

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 الحادية عشر

العوامل المؤثرة في الجودة

- أ- الأسواق/ هناك الكثير من المنتجات التي تطرح في الأسواق ولكي يحتل المنتج مكانة في السوق فالبد من أن يكون ذا جودة عالية .
- ب- العامل/ لقد أدى التقدم الكبير في وسائل الإنتاج المختلفة إلى نشأة الحاجة إلى وجود نوع من التخصصية العالية لمواجهة التقدم وتحقيق الإتقان في الجودة
- ت- رأس المال/ لقد أدت زيادة التنافس في الأسواق إلى تقسيم فرص الربح بين المنتجين وهذا يتطلب استثمار رؤوس أموال لتغطية تكاليف الإنتاج الأساسية.
- ث- الإدارة/ من خلال وجود نظام إداري واعي ومتابع لنظام فعال لضبط الجودة فالإدارة هي المسؤولة عن مراقبة الجودة .
- ج- المواد الأولية/ نتيجة لزيادة تكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول إلى جودة عالية، فإن انه قد أمكن الوصول للكثير من المواد الصناعية التي تفي بالغرض.
- ح- الآلات والوسائل الفنية الحديثة/ أدت الزيادة في الطلب على المنتجات إلى اختراع الكثير من الآلات التي ساعدت على الوصول إلى دقة عالية وجودة مرتفعة.

تاسعا: عوائق تطبيق مفاهيم الجودة:

1. عدم توافر الإرادة الجادة لدى الشركة أو المؤسسة لتطبيق مفاهيم الجودة.
2. اكتفاء بعض الشركات أو المؤسسات بالحصول على شهادة جودة معتمدة أو علامة تجارية توضع على المنتج ذو التطبيق الفعلي لمفهوم وأهداف ووسائل الجودة.
3. نقص الخبرات الإدارية لدى المسؤولين وعدم وجود الكفاءات اللازمة.

4. عدم فهم المسؤولين للمتغيرات الداخلية والدولية والاتفاقات العالمية.
5. ضعف المتابعة الإدارية على الإدارات والأقسام.
6. عدم قدرة بعض الرؤساء على اتخاذ القرارات ،قد يتغلب فكر الكم وزيادة الإنتاجية على فكر الجودة للمنتج . قد يكون هناك دور الاجراءات الجمركية التي تفرضها بعض الدول على المنتجات الواردة إليها والتي تكون ذات جودة عالية وسعر اقل من المنتجات المحلية. والتي تفرض في النهاية على المستهلك أو العميل المنتج الاقل جودة والاعلى سعرا وهو ما يمثل حماية لهذا المنتج وتشجيع له على عدم الاخذ بمفهوم ونظم الجودة.
7. عدم نشر مفهوم وفكر الجودة بين العاملين . مقاومة التغيير لدى المسؤولين والعاملين .
8. قد تكون التكاليف المادية التي تتكلفها الشركة أو المؤسسة عند إنشاء نظام للجودة من تدريب وتعيين مهندسين ومشرفين ومراقبين وكذلك توفير الأجهزة والمعدات والمعامل اللازمة لعمليات القياس والمعايرة من عوائق التطبيق.

