية البسيطة من تنظيف وتزبييت وتشحيم، أنظمة الاتصالات والإبلاغ عن الأعطال وكتابة تقارير الصيانة، فضلاً عن عدم الاهتمام بتقييم نظم إدارة الصيانة المتبعة والاستفادة من التغذية الراجعة يؤثر على كفاءة إدارة الصيانة الحالية ويزيد من تكاليف الصيانة، كما يقلل من فرص تطوير وتحسين كفاءة نظم إدارة الصيانة المتبعة فيما بعد، ويزيد من نفقات الصيانة على المدى الطويل (وائل خليل، ٢٠٠٧).

كما تضيف دراسة كل من (Kaushik (2012) ، Khan & Ahmed (2013) أن المناخ الإشرافي وطبيعة وظروف العمل من أكثر العوامل تأثيراً على الرضا الوظيفي، فقلة دعم المشرفين للعمال، وتعذر وجود إتصالات مفتوحة بينهم يؤثر سلبياً على مستوى الرضا الوظيفي للعمال.

وفي ضوء ما سبق نشأت فكرة هذا البحث مما دفع الباحثان إلى الإهتمام بدراسة إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية وعلاقتها بالرضا المهني للعاملين بها؛ وبناءً على ذلك تتحدد مشكلة البحث الحالي في محاولة الإجابة على التساؤلات التالية:

- ما مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية عينة الدراسة والمتمثلة في (المطبخ المركزي للمدن الجامعية- المستشفيات- دور الأيتام- دور المسنين)؟
- ما مستوى والاسلوب المتبع في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدركها العاملون؟
- ما مستوى الرضا المهني للعاملين بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية؟
- هل توجد فروق في مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين)؟
- هل توجد فروق في إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين- المستوى التعليمي للعاملين- مستوى خبرة العاملين- تلقي العاملين للتدريب في مجال الصيانة والاستفادة منه)؟
- هل توجد فروق في الرضا المهني للعاملين باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين- الجنس- المستوى التعليمي للعاملين- مستوى الخبرة- مستوى

الدخل للعاملين- تلقي العاملين للتدريب والاستفادة منه - مستوى إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة؟

- هل توجد علاقة ارتباطية بين إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية بمراحلها (التخطيط وجدولة أعمال الصيانة- التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة- التقييم والتغذية الراجعة) والرضا المهني للعاملين بها بأبعاده (طبيعة العمل وإجراءاته- الجوانب المالية- بيئة العمل المادية- علاقات العمل)؟

- ما تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (الرضا المهني للعاملين)؟

#### هدف البحث:

يهدف هذا البحث بصفة أساسية إلى دراسة إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية وعلاقتها بالرضا المهني للعاملين بها، وذلك من خلال الأهداف الفرعية التالية:

- ١- تحديد مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية عينة الدراسة.
- ٢- التعرف على الأسلوب المتبع في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدركها العاملون.
- ٣- تحديد مستوى الرضا المهني للعاملين بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية.
- ٤- دراسة الفروق في مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين).
- ٥- الكشف عن وجود فروق في إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين- المستوى التعليمي للعاملين- مستوى خبرة العاملين- تلقي العاملين للتدريب في مجال الصيانة والاستفادة منه).
- ٦- الكشف عن وجود فروق في الرضا المهني للعاملين باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين- الجنس- المستوى التعليمي للعاملين- مستوى الخبرة- مستوى الدخل للعاملين- تلقي العاملين للتدريب والاستفادة منه- مستوى إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة).
- ٧- دراسة العلاقة بين إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية بمراحلها (التخطيط وجدولة أعمال الصيانة- التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة- التقييم والتغذية الراجعة) والرضا المهني للعاملين بها بأبعاده (طبيعة العمل وإجراءاته- الجوانب المالية- بيئة العمل المادية- علاقات العمل).
- ٨- تحديد تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع (الرضا المهني للعاملين).

#### أهمية البحث:

- ١- محاولة إبراز أهمية الصيانة ضمن منظور جديد، وهو البعد الإداري لما له دور كبير في خفض تكاليف الإنتاج ورفع الرضا المهني للعاملين.
- ٢- تكمن أهمية الدراسة من الناحية النظرية في توقع إسهامه في التعرف على ممارسات إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية وأثرها على الرضا المهني للعاملين بها؛ الأمر الذي يعد إضافة نظرية في هذا المجال.
- ٣- تتمثل أهمية الدراسة من الناحية التطبيقية في إلقاء الدور الهام والحيوي لمتخصصي إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة من خلال التعاون بين القسم والمؤسسات الخدمية المرتبطة بمجال التخصص (كالمدن الجامعية- المستشفيات- دور المسنين- دور الأيتام) وذلك لتدعيم دور البحث العلمي ونتاج المعرفة المتخصصة في إدارة الصيانة بمطابخ تلك المؤسسات وتلبية الحاجة المتزايدة إلى متخصصين في هذا المجال.

٤. لقاء الضوء على الرضا المهني باعتباره من القضايا التي أصبحت تمس جوهر المؤسسات عامة والتي أدركت بأن العنصر البشري هو الأكثر تميزاً من بين جميع الموارد المتوفرة، وخاصة في ضوء التطورات الفاعلة والمستمرة في المجال التكنولوجي.
٥. يسهم البحث في التوصل إلى استراتيجيات لتحسين فعالية إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات الخدمية.

#### فروض البحث:

- ١- توجد فروق معنوية في مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين).
- ٢- توجد فروق دالة إحصائية في إدارة الصيانة بمراحلها بمطبخ المؤسسة باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين- المستوى التعليمي للعاملين- مستوى خبرة العاملين- تلقي العاملين للتدريب والاستفادة منه)
- ٣- توجد فروق دالة إحصائية في الرضا المهني للعاملين باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين- الجنس- المستوى التعليمي للعاملين- مستوى الخبرة- مستوى الدخل للعاملين- تلقي العاملين للتدريب والاستفادة منه- مستوى إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة).
- ٤- توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية بمراحلها والرضا المهني للعاملين بها بإبعاده.
- ٥- تختلف نسبة مشاركة المتغيرات المستقلة للدراسة في تفسير نسبة التباين الخاصة بالمتغير التابع (الرضا المهني للعاملين) طبقاً لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط مع المتغير التابع.

#### الأسلوب البحثي للدراسة:

أولاً : المصطلحات العلمية والمفاهيم الاجرائية للبحث :

#### الصيانة: Maintenance

يقصد بها مجموعة من النظم الفنية للحفاظ على رأس المال المستثمر في صورة الآت ومعدات وأجهزة ومرافق ومباني بحالة تسمح باستخدامها بمستوى أداء معين وبأسلوب اقتصادي بما يحقق أهداف الانتاج (عبد الرحمن توفيق، ٢٠١٣)، كما تعرف بأنها "مجموعة الأعمال الفنية والتنفيذية التي تهدف إلى حفظ بند عمل أو إعادته إلى الحالة التي يستطيع معها أداء وظائفه المطلوبة منه (وائل خليل، ٢٠٠٧).

#### إدارة الصيانة: Maintenance Management

يقصد بها "كل الأعمال الخاصة بالمحافظة على المبنى وعناصره وقدرته على أداء وظائفه على الوجه الأكمل بكفاءة جيدة ولأطول فترة زمنية ممكنة، وذلك بمساعدة جميع الجهات الهندسية والإدارية والفنية والتسويقية للاشتراك في الإعداد والتخطيط والتنفيذ لأعمال الصيانة بالمنشأة بالإضافة إلى المتابعة والرقابة أثناء وبعد التنفيذ (وائل خليل، ٢٠٠٧)، كما تُعرف بأنها" مزيج من التطبيقات الإدارية والمالية والفنية والهندسية التي تطبق على الموجودات المادية وتتعبق دورة حياتها الاقتصادية، وتهتم بمواصفات وتصميم المنشأة والمعدات والمباني للتأكد من إمكانية الاعتماد عليها، وإجراء الصيانة اللازمة لها، فضلاً عن الاهتمام بنصبها وتركيبها، والتأكد من صلاحية استعمالها، وإجراء التحويرات عليها واستبدالها بالاعتماد على البيانات التي يحصل عليها بالتغذية العكسية من تصميمها وانجازها وتكاليفها (رامي الحديتي، ٢٠١٤).

ويُقصد بإدارة الصيانة إجرائياً بأنها "مزيج من الأنشطة الادارية الفنية والتنفيذية، التي تهدف إلى الحفاظ على جودة التشطيبات والمرافق وكفاءة التجهيزات والمعدات الموجودة بمطابخ المؤسسات الخدمية، وتتمثل في التخطيط وجدولة أعمال الصيانة، التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة، التقييم والتغذية الراجعة.

### مطبخ: Kitchens

المطبخ هو " تلك الوحدة المتخصصة في إعداد الطعام ونتاجه، ويتوفر به العديد من الأجهزة والمعدات كالمعدات الكبيرة، المعدات الميكانيكية، الأواني والأدوات الصغيرة فضلاً عن مخازن المأكولات والمشروبات والأواني والأدوات" (نرمين محمد، ٢٠١٥).

### المؤسسات الخدمية : Services Institutions

المؤسسة الخدمية عبارة عن "نظام يتكون من مجموعة من الأشخاص والوسائل المتفاعلة فيما بينها لإنتاج قيمة غير مادية لأشباع حاجات ورغبات العميل (زينب عبد الصمد وآمال غراب، ٢٠١٥). وتعرف المؤسسات الخدمية إجرائياً بأنها "وحدة اقتصادية تضم عددًا من الأشخاص وتستخدم مختلف عناصر الانتاج لتحويلها إلى مخرجات عن طريق قيامها بأنشطة وفعاليات، وذلك بهدف اشباع حاجات ورغبات المستهلكين من السلع والخدمات، ومن أمثلة مؤسسات تقديم الخدمة المرتبطة بمجال التخصص "مؤسسات الأسرة والطفولة (المطبخ المركزي للمدن الجامعية- المستشفيات- دور الأيتام- دور المسنين)".

### الرضا المهني : Job/ Occupational Satisfaction

يقصد به " ذلك الشعور الناتج عن توافر مجموعة من الاتجاهات الايجابية لدى الفرد نحو الجوانب المختلفة لوظيفته، نظرًا لأن هذه الوظيفة تشبع قدرًا كبيرًا من حاجاته ورغباته فيما يتعلق بالوظيفة ذاتها وبيئة العمل المادية والاجتماعية، وبما تتيحه للفرد من فرص مما يعكس على أدائه وبالتالي على فاعلية المنظمة (إيهاب المصري وطارق عامر، ٢٠١٤). كما يعرف بأنه "شعور ذاتي إيجابي يحملها لفرد أثناء أدائه لعمله، ويتحقق ذلك بالتوافق بين مايتوقعه الفرد من عمله ومقدار ما يحصل عليه فعلا في هذا العمل وذلك لإشباع احتياجاته هو توقعاته في بيئة عمله" (سهام بلخيري، ٢٠١٢).

ويعرف الرضا المهني إجرائياً بأنه "مدى تقبل الفرد للعمل أو المهنة الموكلة إليه من حيث طبيعة وإجراءات العمل، الجوانب الماليه، بيئة وظروف العمل الماديه، والعلاقات مع الزملاء والرؤساء نتيجة شعوره بمدى إشباع الحاجات الأساسية التي تعود عليه من جراء القيام بالعمل نفسه".

### ثانيا: منهج البحث

أ- المنهج الوصفي: يستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي باستخدام الدراسات المقارنة والعلاقات الإرتباطية، وذلك لتحليل ممارسات ادارة الصيانة، وارتباطها بالرضا المهني للعاملين، مع تحديد مدى تأثيرها بمتغيرات الدراسة.

### ثالثا: حدود البحث

يتحدد هذا البحث على النحو التالي :

#### ١- الحدود البشرية للبحث:

أ- عينة الدراسة الاستطلاعية : قوامها (٤) رؤساء مطابخ أربع مؤسسات خدمية (عينة مادية)، و(٢٢) عامل بمطابخ تلك المؤسسات (عينة بشرية)؛ وذلك لتقنين إستمارة البيانات العامة،

استبيان السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة "خاص برؤساء المطبخ"، مقياس إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة "خاص بالعاملين"، مقياس الرضا المهني للعاملين.  
ب- عينة الدراسة الأساسية : تمثلت في عينة غرضية مكونة من (٩) رؤساء مطابخ تسع مؤسسات خدمية (عينة مادية)، و(٩٧) عامل بمطابخ تلك المؤسسات (عينة بشرية)، (تم اختيارهم عشوائيًا من العاملين بالشفقت الصباحي).

٢- الحدود المكانيّة للبحث: تم تطبيق أدوات البحث على أفراد العينة الأساسية العاملين بمطابخ (٩) مؤسسات خدمية (حكومية/ خاصة/ أهلية) تتمثل في (المطبخ المركزي بالمدينة الجامعية بحلوان- مطبخ المدينة الجامعية بالإسماعيلية، مستشفيات الفتح والنخيل وعثمان بالقاهرة- دار الحبايب للمسنين بالقاهرة ودار الأمل للمسنين بالإسماعيلية- دار الفتح ودار القدس للأيتام بالقاهرة).

٣- الحدود الزمنية للبحث: تم تطبيق أدوات البحث في الفترة من شهر يوليو حتى شهر سبتمبر ٢٠١٥م.

#### رابعاً: أدوات البحث (إعداد الباحثين)

١. إستمارة البيانات العامة.
٢. استبيان السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة "خاص برؤساء المطبخ".
٣. مقياس إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة "خاص بالعاملين".
٤. مقياس الرضا المهني للعاملين .

#### ١. إستمارة البيانات العامة: تم إعدادها في نموذجين كما يلي

- نموذج (أ): موجه لرئيس مطبخ المؤسسة الخدمية؛ بهدف التعرف على البيانات المتعلقة باسم المؤسسة- نوع المؤسسة (مدينة جامعية- مستشفى- دور مسنين- دور أيتام)- جهة المؤسسة (خاصة- حكومية- أهلية)- عدد المستفيدين بالوجبات المقدمة بمطبخ المؤسسة.
- نموذج (ب): موجه للعاملين بمطبخ المؤسسة؛ أعدت بهدف الحصول على البيانات الأولية التي تفيد في تحديد الخصائص الديموجرافية للعاملين موضع الدراسة من حيث: (الجنس- المستوى التعليمي للعاملين - مستوى الدخل للعاملين- سنوات خبرة العاملين- تلقي العاملين لدورات تدريبية خاصة بأعمال الصيانة ومدى الاستفادة منها).

