

جودة الخدمات السياحية

المرحلة الثالثة محاضرة عن جودة الخدمات السياحية

م.م صالح سلمان الربيعي

مفهوم الجودة في عالم الضيافة:

تبدأ الرحلة السياحية من اللحظة التي يفكر فيها المسافر في وجهته، ولا تنتهي بمجرد عودته للمنزل. الجودة هنا ليست مجرد "خدمة جيدة"، بل هي الفجوة بين توقعات السائح والخدمة التي يتلقاها فعلياً.

محاور جودة الخدمات السياحية:

لتحقيق التميز، يجب التركيز على أبعاد محددة تعرف عالمياً بنموذج ((SERVQUAL، وهي:

١. **الملموسية (Tangibles)**: المظهر الخارجي للفنادق، نظافة المرافق، وحدثات المعدات.
٢. **الاعتمادية (Reliability)**: قدرة المنشأة على تقديم الخدمة الموعودة بدقة ومن أول مرة.
٣. **الاستجابة (Responsiveness)**: السرعة في تلبية طلبات السياح والتعامل مع شكاواهم.
٤. **الأمان والضمان (Assurance)**: شعور السائح بالأمان والثقة في الكوادر التي تتعامل معه.
٥. **التعاطف (Empathy)**: تقديم عناية شخصية وفهم احتياجات السائح الخاصة.

معايير التميز في تقديم الخدمة:

لكي ينجح المقال، يفضل تقسيم المعايير إلى مستويات:

أولاً: الكادر البشري:

العنصر البشري هو "القلب النابض" للسياحة. الاستثمار في تدريب الموظفين على مهارات التواصل، والذكاء العاطفي، وإتقان اللغات الأجنبية يعد حجر الزاوية.

ثانياً: التكنولوجيا والتحول الرقمي:

في عام ٢٠٢٦، أصبحت الجودة ترتبط بسهولة الحجز الإلكتروني، توفر الـ Wi-Fi السريع، واستخدام الذكاء الاصطناعي لتخصيص تجربة السائح (مثل روبوتات الدردشة التفاعلية).

ثالثاً: الاستدامة كمعيار للجودة:

لم تعد الجودة ترفاً، بل أصبحت ترتبط بمدى احترام المنشأة للبيئة والمجتمع المحلي. السائح الحديث يفضل الوجهات التي تتبنى معايير "السياحة الخضراء".

التحديات التي تواجه جودة السياحة:

- ❖ **الموسمية:** صعوبة الحفاظ على نفس مستوى الجودة في أوقات الذروة.
- ❖ **تفاوت الثقافات:** اختلاف مفهوم "الجودة" من سائح لآخر حسب خلفيته الثقافية.
- ❖ **تحديات البنية التحتية:** مثل النقل والمواصلات التي قد تؤثر على تجربة السائح الكلية.

خاتمة:

إن جودة الخدمات السياحية ليست محطة وصول، بل هي رحلة مستمرة من التطوير. المنشآت التي تنجح هي تلك التي لا تكتفي بإرضاء السائح، بل تسعى لإبهاره (Customer Delight).