

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 الرابعة

استراتيجية الخدمة (Service Strategy):

إن استراتيجية الخدمة تهدف بشكل رئيس الى احداث اختلاف بحيث يستطيع الزبائن ملاحظته وقياسه بالاضافة الى التأثير على الطريقة التي يتم بها أداء العمليات داخل المنظمة، اذ يجب إن تكون استراتيجية الخدمة جزءاً محورياً من استراتيجية العمل في المنظمة التي ستغطي أهداف الربح والاسواق والتكنولوجيا وغير ذلك .

ويشير (سيفر مات، 2007: 256-260) إن استراتيجية الخدمة يجب إن تشمل ما يأتي:

1. الاحتياجات والتوقعات للزبائن: اذ لا يمكن إن تستمر المنظمة في البقاء إذا لم تحدد احتياجات زبائنها بشكل كامل.
2. أنشطة المنظمات المنافسة: تحتاج اي منظمة الى معرفة السبب وراء تفضيل الزبائن لمنتجات المنافسين وخدماتهم، من اجل تحقيق مزايا عنهم من خلال الجودة والابتكار في الخدمات.
3. رؤية المنظمة المستقبلية: إن اشباع رغبات الزبائن ومراقبة المنافسين من الامور المهمة، ولكن قد لا تكون كافية من اجل الاحتفاظ بالاختلاف والتميز والقدرة على ارضاء الزبائن على المدى البعيد.

عملية تقديم الخدمة :

إن الكيفية أو الأسلوب الذي يتم من خلاله تقديم الخدمة يعد حاسماً بالنسبة لمزود الخدمة والمستفيد منها، وتضم عملية تقديم الخدمة أشياء في غاية الأهمية مثل السياسات والإجراءات المتبعة من قبل مزود الخدمة لضمان تقديم الخدمة إلى المستفيدين، كما تشتمل هذه العملية على نشاطات وبروتوكولات أخرى مثل (الميكنة Automation) وتدفق النشاطات، وحرية التصرف الممنوحة للقائمين على تقديم الخدمة (الصلاحيات) مثلاً، وكيفية توجيه المستفيدين ومعاملتهم وأساليب تسويق

العلاقة مع المستفيدين، وأساليب تحفيزهم على المشاركة الفاعلة في عملية إنتاج الخدمة أو تقديمها. استعمل الباحث و الخبير السويدي ريتشارد نورمان مفهوم "لحظة الصدق" في الخدمات ليشير بها إلى المدة التي يشترك فيها مع أفراد الخدمة و يقيم أساسا جودة الخدمات المقدمة إثناءها، و شبه لقاء الزبون مع ممثلي المؤسسة الخدمية بمواجهة "مصارعة الثيران" مع "الثور المصارع"، باعتبار أن هذه المقابلة هي لحظة صدق لأنها تحدد جودة الأداء ولا يمكن إعادة إنتاجها بنفس التفاصيل، لذلك العلاقة بين الزبون و افراد الخدمة يحدقها خطر كبير إذا لم يتم تصميم نظام خدمات فعال .