

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 السابعة

أهمية الجودة

1. سمعة المنظمة: إن المنظمة تستمد شهرتها من مستوى جودة منتجاتها (سلعة أو خدمة) ويتضح ذلك عبر العلاقات الجيدة مع المجهزين، وخبرة الموارد البشرية ومهاراتهم، من أجل تقديم منتجات (سلع خدمات) تلبي رغبات واذواق الزبائن.
2. المسؤولية القانونية للجودة: زيادة عدد المحاكم التي تتولى عملية النظر والاحكام في قضايا المنظمات التي تقوم بتصميم منتجات أو تقديم خدمات غير جيدة من حيث الانتاج وغير مطابقة للمواصفات ومنها المنظمات السياحية، لذا فكل منظمة تكون مسؤولة قانوناً عن كل الاضرار التي تصيب الزبائن (الضيوف) من جراء استخدامه لهذه المنتجات .
3. المنافسة العالمية: تعد الجودة ذات أهمية مميزة بالنسبة للمنظمات السياحية، فالتغيرات السياسية والاقتصادية تؤثر بدرجة كبيرة في كيفية وتوقيت تبادل المنتجات (السلع والخدمات) في سوق دولي تنافسي، وفي عصر المعلومات والعولمة تبرز اهميتها في ان كل المنظمات تسعى الى تحقيقها والحصول على موضع قدم في الاسواق الدولية باعتبارها عاملاً مؤثراً وفعالاً في الاقتصاد العالمي .
4. انخفاض التكاليف وزيادة الحصة السوقية: إن الجودة تعني عمل الاشياء بشكل صحيح من البداية لجميع عمليات ومراحل الانتاج والتي تعني إن المنظمة تنفق اموالاً قليلة نسبياً لتصحيح الاخطاء، وإن تلافي الاخطاء أو منعها يزيد من الانتاجية ويقلل الكلف وبالتالي يؤدي الى زيادة ربحية المنظمة، وإن الجودة الجيدة تقود الى الرضا العال للزبون والرضا المتعاقب يقود الى الولاء والاخلاص من قبل الزبون للمنظمة، مما يؤدي أو يقود الى حصة سوقية أكبر للمنظمة.

5. حماية الزبون : إن عملية تطبيق الجودة في أنشطة المنظمة ووضع المواصفات القياسية في حماية الزبون من الغش التجاري، مما يؤدي الى تعزيز الثقة في منتجات وخدمات المنظمة، وخاصة المنظمات السياحية، حيث أساس وجودها هو رضا الزبون.



Source: Bititci, Umits. & Rosohowski, Andrej, "Total Quality Management" centre for strategic manufacturing, 2002, p.10.