المحاضرة الثانية والثالثة في مقياس إدارة جودة الخدمات السياحية

من اعداد الأستاذة برجم حنان

**مفهوم الجودة:**

تاريخ الجودة هو تاريخ الحضارات نفسها، فالصروح التي بقيت لنا تشهد على درجات عالية من الدقة والإتقان. ويعتبر مفهوم الجودة ، من المفاهيم التي يعتريها بعض الغموض ويختلف مفهومها من سياق إلى آخر، وقد تطرق إليها الباحثون من أكثر من زاوية، وهذا ما أدّى إلى تنوع و تعدّد التّعريفات الخاصةبهذا المفهوم، نذكر بعضا منها:

**1. تعاريف رواد الجودة، نذكر بعضا منها:**

عرّف **أرماندفيجنباوم** الجودة على أنها: "الناتج الكلي للمنتج جراء دمج خصائص نشاطات التّسويق والهندسة والتّصنيع والصّيانة والتي تمكّن من تلبية حاجات ورغبات الزّبون" . وما يمكن استنتاجه من هذا التّعريف، أنّه ربط مفهوم الجودة بمدى تلبية المنتج او الخدمة لرغبات وحاجات الزبون، وأنّ تحقيق الجودة في المنتج او الخدمة يتطلب وجود تكامل وتناسق بين مختلف أنشطة المؤسسة من تسويق وتصميم وإنتاج. وفي هذا الإطار، بيّن فيجنباوم بأنّ مستوى جودة المنتج او الخدمة يتأثر بعوامل عديدة خلال مراحل التصنيع والتوزيع،تتمثل في :

أ. تقوم إدارة التسويق بتقييم مستوى الجودة الذي يريده الزبائن؛

ب . تقوم الإدارة الهندسية للإنتاج بترجمة المستويات التي حددتها إدارة التسويق إلى مجموعة من الخصائص الواجب توفرها في المنتج؛

ت . تقوم إدارة المشتريات باختيار مصدر التوريد وتوقيع العقود اللازمة مع هذه المصادر للحصول على المواد اللازمة؛

ث . تقوم إدارة الهندسة الصناعية باختيار العدد والمعدات والأدوات والعمليات اللازمة لعملية الإنتاج؛

ج . وفي أثناء عملية التصنيع يأتي دور مشرفي وعمال الإنتاج في التأثير على مستوى الجودة؛

ح. يقوم رجال الفحص الفني من التأكد من المطابقة للمواصفات من خلال اختبارات على السلع التي يتم إنتاجها؛

خ . كما تؤثر عملية النقل والتوزيع على جودة السلعة. وقد أطلق فيغانباوم على عملية التكامل السابقة بالدورة الصناعية.

عرّف فيلب كروسبي الجودة على أنها: "المطابقة مع المواصفات"

ويشير هذا التّعريف، إلى أنّ جودة المنتج تنحصر في مدى مطابقتها للمعايير الموضوعة لتحقيق مبدأ التلف الصفري.بمعنى الوصول الى صفر عنصر مثلا صفر ورق لعدم تبذيره

عرّف جوزيف جوران الجودة على أنها: "مدى ملاءمة المنتج للاستخدام"

والمقصود بالجودة في هذا التّعريف، مدى قدرة المنتج على تقديم الشيء الذي يريده الزّبون منه. وقد بينّ جوران أنّ الملاءمة للاستخدام تعتمد على توفر خمسةأبعاد أساسية، هي:

1. جودة التصميم؛
2. جودة المطابقة للمواصفات؛
3. أن تكون السلعة او الخدمة متاحة؛
4. سلامةالحصول على السلعة؛
5. صلاحية أداء المنتج في ميدان الاستعمال.

عرّف إيشيكاوا" الجودة على أنها: "القابلية على إشباع الزّبونوما يلاحظ على هذا التعريف أنه ركز على الزبون وضرورة تلبيةاحتياجاته، وعليه فإن الجودة تقاس بدرجة تلبية المنتج لاحتياجات الزبون.

وعرّف فيشر الجودة على انها: "درجة التألق والتميز وكون الأداء ممتاز أو كونخصائص أو بعض خصائص المنتج ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور المؤسسة أومن منظور المستفيد /الزّبون " ويتبينلنا من خلال هذا التّعريف، أنّ جودة المنتج تكمن في مدى تطابق خصائصه مع المعايير الموضوعةمن قبل المؤسسة أو مع حاجات الزبائن.

2. **تعاريف الجمعيات والمنظّمات الخاصة بالجودة، نذكر أهمها:**

• عرّفت الجمعية الأمريكية لرقابة الجودة \*الجودة على انها: "مجموعة من المميزات ، والخصائص للسلعة أو الخدمة التي تجعلها قادرة على تلبية حاجات الزّبائن

واستنادا إلى هذاالتّعريف،فإنّ الجودة هي الملاءمة بين خصائص المنتج واحتياجات الزّبائن،أي: مدى تلبية خصائصالمنتجلاحتياجاتالزّبائن.

