

the quality in tourism management

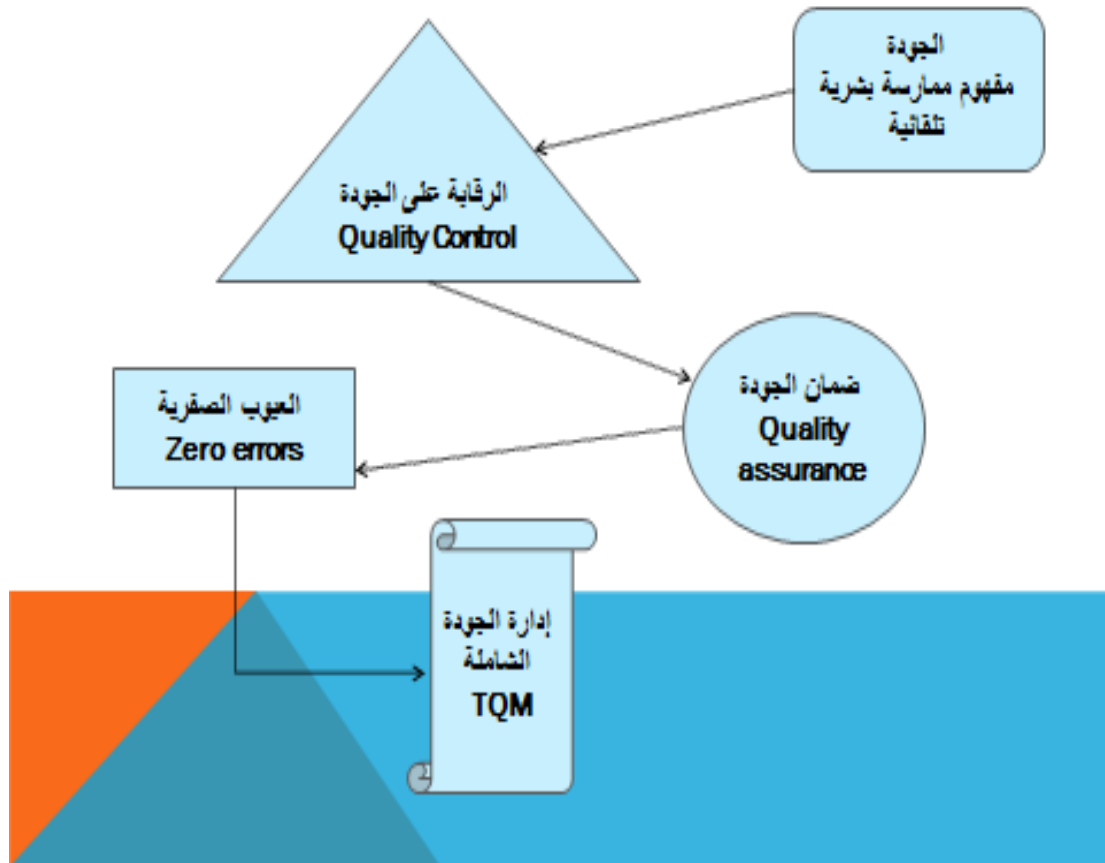
١. مفاهيم وأفكار رئيسية عن الجودة

أ. ظهور الجودة كممارسة ومصطلح

ظهرت الجودة كممارسة عملية منذ ظهور الانسان على وجه الأرض فكان يمارس الجودة ويطور حياته البشرية يوماً بعد يوم دون أن يعرف مسمى أو مصطلح لذلك. بينما ظهر مصطلح (الجودة) بعد ظهور علم الإدارة في القرن التاسع عشر.

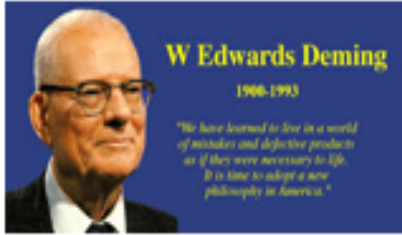
ب. تطور مفاهيم الجودة

-تطور مفاهيم الجودة



ج. أشهر علماء الجودة

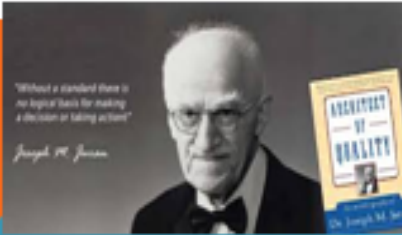
- أشهر علماء الجودة في العالم



إدوارد ديمينج

جوزيف جوران

فيليب كروسبي



٢. مفهوم الجودة

إن الجودة كلمة مألوفة لنا جميعاً، ومع هذا فلها استخدامات ومعانى متنوعة، ومما لا شك فيه أننا أصبحنا نستخدم هذا المصطلح كثيراً خلال السنوات القليلة الماضية، فمن الجانب اللغوى أصل كلمة **(Quality)** هو لاتينى **(Quails)** والتي تعنى (الشئ كما يجب أن يكون). وعلى ذلك فليس هناك فى عالم اليوم تعريف محدد يعد الأكثر قبولاً.

