

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 السادسة عشر

### ثامنا :أبعاد الجودة المرتبطة بالخدمات السياحية

حددت المنظمة العالمية للسياحة والمنظمة الأوروبية للسياحة وفق التعريفين السابقين معايير للحكم على مدى جودة الخدمات السياحية والتي تتوافق وطبيعة هاته الخدمات والمتمثلة فيما يلي:

#### 1. الأمن والسلامة

يعد الأمن رئة السياحة بحيث يقوم على " توفير البيئة الأمنية المستقرة والظروف الملائمة للسياح في محيط البنية الأساسية للقطاع السياحي وخارجها، في تنقلهم وإقامتهم، منذ وصولهم حتى مغادرتهم، بحيث تتوافر لهم جميع الخدمات السياحية التي تحقق أهدافهم في الاستمتاع بقضاء وقتهم في أمن واطمئنان، وبما يعطي انطبعا عاما للسياح من الداخل والخارج، بعدم وجود ما يهدد أمنهم وطمأنينتهم" وهنا يشمل الأمن السياحي جميع نواحي الحياة( الأمن الغذائي، الأمن الصحي، الأمن الاجتماعي والاقتصادي، الأمن الديني، الأمن السياسي، الأمن المادي، الأمن البيئي.

#### 2. الصحة العامة:

يجب الالتزام أثناء تقديم الخدمات السياحية خاصة خدمات الإطعام والمقاهي بالنظافة والسلامة وتطبيق معايير سلامة الاغذية ( التي تحدد بموجب ضوابط وقوانين ).وهذا لا يقتصر على المؤسسات السياحية، بل يجب أن "يشمل جميع أنواع مواقع بيع الاغذية من محلات البيع الصغيرة في الشوارع إلى المطاعم ذات المستويات العالية وحتى الخدمات المقدمة الطائرات.

#### 3. سهولة الوصول

وتعني "إزالة جميع الحواجز الطبيعية والاتصالية والخدمية دون تحيز، وإتاحة استخدام تلك المنتجات أو الخدمات من قبل الجميع، بغض النظر عن اختلافاتهم الطبيعية أو المكتسبة، بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة."

#### 4. الشفافية

الشفافية عنصر أساسي في تكوين التوقعات حول الخدمات السياحية وحماية لحقوق السائح. وهي مرتبطة بتوفير المعلومات الصحيحة حول جزئيات الخدمة السياحية وكلفتها الإجمالية، وما يغطيه السعر. وكذا توصيل هذه المعلومات بشكل فعال ومن دون تظليل.

#### 5. الأصالة

وتعبّر عن حضارة أو تراث معين تجعل أي منتج سياحي يختلف ويمتاز عن بقية المنتجات المماثلة في أماكن أخرى، مع ضرورة أن تستجيب الأصالة لتطلعات السائح إذ أنّ المنتج يتناقض وينتهي عند فقدانه لأصالته وروابطه مع بيئته المحلية فالخدمة ذات الأصالة هي الخدمة النابعة من تقاليد الموطن نفسه والتي تختلف فيما لو تم نقلها إلى موقع آخر.

#### 6. التجانس

وتعني التوافق والانسجام مع المحيط الطبيعي والإنساني بما يحافظ على السياحة المستدامة. وهذا يستلزم إدارة فعالة للمؤثرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية.

من خلال هذه المعايير تحقق الخدمات السياحية متطلبات السائح بما يضمن حقوق السائح وحمايته من جميع المخاطر التي قد يتعرض لها. كما أنها تسمح بتقييم وقياس مدى جودة هاته الخدمات، أي مدى استجابتها لتطلعات السائح.