(**EOQ**) • عرّفت**المؤسسةالأوروبيةللجودة**،الجودةعلىانها: "مجموعةمن الصفات التي

،تحددقدراته على تلبية متطلبات المستهلكين"

• وقدعرّفت **الجمعية الفرنسيةللمواصفاتالقياسية**(**AFNOR**)،الجودةعلى انها: "قابلية

منتوج لإشباع متطلبات المستعملين الضمنية و الصريحة "

تم في محاضرات سابقة تعريف الجودة وفيما يلي ساضيف الى معلوماتكم تعريفا أخرى لجودة الخدمة نظرا لأن المفهوم متشعب وله عدة تعريفات فارتأيت جمعها لتتوضح الصورة حول مفهوم جودة الخدمة :

**مفهوم جودة الخدمة:**

تعود بداية الاهتمام بجودة الخدمة حسب **فورر وشركائه** لثمانينات القرن الماضي، فمنذ

1982 اقترح نموذج قرونروزنموذجه الذي يفترض أنّ الزبون يقارن إدراكه للجودة بتوقعاته، وبدأ الرضى يقاس باتجاه ومدى الفرق بين الجودة المدركة والمتوقعة

ملاحظة : سيتم شرح مفهوم الجودة المدركة والمتوقعة لاحقا.

 وقد تزامن هذا الاهتمام مع الانطلاقة الحقيقية لعلم تسويق الخدمات، الذي ظهرت طلائعه في الخمسينات من القرن الماضي، والذي أشار إلىضرورة إثبات تميز الخدمة عن السلعة بخصاصها المذكورة سالفا، وفي دراسة لفورر عن تطور ومسار الكتابات في التسويق، وجد أن موضوع جودة الخدمة هو الأكثر تناولا في المقالات العلمية ب 231 مقالة. وقد أعطيت لجودة الخدمة عدة تعاريف نذكر بعضا منها فيما يلي:

• عرف **لوفلوك** جودة الخدمة على أنها: "تقييم معرفي على المدى الطويل للخدمة المقدمة من قبل المؤسسة، وهي الدرجة التي يمكن ابتداء منها إرضاء الزبون بتلبية حاجاته ورغباته وتوقعاته باستمرار"

وما يلاحظ من هذا التعريف، أنّه تمّ ربط مفهوم جودة الخدمة بمفهوم الرضى؛

عرّفت جودة الخدمة على أنها: "التفوق على توقعات العميلوالمقصود بجودة الخدمة في هذا التّعريف، أن تتفوق المؤسسة في خدماتها التي تؤديها فعليا علىمستوى التوقعات التي يحملها الزّبون اتجاه هذه الخدمات (

• وقد اعتبر **خضير كاظم حمود،** جودة الخدمة بأنها تعتبر من الحالات الرئيسية التي يمكن لمنظمات الخدمات أن تميّز نفسها عنها، وهي: "تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين. وما يتبين لنا من خلال هذا التّعريف، أن جودة الخدمة تعني تقديم خدمة متميزة مقارنة بالمنافسين في السوق.

• وعرّفت جودة الخدمة أيضا على أنها: "تلك الجودة التي تشمل على البعد الإجرائي والبعد

الشّخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية.

**2 مستوى متطلبات الزبون :**تنظم متطلبات الزبائن عموما في أربعة مستويات، يلخصها الجدول التالي:

**مستويات متطلبات الزبون :** تجدر الإشارة الى أننا نتكلم عن الزبائن في قطاع السياحة ، فقد يكون الزبون سائحا مهما كانت جنسيته اذا اقام خارج مكان اقامته مدة لا تقل عن 24 ساعة ولا تزيد عن السنة و قد نعني به أيضا النزيل في فندق معين فتتنوع حاجاتهم و رغباتهم حسب ما هو كامن في داخلهم أو حسب المتغيرات والعوامل التي تعرضو اليها منها الخارجية التي يمكن أن تخص مثلا مزاج مقدم الخدمة في فترة تأديتها ..الخ , فيما يلي عرض لمستويات متطلبات الزبون السائح للخدمة

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| متطلبات مذكورة صراحة  | متطلبات مفترضة  | متطلبات مكتومة  | متطلبات مجهولة  |
| هذا ما ارغب فيه و احتاجهأي : أجوبة الزبون عن الأسئلة المطروحة عليه من قبل مقدمي الخدمة مباشرة | كنت اظن انك تعرف حاجتي لذلكو يعتبر تحديدها صعبا لأن الزبون السائح يظن بانها واضحة و لاداعي للتصريح بها فهي متطلبات أساسية  | لم اكن ادري ان بامكاني الحصول على ذلك و تكون عندما يرى الزبون السائح ان مقدم الخدمة غير قادر على تلبية متطلبات معينة و بذلك يعتبر نفسه غير معني بالافصاح عنها | لم افكر اطلاقا الحصول على ذلك و هي غائبة كليا عن وعي السائح او النزيل في الفندق لها لأنها عبارة عن أشياء لم تخطر بباله اطلاقا |