وفيما يلى أهم تعريفات الجودة :

- قام **Garvin** ١٩٨٨ بوضع تعريف للجودة فى ثمانية نقاط:
- ١- قدرة السلعة أو الخدمة على الأداء . ٢- السمات المميزة للمنتج.
 - ٣- درجة المطابقة للمعايير المحددة سابقاً . ٤- الإعتدالية أو درجة الجدارة
 - ٥- سهولة الصيانة و الإصلاح . ٦- عمر السلعة .
 - ٧- مظهر السلعة . ٨- الجودة من وجهة نظر العميل

وإن كانت تلك الأبعاد يمكن إستخدامها بشكل أساسى للسلع، إلا أن جزءاً منها يصلح للخدمات مثل (الإعتدالية ، المطابقة ، المظهر وطريقة التقديم، الجودة من وجهة نظر العميل).

ثم تعريف الجودة وفقاً للتوحيد القياسى (الأيزو ٨٤٠٢) فى عام ٩٩٤ :

" الجودة هى مجموع الصفات و الخصائص للسلعة أو الخدمة التى تؤدى إلى قدرتها على تحقيق رغبات معلنة أو مفترضة " .



٣. أهمية الجودة

احتلت قضية الجودة أهمية خاصة فى الآونة الأخيرة سواء كان ذلك على الصعيد العالمى أو على الصعيد المحلى، مع وقوع العديد من التغيرات السياسية والإقتصادية الجوهرية فى النظام العالمى.

ففى ظل تيار العولمة والذى يعتمد على فتح الحدود وإزالة الحواجز أمام التبادل التجارى ونقل رؤوس الأموال إلى أى مكان بحثاً عن فرص أفضل للإستثمار، مما ترتب عليه وجود سوق عالمية مفتوحة و متنامية وسريعة التغير تعتمد على مبدأ واحد وهو (المنافسة)، ولقد أشتدت المنافسة العالمية منذ بداية النهضة الصناعية وبداية ظهور التكتلات الإقتصادية و الاتحادات الدولية، وكذلك مع تحول الإتفاقية العامة للتعريفات و التجارة (الجات) إلى (منظمة التجارة العالمية WTO) والتى نهضت بشكل كبير فى ظل بيئة عالمية سريعة التغير و المنافسة.

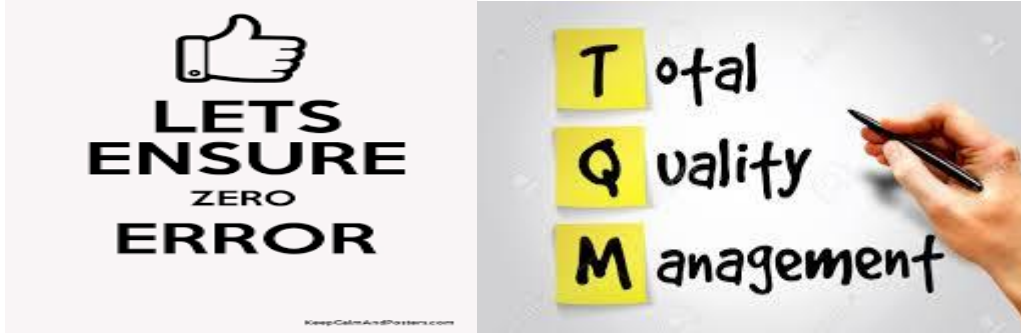
وبالتالى تظهر أهمية الجودة فى تمكين المنشآت من الإحتفاظ بعملائها الحاليين وجذب عملاء جدد من أيدى المنافسين، وبالتالي زيادة النصيب السوقى ونمو حجم المبيعات وزيادة الأرباح، مما يجعل الجودة تعنى الفاعلية و الكفاءة . أى أن الجودة أصبحت أهم أسس المنافسة العالمية، بل أنها أصبحت هدفاً تنافسياً فى حد ذاتها.



٤. إدارة الجودة الشاملة (المفهوم – الأسس الفكرية)

أ- مفهوم إدارة الجودة الشاملة

إدارة الجودة الشاملة هي " نظام الجودة الذى يقوم على إشترك جميع العاملين بلا إستثناء فى المؤسسة – ليس فقط العاملين فى إدارة الجودة – فى تنفيذ معايير الجودة فى وظائفهم وعلى جميع مراحل وإجراءات العمل بلا استثناء أيضاً بما يحقق رضا العملاء واشباع احتياجاتهم ورغباتهم".



ب- الأسس الفكرية لإدارة الجودة الشاملة

هناك مجموعة من الأسس الفكرية التى تمثل معالم فلسفة الجودة الشاملة، و التى يعد من أهمها :-

١- ضرورة قبول التغيير و التجديد بإعتبارة حقيقة ضرورية للتعامل مع المتغيرات بدلاً من تجاهلها أو محاولة تجنبها .