#### ٢. استبيان السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة "خاص برؤساء المطبخ":

وضع هذا الاستبيان بهدف التعرف على الواقع الفعلي لتطبيق السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة الخدمية، إشمئله هذا الاستبيان في صورته النهائية على (٢٢) عبارة منها عبارات في صورة استقهامية وأخرى في صورة خبرية تمثل سياسة المؤسسة في توفير قسم خاص بإدارة الصيانة، وجود لوائح وقوانين محددة لأعمال الصيانة، المختصين والمشاركين بأعمال الصيانة، مدى وجود خطة صيانة، بنود أعمال الصيانة، توقيتات الصيانة، توافر ميزانية لأعمال الصيانة، قنوات الاتصال بين إدارة المؤسسة وإدارة الصيانة والعاملين بالمطبخ للتوعية بالصيانة والإبلاغ عن مشكلات وأعطال الصيانة، جودة الموارد المادية والبشرية المستخدمة في أعمال الصيانة، توافر سجل خاص لكل جهاز لتدوين أعمال الصيانة به، توافر جهة إشرافية ورقابية على أعمال الصيانة، كذلك سياسة المؤسسة في تدريب وتقييم أداء العاملين فيما يتعلق بالاستخدام والعناية والمشاركة في أعمال الصيانة البسيطة بمطبخ المؤسسة. وتتحدد الإستجابة على العبارات الاستقهامية وفق اختيارين [نعم (درجتان)- لا (درجة واحدة)]، أما العبارات الخبرية فتتحدد الإستجابة عليها وفق ثلاث خيارات [دائماً (٣ درجات)- أحياناً (درجتان)- نادراً (درجة)]. وبذلك تكون أعلى درجة يحصل عليها المفحوص (٤٧) وأقل درجة (٢٢)، وتم حساب مستويات السياسات المتبعة في إدارة الصيانة كالتالي:



المدى = أعلى درجة - أقل درجة = ٤٧ - ٢٢ = ٢٥  
 طول الفئة = المدى ÷ عدد المستويات = ٢٥ ÷ ٣ = ٨.٣٣  
 إذا مستوى السياسات المنخفض = أقل درجة + طول الفئة = ٢٢ + ٨.٣٣ = ٣٠.٣٣ درجة، وهو المستوى الواقع في الفئة الحاصلة على (من ٢٢ لأقل من ٣٠.٣٣ درجة) من درجات الاستبيان، في حين يقع المستوى المتوسط في الفئة الحاصلة على (من ٣٠.٣٣ درجة لأقل من ٣٨.٦٦ درجة)، أما مستوى السياسات المرتفع فيقع في الفئة الحاصلة على (من ٣٨.٦٦ : ٤٧).

### ٣. مقياس إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة "خاص بالعاملين":

وضع هذا المقياس بهدف التعرف على الأسلوب المتبع في إدارة الصيانة بمطبخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدركه العاملون بها، إشمئ هذا المقياس في صورته النهائية على (٤٤) عبارة خبرية موزعة على ثلاثة محاور تمثل مراحل إدارة الصيانة. وتحدد الإستجابة عليها وفق ثلاث خيارات (غالبًا - أحيانًا - نادرًا) على مقياس متصل (٣، ٢، ١) للعبارة موجبة الصياغة، (١، ٢، ٣) للعبارة سالبة الصياغة. وبذلك تكون أعلى درجة يحصل عليه المفحوص (١٣٢) وأقل درجة (٤٤)، وتم حساب مستويات إدارة الصيانة كالتالي:

$$\text{المدى} = \text{أعلى درجة} - \text{أقل درجة} = ١٣٢ - ٤٤ = ٨٨$$

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} \div \text{عدد المستويات} = ٨٨ \div ٣ = ٢٩.٣٣$$

إذا مستوى ادارة الصيانة المنخفض = أقل درجة + طول الفئة = ٤٤ + ٢٩.٣٣ = ٧٣.٣٣ درجة ، وهو المستوى الواقع في الفئة الحاصلة على (من ٤٤ لأقل من ٧٣.٣٣ درجة) من درجات المقياس، في حين يقع مستوى ادارة الصيانة المتوسط في الفئة الحاصلة على (من ٧٣.٣٣ درجة لأقل من ١٠٣ درجة)، أما مستوى ادارة الصيانة المرتفع فيقع في الفئة الحاصلة على (من ١٠٣ : ١٣٢).

وتتمثل محاور المقياس فيما يلي:

**المحور الأول: مرحلة التخطيط وجدولة أعمال الصيانة؛** يتكون هذا المحور من (١٧) عبارة خبرية؛ تقيس مدى الاهتمام بالتنبؤ بما يجب عمله من أعمال الصيانة، مع تحديد موعد البدء والانتهاء من كل عملية من أعمال الصيانة وتكليفها لتحديد التجهيزات الضرورية قبل البدء في تنفيذ أعمال الصيانة؛ ويتمثل ذلك في تحديد المكان الأنسب لتركيب الأجهزة والمعدات الجديدة، مدى وجود فنيين متخصصين للتركيب والتشغيل والصيانة، التخطيط للصيانة الدورية الشاملة "صيانة وقائية" تتمثل في (فحص تشطيبات وإنشاءات المطبخ واجزاء المعدات ووسائل الأمن والسلامة بالمطبخ لرصد التلفيات والمشاكل الموجودة لتحديد أعمال الصيانة المطلوبة، التنظيف، التزييت والتشحيم، استبدال الاجزاء وغيرها التي تتم بشكل دوري "سنويًا، شهريًا، اسبوعيًا أو اي مدة أخرى")، التخطيط لأعمال الإصلاح الاضطراري "صيانة تصحيحية علاجية"، تحديد مصادر المعلومات الخاصة بالتخطيط لأعمال الصيانة من (خطط الصيانة الدورية، متابعة الفنيين والمتخصصين بأعمال الصيانة، وسائل التبليغ عن أعطال ومشاكل الصيانة)، تحديد ميزانية محددة لأعمال الصيانة، تحديد نوعية التشطيبات وقطع الغيار ووسائل الأمن والسلامة المطلوبة، وضع برنامج زمني لأعمال الصيانة، توفير سجل لكل معدة مدون بها جدول وأعمال الصيانة المطلوبة والمنفذة، تحديد واجبات ومسئوليات القائمين على أعمال الصيانة.

**المحور الثاني: مرحلة التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة :** يتكون هذا المحور (١٨) عبارة خبرية تقيس مدى الاهتمام بتنفيذ الخطط الموضوعة لأعمال الصيانة من خلال إعطاء الأوامر والتعليمات المرتبطة بأداء وإنجاز أعمال الصيانة، المراجعة لجودة أعمال الصيانة من خلال الفحص والمراجعة أثناء وبعد أعمال الصيانة لتحديد الاختلافات بين ماتم تنفيذه من خطط الصيانة وبين ما تم انجازه بالفعل لاكتشاف الأخطاء لتصحيحها، والمشكلات المفاجئة للتكيف

معها وحلها. التحفيز وتحديد الاحتياجات التدريبية للقائمين بأعمال الصيانة لاكسابهم القدرة على تمييز الأعطال واسبابها وإصلاحها، وتدريبهم على كيفية انجاز أعمال الصيانة البسيطة في وقت قصير، التدريب على الاستخدام الآمن لطفايات الحريق، الرقابة على الأعطال والتلفيات، الرقابة على العمالة ومدى انطباقهم في أعمال الصيانة وسرعة استجاباتهم في حالات الأعطال، الرقابة على تكاليف الصيانة وعدم اهدار العمال لمعدات وخامات أعمال الصيانة، الرقابة على انظمة الاتصالات للتبليغ عن مشكلات الصيانة وكتابة تقارير الصيانة، الرقابة على جودة أعمال الصيانة المنفذه وكفاءة سير العمل.

**المحور الثالث: مرحلة التقييم والتغذية الراجعة؛** يتكون هذا المحور من (٩) عبارات تقيس مدى الاهتمام بالتحقق من مدى سلامة كل من "التشطيبات الانشائية للمطبخ، كذلك مدى سلامة وكفاءة تشغيل تجهيزات ومعدات المطبخ، وقلة تكهين المعدات، مدى تحقق الأمن والسلامة بالمطبخ وللعاملين به" وذلك بعد اعمال الصيانة المنفذه، تعزيز الايجابيات، وتعديل السلبيات التي تم الوقوع فيها في إدارة الصيانة لتجنبها فيما بعد، فضلاً عن الاسلوب المتبع لتقييم العاملين وأداءهم فيما يتعلق بأعمال الصيانة البسيطة.

#### ٤. مقياس الرضا المهني للعاملين:

وضع هذا المقياس بهدف التعرف على مستوى الرضا المهني للعاملين، إشمئ هذا المقياس في صورته النهائية على (٤٩) عبارة خبرية موزعة على أربعة محاور تمثل أبعاد الرضا المهني. وتتحدد الإستجابة عليها وفق ثلاث خيارات (أوافق- محايد- معارض) على مقياس متصل (٣، ٢، ١) للعبارة موجبة الصياغة، (١، ٢، ٣) للعبارة سالبة الصياغة. وبذلك تكون أعلى درجة يحصل عليه المفحوص (١٤٧) وأقل درجة (٤٩)، وتم حساب

مستويات الرضا المهني كالتالي:

$$\text{المدى} = \text{أعلى درجة} - \text{أقل درجة} = 147 - 49 = 98$$

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} \div \text{عدد المستويات} = 98 \div 3 = 32.66$$

إذا مستوى الرضا المهني المنخفض = أقل درجة + طول الفئة = 32.66 + 49 = 81.66 درجة، وهو المستوى الواقع في الفئة الحاصلة على (من 49 لأقل من 81.66 درجة) من درجات المقياس، في حين يقع مستوى الرضا المهني المتوسط في الفئة الحاصلة على (من 81.66 درجة لأقل من 114.33 درجة)، أما مستوى الرضا المهني المرتفع فيقع في الفئة الحاصلة على (من 114.33 : 147).

وتتمثل محاور المقياس فيما يلي :

**المحور الأول: الرضا عن طبيعة العمل واجراءاته؛** يتكون هذا المحور من (١٣) عبارة خبرية؛ تقيس مدى رضا العاملين عن مدى وضوح متطلبات وإجراءات العمل، الإعلان عن القوانين واللوائح التي تنظم سير العمل، تناسب متطلبات العمل مع الوقت المتاح، شعور العامل بالضيق من الأعمال الروتينية وتكليفه بمزيد من الأعباء دون غيره، ومدى مناسبة العمل لمؤهلات وقدرات ومهارات العامل، وإهتمام المؤسسة بتلقية التدريب المناسب كالتدريب على أعمال الصيانة للألات التي يتعامل معها، ومدى شعوره بالرضا واكتساب المهارات والخبرات عند إشراكه في أعمال الصيانة .

**المحور الثاني: الرضا عن الجوانب المالية :** يتكون هذا المحور (١٢) عبارة خبرية تقيس مدى رضا العاملين عن الأمور المادية من أجور، حوافز، مكافآت وترقيات والتي يحصل عليها العامل من المؤسسة نظير ما يبذله من جهد وقت في إنجاز الأعمال الموكلة إليه من خلال شعوره بأن الراتب مناسب لطبيعة العمل ويمثل زملائه الذين يعملون في نفس المهنة، وهل

العلاوات التي تمنحها المؤسسة مجزية، مدى وجود حوافز للعاملين المتميزين الذين يشتركون في أعمال الصيانة، العدالة في الترقية وإرتباطها بالكفاءة والفاعلية في الأداء فضلا عن العدالة في توزيع الأجور والحوافز، ومدى التعرض للجزاء المادي عند ارتكاب الأخطاء.

**المحور الثالث: الرضا عن بيئة العمل المادية؛** يتكون هذا المحور من (١٤) عبارة تقيس مدى رضا العاملين عن الظروف الفيزيقيها التي يعمل فيها العامل بما تتضمنه من (تهويه، حراره، إضاءة، ضوضاء، نظافه) من خلال تناسب الإضاءة لطبيعة ومكان العمل، توافر الشفافات الكافية بالمطبخ، الاحساس بالإرهاق والضيق من حرارة المطبخ، إرتفاع أصوات الأجهزة والمعدات الموجودة بالمطبخ، مدى كفاية خدمات النظافة المتوفرة، بالإضافة لمدى سلامة وكفاءة الأدوات والأجهزة الموجودة بالمطبخ، وتوافر متطلبات الأمن والسلامة الكافية هو السليمه كأجهزة الإنذار وطفائيات الحريق ومواد تشطيب الأرضيات والتوصيلات الكهربائية، فضلا عن الترتيب الجيد لمكان العمل وتناسب مساحة مكان العمل مع التجهيزات.

**المحور الرابع: الرضا عن علاقات العمل؛** يتكون هذا المحور من (١٠) عبارات تقيس مدى الرضا عن العلاقات الإنسانية التي يكونها العامل مع المحيطين به في مجال العمل سواء من زملاء العمل أو الرؤساء من خلال توافر التعاون مع زملاء العمل، وكثرة الصراعات بين الزملاء، وجود منافسة شريفة بين العاملين، والشفافية والعدالة في تعامل الرؤساء مع العاملين، وتقدير الرؤساء للأعمال التي يقوم بها العاملين، القدرة على التحدث مع الرؤساء بحرية ودون خوف، طريقة تعامل الرؤساء مع العمال عند وقوع أخطاء، وسهولة التواصل بين الرؤساء والعمال للتبليغ عن الأعطال وأعمال الصيانة المطلوبه.

**تقنين أدوات الدراسة:** يقصد بتقنين الأدوات قياس الصدق والثبات لهم.

**صدق الأدوات:** إتمدت الباحثان في ذلك على كل من:

١- **صدق المحتوى (المحكمين):** وذلك بعرض كل من استبيان السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة الخدمية، مقياس إدارة الصيانة، مقياس الرضا المهني على مجموعة من السادة الأستاذة المتخصصين بقسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة وقسم التغذية وعلوم الأطفمة - كلية الاقتصاد المنزلي- جامعة حلوان، وقسم الاقتصاد المنزلي بكلية التربية جامعة قناة السويس، لإبداء الرأي في مدى ملاءمة عبارات الاستبيان والمقياسين وصياغتهم لما يهدفون إلى تجميعه من معلومات وبيانات، وقد أبدوا موافقتهم على عبارات الاستبيان بنسبة ٨٩% مع تعديل وحذف بعض العبارات والتنويع ما بين العبارات الاستفهامية والخبرية، كما أبدوا موافقتهم على عبارات مقياس إدارة الصيانة بنسبة ٩٦%، مقياس الرضا المهني بنسبة ٩٤% مع حذف وتعديل بعض العبارات في بعض المحاور، وقامت الباحثان بالتعديلات المشار إليها.

