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 الثالثة

تصنيف واهمية الخدمات السياحية

رابعا : تصنيف الخدمات : عادة تصنف الخدمات وفق المعايير والاسس التالية :

1. **حسب نوع السوق (او حسب الزبون) وتقسم الى :**

- خدمات استهلاكية : وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية صرفة مثل الخدمات السياحية والصحية وخدمات النقل والاتصالات وحلاقة الشعر والتجميل ولهذا سميت بالخدمات الشخصية .
- خدمات المنشآت : وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات منشآت الاعمال كما هو الحال في الاستشارات الادارية والخدمات المحاسبية وصيانة المباني والمكائن والمعدات .

2. **حسب درجة كثافة قوة العمل وتنقسم الى :**

- خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة، ومن امثلتها خدمات الحلاقة والتجميل ، وخدمات تربية ورعاية الاطفال وخدمات التدريس والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها .
- خدمات تعتمد على المستلزمات المادية ومن امثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية ، وخدمات النقل العام ، وخدمات الطعام وخدمات البيع الآلي، وخدمات غسل السيارات آليا والنقل الجوي وغيرها.

3. **حسب درجة الاتصال بالمستفيد وتقسم الى :**

- خدمات ذات اتصال شخصي عال ، مثل خدمات الطبيب والمحامي وخدمات السكن وخدمات النقل الجوي وخدمات التامين وغيرها .
- خدمات ذات اتصال شخصي منخفض ، مثل خدمات الصراف الالي خدمات مواقف السيارات الآلية والخدمات البريدية .

- خدمات ذات اتصال شخصي متوسط مثل خدمات مطاعم الوجبات السريعه وخدمات المسرح وفندق راكبي السيارات (الموتيل) وغيرها.

4. حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات وتقسم الى:

- مهنية مثل خدمات الاطباء والمحامين والمستشارين الاداريين والصناعيين والخبراء وذوي المهارات البدنية والذهنية .
- غير مهنية مثل خدمات حراسة العمارات وفلاحة الحدائق وغيرها .

خامسا: أهمية الخدمات :

أصبح الاهتمام بقطاع الخدمات من الظواهر الحديثة في الاقتصاديات العالمية بعد أن كان الاهتمام منصبا على القطاعات السلعية الزراعية و الصناعية، و التي كان ينظر اليها على أنها القطاعات الجديرة بالاهتمام التي تشكل الأساس السليم للتطور، كما كانت النظرة الى مؤسسات الخدمات على أنها هامشية لذلك لم تحظى بالاهتمام الكافي، الإ أنه وفي ظل اقتصاد المعرفة و عصر العولمة فقد تزايد دور الخدمات في التنمية الاقتصادية من خلال خلق فرص العمل، زيادة الدخل القومي، المساهمة في إعادة توزيع الثروة، خلق قطاعات اقتصادية متعددة...الخ التغيرات الحاصلة في بيئة منظمات الأعمال و كذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كان عليه الأمر في السابق. بالإضافة إلى أهمية أخرى تظهر فيما يلي- :

- الخدمات أصبحت تحتل دورا مهما في حياة المجتمع و تساهم في رفاهيتهم و استقرارهم، فما من شك أن الجميع يحتاج و يعتمد على الخدمات بشكل أو بأخر في الحياة اليومية، من صحة و كهرباء و مواصلات و بريد و تعليم و خدمات مالية و غيرها.
- على المستوى القومي و الدولي ازداد الدور الذي تلعبه صناعة الخدمات و خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الدخل القومي و عدد الأفراد و العاملين في هذه الصناعة، فبينما انخفضت

مساهمة القطاع الصناعي في الدخل القومي، فهناك زيادة سريعة من جانب الخدمات بالإضافة إلى ما توفره المنظمات المختلفة في القطاع الخدمي(سواء حكومي أو الأعمال) من فرص عمل عديدة و متنوعة.

- تنوع هيكل قطاع الخدمات فهو عام و خاص و غير مرتبط بالقطاع الصناعي. .المنظمات غير الربحية، هذا الاختلاف في طبيعة و هيكل قطاع الخدمات جعل مساهمته في اقتصاديات الدول يختلف باختلاف هيكله، فنجد الخدمات المالية ترتب أولا ثم الخدمات المرتبطة بالتجارة عموما فيما ترتب الهيئات الحكومية في الأخير لارتباطها الكبير بالخدمات غير الربحية