

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 الثانية

### ثانيا : الفرق بين السلع و الخدمات:

على الرغم من أن الخدمة والسلعة يحققان هدف واحد هو إشباع حاجات ورغبات المشتري إلا أن الخدمات قد تكون بحتة منفصلة انفصالا تاما عن السلع الملموسة وقد تكون مصاحبة لها. فقامت الباحثة shostack بإعداد نموذج "سلسلة السلع-الخدمات" توضح فيه الجوانب الملموسة و الغير ملموسة ذات الصفة الغالبة، من خلال مقياس أو خط بياني وضعته خصيصا لهذا الغرض ويشرح أن الخدمات تتميز عن السلع عن طريق الجانب غير الملموس ذي الصفة الغالبة كالمح و ربطة العنق فهم يعتبرون سلعة أكثر منهم خدمة، و نفس الشيء بالنسبة للتدريس والتمريض فالصفة الغالبة لها هي عدم الملموسية بالرغم من أن هذه الخدمات لا تخلو من صفة الملموسية. ويمكن تحديد اهم الاختلافات بين السلعة و الخدمة في الجدول التالي:

### الاختلافات بين السلع و الخدمات

السلعة	الخدمة
يمكن تخزينها	لا يمكن تخزينها
يمكن حمايتها ببراءة اختراع	لا يمكن حمايتها ببراءة اختراع
وحداتها متجانسة	وحداتها غير متجانسة
سهل تسعيرها	صعب تسعيرها
يمكن نسخها	لا يمكن نسخها
يمكن تقاسمها	لا يمكن تقاسمها

المصدر: نجم عبود، إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار صفاء، الأردن، 2010،

### ثالثا : خصائص الخدمة :

تتفرد الخدمة بالمقارنة مع السلعة بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين ومن ابرزها التالي :

1. اللاملموسية :عادة ما توصف العبارات بهذا المعنى عدم ملموسية الخدمات على النحو التالي: السلعة هي شيء أو جهاز أما الخدمة هي فعل ، أداء ، جهد أو " الخدمات هي شيء يمكن شراؤه وبيعه ، فالسلعة المعروضة هي ملموسة، مرئية و مميزة بينما الخدمات غير ملموسة. فالخدمات ال يمكن لمسها أو رؤيتها. مثال: البنوك تروج لبيع بطاقات الائتمان حسب المزايا و تأكيد الفرص.

2. عدم تجانس (التباين) : تعني هذه الخاصية، عدم القدرة على توحيد وتنميط الخدمة المقدمة، إذ تختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين مقدم الخدمة والزبون، ومكان وزمان تقديمها، وكفاءة وسلوك مقدمي الخدمات، ووفقا لظروف معينة. كما أن هذه الخاصية تدفع منظمات الخدمة إلى السعي لتقليل التباين في خدماتها إلى أدنى حد ممكن.

3. خاصية التلازم :تشير إلى أن الخدمات يتم إنتاجها وتوزيعها واستهلاكها في وقت واحد مثل قضاء ليلة في فندق ، أو تناول وجبة طعام في مطعم ، أو السفر في طائرة . في حالة السلع المصنعة ، يتم الإنتاج في وحدة الإنتاج ، بعد ذلك يتم الاحتفاظ بالسلع في المخزون ونقلها إلى منافذ التوزيع حيث المستهلكين يقومون بشرائها. كما تشير كذلك إلى وجود علاقة مباشرة ما بين مقدم الخدمة والمستفيد حيث يتطلب الأمر غالبا حضور المستفيد إلى مواقع تقديمها.

4. الفناءية : فالخدمات تتلاشى أو تزول سواء استهلكت أم لم تستهلك بمعنى عدم القدرة على تخزينها و الاستفادة منها لاحقا عندما يرتفع الطلب و هو ما أوقع المؤسسات الخدمية في مشاكل نتيجة تذبذب الطلب، ولتتمكن

المؤسسات الخدمية التخفيف من آثار هذه الخاصية يجب عليها تطبيق بعض الإجراءات التالية- :

استخدام أنظمة الحجز المسبق وذلك بهدف إدارة ومواجهة التغيرات في مستوى الطلب وتشكيل قوة عمل مؤقتة لمواجهة حالة التزايد على طلب الخدمة.

5. عدم الملكية : حيث لا يمكن تملك تلك الخدمة و إنما يملك استخدامها، فعدم انتقال الملكية يمثل ميزة أساسية لها على عكس السلعة التي تملك حالة شرائها، كما أن المبلغ المدفوع متعلق بالمنفعة.