٢- **صدق الإتساق الداخلي:** حيث تم حساب معامل الارتباط "بيرسون" للتحقق من صدق المقياس، وقد تراوحت قيم معاملات إرتباط العبارات والمحاور في مقياس إدارة الصيانة (٠.٢٩٧-٠.٩٣٥)، كما تراوحت قيم معاملات إرتباط العبارات والمحاور في مقياس الرضا المهني للعاملين (٠.٣٢٧-٠.٨٥٧)، وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ مما يدل على تجانس عبارات ومحاور المقياسين والدرجة الكلية لهما.

**ثبات المقياس:** تم حساب الثبات لمقياس إدارة الصيانة ومقياس الرضا المهني للعاملين بإستخدام معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronback، وبلغت قيم معامل الثبات للمقياسين على التوالي ٠.٩٠، ٠.٨٨، وبإستخدام طريقة جتمان Guttman بلغت قيم معامل الثبات للمقياسين

على التوالي ٠.٨٤ ، ٠.٧٩ هي تعتبر قيم عالية، مما يدل على ثبات المقاييسين، وصلاحيتهما للتطبيق.

#### خامساً: المعالجات الإحصائية

تم إجراء المعالجات الإحصائية باستخدام برنامج Spss.x، برنامج SAS لتحديد المتوسطات الحسابية، الانحراف المعياري، التكرارات، النسب المئوية، معامل ارتباط بيرسون، اختبار مربع كاي، الفروق بين المتوسطات باستخدام اختبار T.Test، تحليل التباين في اتجاه واحد باستخدام F.Test، اختبار أقل فروق معنوي L.S.D، ومعامل الانحدار وذلك من أجل استخراج النتائج ومناقشتها وتفسيرها.

#### النتائج : تحليلها وتفسيرها

##### أولاً: نتائج وصف العينة :

##### ١- وصف العينة الأساسية المادية للبحث (متغيرات المؤسسات الخدمية):

جدول (١) توزيع أفراد العينة الأساسية وفقاً لمتغيرات المؤسسات الخدمية (ن = ٩)

النسبة المئوية %	العدد	الفئة	البيان
٢٢.٢٢	٢	مدن جامعية	نوع المؤسسة
٣٣.٣٣	٣	مستشفيات	
٢٢.٢٢	٢	دور مسنين	
٢٢.٢٢	٢	دور إيتام	
%١٠٠	٩	إجمالي	
٣٣.٣٣	٣	خاص	جهة المؤسسة
٣٣.٣٣	٣	حكومي	
٣٣.٣٣	٣	أهلية	
%١٠٠	٩	إجمالي	
٦٦.٦٦	٦	منخفض (أقل من ٣٠٠ فرد)	عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة بالمؤسسة يومياً
١١.١١	١	متوسط (من ٣٠٠ لأقل من ١٠٠٠ فرد)	
٢٢.٢٢	٢	مرتفع (من ١٠٠٠ فأكثر)	
%١٠٠	٩	إجمالي	

يتضح من جدول (١) تنوع المؤسسات الخدمية حيث احتلت المستشفيات نسبة ٣٣.٣٣%، في حين تساوت نسب المدن الجامعية، دور المسنين، دور الأيتام حيث بلغت ٢٢.٢٢% لكل منهم على التوالي. كذلك يتبين تساوي نسب جهات المؤسسات الخدمية موضع الدراسة سواء الخاصة أو الحكومية أو التابعة لجمعيات أهلية والتي بلغت ٣٣.٣٣% لكل منهم على التوالي.

كما يتضح ان أغلب المؤسسات الخدمية موضع الدراسة عدد المستفيدين يومياً من الوجبات المقدمة بها منخفض؛ أي أنها مؤسسات صغيرة، وذلك بنسبة ٦٦.٦٦%، اما اقل نسبة من المؤسسات فعدد المستفيدين بها متوسط وذلك بنسبة ١١.١١%.

٢- وصف العينة الأساسية البشرية للبحث: (العاملين بمطابخ المؤسسات الخدمية)  
جدول (٢) توزيع أفراد عينة البحث الأساسية البشرية وفقاً لبعض الخصائص (ن = ٩٧)

النسبة المئوية %	العدد	الفئة	البيان
٦٧.٠	٦٥	عاملين بمدن جامعيه	نوع المؤسسة
١٦.٥	١٦	عاملين بمستشفيات	
٨.٢	٨	عاملين بدور مسنين	
٨.٢	٨	عاملين بدور ايتام	
١٠٠%	٩٧	إجمالي	
١٦.٥	١٦	عاملين بجهة خاصه	جهة المؤسسة
٧١.١	٦٩	عاملين بجهة حكومية	
١٢.٤	١٢	عاملين بجهة اهليه	
١٠٠%	٩٧	إجمالي	
٦٧.٠	٦٥	منخفض (أقل من ٣٠٠ فرد)	العاملين بمؤسسات (عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة بها يومياً)
٨.٢	٨	متوسط (من ٣٠٠ لأقل من ١٠٠٠ فرد)	
٢٤.٧	٢٤	مرتفع (من ١٠٠٠ فرد فأكثر)	
١٠٠%	٩٧	إجمالي	
٦٩.١	٦٧	ذكور	الجنس
٣٠.٩	٣٠	إناث	
١٠٠%	٩٧	إجمالي	
٢٧.٨	٢٧	منخفض (إعداديه فاقل)	المستوى التعليمي للعامل
٦٠.٨	٥٩	متوسط (ثانويه، فوق متوسط)	
١١.٤	١١	مرتفع (جامعي فاعلى)	
١٠٠%	٩٧	إجمالي	
٥٧.٧	٥٦	منخفض (أقل من ١٠٠٠ جنيه)	مستوى الدخل الشهري للعامل
٣٧.١	٣٦	متوسط من (١٠٠٠ لأقل من ٢٠٠٠ جنيه)	
٥.٢	٥	مرتفع من ٢٠٠٠ جنيه فأكثر	
١٠٠%	٩٧	إجمالي	
١٩.٦	١٩	منخفض (أقل من ٥ سنوات)	مستوى خبرة العامل
٣٤	٣٣	متوسط (من ٥ لأقل من ١٠ سنوات)	
٤٦.٤	٤٥	مرتفع (١٠ سنوات فأكثر)	
١٠٠%	٩٧	إجمالي	
٦٥.٨	٦٤	لم يتلقى تدريب	مدى تلقي دورات تدريبية خاصة بأعمال الصيانة والاستفادة منها
٢٢.٨	٢٢	تدريب باستفادة متوسطه	
١١.٤	١١	تدريب باستفادة عاليه	
١٠٠%	٩٧	إجمالي	

يتضح من جدول (٢) أن أغلب عينة البحث الأساسية البشرية من العاملين بمدن جامعية وذلك بنسبة ٦٧% ، بينما أقل نسبة بلغت ٨%، وتساوت بين العاملين بدور مسنين ودور ايتام. كما يتضح أن أغلبهم من العاملين بجهات حكومية بنسبة ٧١.١%، وأقلهم من العاملين بجهات أهلية بنسبة ١٢.٤%، كذلك يتضح أن أغلب العينة من العاملين بمؤسسات (عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة بها يومياً) منخفض وذلك بنسبة ٦٧.٠%، وأقلهم من العاملين بمؤسسات (عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة بها يومياً) متوسط وذلك بنسبة ٨.٢%.

كما يتضح من الجدول أن أغلب عينة البحث الأساسية البشرية من الذكور وذلك بنسبة ٦٩.١% ، بينما أقل نسبة للعاملين كانت للإناث وذلك بنسبة ٣٠.٩%، كذلك يتبين أن أغلب العاملين مستواهم التعليمي متوسط بنسبة ٦٠.٨%، وأقلهم مستواهم التعليمي مرتفع بنسبة

١١.٤% كما يتضح أن أغلب العاملين مستوى دخلهم منخفض بنسبة ٥٧.٧% وأقلهم مستوى دخلهم مرتفع بنسبة ٥.٢% كذلك يتضح أن أغلب العاملين مستوى الخبرة لديهم مرتفع وذلك بنسبة ٤٦.٤% ، وأقلهم مستوى خبرتهم منخفض وذلك بنسبة ١٩.٦% كذلك يتبين أن أغلب العاملين بالمطبخ لم يحصلوا على دورات تدريبية خاصة بأعمال الصيانة بالمطبخ وذلك بنسبة ٦٥.٨% ، في حين تلقى أقلهم دورات تدريبية خاصة بأعمال الصيانة بالمطبخ واستفادوا بدرجة عالية وذلك بنسبة ١١.٤%، وهذا يشير إلى أن الدورات التدريبية الخاصة بأعمال الصيانة في مطابخ المؤسسات مازالت محدودة للغاية ودون المستوى المنشود.

**٣- مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية :**  
**جدول (٣) توزيع عينة المؤسسات وفقاً لمستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية (ن=٩)**

النسبة المئوية %	المتوسط الحسابي	%	ك	مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة	المدى (الدرجات)	عدد العبارات	مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة
٧٦.٥٩	٣٦.٠٠	٢٢.٢	٢	مستوى منخفض	٣٠ : ٢٢ درجة	٢٢	مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة
		٤٤.٥	٤	مستوى متوسط	٣٨ : ٣١ درجة		
		٣٣.٣	٣	مستوى مرتفع	٤٧ : ٣٩ درجة		

يتضح من جدول (٣) أن أغلب المؤسسات الخدمية عينة البحث والبالغ نسبتهم ٤٤.٥٠% يقع مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخهم في المستوى المتوسط، باجمالي متوسط حسابي للسياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ تلك المؤسسات الخدمية ٣٦.٠ درجة بنسبة ٧٦.٥٩%، وهذا يعني أن مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية متوسط.

**٤- مستوى إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدركها العاملين :**  
**جدول (٤) توزيع عينة العاملين وفقاً لمستوى إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية (ن=٩٧)**

الترتيب	النسبة المئوية %	المتوسط الحسابي	%	ك	مستوى إدارة الصيانة	المدى (الدرجات)	عدد العبارات	إدارة الصيانة بمراحلها
الثاني	٧٣.٦٤	٣٧.٥٦	١٢.٤	١٢	مستوى منخفض	١٧ : ١٨ درجة	٢١	التخطيط وجدولة أعمال الصيانة
			٤١.٤	٤٥	مستوى متوسط	٢٩ : ٤٠ درجة		
			٤٠.٢	٣٩	مستوى مرتفع	٤١ : ٥١ درجة		
الأول	٧٥.٦١	٤٠.٨٣	١٣.٤	١٣	مستوى منخفض	١٨ : ٢٩ درجة	٢٦	التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة
			٤١.٢	٤٠	مستوى متوسط	٣٠ : ٤١ درجة		
			٤٥.٤	٤٤	مستوى مرتفع	٤٢ : ٥٤ درجة		
الثالث	٧٢.١٨	١٩.٤٩	١٢.٤	١٢	مستوى منخفض	٩ : ١٤ درجة	١٧	التقييم والتغذية الراجعة
			٦٣.٩	٦٢	مستوى متوسط	١٥ : ٢٠ درجة		
			٢٣.٧	٢٣	مستوى مرتفع	٢١ : ٢٧ درجة		
	٧٤.١٥	٩٧.٨٩	٤.١	٤	مستوى منخفض	٤٤ : ٧٢ درجة	٦٤	إدارة الصيانة ككل
			٥١.٥	٥٠	مستوى متوسط	٧٣ : ١٠٢ درجة		
			٤٤.٣	٤٣	مستوى مرتفع	١٠٣ : ١٣٢ درجة		

يتضح من جدول (٤) أن متوسط درجات مقياس إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية يبلغ ٩٧.٨٩ درجة وهو يقع في مدى المستوى المتوسط، وذلك بنسبة ٧٤.١٥%، وهذا يعني أن مستوى إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدركها العاملين متوسط، ويأتي التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة في المرتبة الأولى، يليه التخطيط وجدولة أعمال الصيانة، وأخيراً الاهتمام بالتقييم والتغذية الراجعة، وذلك بنسب (٧٥.٦١%)،

٧٣.٦٤%، ٧٢.١٨% على التوالي. وهذا يتفق مع ما أشار إليه وائل خليل (٢٠٠٧) من عدم اهتمام المؤسسات بتقييم نظم إدارة الصيانة المنبئة والاستفادة من التغذية الراجعة  
 ٣- استجابات العينة فيما يتعلق بإدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة كما يدركها العاملين :  
 جدول (٥) التوزيع النسبي لعينة البحث وفقا لمرحلة التخطيط وجدولة أعمال الصيانة (ن=٩٧)

العبارات	دائما %	أحيانا %	نادرا %
١. يتم تركيب وتشغيل أجهزة المطبخ من قبل فنيين متخصصين.	٥٨.٨	٣٥.١	٦.١
٢. يتم التأكد من سلامة تركيب الأجهزة والمعدات وأنها في الوضع السليم للتشغيل.	٦٩.١	٢٢.٧	٨.٢
٣. هناك تعليمات واضحة وصريحة حول إجراءات أعمال الصيانة بالمطبخ ومعروفة للجميع.	٣٧.١	٤٠.٢	٢٢.٧
٤. توضع ملصقات بجوار كل جهاز توضح تعليمات التشغيل والاستخدام والعناية الواجب الالتزام بها.	٢٣.٧	٢٤.٧	٥١.٤
٥. يتم تخزين قطع الغيار والخامات المتوقع استخدامها في أماكن مناسبة لحين طلبها.	٤٢	٢٨.٩	٢٨.٩
٦. توجد وسيلة محددة ومعروفة لإبلاغ المسؤولين في حالة حدوث أي أعطال أو تلفيات بمجرد حدوثها.	٦٤.٩	٢٧.٨	٧.٣
٧. تقتصر أعمال الصيانة بالمطبخ على إصلاح الأعطال والتلفيات بعد حدوثها فقط.	٦١.٩	٢١.٦	١٦.٥
٨. يتم الفحص الدوري لأرضيات وحوائط وسقف المطبخ لرصد أي تلفيات تحتاج لإصلاح.	٣٨.١	٣٧.٢	٢٤.٧
٩. يتم الفحص الدوري لنواذ المطبخ والاسلاك الشبكية الموجودة عليها لرصد استلفيات أو لا بأول.	٣٥.١	٥٤.٦	١٠.٣
١٠. يتم رصد أي تلفيات بالأسلاك والتوصيلات الكهربائية الموجودة بالمطبخ تحتاج لإصلاح.	٦٣.٩	٢١.٦	١٤.٥
١١. يتم التأكد من سلامة صنابير المياه ومواسير السباكة والصرف الصحي لرصد أي تلفيات تحتاج لإصلاح.	٧٠.١	٢٢.٧	٧.٢
١٢. يتم التأكد من سلامة مسطحات العمل وأرفف ودواليب التخزين بالمطبخ لرصد أي تلفيات بها.	٦١.٩	٢٤.٧	١٣.٤
١٣. يتم التأكد بصفة دورية من سلامة وصلاحية طفاية الحريق الموجودة بالمطبخ.	٦٢.٩	٣٢	٥.١
١٤. يتوافر بالمطبخ جميع مستلزمات الإسعافات الأولية.	٣٨.١	٢١.٦	٤٠.٣
١٥. يوجد اهتمام كافي بعمليات التنظيف والتشحيم لأجزاء الآلات والمعدات أولا بأول منعاً لتلف الآله	٢٨.٨	٣٩.٢	٣٢
١٦. يوجد فني متخصص مسنول عن القيام بجميع أعمال الصيانة المطلوبة بالمطبخ.	٣٤	٢٩.٩	٣٦.١
١٧. يتم توزيع مسئوليات تنفيذ أعمال الصيانة بين الفنيين المتخصصين وعمال المطبخ بعد تدريبهم على إجراءات الصيانة البسيطة.	١٩.٦	٤٢.٣	٣٨.١

يتضح من جدول (٥) بعض الممارسات الإيجابية نحو التخطيط وجدولة أعمال الصيانة في المؤسسة مثل تركيب وتشغيل أجهزة المطبخ من قبل فنيين متخصصين بنسبة ٥٨.٨% ، التأكد من سلامة تركيب الأجهزة والمعدات وأنها في الوضع السليم للتشغيل وذلك بنسبة ٦٩.١% ، وجود وسيلة محددة ومعروفة لإبلاغ المسؤولين في حالة حدوث أي أعطال أو تلفيات بمجرد حدوثها وذلك بنسبة ٦٤.٩% .

