

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 الخامسة

الفصل الثاني

الجودة

تمتاز الجودة بانها من أوليات اهتمام المنظمات السياحية في ظل عدة تحديات نتيجة التغيرات والتطورات، خاصة في ظل العولمة واقتصاد السوق، وتحتاج المنظمات الى تحقيق مستويات عالية من الكفاءة والأداء ولاسيما بعد إن حققت المنظمات السياحية على مستوى العالم نجاحات متميزة وامتلاك الميزة التنافسية من باقي منظمات الاعمال، حيث تبنت فلسفة الجودة التي تعكس مسؤولية الجميع من اجل حل المشكلات وتلبية متطلبات الزبون بشكل مستمر، من خلال تحسين أداء العمليات وادارة الموارد البشرية داخل المنظمة وخاصة تحديد الاحتياجات التدريبية لهم.

حيث تتميز الأسواق المعاصرة بالمنافسة الحادة بين المنشآت و هذا كمحاولة منها للوصول إلى إشباع احتياجات و المتطلبات للمستهلكين و إرضائهم بتمتعهم بالمزايا التنافسية التي تتيح لهم الاحتفاظ بموقعهم في الميادين التي يعملون بها . و لذا على المؤسسة التي لديها الرغبة في البقاء و النمو مع التفوق ، فما عليها سوى أن تتبنى فلسفة جديدة تركز على تقديم قيمة أعلى للمستهلك المستهدف . و هذا ما جعل الاهتمام بالجودة ظاهرة عالمية حيث أصبحت المنظمات و الحكومات في العالم توليها اهتماما خاصا ، و أصبحت الجودة هي الوظيفة الأولى لاي منظمة و فلسفة إدارية و أسلوب حياة لتمكنها من الحصول على الميزة التنافسية حيث أصبحت الجودة سالحا استراتيجيا للحصول على الميزة التنافسية .و قد أدى إدراك أهمية الجودة كسالح استراتيجي للحصول على ميزة تنافسية إلى تبني فلسفة"

اولا: مفهوم الجودة:

إن أعم وأشمل مفهوم للجودة نجده في هذه الآية الكريمة وهذا الحديث الشريف :
" صنع الله الذي أتقن كل شيء " الحديث الشريف: قال رسول الله ﷺ " إن الله يحب
إذا عمل أحدكم عمال أن يتقنه ".حقا أنه الإتقان وهو أكبر مفهوم وأدق تعريف
للجودة. فالإتقان هو أداء العمل على أتم وجه وانجازه على أفضل صورته والحفاظ
على المواد الخام والحرص على انجاز العمل وإتمامه في اقل وقت وبأعلى قيمة
وقبل كل ذلك دقة ومهارة الصانع- . وعرفت المنظمة الدولية للمواصفات (ISO)
الجودة بأنها : مجمل مميزات مادة تحدد قدرتها على تلبية الحاجات الموصوفة أو
المتضمنة أو الجودة هي الدرجة التي تفي فيها مجموعة ذات خصائص متأصلة
بمتطلبات (حيث تعنى كلمة " متأصلة " متواجدة داخل شيء ما أو خاصة
كخصائص دائمة.

وتعرف الجودة بأنها مدى قدرة المنظمة على إنتاج وتقديم خدمة استثنائية مميزة
تقترب من الكمال لتلبي احتياجات الزبون بما يتناسب مع الاهداف المنشودة وبما
يتناسب مع حالة العرض والطلب في السوق والعمل على تحقيق أرباح مالية كبيرة.

ان الجمعية الامريكية لضبط الجودة (ASQS) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة
(EOQC) عرفا الجودة بانها " هي المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر
في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات معينة " .

إن مفهوم الجودة يتضمن ما يأتي:

1. الجودة هي الالتزام والايفاء بمتطلبات وتوقعات الزبائن بصفة دائمة.
2. الهدف هو تحقيق أو اجتياز توقعات الزبائن في جميع الأوقات.
3. تقاس الجودة بمدى رضا الزبائن.
4. تتحقق الجودة من خلال الوقاية ومنع حدوث العيوب والاطاء.
5. تطبيق الجودة يتم من خلال الالتزام ومشاركة الادارة العليا بصفة مستمرة.