

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 السابعة عشر

### الفصل الرابع

#### المميزات التنافسية لجودة الخدمة في خدمات الضيافة

لقد افرزت التغيرات والتحولات العالمية وضعا جديدا فيما يمكن اعتباره نظام اعمال جديد سمته الاساسية هي التنافسية التي تعتبر التحدي الرئيسي الذي يواجه المنظمات المعاصرة كونها حقيقة اساسية تحدد نجاح مختلف مشاريع المنظمة او فشلها بدرجة غير مسبوقة . فتنشط المنظمات في بيئة تنافسية وهذا ما اوجب عليها التميز والتفوق على منافسيها وزيادة حصصها السوقية وسوف نتناول تحليل ذلك في هذا الفصل .

اولا:- العوامل التي تؤثر في قدرة المنظمات على تحقيق التنافسية من خلال الجودة:

#### 1. وفرة عوامل الإنتاج وانخفاض تكلفتها

إن وفرة عوامل الإنتاج وانخفاض تكلفتها تعتبر جوانباً حاسمة في قدرة المنظمات على تحقيق التنافسية في سوق الأعمال وتشير عوامل الإنتاج إلى جميع الموارد والعناصر التي تستخدمها المنظمات في عملياتها الإنتاجية لإنتاج السلع والخدمات وتشمل هذه العوامل الموارد البشرية، والموارد المادية، والموارد المالية، والتكنولوجية.

فعندما تكون تكلفة العوامل المستخدمة في الإنتاج منخفضة، فإن المنظمة ستكون قادرة على تقديم منتجات أو خدمات بأسعار تنافسية وهذا يعني أن المستهلكين سيكونون مستعدين لشراء المنتجات أو الخدمات بأسعار معقولة، مما يزيد من حجم المبيعات للمؤسسة.

#### 2. الثقافة التنظيمية

الثقافة التنظيمية تعتبر عاملاً مؤثراً جداً في قدرة المنظمات على تحقيق التنافسية من خلال إدارة الجودة حيث تعنى بالقيم والمعتقدات والسلوكيات التي تميز مؤسسة معينة عن الأخرى، وتشكل هذه العناصر الثقافة الأساسية

للمؤسسة. فهي تساهم في إنشاء بيئة عمل إيجابية ومحفزة تعزز التنافسية وتعزز قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها ويمكن أن تؤثر الثقافة التنظيمية على إدارة الجودة بعدة طرق مهمة :-

أ- تؤثر على رؤية واستراتيجية المنظمة وإذا كانت الثقافة التنظيمية تركز على الابتكار والتحسين المستمر فمن المرجح ستكون المنظمة أكثر قدرة على تحقيق التنافسية من خلال تحسين الكفاءة وتقديم منتجات او خدمات ذات جودة عالية.

ب- تؤثر على سلوك الموظفين ومشاركتهم في إدارة الجودة وإذا كانت الثقافة التنظيمية تشجع على العمل الجماعي، وتعزز التواصل والتعاون بين الموظفين، فسيكون لديهم رغبة أكبر في المشاركة في تحسين العمليات وتحقيق الجودة وبالتالي، ستكون المنظمة قادرة على استخدام معرفة ومهارات موظفيها بطريقة فعالة، وتعزيز التعلم المستمر والابتكار.

ج- تؤثر على اعتماد المنظمة لأدوات وتقنيات الجودة فإذا كانت تؤمن بأهمية تحسين الأداء ورفع مستوى الجودة، فمن المرجح أن تستثمر المنظمة في تطوير وتنفيذ أدوات وتقنيات إدارة العمليات والجودة مثل تقنيات إدارة الجودة الشاملة ونظم إدارة الجودة.

### 3. توفير بنية تحتية محفزة للاستثمار

وجود بنية تحتية مادية قوية ومتطورة حيث يجب أن تكون المنظمات قادرة على الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحسين وتحديث المعدات والأجهزة اللازمة لإنتاج وتسويق منتجاتها بالإضافة إلى ذلك، يجب أن تكون هناك قدرة على توفير بنية تحتية للنقل والتوزيع، بما في ذلك الشبكات اللوجستية والتخزين والنقل، لضمان توصيل المنتجات بسرعة وكفاءة إلى العملاء.

ويمكن القول إن توفير بنية تحتية محفزة للاستثمار وإدارة العمليات والجودة بشكل فعال يعزز قدرة المنظمات على تحقيق التنافسية وتكمن الفائدة في تحسين كفاءة العمليات وجودة المنتجات، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، مما يسهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة وتحقيق النجاح في سوق الأعمال.

#### 4. تطور أسواق الأوراق المالية

المنافسة هي عامل مؤثر بشكل كبير في قدرة المنظمات على تحقيق التنافسية فعندما تكون هناك منافسة قوية بين المنظمات في سوق معين، فإنها تضطر إلى تحسين أداءها وتطوير عملياتها وجودتها من أجل البقاء والنجاح. وتعد إدارة الجودة جزءًا هامًا في هذا السياق من خلال :-

أ. يؤثر وجود المنافسة على إدارة العمليات في المنظمات فعندما تواجه المنظمة منافسة قوية، فإنها تجد نفسها مضطرة إلى النظر في عملياتها وتحسينها لتكون أكثر كفاءة وفعالية وتتطلب إدارة العمليات الجيدة تحليلًا دقيقًا لعمليات المنظمة وتحديد النقاط الضعيفة والتحسينات اللازمة لتعزيز الأداء فعلى سبيل المثال، يمكن أن تشمل هذه التحسينات تحسين تدفق العمل، وتقليل التكاليف الزائدة، وتحسين الجودة وزيادة رضا العملاء.

ب. تلعب إدارة الجودة دوراً حاسماً في قدرة المنظمات على تحقيق التنافسية وعندما تواجه المنظمة منافسة شديدة، يصبح بناء سمعة قوية للجودة أمراً ضرورياً للفوز بثقة العملاء وتحقيق الميزة التنافسية لذلك، تحتاج المنظمات إلى تطوير نظام قوي لإدارة الجودة يضمن جودة المنتج أو الخدمة التي تقدمها ويمكن أن يشمل ذلك وضع معايير جودة صارمة وتدقيق دوري للمنتجات أو الخدمات للتحقق من توافقها مع هذه المعايير.

بالإضافة إلى ذلك، تلعب المنافسة دوراً في تحفيز المنظمات على إجراء الابتكارات وتحسينات دائمة فعندما تكون هناك منافسة قوية، تجد المنظمة نفسها مضطرة إلى تقديم منتجات أو خدمات جديدة ومبتكرة لتلبية احتياجات وتفضيلات العملاء بشكل أفضل وتشجع المنافسة أيضاً المنظمة على تحسين العمليات القائمة وتبني أساليب جديدة وأفضل لتحقيق الكفاءة وتوفير التكاليف وتحسين جودة المنتجات والخدمات.

بشكل عام، يمكن القول إن المنافسة تدفع المنظمات إلى العمل بجد لتطوير أدائها وتحسين عملياتها وجودتها وتساهم إدارة العمليات والجودة في تمكين المنظمات من التكيف مع هذه المنافسة والبقاء في السوق بشكل فعال ومستدام لذلك، يجب على المنظمات أن تدرك أهمية هذين الجانبين وأن تستثمر في تطوير العمليات وتحسين الجودة بشكل مستمر من أجل تحقيق التنافسية.