كذلك يتضح أنه يتم رصد أي تلفيات بالأسلاك والتوصيلات الكهربائية الموجودة بالمطبخ، التأكد من سلامة صنابير المياه ومواسير السباكة والصرف الصحي ، وكذلك مسطحات العمل وأرفف ودواليب التخزين بالمطبخ لرصد أي تلفيات تحتاج لإصلاح وذلك

بنسب (٦٣.٩ % ، ٧٠.١ %، ٦١.٩ %) على التوالي. كذلك التأكد بصفة دورية من سلامة وصلاحية طفاية الحريق الموجودة بالمطبخ وذلك بنسبة ٦٢.٩ % .  
في حين يتضح من الجدول بعض الممارسات السلبية نحو التخطيط وجدولة أعمال الصيانة في المؤسسة مثقلة وضع ملصقات بجوار كل جهاز توضح تعليمات التشغيل والاستخدام والعناية الواجب الالتزام بها، قلة توافر جميع مستلزمات الاسعافات الأولية وذلك بنسب (٥١.٤ %، ٤٠.٣ %)، قلة الاهتمام بالفحص الدوري لنوافذ المطبخ والاسلاك الشبكية الموجودة عليها لرصد أنتفيايات أولاً بأول في بعض الأحيان، حيث بلغت النسبة ٥٤.٦ % .  
الاهتمام غير الكافي بعمليات التنظيف والتشحيم لأجزاء الآلات والمعدات أولاً بأول وذلك بنسب (٥٤.٦ %، ٧١.٢ %) على التوالي، عدم وجود فني متخصص مسئول عن القيام بجميع أعمال الصيانة المطلوبة بالمطبخ. عدم توزيع مسؤوليات تنفيذ أعمال الصيانة بين الفنيين المتخصصين وعمل المطبخ بعد تدريبهم على إجراءات الصيانة البسيطة وذلك بنسب (٨٠.٤ %، ٦٦.٠ %) على التوالي

جدول (٦) التوزيع النسبي لعينة البحث وفقاً لمرحلة التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة (n=٩٧)

العبارات	دائماً %	أحياناً %	نادراً %
١. يوجد فحص دوري لأي جهاز بالمطبخ لاستبدال الأجزاء المتهاكة قبل توقف المعدة.	٤١.٢	٢٣.٧	٣٥.١
٢. يلتزم كل رئيس دورية بالإشراف على نظافة الأجهزة والمعدات أولاً بأول.	٥٥.٧	٣٠.٩	١٣.٤
٣. يتم تسجيل ملاحظات الفحص والتفتيش في سجلات خاصة.	٤٤.٤	٢١.٦	٣٤
٤. هناك إشراف وتفتيش دوري على نظافة وسلامة تشطيبات وتجهيزات المطبخ، وإصلاح أي تلفيات بها	٣٩.٢	٣٩.٢	٢١.٦
٥. هناك تنظيف وصيانة دورية لوسائل التهوية الصناعية بالمطبخ كالشفاطات وإصلاح أي تلفيات بها	٤٦.٤	٤١.٢	١٢.٤
٦. يتم تنظيف وصيانة وحدات الإضاءة الموجودة بالمطبخ وغطيتها وإستبدالها في حالة تلفها.	٥٩.٨	٣٢	٨.٢
٧. تهتم الإدارة بتدريب عمال المطبخ على تشغيل المعدات ورصد وإصلاح الأعطال البسيطة بها.	٤١.٣	٢٨.٩	٢٩.٨
٨. يتوفر بالمطبخ أجهزة اطفاء سليمة لاستخدامها عند اللزوم .	٧٧.٣	١٠.٣	١٢.٤
٩. يتم تدريب جميع العاملين بالمطبخ على الاستخدام الصحيح لطفاية الحريق الموجودة بالمطبخ للتمكن من التعامل معها وقت الحاجة.	٣٣	٣٧.١	٢٩.٩
١٠. توفر لنا المؤسسة الأدوات التي تحمي من المخاطر كالفقازات والأقنعة ومستلزمات الاسعافات الأولية عند العمل بالمطبخ .	٥٠.٥	١٩.٦	٢٩.٩
١١. يعد تنظيف المعدات من الأتربة والصدأ والشحوم جزء من العمل الروتيني اليومي للعامل بالمطبخ.	٥٩.٨	٢١.٦	١٨.٦
١٢. تتم إجراءات الصيانة بالمطبخ دون إشراف أو رقابة عليها من مسئول الصيانة.	٢٤.٧	٣٨.١	٣٧.٢
١٣. هناك رقابة على استخدام خامات ومواد الصيانة أثناء صيانة الانشاءات أو التجهيزات لضمان عدم إهدارها.	٥١.٦	٢٧.٨	٢٠.٦
١٤. يوجد مرور ومتابعة دورية على أعمال الصيانة بتشطيبات وتجهيزات ومتطلبات السلامة بالمطبخ أثناء عمليات الصيانة المختلفة.	٤٢.٣	٣٤	٢٣.٧
١٥. يتم التبليغ عن الاعطال أو الإصلاحات بطلب رسمي لقسم إدارة الصيانة.	٧٤.٢	١٣.٤	١٢.٤
١٦. يتاح بسهولة التواصل مع قسم الصيانة للإبلاغ عن حدوث أي اعطال أو إصلاحات.	٥٩.٨	٢٠.٦	١٩.٦
١٧. يوجد استجابة سريعة من الإدارة ومسئولي الصيانة لإصلاح الاعطال الموجودة.	٥٢.٦	٣٢	١٥.٤
١٨. تتم أعمال الصيانة أثناء فترات العمل بالمطبخ.	٤٤.٣	٣٢	٢٣.٧

يتضح من جدول (٦) بعض الممارسات الإيجابية في مرحلة التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة في المؤسسة مثل توافر أجهزة اطفاء سليمة لاستخدامها عند اللزوم، كذلك



مستلزمات الاسعافات الأولية وذلك بنسب (٧٧.٣%، ٥٠.٥%) على التوالي، تنظيف وصيانة واستبدال وحدات الاضاءة الموجودة بالمطبخ في حالة تلفها ، تنظيف المعدات من الأتربة والصدأ والشحوم والذي يعد جزء من العمل الروتيني اليومي للعامل بالمطبخ، التبليغ عن الأعطال أو الاصلاحات بطلب رسمي لقسم إدارة الصيانة، سهولة التواصل مع قسم الصيانة للإبلاغ عن حدوث أي أعطال أو إصلاحات وذلك بنسب (٧٤.٢، ٥٩.٨%) على التوالي. في حين يتضح من الجدول بعض الممارسات السلبية في مرحلة التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة في المؤسسة مثل قلة الفحص الدوري لأي جهاز بالمطبخ لاستبدال الأجزاء المتهاكلة قبل توقف المعدة ذلك بنسبة ٣٥.١% ، أحيانا ما تتم إجراءات الصيانة بالمطبخ دون إشراف او رقابة عليها من مسئول الصيانة ويقتصر الاهتمام بالرقابة على خامات وأعمال الصيانة وذلك بنسب (٣٨.١%، ٥١.٦%، ٤٢.٣%) تتم أعمال الصيانة أثناء فترات العمل بالمطبخ بنسبة ٤٤.٣% .

**جدول (٧) التوزيع النسبي لعينة البحث وفقاً لمرحلة التقييم والتغذية الراجعة (ن=٩٧)**

العبارات		
نادرا %	أحيانا %	دائما %
١٥.٤	٣٦.١	٤٨.٥
٤٤.٣	٤٥.٤	١٠.٣
٣٢	٤٥.٣	٢٢.٧
٣٥	٤٨.٥	١٦.٥
٣٣	٤٦.٤	٢٠.٦
٢١.٦	٣٥.١	٤٣.٣
٤٦.٤	٤١.٢	١٢.٤
٣٧.١	٣٧.١	٢٥.٨
٢٩.٩	٤٠.٢	٢٩.٩

يتضح من جدول (٧) بعض الممارسات الإيجابية في مرحلة التقييم والتغذية الراجعة لأعمال الصيانة في المؤسسة مثل وجود تفتيش على أعمال الصيانة التي تمت لضمان سير العمل وتشغيل المعدات بكفاءة وذلك بنسبة ٤٨.٥% ، استبعاد العاملين المتسببين في حدوث تلفيات نتيجة للاهمال وسوء الاستعمال وذلك بنسبة ٤٣.٣% .

في حين يتضح من الجدول بعض الممارسات السلبية في مرحلة التقييم والتغذية الراجعة لأعمال الصيانة في المؤسسة كالتأخير في تلبية طلبات أعمال الصيانة العاجلة، استخدام قطع غيار غير جيدة مما يعرضها للتلف بعد فترة قصيرة وذلك بنسب (٤٥.٣%، ٤٨.٥%)، عدم الاهتمام بتسجيل أعمال ومواعيد الصيانة المنفذة لكل معدة للاستفادة منها في أعمال الصيانة المستقبلية وذلك بنسبة ٤٦.٤% فضلاً عن تعرض بعض العمال بالمطبخ لبعض الاصابات لوجود تلفيات بانشاءات وتجهيزات المطبخ وذلك بنسبة ٦٢.٩% .

٥- مستوى الرضا المهني للعاملين بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية:  
جدول (٨) توزيع عينة العاملين وفقا لمستوى الرضا المهني للعاملين بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية (ن=٩٧)

الترتيب	النسبة المئوية %	المتوسط الحسابي	%	ك	مستوى الرضا المهني	المدى (الدرجات)	عدد العبارات	الرضا المهني
الثاني	٧٢.١٧	٢٨.١٥	٧.٢	٧	مستوى منخفض	١٣ : ٢١ درجة	١٣	طبيعة العمل وإجراءاته
			٥٠.٥	٤٩	مستوى متوسط	٢٢ : ٣٠ درجة		
			٤٢.٣	٤١	مستوى مرتفع	٣١ : ٣٩ درجة		
الرابع	٥٦.٠٢	٢٠.١٧	٤٦.٤	٤٥	مستوى منخفض	١٢ : ١٩ درجة	١٢	الجوانب المالية
			٤٧.٤	٤٦	مستوى متوسط	٢٠ : ٢٧ درجة		
			٦.٢	٦	مستوى مرتفع	٢٨ : ٣٦ درجة		
الثالث	٦٨.٢١	٢٨.٦٥	١٩.٦	١٩	مستوى منخفض	١٤ : ٢٣ درجة	١٤	بيئة العمل المادية
			٥٣.٦	٥٢	مستوى متوسط	٢٤ : ٣٣ درجة		
			٢٦.٨	٢٦	مستوى مرتفع	٣٤ : ٤٢ درجة		
الأول	٧٣.٣٦	٢٢.٠١	٧.٢	٧	مستوى منخفض	١٠ : ١٦ درجة	١٠	علاقات العمل
			٥٧.٧	٥٦	مستوى متوسط	١٧ : ٢٣ درجة		
			٣٥.١	٣٤	مستوى مرتفع	٢٤ : ٣٠ درجة		
	٦٧.٣٤	٩٩.٠٠	١٣.٤	١٣	مستوى منخفض	٤٩ : ٨١ درجة	٤٩	الرضا المهني ككل
			٦٧.٠	٦٥	مستوى متوسط	٨٢ : ١١٤ درجة		
			١٩.٦	١٩	مستوى مرتفع	١١٥ : ١٤٧ درجة		

يتضح من جدول (٨) أن متوسط درجات مقياس الرضا المهني للعاملين بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية يبلغ ٩٩.٠ درجة وهو يقع في مدى المستوى المتوسط، وذلك بنسبة ٦٧.٣٤%، وهذا يعني أن مستوى الرضا المهني للعاملين بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية متوسط، ويأتي الرضا عن علاقات العمل في المرتبة الأولى، يليه الرضا عن طبيعة العمل وإجراءاته، ثم الرضا عن بيئة العمل المادية، وأخيراً الرضا عن الجوانب المالية، وذلك بنسب (٧٣.٣٧٥، ٧٢.١٧%، ٦٨.٢١%، ٥٦.٠٢%) على التوالي. وهذا يتفق مع نتائج دراسة عمر شابونية (٢٠١٣) من أن الحوافز المادية والمعنوية تحتل المرتبة الأولى من حيث عدم الرضا لدى العاملين.

#### ثانياً: النتائج في ضوء فروض البحث

النتائج في ضوء الفرض الأول: والذي ينص على أنه " توجد فروق معنوية في مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين)، وللتحقق من صحة الفرض تم إيجاد كآ ٢١ و جدول (٩) يوضح ذلك.

