

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة المستنصرية
كلية العلوم السياحية
قسم الدراسات السياحية

محاضرات ادارة جودة الخدمات السياحية
للعام الدراسي 2025 – 2026
المرحلة الثالثة

المدرس الدكتور اقبال مهدي جاسم

المحاضرة الاولى جودة الخدمات السياحية التمهيد والمفهوم

تعد الخدمات السياحية من العوامل الأساسية لتجربة السفر والسياحة، حيث تلعب دورا حاسما في جذب الزوار وإثراء تجربتهم السياحية، إن جودة الخدمات السياحية تشكل عاملا رئيسيا يؤثر بشكل كبير على قرارات السفر والاختيارات السياحية للزوار. وتعتبر الجودة السياحية على أنها القدرة على تلبية وتجاوز توقعات الزائرين فيما يتعلق بالخدمات المقدمة، سواء كانت فنادق ومنتجعات، مطاعم ومقاهي، وسائل النقل، جولات سياحية، أو أي خدمة أخرى تقدم للسياح، وبالتالي تعتبر الجودة السياحية عنصرا حاسما في تشكيل تجربة السفر ورضا الزبون. ويتفاعل الطلب السياحي بشكل حساس مع جودة الخدمات المقدمة إذ ترتبط بصورة مباشرة بمستوى الرضا والإشباع لدى الزائرين عندما يحظى الزائر بتجربة سياحية مرضية وممتعة يزداد احتمال عودته في المستقبل ونشر تجربته الايجابية للآخرين، مما يؤدي في النهاية إلى زيادة الطلب السياحي وتعزيز القطاع السياحي في المنطقة المعينة.

إلا أنه في حالة عدم تحقيق مستوى عال من جودة الخدمات السياحية قد يؤدي ذلك إلى تدهور الطلب السياحي وبتقلص حجم الزيارات والإقامة السياحية، فالزوار يمكنهم تجربة تجارب سياحية سلبية وتواجههم تحديات ومشاكل في التواصل والتعامل مع مقدمي الخدمات، مما يؤدي إلى خيبة الأمل وتراجع الاهتمام بالوجهة السياحية.

لذلك تتطلب تحقيق جودة الخدمات السياحية التركيز على عدة عناصر مثل التدريب المهني للعاملين في القطاع السياحي وتطوير البنية التحتية والمرافق السياحية والاهتمام بتجربة الزائر وتلبية احتياجاته بطريقة شخصية ومخصصة، إن دراسة تأثير جودة الخدمات السياحية على الطلب السياحي تعزز فهمنا لهذه العلاقة المرتبطة وتوفر أسسا قوية لتطوير وتحسين القطاع السياحي في المستقبل.

الفصل الاول

الخدمات

اولا: مفهوم الخدمات: هنالك العديد من المفاهيم والتعريفات التي جاءت من اراء المختلفة لمفهوم الخدمة وسنتناول التالي منها :

- عرفها (كوتلر وارميسترونغ) نشاط او منفعة يقدمها طرف الى طرف آخر وتكون في الاساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية ، فتقديم الخدمة يكون مرتبطا بمنتج مادي او لا يكون .
- الجمعية الامريكية للتسويق ((منتجات غير ملموسة يتم تبادلها مباشرة من المنتج الى المستعمل ولا يتم نقلها او خزنها وهي تقريبا تقنى بسرعة، وهي ايضا نشاطات او المنافع التي تعرض للبيع او التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة .
- اما الخدمات السياحية فتعرف (أوجه نشاط غير ملموسة تهدف الى اشباع الرغبات والاحتياجات عندما يتم تسويقها للمستهلك النهائي مقابل دفع مبلغ معين من المال ، وتشمل الخدمات السياحية الايواء والتجهيز السياحي والاطعمة والتسلية والترفيه).