

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 الثالثة عشر

أهمية جودة الخدمة في المنظمات السياحية

إن لجودة الخدمة أهمية كبيرة للمنظمات، من أجل تحقيق النجاح والاستقرار وعلى المنظمات السياحية الاهتمام بالموارد البشرية والزبائن معاً، ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة في المنظمات السياحية بما يأتي:

1. تحقيق عوائد المواد: وهو تقديم خدمات تتميز بجودة عالية تفوق نظيراتها، أو حتى مساواتها بتقليل الأخطاء في العمل إلى أقصى حد ممكن، مما يؤدي إلى خفض تكاليف تقديم الخدمة من ناحية والاحتفاظ بالزبائن وجذب زبائن جدد مما يساهم في نمو العوائد المالية المحققة.

2. الحفاظ على ولاء الزبائن: من خلال تنظيم الخدمة المقدمة لأن ذلك من شأنه الحفاظ على الزبائن والاهتمام برغباتهم ومتطلباتهم لزيادة الولاء تجاه هذه المنظمة.

3. المحافظة على الأفراد العاملين: يعتبر العاملين هم الزبائن الداخليون للمنظمة ويعملون داخلها لذلك تهتم المنظمة بهم من خلال تدريبهم وتطويرهم واكسابهم المهارات المساعدة في تحسين جودة الخدمة وإن هذا الاهتمام يشعرهم بأن في إدارة العمل مصلحة لهم، مما يحفزهم على تقديم أفضل ما لديهم ويضمنون الانتماء للمنظمة.

4. جودة الخدمة: لإظهار الصورة المشرفة للمنظمة المقدمة للخدمة لأنها وسيلة للترويج والدعاية للخدمات الهامة التي تقدمها.

5. جودة إدارة الخدمة: لتحفيز الاهتمام بالتنمية وتحسين التكنولوجيا المستخدمة ومواكبة هذا التطور لضمان مستوى عالي من الجودة المقدمة للزبائن.

6. تعمل جودة الخدمة على تحقيق الفائدة القصوى للجودة على مستوى المجتمع ككل على اساس إن المنفعة الاجتماعية لجودة الخدمة ستنعكس على المجتمع ككل.

7. تعمل على ضمان جودة الخدمة والبقاء المستمر للمنظمة وفي الحقيقة إن الجودة تعني التحسين المستمر مما يعطي المنظمة الاستمرارية والاستقرار في السوق.