

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 الثانية عشر

### الفصل الثالث

#### جودة الخدمات السياحية

اولا: مفهوم جودة الخدمة السياحية :

لا يختلف مفهوم الجودة في الخدمات السياحية عنه في الخدمات بصفة عامة، فله نفع المبادئ والمرتكزات والأبعاد إلا ما يتعلق بخصوصية الخدمات السياحية أو النشاط السياحي. وفي هذا الإطار حددت المنظمة العالمية للسياحة مفهوم الجودة في الخدمات السياحية بانها " (نتيجة لعملية تتضمن تلبية جميع احتياجات المستهلك السياحي ومتطلباته وتوقعاته المشروعة من المنتجات والخدمات السياحية بسعر مقبول، بحيث تكون مطابقة مع الشروط التعاقدية المتفق عليها ومحددات الجودة المشمولة بذلك، مثل: السلامة والأمن والصحة والنظافة، وسهولة الوصول، والشفافية، والأصالة، وتجانس النشاط السياحي المعني مع بيئته البشرية والطبيعية . أما المنظمة الأوروبية للسياحة فعرفتها على أنها " العملية الإدارية التي تضمن رضا ومطابقة المنتج والخدمة السياحية مع متطلبات وتوقعات الزبائن (السياح) بالسعر المقبول، وهذه المطابقة تأخذ بعين الاعتبار ما هو مصمم من قيم وفعاليات مثل الأمان، الحفاظ على الصحة، سهولة المنال، الأصالة، الانسجام مع البيئة الطبيعية والبشرية .

ثانيا : أنواع الخدمات السياحية الأساسية:

تنقسم الخدمة السياحية إلى عدد من الخدمات الفرعية أهمها :

1. خدمة الإقامة : تقدمها جميع وسائل الإقامة السياحية المعروفة مثل الفنادق والموتيلات والقرى السياحية والشقق المفروشة وبيوت الشباب والمخيمات.
2. خدمة الإعاشة :تقدمها وسائل الإقامة المختلفة بالإضافة إلى المطاعم والملاهي والكافيتريات والكازينوهات والمحلات العامة إلى غير ذلك من وسائل الإعاشة.
3. خدمة النقل السياحي : تتولى شركات النقل السياحي العامة والخاصة ووسائل النقل العامة والشركات السياحية وبعض الفنادق ومكاتب تأجير السيارات تقديم هذه الخدمة تيسيراً على السائحين في التنقل من مكان إلى مكان آخر داخل الدولة.
4. خدمة شركات ووكالات السياحة والسفر : تقوم هذه الشركات بتقديم خدماتها المختلفة للسائحين مثل الحجز بالفنادق ووسائل الانتقال الداخلية والحجز على الرحلات الجوية الدولية والمحلية إلى غير ذلك من الخدمات التي تعددت في الفترة الأخيرة.
5. خدمة المعلومات السياحية : تقدم هذه الخدمات بعض الفنادق الكبرى ومكاتب الاستعلامات السياحية الرسمية والخاصة.
6. خدمة المشتريات السياحية : تقدمها محلات بيع الهدايا والتذكارات السياحية وبعض المحلات العامة الأخرى التي تبيع مثل هذه السلع السياحية
7. خدمة الاتصالات : تقدم هذه الخدمة مكاتب حكومية تابعة للدولة بالإضافة إلى المكاتب الخاصة والفنادق التي تقدم خدمات الاتصالات التلفونية والبرقية والفاكس.. الخ
8. خدمة الترفيه السياحي: تقدمها المحلات العامة السياحية والملاهي الليلية والترفيهية ومختلف وسائل الترفيه السياحي.