جدول (٩) يوضح الفروق في مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية باختلاف متغيرات عينة الدراسة المادية

٢٤	الاجمالي	مرتفع	متوسط	منخفض	مستوى سياسات ادارة الصيانة متغيرات الدراسة	
					عدد	%
٧.٣٧ غير معنوية	٢	١	-	١	مدن	نوعية المؤسسة
	٢٢.٢	١١.١	-	١١.١	%	
	٣	٢	١	-	عدد	
	٣٣.٣	٢٢.٢	١١.١	-	%	
	٢	-	٢	-	عدد	
	٢٢.٢	-	٢٢.٢	-	%	
	٢	-	١	١	عدد	
	٢٢.٢	-	١١.١	١١.١	%	
٣.٥٠ غير معنوية	٩	٣	٤	٢	عدد	جهة المؤسسة
	١٠٠	٣٣.٣	٤٤.٤	٢٢.٢	%	
	٣	٢	١	-	عدد	
	٣٣.٣	٢٢.٢	١١.١	-	%	
	٣	١	١	١	عدد	
	٣٣.٣	١١.١	١١.١	١١.١	%	
	٣	-	٢	١	عدد	
	٣٣.٣	-	٢٢.٢	١١.١	%	
٥.٠٠ غير معنوية	٩	٣	٤	٢	عدد	عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة بالمؤسسة يوميًا
	١٠٠	٣٣.٣	٤٤.٤	٢٢.٢	%	
	٦	١	٤	١	عدد	
	٦٦.٧	١١.١	٤٤.٤	١١.١	%	
	١	١	-	-	عدد	
	١١.١	١١.١	-	-	%	
	٢	١	-	١	عدد	
	٢٢.٢	١١.١	-	١١.١	%	
٩	٣	٤	٢	عدد	إجمالي	
	١٠٠	٣٣.٣	٤٤.٢	٢٢.٢		%

يتضح من جدول (٩) عدم وجود فروق معنوية في مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية باختلاف متغيرات المؤسسة عينة الدراسة المادية، وهذا يشير إلى وجود اتفاق بين جميع المؤسسات الخدمية عينة الدراسة أيًا كان نوعها أو جهاتها أو عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة بها (حجم المؤسسة) في السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابخ تلك المؤسسات. وفي ضوء ما سبق يتضح عدم قبول الفرض الأول.

النتائج في ضوء الفرض الثاني: والذي ينص على أنه "توجد فروق دالة احصائياً في إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسة باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين- المستوى التعليمي للعاملين- مستوى خبرة العاملين- تلقي العاملين للتدريب والاستفادة منه)"، وللتحقق من صحة الفرض تم إيجاد تحليل التباين لإيجاد قيمة (ف)، وفي حالة وجود فروق تم إجراء إختبار أقل فرق معنوي L.S.D لبيان إتجاه دلالة الفروق، والجداول (١٠: ١٣) توضح ذلك.

جدول رقم (١٠) تحليل التباين في إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات كما يدرها العاملين تبعاً لاختلاف متغيرات المؤسسة (ن = ٩٧)

مراحل إدارة الصيانة								المتغير التابع
إدارة الصيانة ككل		التقييم والتغذية الراجعة		التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة		التخطيط وجدولة أعمال الصيانة		المتغيرات المستقلة
متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	نوعية المؤسسة
١٦٨٩.٠٦	٥٠٦٧.١٩	١٣.٥٩	٤٠.٧٩	٥١٧.٥٣	١٥٥٢.٦١	٢١٧.٧٢	٦٥٣.١٨	بين المجموعات
٢٤٥.٣٣	٢٢٨١٥.٧٧	٨.١٢	٧٥٥.٤٥	٤٨.٨٤	٤٥٤٢.٧٥	٥٤.٣٩	٥٠٥٨.٦٢	داخل المجموعات
٢٧٨٨٢.٩٦		٧٩٦.٢٤		٦٠٩٥.٣٦		٥٧١١.٨١		التباين الكلي
٦.٨٨		١.٦٧		١٠.٥٩		٤.٠٠		قيمة ف
**٠.٠١		٠.١٧		**٠.٠١		**٠.٠١		مستوى الدلالة
متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	جهة المؤسسة
١٨٨٩.١٠	٣٧٧٨.٢٠	١٧.٢٩	٣٤.٥٨	٥٧٤.٦٥	١١٤٩.٣٠	٢٣٥.٧٠	٤٧١.٤٠	بين المجموعات
٢٥٦.٤٣	٢٤١٠٤.٧٦	٨.١٠	٧٦١.٦٦	٥٢.٦١	٤٩٤٦.٠٦	٥٥.٧٤	٥٢٤٠.٤٠	داخل المجموعات
٢٧٨٨٢.٩٦		٧٩٦.٢٤		٦٠٩٥.٣٦		٥٧١١.٨١		التباين الكلي
٧.٣٦		٢.١٣		١٠.٩٢		٤.٢٢		قيمة ف
**٠.٠١		٠.١٢		**٠.٠١		**٠.٠١		مستوى الدلالة
متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	عدد المستفيدين
٢٧٠٥.٨٠	٥٤١١.٦١	١٨.٦٣	٣٧.٢٧	٧٨٥.٠٤	١٥٧٠.٠٨	٣٩١.٥٥	٧٨٣.١٠	بين المجموعات
٢٣٩.٠٥	٢٢٤٧١.٣٥	٨.٠٧	٧٥٨.٩٧	٤٨.١٤	٤٥٢٥.٢٧	٥٢.٤٣	٤٩٢٨.٧١	داخل المجموعات
٢٧٨٨٢.٩٦		٧٩٦.٢٤		٦٠٩٥.٣٦		٥٧١١.٨١		التباين الكلي
١١.٣١		٢.٣٠		١٦.٣٠		٧.٤٦		قيمة ف
**٠.٠١		٠.١٠		**٠.٠١		**٠.٠١		مستوى الدلالة

يتضح من جدول (١٠) وجود تباين دال إحصائياً في إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات كما يدرها العاملين باختلاف متغيرات المؤسسة المتمثلة في كل من نوعية المؤسسة وجهة المؤسسة وعدد المستفيدين عند مستوى ٠.٠١، وللتعرف على دلالة الفروق تم إيجاد أقل فرق معنوي LSD، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (١١) دلالة الفروق في دلالة الفروق في متوسطات إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات كما يدرکها العاملین تبعاً لإختلاف متغيرات المؤسسة (ن = ٩٧)

نوعية المؤسسة	عاملين بمدن جامعية (م=١٠١.٨٠)	عاملين بمستشفيات (م=٩٨.٠)	عاملين بدور مسنين (م=٨١.٦٢)	عاملين بدور أيتام (م=٨٢.٢٥)
عاملين بمدن جامعية/ن=٦٥	-	-	-	-
عاملين بمستشفيات/ن=١٦	٣.٨٠-	-	-	-
عاملين بدور مسنين/ن=٨	-٢٠.١٧**	-١٦.٣٧**	-	-
عاملين بدور أيتام /ن=٨	-١٩.٥٥**	-١٥.٧٥*	٠.٦٢	-
جهة المؤسسة	خاصة (م=٩٨)	حكومية (م=١٠٠.٧٢)	أهلية (م=٨١.٥٠)	
عاملين بجهة خاصة/ن=١٦	-	-	-	-
عاملين بجهة حكومية/ن=٦٩	٢.٧٢	-	-	-
عاملين بجهة أهلية/ن=١٢	-١٦.٥٠**	-١٩.٢٢**	-	-
عدد المستفيدين	قليل (م=٨٤.٩٥)	متوسط (م=١٠٥.٠٠)	كبير (م=١٠١.٨٠)	
قليل/ن=٢٤	-	-	-	-
متوسط/ن=٨	-٢٠.٠٤**	-	-	-
كبير /ن=٦٥	-١٦.٨٤**	٣.٢٠	-	-

يتضح من جدول (١١) وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ في إيدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدرکها العاملین باختلاف نوعية المؤسسة لصالح العاملین بالمدن الجامعية والمستشفيات مقابل دور المسنين ودور الأيتام، وبإختلاف جهة المؤسسة لصالح العاملین بالجهات الخاصة والحكومية مقابل الجهات الأهلية، وبإختلاف عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة لصالح العاملین بالمؤسسات الكبيرة والمتوسطة (عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة بها كبير/ متوسط) مقابل المؤسسات الصغيرة، وقد يرجع ذلك إلى أن المدن الجامعية كجهات حكومية تخدم قطاع كبير من الطلبة المستفيدين من الوجبات المقدمة تصل لآلاف الوجبات يومياً يتواجد بها جهات متخصصة مسؤولة عن أعمال الصيانة كإدارة الصيانة داخل المطبخ المركزي، فضلاً عن الإدارة الهندسية التابعة للجامعة والمسؤولة عن توفير متطلبات الصيانة الانشائية والمرافق والتجهيزات بجانب توفير دورات تدريبية للعاملین بالمطبخ المركزي لأشراکهم في أعمال الصيانة البسيطة.

وبالنسبة للمنشآت الخاصة بالمستشفيات والتي تخدم عدد متوسط من المستفيدين فهي تحرص على وجود جهة مختصة بإيدارة الصيانة سواء من داخل المنشأة أو من خارجها؛ للحفاظ على القيمة الاستثمارية للمكان، وزيادة العمر الافتراضي لتجهيزاته ومرافقه وإبقائه في حالة جيدة لضمان كفاءة تشغيلها وعدم توقف العمل، فضلاً عن قدرة تلك المؤسسات على تخصيص ميزانية لتكاليف أعمال الصيانة.

أما الجهات الأهلية سواء كانت دور مسنين أو دور أيتام والتي تخدم عشرات المستفيدين يومياً فغالبيتها يعتمد على التبرعات وبالتالي لا يتوافر لديها ميزانية كافية للصيانة الدائمة، حيث تعمل على تقليص ميزانية الصيانة، بحيث تقتصر أعمال الصيانة بها على إصلاح الأعطال أو التلغيات فقط. وهذا يتفق مع ما اشارت إليه نتائج دراسة كل من وهيبه ابو عنيبة (٢٠٠٧)، ووائل خليل (٢٠٠٧) من أن عدم توافر ميزانية كافية للصيانة، وجهة مختصة بأعمال الصيانة يعد من المعوقات الفنية والإدارية التي قد تؤثر على كفاءة انظمة الصيانة بالمؤسسات.

جدول (١٢) تحليل التباين في إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات كما يدركها العاملين تبعاً لاختلاف بعض متغيرات العاملين (ن = ٩٧)

مراحل إدارة الصيانة								المتغير التابع
إدارة الصيانة ككل		التقييم والتغذية الراجعة		التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة		التخطيط وجدولة أعمال الصيانة		المتغيرات المستقلة
متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	المستوى التعليمي للعاملين
١٢٩٣.٤٨	٢٥٨٦.٩٧	٢٢.٩٧	٤٥.٩٤	٣٢٤.٧٩	٦٤٩.٥٩	١٩٩.٤٤	٣٩٨.٨٩	بين المجموعات
٢٦٩.١٠	٢٥٢٩٥.٩٩	٧.٩٨	٧٥٠.٣٠	٥٧.٩٣	٥٤٤٥.٧٧	٥٦.٥٢	٥٣١٢.٩٢	داخل المجموعات
٢٧٨٨٢.٩٦		٧٩٦.٢٤		٦٠٩٥.٣٦		٥٧١١.٨١		التباين الكلي
٤.٨٠		٢.٨٧		٥.٦٠		٣.٥٢		قيمة ف
**٠.٠١		٠.٠٥		**٠.٠١		*٠.٠٣		مستوى الدلالة
متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مستوى خبرة العاملين
١١٥٧.٨٠	٢٣١٥.٦١	١٤.٢٨	٢٨.٥٧	٢٩٧.٣٤	٥٩٤.٦٨	٢٤١.٤٤	٤٨٢.٨٨	بين المجموعات
٢٧١.٩٩	٢٥٥٦٧.٣٥	٨.١٦	٧٦٧.٦٧	٥٨.٥١	٥٥٠٠.٦٨	٥٥.٦٢	٥٢٢٨.٩٢	داخل المجموعات
٢٧٨٨٢.٩٦		٧٩٦.٢٤		٦٠٩٥.٣٦		٥٧١١.٨١		التباين الكلي
٤.٢٥		١.٧٥		٥.٠٨		٤.٣٤		قيمة ف
**٠.٠١		٠.١٧		**٠.٠١		**٠.٠١		مستوى الدلالة
متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مدى تلقي التدريب والاستفادة منه
١٢٤٩.٨٩	٢٤٩٩.٧٩	٢٦.٤١	٥٢.٨٣	٣١٩.٤٧	٦٣٨.٩٥	١٩٤.٤٩	٣٨٨.٩٨	بين المجموعات
٢٦٣.١٣	٢٤٧٣٤.٧٦	٩.٣٣	٨٧٧.٣٨	٥٩.١٦	٥٥٦١.٢٣	٦٧.٠٦	٦٣٠٤.١٥	داخل المجموعات
٢٧٢٣٤.٥٥		٩٣٠.٢١		٦٢٠٠.١٨		٦٦٩٣.١٣		التباين الكلي
٤.٧٥		٢.٨٣		٥.٤٠		٢.٩٠		قيمة ف
**٠.٠١		٠.٠٥		**٠.٠١		**٠.٠٥		مستوى الدلالة

يتضح من جدول (١٢) وجود تباين دال إحصائياً في إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات كما يدركها العاملين باختلاف متغيرات العاملين المتمثلة في المستوى التعليمي ومستوى خبرة العاملين ومدى تلقي التدريب والاستفادة منه عند مستوى ٠.٠١، وللتعرف على دلالة الفروق تم إيجاد أقل فرق معنوي LSD، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (١٣) دلالة الفروق في متوسطات إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات كما يدرکها العاملين تبعاً لإختلاف المستوى التعليمي وسنوات خبرة العاملين ومدى تلقي التدريب والاستفادة منه (ن = ٩٧)

المستوى التعليمي	منخفض (م = ٨٩.٧٢)	متوسط (م = ١٠٠.٤٢)	مرتفع (م = ٩٢.١٤)
منخفض (إعدادية فأقل) / ن = ٢٧	-		
متوسط (ثانوية، فوق متوسط) / ن = ٥٩	** ١١.٧٠-		
مرتفع (جامعي فأعلى) / ن = ١١	٢.٤٢	٨.٢٧	-
مستوى الخبرة	منخفض (م = ٩١.٤٧)	متوسط (م = ١٠٢.٣٠)	مرتفع (م = ٩٧.٩١)
منخفض (أقل من ٧ سنوات) / ن = ١٩	-		
متوسط (من ٧ لأقل من ١٤ سنة) / ن = ٣٣	** ١٠.٨٢-		
مرتفع (١٤ سنة فأكثر) / ن = ٤٥	- ٦.٤٣	٥.٣٩	-
تلقي التدريب والاستفادة منه	لم يتلقى تدريب (م = ٨٩.٢٢)	تدرب باستفادة متوسطة (م = ١٠٠.٢٤)	تدرب باستفادة عالية (م = ١٠٢.٩٢)
لم يتلقى تدريب / ن = ٦٤	-		
تدرب باستفادة متوسطة / ن = ٢٢	** ١١.٠٢-		
تدرب باستفادة عالية / ن = ١١	** ١٣.٧٠-	- ٢.٦٨	-

يتضح من جدول (١٣) وجود فروق دالة احصائياً عند مستوى دلالة ٠.٠١ في إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية كما يدرکها العاملين باختلاف مستوى تعليم وخبرة العاملين لصالح مستوى التعليم والخبرة المتوسط مقابل المنخفض؛ وباختلاف مدى تلقي العاملين للتدريب في مجال الصيانة والاستفادة منه لصالح من تدرب باستفادة عالية أو متوسطة مقابل من لم يتلقى تدريب، ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما ارتفع المستوى التعليمي للعمال زادت قدرتهم على الالمام بـ وقراءة التعليمات الخاصة بتشغيل المعدات وجداول الصيانة البسيطة وجداول تشخيص الأعطال، كذلك كلما زادت خبرته زادت قدرته على التعامل بكفاءة مع تجهيزات المطبخ من حيث تركيبها وتشغيلها واجراءات الصيانة البسيطة لها واجراءات التواصل مع المسؤولين للإبلاغ عن الأعطال الموجودة، كما أن التدريب يكسب العمال القدرة على تمييز الأعطال وأسبابها وإصلاحها بأنفسهم أو بالاستعانة بفني صيانة، وتدريبهم على تشغيل المعدات بكفاءة دون إحداث أعطال بالتجهيزات او تلفيات بالمكان. وهذا يتفق مع ما يؤكد كل من (C.W. Gits, 2012)، نرمين محمد (٢٠١٥) من دور الخبرة والتدريب في رفع كفاءة تشغيل الوحدات وتحسين كفاءة الصيانة، وفي ضوء ما سبق في الجدول (١٣:١٠) يكون قد تحقق الفرض الثاني كلياً.

