رابعاً: مبادئ الجودة

تتطلب الخدمة الفندقية توازناً بين التوحيد والمرونة .فالإجراء القياسي يضمن الاتساق، بينما تمنح المرونة الموظف قدرة على التعامل مع حالة الضيف بصورة إنسانية .والهدف ليس جعل العامل آلة تنفذ التعليمات، بل بناء نظام يحدد الحد الأدنى الواجب مع السماح بحلول مناسبة للحالات الاستثنائية ضمن حدود الصلاحية.

في موضوع مبادئ 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 بـمبادئ 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؟

خامساً :الجودة والقيمة

تقوم إدارة الجودة الفندقية على تحويل احتياجات الضيف وتوقعاته إلى معايير واضحة وعمليات قابلة للقياس .ولا تنحصر الجودة في المظهر الخارجي للخدمة، بل تشمل الدقة والسرعة والاعتمادية والأمان وحسن التعامل وقدرة المنشأة على الاستجابة للحالات غير الاعتيادية .وكلما

كانت العملية مصممة بطريقة تقلل احتمالات الخطأ قبل وقوعه، أصبحت الجودة أكثر استقراراً وأقل اعتماداً على الجهد الفردي.

في موضوع الجودة والقيمة، 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 :لنفترض أن هناك فندقين في بغداد، يقدمان خدمات الإقامة للنزلاء لكنهما يختلفان في جودة الخدمات والأسعار.

الفندق الأول: فندق الأمل

1. سعر الغرفة 150.000 دينار عراقي لليلة.
2. الغرف نظيفة ومريحة.
3. الاستقبال سريع وموظفو الفندق متعاونون.
4. وجبة الإفطار جيدة.
5. الانترنت سريع والخدمات متوفرة.

النتيجة: جودة مرتفعة وقيمة مدركة مرتفعة.

الفندق الثاني: فندق النخيل

1.سعر الغرفة 120.000 دينار عراقي لليلة.

2. النظافة متوسطة.

3. تأخر في اجراءات تسجيل الدخول.

4. الإفطار محدود.

5. الإنترنت بطيء، والاستجابة للشكاوى ضعيفة.

النتيجة: جودة أقل وقد تكون القيمة المدركة أقل.

سؤال/ كيف نفسر الجودة والقيمة؟

1.الجودة الفندقية: هي مدى قدرة الفندق على تقديم خدمات تفوق توقعات الضيف.

مثال: عندما يجد الضيف غرفته نظيفة، ويحصل على خدمة سريعة، ويتعامل معه الموظفون باحترام، فإن ذلك يدل على جودة الخدمة الفندقية.

2. القيمة المدركة: هي تقييم الضيف لما يحصل عليه من منافع وخدمات مقارنة بما يدفعه من مال ووقت وجهد.

مثال: قد يدفع الضيف 150.000 دينار في الفندق الاول، لكنه يشعر بأن المبلغ يستحق ما حصل عليه من راحة ونظافة وخدمة ممتازة، لذلك يرى أن القيمة مقابل المال مرتفعة.

3.مثال بالأرقام: لنفترض أن الفندقين حصلا على التقييمات الأتية من النزلاء:

معيار التقييم	فندق الأمل	فندق النخيل
جودة الخدمة من 5	4.7	3.2
النظافة من 5	4.8	3.5
سرعة الاستجابة من 5	4.6	3.0
القيمة مقابل السعر من 5	4.5	3.3
الرغبة في تكرار الزيارة من 5	4.7	3.1

الارقام الافتراضية لأغراض التعليم والتوضيح، نلاحظ أن فندق الامل، رغم ارتفاع سعره، لكن حقق تقييماً أعلى للجودة والقيمة مقابل السعر، لأن الضيوف شعروا بأن المنافع التي حصلوا عليها تتناسب مع المبلغ المدفوع.

سؤال/ إذا كان احد الفندقين أقل سعراً، والآخر أعلى جودة، فإيهما يختار الضيف؟ ولماذا؟

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؟