

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 الخامسة عشر

سادسا: أساليب معالجة معوقات تحقيق جودة الخدمة في المنظمات السياحية

هناك مجموعة من الاساليب التي تساعد في الوقاية من مشاكل جودة الخدمة :-

1. إن جودة الخدمة هي جزء من فلسفة المنظمة.
2. عملية التدريب المستمر لمقدمي الخدمة.
3. التواصل الجيد مع الزبائن، وتحديد توقعات ومتطلبات الزبون.
4. الاهتمام بالتطور التكنولوجي باستخدام الحاسوب والمعدات التي بإمكانها تسهيل تقديم الخدمة للزبائن، من اجل تذليل الصعوبات بالنسبة للمنظمة.

سابعا : إدراكات جودة الخدمة السياحية

تختلف إدراكات السياح لجودة الخدمة، ويؤثر متغيران على إدراكاتهم: توقعات السياح ونمطيات الخدمة أو الأداء الفعلي للخدمة. حيث تعكس جودة الخدمة المدركة الفرق بين توقعات السياح والخدمات الفعلية التي تؤدي.

1. توقعات السياح

- غالبا ما يتوقع السائح بأن مستوى الخدمة التي يطمح بالحصول عليها هي مساوية إن لم تكن أكثر من المستوى الذي تعود عليه. ويكون السائح توقعاته حول جودة الخدمة بناء على العديد من المصادر وهي:
- أ. الخبرات السابقة للسائح ليس في تعامله مع المؤسسة فحسب إنما أيضا في تعامله مع المؤسسات المنافسة.
 - ب. المصادر غير الرسمية كالأهل والأصدقاء والزملاء.
 - ج. المصادر الرسمية كمنظمات حماية المستهلك.
 - د. سعر الخدمة، فالسعر العالي يوحي بوجود خدمة ذات جودة عالية.

هـ. عناصر المزيج الترويجي كالدعاية والإعلان وتصريحات رجال البيع
والعاملون بالمؤسسة.

و. حاجات السائح وهي تحدد درجة الجودة المطلوبة لديه.

ز. سمعة المؤسسة.

وتؤثر هذه التوقعات للخدمة بصورة كبيرة على مستوى رضاه. فالسياح اللذين لديهم
مستوى أقل من التوقعات يكون رضاهم أكبر عن الخدمة المقدمة. وهنا تناول
Parasuraman وBerry وZeithaml ثلاثة مستويات لتوقعات الخدمة "المنتبأ
بها، الكافية، والمرغوب فيها

أ. فالخدمات المنتبأ بها: وتمثل الخدمات الضرورية وهي تلك اللازمة لأعمال
الخدمة، وتحقق هذه الخدمات المتطلبات الأساسية لاستمرار العمليات.
كالمحافظة على ساعات عمل معقولة وتسجيل السياح عند الوصول وإعلامهم
بتفاصيل الخدمة.

ب. أمّا الخدمات الكافية: وهي الخدمات المتوقعة والتي يفترض توفيرها مثل
ساعات العمل المريحة وخيارات الدفع والتسهيلات.

ج. والخدمات المرغوب فيها: وتتمثل في خدمات أخرى اختيارية، ويعتبر السياح
هذه الخدمات منحا إضافية تعزز قيمة زيارتهم. وهي تأخذ اتجاه التساهل أو
التذليل بما في ذلك الخدمة المريحة وغير المعيقة. ولا يعتبر موفر الخدمة
مخطئا إذا لم يتح مثل هذه الخدمات بسبب أن السياح بصفة عامة لا
يتوقعونها، وبتوفيرها يكون فريدا او متميزا. كما أنه لتوفيرها يجب إدراك
الرغبات الحقيقية للسياح المحتملين.

2. : نمطيات الخدمة أو الخدمة الفعلية

وتعبر عن الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للسائح والممثلة بإجراءات الخدمة
والسياسات المتبعة وكل تفاصيل الخدمة. والتي من خلالها يقيم السائح مستوى
الأداء الفعلي.

3. أداء الخدمة المدرك

عرفت الجودة المدركة بانها " نتيجة عملية تقييم يقارن فيها الزبون توقعاته بالخدمة المقدمة له والتي قدمت فعلا." و بانها " الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها .

- فيكون مستوى رضا السياح وتقديرهم لأداء الخدمة مرتفعا للغاية إذا اعتبر أن الخدمات المقدمة استثنائية. ويعتبر السياح أن الخدمات المقدمة استثنائية عندما تزداد الخدمات المتوقعة في جودتها وكميتها، ويندهش بفرحة من الخدمات الاختيارية غير المتوقعة ويكون السائح الأكثر رضا أفضل صورة ل إعلان عن الخدمة.
- يقمّ السياح الخدمات بانها كافية إذا تحققت توقعات السياح بصورة كافية من الخدمات المقدمة. لكن الإشكال أنه ما يكون كافيا اليوم لا يصبح كافيا غدا.
- يكون السائح غير راض عن جودة الخدمة المقدمة عندما لا تسمو الخدمة المقدمة إلى مستوى توقعات السياح. فيبقى السائح دون تأثير ودون تشجيع. والسياح غير الراضون ينقلون تجربتهم السيئة أكثر من السياح الراضون.