النتائج في ضوء الفرض الثالث: والذي ينص على أنه " توجد فروق دالة إحصائية في الرضا المهني للعاملين باختلاف كل من (نوعية المؤسسة- جهة المؤسسة- عدد المستفيدين- الجنس- المستوى التعليمي للعاملين- مستوى الخبرة- مستوى الدخل للعاملين- تلقي العاملين للتدريب والاستفادة منه- مستوى إدارة الصيانة بمطبخ المؤسسة). وللتحقق من صحة الفرض تم إيجاد تحليل التباين لإيجاد قيمة (ف) للوقوف على دلالة التفاعل بين الرضا المهني وكل متغير من المتغيرات موضع الدراسة، كذلك تم إجراء إختبار أقل فرق معنوي

L.S.D لبيان إتجاه دلالة الفروق، كما تم إجراء إختبار (ت) للتعرف على دلالة الفروق فالرضا المهني بين العاملين الذكور والإناث والجدول (١٤: ١٦) توضح ذلك.

جدول (١٤) تحليل التباين في الرضا المهني للعاملين تبعاً لإختلاف بعض متغيرات الدراسة (ن=٩٧)

المحاور	التباين		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
	مصدر التباين	بين المجموعات					
نوع المؤسسة	بين المجموعات	٢٠٥٢.٧٥	٣	٦٨٣.٩٢	٣.٣٦	٠.٠٢	دال
	داخل المجموعات	١٨٩٢٠.٢٢	٩٣	٢٠٣.٤٤			
	التباين الكلي	٢٠٩٧٢.٠٠	٩٦				
جهة المؤسسة	بين المجموعات	١١٢٣.٩١	٢	٥٦١.٩٥	٢.٩٦	٠.٠٥	دال
	داخل المجموعات	١٩٨٤٨.٠٩	٩٤	٢١١.١٥			
	التباين الكلي	٢٠٩٧٢.٠٠	٩٦				
عدد المستفيدين	بين المجموعات	٢٤١٩.٧٥	٢	١٢٠٩.٨٧	٦.١٣	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	١٨٥٥٢.٢٤	٩٤	١٩٧.٣٦			
	التباين الكلي	٢٠٩٧٢.٠٠	٩٦				
المستوى التعليمي للعاملين	بين المجموعات	١١٥١.٨٨	٢	٥٧٥.٩٤	٢.٧٣	٠.٠٧	غير دال
	داخل المجموعات	١٩٨٢٠.١١	٩٤	٢١٠.٨٥			
	التباين الكلي	٢٠٩٧٢.٠٠	٩٦				
مستوى الخبرة	بين المجموعات	١٢٥٩.٩٤	٢	٦٢٩.٩٧	٢.٩٨	٠.٠٥	دال
	داخل المجموعات	١٩٨٧٧.٢٦	٩٤	٢١١.٤٦			
	التباين الكلي	٢١١٣٧.٢٠	٩٦				
مستوى الدخل	بين المجموعات	٥٥٨.٩٣	٢	٢٧٩.٤٦	١.٢٨	٠.٢٨	غير دال
	داخل المجموعات	٢٠٤١٣.٠٦	٩٤	٢١٧.١٦			
	التباين الكلي	٢٠٩٧٢.٠٠	٩٦				
مدى تلقي التدريب والاستفادة منه	بين المجموعات	١١٥١.٨٨	٢	٥٧٥.٩٤	٢.٨٣	٠.٠٦	غير دال
	داخل المجموعات	١٩١٣٠.١٦	٩٤	٢٠٣.٥١			
	التباين الكلي	٢٠٢٨٢.٠٤	٩٦				
مستوى إدارة الصيانة	بين المجموعات	٦٦٦٥.٦٢	٢	٣٣٣٢.٨١	٢١.٨٩	٠.٠١	دال
	داخل المجموعات	١٤٣٠٦.٣٧	٩٤	١٥٢.١٩			
	التباين الكلي	٢٠٩٧٢.٠٠	٩٦				

يتضح من جدول (١٤) وجود تباين دال إحصائياً عند مستوى ٠.٠١ في الرضا المهني للعاملين باختلاف كل من (نوع المؤسسة - عدد المستفيدين - مستوى إدارة الصيانة) وعند مستوى ٠.٠٥ باختلاف (جهة المؤسسة - مستوى خبرة العاملين) ، في حين لا يوجد تباين دال إحصائياً تبعاً لاختلاف (المستوى التعليمي للعاملين - مستوى الدخل - مدى تلقي تدريب عن أعمال الصيانة والاستفادة منه). وقد يرجع ذلك إلى إرتباط الرضا المهني بشكل أكبر بطبيعة وإجراءات العمل وبيئة لذلك لم يعطى المستوى التعليمي للعاملين فروق ، ويتفق ذلك مع دراسة كل من مصطفى غانم (٢٠١١)، نبيلة عبد الحافظ (٢٠١٣) التي أشارت لعدم وجود فروق في الرضا المهني تبعاً لمتغير المؤهل التعليمي حين تختلف مع نتائج دراسات سعاد سلوم (٢٠٠٣) ، مجيد منصور (٢٠١٠) التي أشارت لوجود فروق في مستوى الرضا الوظيفي تبعاً للمؤهل التعليمي . أما عدم وجود فروق في الرضا المهني تبعاً لاختلاف مستوى الدخل فقد يرجع ذلك إلى أن توافر الدخل عامة يساعد العامل على إشباع إحتياجاته الأساسية وعدم تواجده مشاعر الإستياء من وظيفته ولكن ليس بالضرورة أن قلته أو زيادته تساهم بإحساسه بالسعادة والرضا عن المهنة فكم من مهن ذات دخل مرتفع وأصحابها غير راضين عن مهنتهم ، ويتفق ذلك مع دراسة (Thompson, 2010) ، التي أشارت لعدم وجود تأثير لمتغير الراتب الشهري على



الرضا الوظيفي. أما عدم وجود تباين تبعاً لتلقي التدريب عن أعمال الصيانة والاستفادة منه فقد يرجع ذلك إلى أن التدريب يكسب العامل مهارة عند التعامل مع الآلات والمعدات ولكن ليس بالضرورة يكسبه رضا عن العمل وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عمر شابونية (٢٠١٣) التي أشارت لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا لدى العاملين تعزى للتدريب الذي يتلقاه العامل.

جدول (١٥) دلالة الفروق في متوسطات الرضا المهني تبعاً لإختلاف بعض متغيرات الدراسة

نوع المؤسسة	مدن (م=١٠١.٨١)	مستشفيات (م=٩٦.٣١)	دور إيتام (م=٨٦.٧٥)	دور مسنين (م=٩٣.٧٥)
مدن جامعية/ن=٦٥	-	-	-	-
مستشفيات/ن=١٦	٥.٥٠	-	-	-
دور إيتام/ن=٨	**١٥.٠٦	٩.٥٦	-	-
دور مسنين/ن=٨	٨.٠٦	٢.٥٦	٧.٠٠	-
جهة المؤسسة	خاصة (م=٩٦.٣١)	حكومية (م=١٠٠.٩٨)	أهلية (م=٩١.١٦)	-
خاصة/ن=١٦	-	-	-	-
حكومية/ن=٦٩	٤.٦٧-	-	-	-
اهلية/ن=١٢	٥.١٤	*٩.٨١	-	-
عدد المستفيدين	منخفض (م=٩٠.٢٩)	متوسط (م=١٠٢.٢٥)	مرتفع (م=١٠١.٨١)	-
منخفض/ن=٢٤	-	-	-	-
متوسط/ن=٨	*١١.٩٥-	-	-	-
مرتفع/ن=٦٥	**١١.٥٢-	٠.٤٣	-	-
مستوى الخبرة	منخفض (م=٩٢.٣١)	متوسط (م=١٠١.٤٥)	مرتفع (م=١٠٠.٠٢)	-
منخفض/ن=١٩	-	-	-	-
متوسط/ن=٣٣	*٩.١٣-	-	-	-
مرتفع/ن=٤٥	٧.٧٠-	٠.١٤٣	-	-
مستوى إدارة الصيانة	منخفض (م=٨٠.٧٥)	متوسط (م=٩٢.٨٠)	مرتفع (م=١٠٧.٩٠)	-
منخفض/ن=٤	-	-	-	-
متوسط/ن=٥٠	*١٢.٠٥	-	-	-
مرتفع/ن=٤٣	**٢٧.١٥	**١٥.١٠	-	-

يتضح من جدول (١٥) وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠١ في متوسطات الرضا المهني للعاملين تبعاً لإختلاف نوع المؤسسة لصالح العاملين بالمدن الجامعية مقابل العاملين بدور الإيتام ؛ ويمكن تفسير ذلك بأن المدن الجامعية تخدم عدد أكبر من المستفيدين كالطلاب وموظفي الجامعة الأمر الذي يتطلب معه تنظيم أكثر لإجراءات العمل وتحديد ووضوح القوانين واللوائح التي تحكم العمل فضلاً عن تركيز المدن الجامعية على توفير ظروف فيزيقية أفضل لبيئة العمل الأمر الذي ينعكس على الرضا المهني للعاملين بها .

كما يتبين وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ تبعاً لإختلاف جهة المؤسسة ، وذلك لصالح المؤسسات الحكومية مقابل المؤسسات الأهلية، ويمكن تفسير ذلك بأن المؤسسات الحكومية لديها من الموارد المادية ما يمكنها من توفير بيئة أفضل للعمل ووجود إشراف دوري ومستمر على مطابخ تلك المؤسسات لإكتشاف أي قصور في المعدات والأجهزة والتوصيلات الكهربائية والحرص على توفير متطلبات الأمن والسلامة فضلاً عن إعطاء أجور مناسبة وثابتة للعاملين مقارنة بالمؤسسات الأهلية التي تعتمد على التبرعات والإعانات بشكل أكبر مما يجعلها غير قادرة على توفير تلك الأمور بشكل أفضل مما يؤدي لإنخفاض الرضا المهني للعاملين بها ، وهذا يتفق مع نتائج دراسة سعود القوس (٢٠٠٠) التي أشارت لوجود فروق في الرضا المهني للعاملين تبعاً لإختلاف جهة المؤسسة .

كذلك يتبين وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥، ٠.٠١ تبعاً لإختلاف عدد المستفيدين لصالح عدد المستفيدين المتوسط والمرتفع مقابل المنخفض، ويمكن تفسير ذلك بأن زيادة عدد المستفيدين من المؤسسة يجعلها حريصة بشكل أكبر على الإهتمام بتدريب العاملين على كيفية التعامل مع الأجهزة والمعدات التي يتعاملون معها وكيفية العناية بها منعا لتوقفها عن العمل؛ فضلا عن الحرص على المتابعة المستمرة لسير العمل وتقييم أداء العاملين؛ بجانب التقليل من ضيق العاملين بتوفير بيئة مناسبة من حيث التهوية والإضاءة والضوضاء والحرارة والحرص على التعاون بين العاملين لإنجاز كم العمل المطلوب في الوقت المحدد الأمر الذي ينعكس على الرضا المهني للعاملين.

كما يتضح من الجدول وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥ تبعاً لإختلاف مستوى الخبرة لصالح مستوى الخبرة المتوسط مقابل المنخفض، ويمكن تفسير ذلك بأنه بزيادة الخبرة يصبح أداء العمل أسهل ويعتاد العامل على طبيعة العمل وإجراءاته ويصبح العامل أكثر قدرة على التصرف بكفاءة إزاء أى مواقف أو مشكلات طارئة فى العمل فضلا عن تحسن العلاقات بين العامل وزملائه وتطور وسائله فى العمل مما ينعكس على الرضا المهني لديه، وهذا يتفق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة كل من محمد مازوز (٢٠١١)، نبيلة عبد الحافظ (٢٠١٣) بارتفاع مستوى الرضا الوظيفي للعاملين ذوى الخبرة الأعلى.

كذلك يتضح وجود فروق دالة عند مستوى ٠.٠٥، ٠.٠١ تبعاً لإختلاف مستوى إدارة الصيانة لصالح المستوى الأعلى، ويمكن تفسير ذلك بأن ارتفاع مستوى إدارة الصيانة بالمؤسسة يتضمن الفحص الشامل والدورى للمعدات والأجهزة والإنشاءات ووسائل الأمن والسلامة بالمطبخ، فضلا عن حرص المؤسسة على إكتشاف أى أعطال أثناء العمل والتعامل الفورى معها من قبل فنيين متخصصين بجانب توافر نظام إتصال فعال للإبلاغ عن أى أعطال وإصلاحات يحتاج إليها المطبخ، فضلا عن حرص المؤسسة على متابعة أعمال الصيانة بعد حدوثها والإستفادة من الإخطاء لتلافيها فى المرات القادمة، كل تلك الأمور تجعل مكان العمل منظم ومريح للعاملين مما أنعكس إيجابيا على رضا العاملين، وهذا يتفق مع نتائج دراسة كل من (Badawi (2006، عمر شابيونية (٢٠١٣) التى أكدت على أن الكفاءة الإدارية للمؤسسة تحقق الرضا الوظيفي للعاملين بها.

