ثالثاً :أبعاد الجودة

تشمل الجودة أبعاد متعددة تتضمن جميع الخصائص والسمات المنتج أو الخدمة التي تؤثر في قدرة المنتج/ الخدمة على تلبية الاحتياجات الحالية والمتوقعة أو التي تفوق التوقع. وهذه الأبعاد تُكون معاً الصورة الكاملة للجودة وتساعد المنظمة على التخطيط والتحسين المستمر.

ويقصد بأبعاد الجودة على أنها الخصائص والمعايير التي يمكن من خلالها الحكم على مستوى جودة المنتج أو الخدمة، ومدى قدرتها على تلبية حاجات الضيوف التي تفوق توقعات الضيوف. ولا تقتصر الجودة على تقديم خدمة جيدة فقط، بل هي منظومة متكاملة تشمل الأداء والاعتمادية والمطابقة والمتانة وقابلية الخدمة والجمالية والإدراك والقيمة مقابل السعر.

وفي المجال الفندقي، تساعد هذه الأبعاد إدارة الفندق على تحديد نقاط القوة والضعف، وقياس مستوى الخدمة، وتحقيق رضا الضيوف والاحتفاظ بهم. وفي ما يأتي أهم أبعاد الجودة:

1. **بُعد الأداء Performance:**

يقصد به مدى قدرة المنتج أو الخدمة على أداء الوظيفة الأساسية التي صُممت من أجلها بكفاءة وفاعلية، اما في الفندق يعني الأداء قدرة الفندق على تقديم الخدمة الاساسية للضيف بالصورة المطلوبة.

مثال على ذلك:

أ. سرعة إجراءات تسجيل الدخول والخروج.

ب. جودة ونظافة الغرف.

ت. سرعة الاستجابة لطلبات الضيوف.

ث. جودة الطعام والشراب.

ج. كفاءة خدمات الاستقبال.

2. **بُعد الاعتمادية Reliability:**

يقصد بالاعتمادية قدرة الفندق على تقديم الخدمة بصورة صحيحة وثابتة ومنتظمة، دون أخطاء أو تفاوت كبير في مستوى الخدمة.

فالضيف لا يريد خدمة جيدة مرة واحدة فقط، وإنما يريد أن يحصل على المستوى نفسه أو يفوق عليه في كل مرة.

والاعتمادية في الفندق:

أ. عدم حدوث أخطاء في الحجوزات.
ب. الالتزام بالأسعار المتفق عليها.
ت. تقديم الطلبات كما طلبها الضيف.
ث. المحافظة على مستوى ثابت من النظافة.
ج. الالتزام بالمواعيد.

مثال: إذا حجز ضيف غرفة بسريرين، وعند وصوله الغرفة نفسها وبالمواصفات المتفق عليها، فهذا يدل على الاعتمادية.

وهنا يستطيع الضيف الاعتماد على الفندق في الحصول على الخدمة التي وعد بها.

3. بُعد المطابقة للمواصفات Conformance:

يعني مدى التزام الخدمة أو المنتج بالمعايير والمواصفات المحددة مسبقاً، وفي الفندق توجد معايير محددة للنظافة والسلامة، وتجهيز الغرف، وإعداد الطعام، والتعامل مع الضيوف.

مثال:

أ. الغرفة مطابقة للمواصفات المعلنة.
ب. مساحة الغرفة وتجهيزاتها مطابقة للتصنيف.
ت. الطعام يلتزم بمعايير السلامة الصحية.
ث. إجراءات السلامة مطبقة على وفق التعليمات.
ج. الخدمة المقدمة مطابقة لما تم الإعلان عنه.

مثال: إذا أعلن الفندق أن الغرفة تحتوي على سرير ملكي، وتكييف، وثلاجة، وخدمة انترنت، فيجب أن تكون هذه الخدمات موجودة فعلاً وتعمل بصورة صحيحة.

وهنا المطابقة تعني كل ما يقدمه الفندق مطابق لما حددته المعايير وما وعد به الضيف.

من أهم مبادئ الجودة أن يكون القرار مبنياً على الأدلة .وتشمل الأدلة بيانات رضا الضيوف، الشكاوى، الأخطاء، زمن الخدمة، الأعطال، الحوادث، الهدر، التقييمات الإلكترونية، ومؤشرات

الموارد البشرية .ولا يكفي جمع البيانات؛ بل يجب تحليلها وتحديد اتجاهاتها وربطها بقرارات واضحة ومسؤوليات ومواعيد تنفيذ.

في موضوع أبعاد الجودة، ينبغي على الفندق أن يحدد المعيار قبل أن يبدأ القياس .ويشمل ذلك وصف الخدمة، تحديد المسؤول، تحديد الزمن المقبول، توفير الموارد، ثم التحقق من النتيجة .فإذا ظهر انحراف بين الأداء الفعلي والمستهدف، يتم تسجيل الحالة وتحليل أسبابها، ثم اختيار الإجراء التصحيحي المناسب .ولا تكتمل دورة الجودة إلا بالتحقق من فاعلية الإجراء بعد تطبيقه.

مثال تطبيقي :إذا ارتفعت شكاوى الضيوف المتعلقة بـأبعاد الجودة، فلا ينبغي الاكتفاء بتوجيه اللوم إلى الموظفين .يبدأ التحليل بجمع البيانات حسب الوقت والقسم ونوع الحالة، ثم رسم خطوات العملية وتحديد نقطة الاختناق .بعد ذلك تختبر الإدارة حلاً محدداً، مثل إعادة توزيع الموارد أو تعديل الإجراء أو التدريب أو استخدام التقنية، وتقارن النتائج قبل التطبيق وبعده.

ومن الناحية الاستراتيجية، ترتبط الجودة بالسمعة والولاء والميزة التنافسية .فالخدمة المتسقة تزيد الثقة، والثقة تساعد في بناء علاقة طويلة الأمد، والعلاقة تقلل حساسية الضيف لبعض فروق الأسعار عندما يشعر أن الفندق يفهم احتياجاته ويحافظ على وعده الخدمي .لذلك ينبغي أن تنسجم أهداف الجودة مع استراتيجية الفندق والسوق المستهدف.

أداة عملية :قائمة فحص مختصرة تشمل المعيار، النتيجة الفعلية، حالة المطابقة، سبب الانحراف، الإجراء الفوري، المسؤول، موعد الإغلاق، ونتيجة التحقق .ويمكن تحويلها إلى نموذج إلكتروني يرسل تنبيهاً عند تجاوز الحدود المقبولة.

أسئلة للمناقشة: ما المقصود بجودة الخدمة في هذا المجال؟ ما أبرز مصادر عدم المطابقة؟ كيف يمكن التمييز بين السبب الجذري والعرض؟ وما المؤشر الأنسب لمتابعة التحسن؟