

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 الثامنة

### اهداف الجودة :

إن أهداف الجودة من وجهتي نظر هما :

- أهداف الجودة من وجه نظر العميل " رغبات العميل
  - أهداف الجودة من وجهة نظر المؤسسة أو الشركة أو المصنع أو مقدم الخدمة
- أ- **أهداف الجودة من وجه نظر العميل** " رغبات العميل "إن للعميل رغبات وتوقعات في المنتج أو الخدمة التي يتلقاها والتي تمثل في النهاية ما يريد من مفهوم الجودة ومن أهدافها ووجهة النظر هذه يمكن أن نسميها بأهداف الجودة بالنسبة للعميل وهي :

1. منتج ذو كفاءة يؤدي الغرض الذي من أجله اشتراه العميل.
2. منتج ذو شكل وتشطيب مناسب
3. مناسبة السعر لإمكانيات العميل " أقل سعر.
4. انعدام العيوب و توافر شروط الأمن والسلامة في المنتج.
5. عمر افتراضي أطول " تماسك المنتج عبر الوقت.
6. خدمات ما بعد البيع وتوافر قطع الغيار والدعم الفني و توافر قنوات اتصال بين العميل والمؤسسة أو الشركة أو مقدم الخدمة .
7. الثقة في المنتج و توافر الضمان علي المنتج " فترة ضمان.
8. توافر المنتج في الأسواق وسهولة الحصول عليه و الوفاء بمواعيد التسليم.

9. انخفاض" أو انعدام " تأثير المنتج علي البيئة .
  10. رغبات خاصة للعميل من الممكن أن يحددها هو في المنتج أو الخدمة
- ملحوظة " هذه هي الأهداف أو الرغبات العامة للعميل وليست بالضرورة أن تكون كلها محققة بالنسبة للعميل الواحد لكي يكون راضيا فربما يرضي العميل بجزء منها أو يطلبها كلها أو يزيد عليه خاصة.

ب- أهداف الجودة من وجهة نظر المؤسسة أو الشركة أو المصنع أو مقدم الخدمة

1. تحقيق رغبات العميل وتلبية مطالبه. بل الوصول إلى مرحلة إبهار العميل .
2. تحقيق أعلى المكاسب والأرباح و خفض تكاليف الإنتاج وتحقيق سعر منافس للمنتج أو الخدمة.
3. زيادة الإنتاجية و تقليل نسب المرفوضات و المرتجعات .
4. حدوث تغير في جودة أداء المؤسسة أو الشركة ، تطوير أساليب العمل داخل المؤسسة أو الشركة.
5. تقليل إجراءات العمل الروتينية واختصارها من حيث الوقت والتكاليف، الارتقاء بمهارات العاملين وقدراتهم.
6. تحسين بيئة العمل و التوافق مع القوانين والمتطلبات الدولية والمتمثلة في هيئة المواصفات ( ISO ) وكذلك منظمة التجارة الدولية الجات ( ) GATT وقوانين السلامة والاشتراطات البيئية.
7. التحسين المستمر للجودة ولأنظمة الإدارة ،تحقيق القدرة للمؤسسة أو الشركة على المنافسة و البقاء.