جدول (١٦) الفروق في الرضا المهني بين العاملين الذكور والإناث (ن=٩٧)

نصالح	مستوى الدلالة	قيمة ت	الفروق بين المتوسطات	الإناث		الذكور		المتغيرات
				انحراف معيارى	متوسط حسابى	انحراف معيارى	متوسط حسابى	
الإناث	*٠.٠٢	٢.٢٨	٠.٠٢	٣.٨٦	٢٦.٧٠	٤.٨٥	١٨.٨٠	طبيعة العمل وإجراءاته
-	٠.٢٧	١.١٠	٠.٢٧	٤.٤٣	١٩.٤٣	٤.٤١	٢٠.٥٠	الجوانب المالية
الذكور	*٠.٠٤	٢.٠١	*٠.٠٤	٦.٧٦	٢٦.٨٨	٥.٣٣	٢٩.٤٦	بيئة العمل المادية
الذكور	**٠.٠١	٤.٤١	**٠.٠١	٢.٨٣	١٩.٦٠	٤.٧٦	٢٣.٠٨	علاقات العمل
الذكور	**٠.٠١	٣.١٣	**٠.٠١	١٢.٨٣	٩٢.٦٠	١٤.٧٧	١٠١.٨٦	الرضا المهني ككل

يتضح من جدول (١٦) وجود فروق في بيئة العمل المادية عند مستوى ٠.٠٥، ووجود فروق في كل من علاقات العمل الرضا المهني ككل عند مستوى ٠.٠١ لصالح الذكور، وقد يرجع ذلك إلى أن قدرة المرأة البدنية على العمل فى ظروف بيئيه غير ملائمة (كالحرارة، الضوضاء، الإضاءة، التهوية) أقل من قدرة الرجل على تحمل هذه الظروف، فضلا عن أن حساسية المرأة تجعلها تتأثر بدرجة أكبر لعلاقتها مع المحيطين بها فى مجال العمل فأى توتر فى تلك العلاقات يجعلها مضطربة ويقلل من رغبتها فى العمل ورضاها عنه مقارنة بالرجل، ولذلك كانت الفروق لصالح الذكور، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة Ogunlana, et al., (2013)، دراسة إيناس فلمبان (٢٠٠٨) التى أشارت لوجود فروق فى الرضا الوظيفي لصالح الذكور مقابل الإناث.

كذلك يتضح من الجدول عدم وجود فروق في الجوانب المالية بين الذكور والإناث ، وقد يرجع ذلك إلى أن درجه تأثر الذكور والإناث بالأجور والحوافز والترقيات متشابهة لذلك لم تظهر فروق بين الجنسين ، وتتفق هذه النتيجة مع دراسات ( Leysen&Boydston (2009) ، ( Kaushik(2012) ، أمال جودة (٢٠١٥) التي أشارت لعدم وجود فروق في الرضا الوظيفي تعزى لمتغير النوع ، وفي ضوء ما سبق في الجداول (١٤ : ١٦) يكون قد تحقق الفرض الثالث جزئياً.

**النتائج في ضوء الفرض الرابع:** والذي ينص على أنه "توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية بمراحلها والرضا المهني للعاملين بها بإبعاده". وللتحقق من صحة الفرض تم إيجاد معامل الارتباط بيرسون والموضح بالجدول التالي

**جدول(١٧) معامل الارتباط بين إدارة الصيانة بمطابخ بعض المؤسسات الخدمية بمراحلها والرضا المهني للعاملين بها (ن = ٩٧)**

الرضا المهني ككل	علاقات العمل	بيئة العمل المادية	الجوانب المالية	طبيعة العمل وإجراءاته	الرضا المهني بإبعاده
**٠.٦٦٧	**٠.٥٠٤	**٠.٦٢٤	*٠.٢٤٥	**٠.٥٩٩	التخطيط وجدولة أعمال الصيانة
**٠.٧٢٧	**٠.٥٧٧	**٠.٦٩٤	*٠.٢١٦	**٠.٦٥٧	التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة
**٠.٥١٧	**٠.٣٢٥	**٠.٦٦٧	*٠.٢٣٦	**٠.٤٤٢	التقييم والتغذية الراجعة
**٠.٧٢٩	**٠.٥٥٣	**٠.٧٢٠	*٠.٢١٨	**٠.٦٥٣	إدارة الصيانة ككل

\*\* دال عند مستوى ٠.٠١ \* دال عند مستوى ٠.٠٥

يتضح من جدول (١٧) وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة عند مستوى ٠.٠١ بين إدارة الصيانة ككل بجميع مراحلها وبين الرضا المهني للعاملين ككل بإبعاده المتمثلة في (طبيعة العمل وإجراءاته- بيئة العمل المادية- علاقات العمل ) ، ووجود علاقة ارتباطية موجبة دالة عند مستوى ٠.٠٥ بين إدارة الصيانة ككل بجميع مراحلها وبين الجوانب المادية للرضا المهني للعاملين، وهذا يوضح أهمية إدارة الصيانة في المؤسسة فتحسين الرضا المهني للعاملين بإبعاده. ويمكن تفسير ذلك بأنه كلما نجحت المؤسسة في إدارة الصيانة بما تتضمنه من مرحلة التخطيط التي تساعدها على التحديد المسبق لأعمال الصيانة، والتزامها بتنفيذ تلك الأعمال بدقة مع المراجعة والرقابة لإكتشاف أي أخطاء تعوق التنفيذ، فضلا عن حرصها على تقويم أسلوبها في إدارة الصيانة بعد حدوثها لإستفادة منه فالمرات المستقبلية، كلما تحقق رضا العاملين بالمؤسسة عن طبيعة العمل وظروف العمل الفيزيائية وتقبل الجوانب المادية التي توفرها المؤسسة لهم وتحسين العلاقات الإنسانية للعاملين مع بعضهم البعض ومع الرؤساء. وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة أبو بكر مصطفى (٢٠١٤) أن الاهتمام بتطبيق مقاييس الإداء المتعلقة بعمليات التشغيل الداخلية لها تأثير إيجابي بعض جوانب الرضا المهني ، ونتائج دراسات كل من (Badawi(2006) ، عمر شابونية (٢٠١٣) التي أشارت إلى ارتباط الرضا الوظيفي للعاملين بالسياسات والكفاءة الإدارية للمؤسسة . في ضوء ما سبق يتضح تحقق صحة الفرض الرابع كلياً.

**النتائج في ضوء الفرض الخامس:** والذي ينص على أنه " تختلف نسبة مشاركة المتغيرات المستقلة للدراسة في تفسير نسبة التباين الخاصة بالمتغير التابع (الرضا المهني للعاملين) طبقاً لأوزان معاملات الانحدار ودرجة الارتباط مع المتغير التابع.

وللتحقق من صحة الفرض إحصائياً تم استخدام معامل الانحدار المتعدد Multi Regression Analysis للتعرف على أكثر العوامل مساهمة في نسبة التباين في المتغير التابع والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (١٨) معاملات الانحدار باستخدام طريقة الخطوة المتدرجة إلى الأمام للمتغيرات المستقلة للدراسة (متغيرات المؤسسات الخدمية - المتغيرات الخاصة بالعاملين) في تفسير نسبة التباين الخاصة بالمتغير التابع (الرضا المهني للعاملين)

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	معامل الارتباط R	نسبة المشاركة R2	قيمة (ف) (دلالة)	مستوى الدلالة	معامل الانحدار B	قيمة (ت) (دلالة)	مستوى الدلالة
الرضا المهني للعاملين	إدارة الصيانة	٠.٤١	٠.١٦	٤٤.٠١	٠.٠١	١٤.٥٦	٦.٦٣	٠.٠١
	مستوى الخبرة بالعمل	٠.٥٠	٠.٢٥	١٨.٧١	٠.٠١	٧.٢٣	٤.٣٢	٠.٠١
	جهة المؤسسة	٠.٥٦	٠.٣١	١٦.٠١	٠.٠١	٠.٣٠	٣.٣٥	٠.٠١

يتضح من جدول (١٨) أن إدارة الصيانة يليها مستوى الخبرة بالعمل، وأخيراً جهة المؤسسة هي العوامل الأكثر تفسيراً لنسبة التباين في الرضا المهني للعاملين. وهذا يتفق مع دراسة عمرشايونية (٢٠١٣) من أن الكفاءة الادارية للمؤسسة تؤثر على الرضا الوظيفي للعاملين، كما يتفق مع نتائج دراسة كل منرانية عيسى (٢٠٠٣)، عطية المالكي (٢٠٠٧) من تأثير سنوات الخبرة على الرضا المهني، ودراسة سعود القوس (٢٠٠٠) التي أشارت لتأثير جهة المؤسسة سواء كانت أهلية أو حكومية على الرضا المهني للعاملين، وبهذا يتحقق صحة الفرض الخامس كلياً.

#### ملخص النتائج :

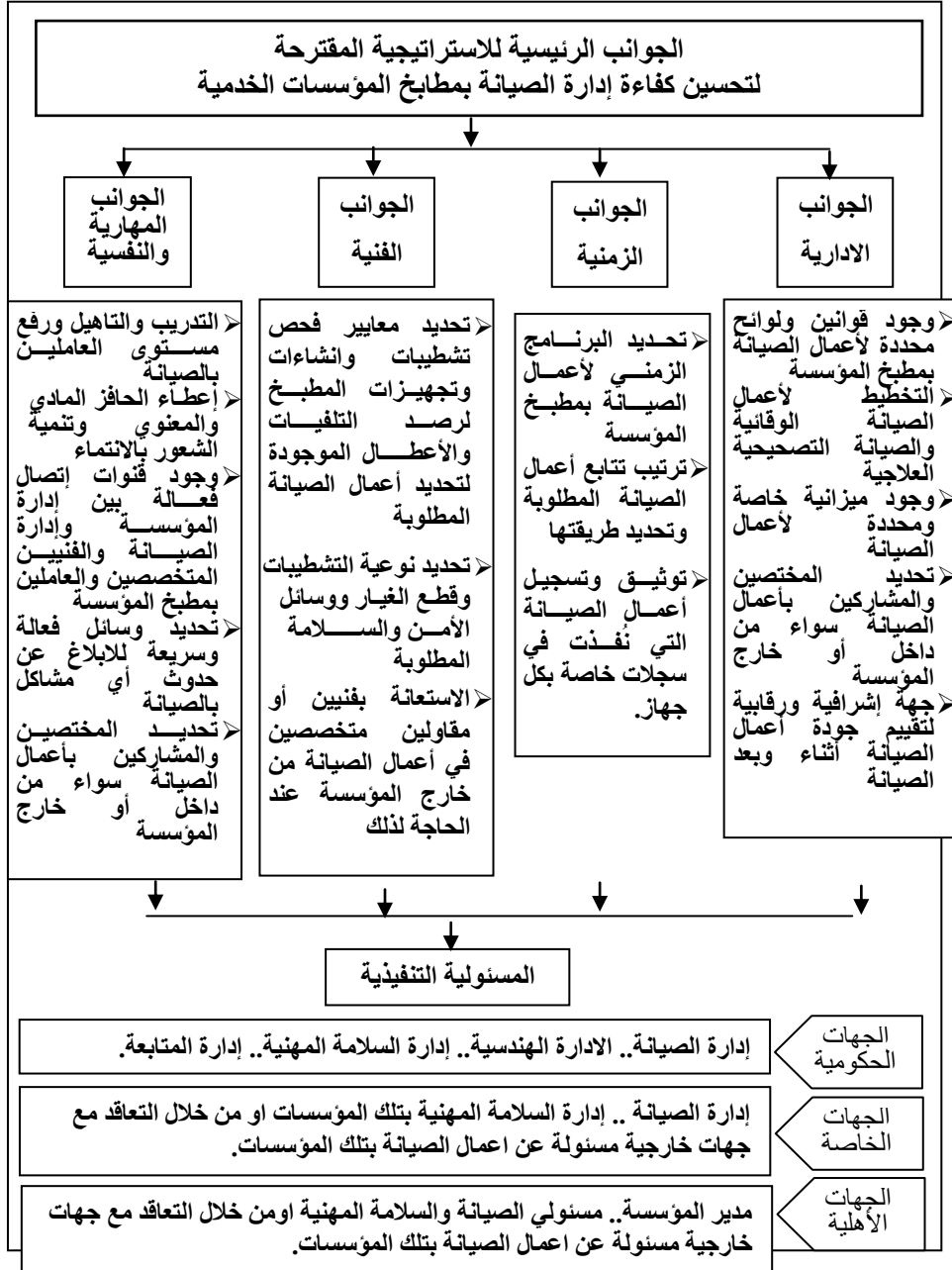
- مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابح بعض المؤسسات الخدمية متوسط بنسبة ٧٦.٥٩%.
- مستوى إدارة الصيانة بمطابح بعض المؤسسات الخدمية كما يدرکہا العاملین متوسط بنسبة ٧٤.١٥% ويأتي التنفيذ والرقابة على أعمال الصيانة في المرتبة الأولى، يليه التخطيط وجدولة أعمال الصيانة، وأخيراً الاهتمام بالتقييم والتغذية الراجعة.
- مستوى الرضا المهني للعاملين بمطابح بعض المؤسسات الخدمية متوسط بنسبة ٦٧.٣٤% ويأتي الرضا عن علاقات العمل في المرتبة الأولى، يليه الرضا عن طبيعة العمل واجراءاته، ثم الرضا عن بيئة العمل المادية، وأخيراً الرضا عن الجوانب المالية.
- عدم وجود فروق معنوية في مستوى السياسات المتبعة في إدارة الصيانة بمطابح بعض المؤسسات الخدمية باختلاف متغيرات المؤسسات عينة الدراسة المادية.
- وجود تباين دال عند مستوى ٠.٠١ في إدارة الصيانة بمطابح بعض المؤسسات الخدمية كما يدرکہا العاملین باختلاف كل من (نوعية المؤسسة لصالح المدن الجامعية والمستشفيات مقابل دور المسنين ودور الأيتام، جهة المؤسسة لصالح الجهات الخاصة والحكومية مقابل الجهات الأهلية، عدد المستفيدين من الوجبات المقدمة لصالح عدد المستفيدين الكبير/ المتوسط مقابل الصغير)، مستوى تعليم وخبرة العاملین لصالح مستوى التعليم والخبرة المتوسط مقابل المنخفض، مدى تلقي العاملین للتدريب في مجال الصيانة والاستفادة منه لصالح من تدرّب باستفادة عالية أو متوسطة مقابل من لم يتلقى تدريب).
- وجود تباين دال عند مستوى ٠.٠١ في متوسطات الرضا المهني للعاملين تبعاً لإختلاف كل من (نوع المؤسسة لصالح العاملین بالمدن الجامعية مقابل العاملین بدور الإيتام، جهة المؤسسة

- لصالح المؤسسات الخاصة والحكومية مقابل المؤسسات الأهلية، عدد المستفيدين لصالح عدد المستفيدين المتوسط والمرتفع مقابل المنخفض)، كذلك وجود تباين دال عند مستوى ٠.٠٥ تبعاً لإختلاف مستوى الخبرة لصالح مستوى الخبرة المتوسط مقابل المنخفض، وتبعاً لإختلاف مستوى إدارة الصيانة لصالح المستوى الأعلى، فضلاً عن وجود فروق دالة في الرضا المهني ككل بين العاملين من الذكور والإناث لصالح الذكور. في حين لا يوجد تباين دال إحصائياً في إدارة الصيانة تبعاً لاختلاف كل من (المستوى التعليمي للعاملين - مستوى الدخل- مدى تلقي تدريب عن أعمال الصيانة والاستفادة منه).
- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة عند مستوى ٠.٠١ بين إدارة الصيانة ككل بجميع مراحلها وبين الرضا المهني للعاملين ككلبأبعاده.
- تُعد إدارة الصيانة يليها مستوى الخبرة بالعمل، وأخيراً جهة المؤسسة العوامل الأكثر تفسيراً لنسبة التباين في الرضا المهني للعاملين.

