

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 التاسعة

أبعاد الجودة

1. المعولية : يعكس هذا البعد احتمالية فشل المنتج أو الاستهلاك التدريجي للمنتج فكلما كانت درجة الموثوقية والمتانة عالية كلما قل احتمال الفشل، وتعتبر المعولية البعد الأساسي للجودة الذي يركز عليه الزبون خاصة السلع المعمرة .
2. التشغيل أو مستوى الأداء/ يمثل المواصفات التشغيلية للمنتج إضافة للمواصفات التي يمكن قياسها وهي تختلف حسب الرغبات والاتجاهات الشخصية لكل فرد .
3. التطابق/ يعني مدى تحقيق المنتج للمواصفات المحددة مسبقا وهذا يمكن قياسه بنسبة فشل المنتج في مواجهة المعايير المحددة وبذلك يمكن تحديد الحاجة لإعادة العمل أو التصليح .
4. الجمالية/ هي المعايير الذوقية للأفراد حول المنتجات المتمثلة بالمظهر الخارجي الذي يعكس مدى شعور الأفراد اتجاه منتج معين.
5. العمر الافتراضي للمنتج/ هو عدد سنوات استخدام المنتج في الخدمة وفقا للمواصفات التشغيلية قبل ضعف أدائه وفقدانه للخواص المطلوبة.
6. تقديم الخدمة/ يعكس مدى سرعة توفر خدمات الصيانة وتوفير قطع الغيار وخدمات ما بعد البيع.
7. الخصائص الثانوية للمنتج/ وهي التي تضاف إلى المنتج حسب رغبة وطلب الزبون.
8. قدرة التحسس بالجودة/ وهي صورة المنتج المرسومة في تصور الزبون فالعديد من المنتجات يمكن الحكم عليها من خلال الأسماء المتميزة لها أي الماركات والعالمات التجارية.

سادسا : الشروط الواجب توافرها عند تحديد مستوى الجودة المناسبة

أ- تحديد المواصفات بطريقة واضحة ال تقبل اللبس سواء من قبل المورد أو المشتري

ب- القدرة الإنتاجية للمنتجات المراد شرائها .

ت- القدرة الاحتمالية والخصائص الفنية للمنتجات المراد شرائها

ث- اقتصاديات التوريد في الوقت والجهد والتكلفة.

ج- الكفاءة في الأداء

ح- الخدمات المقدمة ومدى المنفعة المنتظرة من استخدام هذه المنتجات.