#### توصيات البحث:

- ١- إدراج مفاهيم إدارة الصيانة ضمن المناهج التعليمية للإقتصاد المنزلي بالمؤسسات التعليمية المختلفة، وذلك ضمن مقررات مرحلة البكالوريوس والدراسات العليا كمقرر إدارة مؤسسات ومقرر أدوات وأجهزة مؤسسات، مع الحرص على تخصيص زيارات ميدانية وإعداد تقارير لها تتضمن دراسة تقييمية لنظم إدارة الصيانة المتبعة في المؤسسات الخدمية المرتبطة بمؤسسات الأسرة والطفولة .
- ٢- إعداد دورات تدريبية لخريجي قسم إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة لرفع كفاءتهم وخبراتهم في مجال إدارة الصيانة للعمل في المؤسسات الخدمية المرتبطة بمجال التخصص، وذلك بالتنسيق مع وحدة متابعة الخريجين ووحدة التدريب بكلية الإقتصاد المنزلي جامعة حلوان.
- ٣- رفع كفاءة نظم إدارة الصيانة في المؤسسات الخدمية عامة والأهلية منها خاصة بتوفير الدعم الإداري والفني لها من متخصصي إدارة مؤسسات الأسرة والطفولة من خلال عقد بروتوكولات تعاون بين قطاع خدمة المجتمع وتنمية البيئة بكلية الإقتصاد المنزلي وجامعة حلوان وتلك المؤسسات الخدمية.
- ٤- تفعيل دور وسائل الإعلام المختلفة في نشر أهمية الدعم المادي للمؤسسات الخدمية الأهلية من قبل رجال الأعمال الأمر الذي يتيح لتلك المؤسسات تخصيص ميزانية كافية لأعمال الصيانة، فضلاً عن تقديم حوافز مادية للعاملين بمطابخ تلك المؤسسات لمشاركتهم في أعمال الصيانة الأمر الذي ينعكس على رضاهم عن العمل .

وبناءً على ما توصلت إليه الباحثتان من نتائج، وجدت الباحثتان الحاجة إلى وضع استراتيجية مقترحة لتحسين فعالية إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات الخدمية :  
تتكون الاستراتيجية المقترحة من مجموعة من الجوانب التي تتكامل فيما بينها لتشكل منظومة متكاملة من عدة عناصر تؤدي جميعها إلى تحسين كفاءة إدارة الصيانة بمطابخ المؤسسات الخدمية، ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي :



شكل (١) يوضح الجوانب الرئيسية للاستراتيجية المقترحة وعناصرها المختلفة

مراجع البحث:

أولاً: المراجع العربية

- ١- أبو القاسم الشيخ (٢٠١٥) : نظم الإدارة الهندسية والأمن الصناعي- جامعة التحدي- الجمهورية العربية الليبية- ط٣.
- ٢- أبو بكر فكرى مصطفى ( ٢٠١٤ ) : تقييم الأداء المتوازن كمتغير وسيط فبالعلاقة بين نمط الثقافة التنظيمية ومستوى الرضا الوظيفى بالتطبيق على قطاع الفنادق المصريه- المجلة العلمية- كلية التجارة- جامعه أسبوط - العدد ٥٦ - يونيو .
- ٣- أمال عبد القادر جودة (٢٠١٥) : الرضا الوظيفي لدى أخصائي المكتبات في الجامعات الفلسطينية (الإسلامية- الأزهر- الأقصى) - Cybrarians Journal - ع ٣٧ .
- ٤- إيناس فؤاد نواوى فلمبان (٢٠٠٨) : الرضا الوظيفي وعلاقته بالالتزام التنظيمي لدى المشرفين التربويين والمشرفات التربويات بإدارة التربية والتعليم بمدينة مكة المكرمة- رسالة ماجستير غير منشورة- كلية التربية - جامعة أم القرى بمكة - المملكة العربية السعودية .
- ٥- إيهاب المصري وطارق عامر (٢٠١٤) : الولاء المؤسسي والرضا الوظيفي والمهني- المؤسسة العربية للعلوم والثقافة- ط١- القاهرة .
- ٦- رامى حكمت الحديثي (٢٠١٤) : إدارة الصيانة المبرمجة- دار وائل للنشر- الأردن- ط٢ .
- ٧- رانيه محمد عيسى (٢٠٠٣) : الرضا الوظيفي وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية لمعلمي المرحلة الثانوية بولاية الخرطوم- رسالة ماجستير غير منشورة- كلية الآداب- جامعة الخرطوم
- ٨- رمضان محمد حسين محمد (٢٠١٤) : أثر نظم الصيانة على مستوى إنتاجية المعدات في شركات إنتاج الحديد والصلب- المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية- كلية التجارة وإدارة الأعمال- جامعة حلوان- ع (٤)- ج (٢) .
- ٩- زينب محمد عبد الصمد وأمال يوسف غراب ( ٢٠١٥ ) : إدارة المؤسسات فى المجتمعات المعاصرة- دارالنشر- القاهرة- ط١ .
- ١٠- سعاد السلوم (٢٠٠٣) : عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الوظيفي للمشرفات الإداريات- رسالة ماجستير غير منشورة- قسم الإدارة التربوية- كلية التربية- جامعة الملك سعود- الرياض .
- ١١- سعاد ناشف (٢٠١٥) : أساسيات إدارة الأعمال- دار وائل للنشر والتوزيع- الأردن- عمان- ط٤ .
- ١٢- سعود القوس (٢٠٠٠) : المحددات الإجتماعية والمهنية لمستوى الرضا الوظيفي لدى المعلمين بمدينة الرياض- رسالة ماجستير غير منشورة- قسم الدراسات الإجتماعية- كلية التربية- جامعة الملك سعود- الرياض .
- ١٣- سهام بلخيري (٢٠١٢) : أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية دراسة حالة جامعة البويرة- رسالة ماجستير غير منشورة - معهد العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير - الجزائر .

- ١٤- سونيا محمد البكري (٢٠١٥): **تخطيط ومراقبة الإنتاج**- الدار الجامعية للنشر والتوزيع- الإسكندرية- ط٢.
- ١٥- صلاح الشنواني (٢٠١٤): **إدارة الإنتاج**- مركز الإسكندرية للكتاب- الإسكندرية- ط٢.
- ١٦- عبد الرحمن توفيق (٢٠١٣): **إدارة الصيانة وتشغيل المرافق**- مركز الخبرات المهنية للإدارة بيمك- ط٤.
- ١٧- عبير محمود الدويك ووفاء صالح الصفتي (٢٠١٥): **أدوات وأجهزة المؤسسات**- القاهرة- ط٢.
- ١٨- عطية محمد المالكي (٢٠٠٧): **الرضا الوظيفي ومستوى الصحة النفسية لدى المرشدين المدرسين بمدينة مكة المكرمة**- رسالة ماجستير غير منشورة - كلية التربية - جامعة أم القرى - المملكة العربية السعودية.
- ١٩- عمر شابونبة (٢٠١٣): **الرضا الوظيفي لدى العاملين في مكتبات جامعة قالمة بالجزائر**- Cybrarians Journal - ع ٣٣.
- ٢٠- على عبد الوهاب (٢٠١٢): **العلاقات الإنتاجية في الخدمات**- مكتبة عين شمس- القاهرة- ط٢.
- ٢١- كلثوم إبراهيم آدم (٢٠٠٦): **الرضا الوظيفي لمعلمي مرحلة التعليم الأساسي بمحلية الجنيينة وعلاقته ببعض المتغيرات الديمغرافية**- رسالة ماجستير غير منشورة- قسم علم النفس- كلية الدراسات العليا - جامعة الخرطوم .
- ٢٢- محمد سليمان مازوز (٢٠١١): **تقييم الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الفندقي**- رسالة ماجستير غير منشورة- قسم الدراسات الفندقية- كلية السياحة والفنادق.
- ٢٣- محمد عبده حافظ (٢٠١٢): **صيانة الموارد البشرية- سلسلة السياسات الإدارية للموارد البشرية (٢)**- دار الفجر للنشر والتوزيع- القاهرة- ط١.
- ٢٤- مجيد مصطفى منصور (٢٠١٠): **درجة الرضا الوظيفي لدى أعضاء الهيئة التدريسية في جامعة النجاح الوطنية في فلسطين**- مجلة جامعة الأزهر بغزة- سلسلة العلوم الإنسانية- المجلد ١٢- العدد ١.
- ٢٥- مصطفى محمود غانم (٢٠١١) : **التشريعات الفندقية والسياحية بين النظرية والتطبيق**- رسالة ماجستير غير منشورة- كلية السياحة والفنادق- قسم الارشاد السياحي- جامعة الاسكندرية.
- ٢٦- نبيلة الورداني عبد الحافظ (٢٠١٣): **إدارة الجودة الشاملة لبعض الخدمات الفندقية وعلاقتها برضا العاملين بفنادق مدينة بورسعيد**- المؤتمر الدولي الثاني- العربي السادس عشر للاقتصاد المنزلي "الاقتصاد المنزلي في خدمة الصيانة- (١٠-١١ سبتمبر)- كلية الاقتصاد المنزلي- جامعة المنوفية.
- ٢٧- نرمين أحمد محمد (٢٠١٥) : **إدارة المخاطر في المنشآت الفندقية**- رسالة ماجستير غير منشورة- كلية التجارة- قسم الرياضة والتأمين- جامعة القاهرة .
- ٢٨- وائل صلاح الدين خليل (٢٠٠٧) : **تقييم الأداء الفعلي بعد الإشغال لتشطيبات الفنادق** " **منهج لتحسين كفاءة الصيانة بالفنادق** - رسالة دكتوراة غير منشورة- كلية الهندسة- قسم العمارة- جامعة القاهرة .



٢٩- وهيبة أبو عينية (٢٠٠٧) : دور إدارة الصيانة في تخفيض تكاليف الإنتاج- رسالة ماجستير غير منشورة-كلية العلوم الإقتصادية- جامعة سكيادة- الجزائر .

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 30- Badawi, Ghaji, (2006):**Factors affecting the levels of job satisfaction of female librarians in Nigeria : a test of HERZBERG's hygiene/ motivator factors.**Samaru journal of information studies, Vol.6, N°1.
- 31- C.W. Gits(2012):**DEVELOPMENT IN THE FUNDAMENTALS OF MAINTENANCE MANAGEMENT-** International Maintenance seminar - F.L.Smith - Denmark , 23Page.
- 32- Kaushik, S.(2012):**Job satisfaction among library professional in Haryana.** International Journal of Scientific and Research Publications, 2(5).
- 33- Khan, A. & Ahmed, S. (2013). **Job satisfaction among librarians in the universities of Khyber Pakhtunkhwa, Pakistan: A Survey** Library PhilosophyandPractice(ejournal)<http://digitalcommons.unl.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2181&context=libphilprac>
- 34- Leysen, J. & Boydston, J. (2009): **Job Satisfaction among Academic Cataloger Librarians.** College & Research Libraries, 70(3).
- 35- Ogunlana, K., Okunlaya, A., Okunoye, T. & Oshinaik, O. (2013):**Indices of job stress and job satisfaction among academic librarians in selected Federal Universities in south west Nigeria.** Annals of Library and Information Studies, 60(3),
- 36- Peng, Y. (2014). **Job satisfaction and job performance of university librarians: A disaggregated examination.** Library & Information Science Research.
- 37- Seeley, Ivor H.,(2008): **Building Maintenance,** Macmillan Education, second Edition, P.14.
- 38- Svend Nielsen (2010):**THE MAINTENANCE ORGANIZATION** , F.L.Smith,DENMARK , 2nd Ed., PP.3.
- 39- Thompson, B(2010):**Investigating job satisfaction with reference librarians.** Unpublished master's thesis, University of North Carolina.

## **Kitchens Maintenance Management Of Some Service Institutions As Perceived By The Personnel And Its Relation To Their Career Satisfaction**

**WafaaSalehMostafa Elsafty<sup>1</sup>, Weam Ali Amin Marouf<sup>2</sup>**

Associate Professor in the Department of Family & Childhood Institutions Management<sup>1</sup>,  
Lecturer in the Department of Family & Childhood Institutions Management<sup>2</sup> Faculty of  
Home Economics - Helwan University

### **Abstract**

This research aims to study kitchens maintenance management of some service institutions and its relation to the personnel career satisfaction. The basic study sample consisted of (97) kitchen personnel (9) service institutions (University dormitory-hospitals-orphanages- nursing homes) in the governorates of Cairo and Ismailia, (9) heads of Nutrition departments to those institutions. The Search tools included general information form, questionnaire of the policies pursued in the maintenance of the kitchens of these institutions "pertaining to nutrition department heads", kitchen maintenance management scale "pertaining to personnel", personnel career satisfaction scale (preparation of the researchers). The research followed the descriptive methodology.

The results showed that the level of maintenance management in service institutions kitchens as perceived by personnel is of average percentage 74.15%. Implementation and oversight of maintenance comes in the first ranking, followed by planning and scheduling maintenance, and finally the attention to evaluation and feedback. The level of personnel career satisfaction in some kitchens of service institutions is of average percentage 67.34%. Good personnel relations comes in first ranking, followed by complacency about the nature of the work and procedures, physical work environment satisfaction, and finally satisfaction with the financial aspects. The results also showed the existence of statistically significant variance on the significance level of 0.01 in kitchens maintenance management of service institutions as perceived by different personnel with some differences in study variables for favor of (College dormitory and hospitals for nursing homes and orphanages, private and governmental versus civil authorities, institutions with larger number of beneficiaries, the higher Education and experience level, the magnates of training in maintenance of high benefit), as well as the existence of differences at the level of 0.01-0.05 in career satisfaction with some differences in study variables for the favor of (University dormitory personnel, Government and private institutions, institutions with a higher number of beneficiaries; the average level of experience, the top level of maintenance management, male personnel). The results showed a positive correlation at the level of significance of 0.01 between maintenance management as a whole in all its phases and personnel career satisfaction as a whole. Results also indicated that the most influential factor in career satisfaction is maintenance management followed by experience level, and finally the quintessence of the institution.