٢- ضرورة إستيعاب التكنولوجيا الجديدة و المتجددة كعنصر حاكم لتفكير الإدارة، مع الإستخدام الذكى لتكنولوجيا المعلومات .

٣- قبول المنافسة كواقع ضرورى و السعى إلى تحقيق السبق على المنافسين من خلال التميز، وإدراك أن العالم أصبح وحدة متكاملة مع ضرورة الخروج من الحيز الإقليمى أو المحلى إلى الحيز العالمى .

٤- الإبتعاد عن منطق الفردية و التشتت، والأخذ بمفاهيم العمل الجماعى .

٥- الإيمان بأن العنصر البشرى هو الأساس الأقوى و الأهم فى النجاح، ومن ثم تحتل تنمية العنصر البشرى الإهتمام الأكبر من جانب الإدارة المعاصرة .

٦- تبنى مفهوم (عدم الخطأ Zero Error)، حيث الأداء السليم منذ البداية.

٧- دعم و تأييد الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة ، فقرار تطبيقها قراراً إستراتيجياً ، ولأنها المسؤولة عن تخصيص الإمكانيات المالية و البشرية تحديد السلطات و المسؤوليات اللازمة لتطبيق الجودة الشاملة .

٥. الجودة الشاملة في قطاعات الخدمات

بدأت نظم الجودة في الظهور في القطاعات السلعية المادية الملموسة وكانت الأسس تسمى (مقاييس الجودة) ثم أنتقلت فكرة نظم الجودة إلى القطاعات الخدمية مثل (السياحة والطيران والبنوك ومؤسسات التعليم كالمدارس والجامعات والمستشفيات.... وغيرها) لتعتمد على (معايير الجودة).

وبالتالى كل المنظمات و الصناعات أصبحت فى حاجة لتطبيق نظم جودة فعالة على اختلاف أنشطتها سواء سلعية أو خدمية.

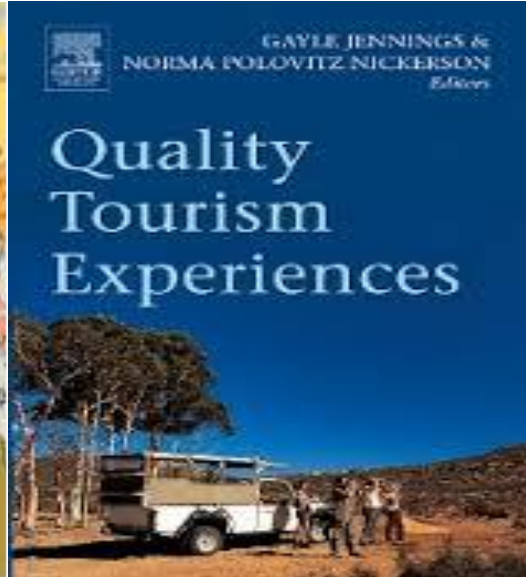
لا يوجد سبب جوهري يمنع تطبيق نظم الجودة فى القطاعات الخدمية، فىمكن تطبيقها على سبيل المثال فى مجال الخدمات السياحية أو الطبية أو المالية أو التعليم.... فلقد أصبح من الشائع الآن وضع معايير لتقييم مدى جودة الخدمة فى منشآت تقديم الخدمات، **ففى المحلات التجارية** على سبيل المثال يتم وضع مجموعة من المعايير مثل درجة تنوع السلع المعروضة، مدى إتباع سياسة قبول المبيعات المرتدة، طريقة دفع الحساب ووقت الإنتظار حتى يتم الدفع .. إلى غير ذلك . كذلك أصبح من الشائع استخدام هذه المعايير فى **قطاع الفنادق**، ومنها على سبيل المثال وقت الإنتظار فى الإستقبال حتى تتم خدمة العميل، النظافة و مستوى التأثيث، زمن الرد على المكالمات التليفونية للعملاء ... إلى غير ذلك . أما فى **المدارس والعمليّة التعليمية بصفة عامة** هناك معايير للجودة مثل نسبة المعلمين للطلاب، عدد الطلاب بالفصل، نسب ساعات النشاط الفعلى لإجمالى الساعات، المهارات الخاصة للطلاب، مرات الحوار بين الطالب و أستاذه ... إلى غير ذلك . ونستنتج من ذلك أنه أصبح من السهل وضع معايير للجودة فى معظم القطاعات الخدمية المختلفة.



٦- عوامل نجاح الخدمة السياحية

يتوقف نجاح الخدمة السياحية وتفوقها على العوامل التالية:

- **طبيعة الخدمة السياحية.** أن تتصف بسهولة الإجراءات والسرعة والراحة والهدوء والخلو من الصعوبات والتعقيد حتى تتفق وطبيعة السفر والاستجمام السياحية.
- **أسلوب تقديم الخدمة السياحية.** أن تتفق وقواعد البروتوكول والاتيكييت والضيافة والاستقبال والترحاب.
- **وضوح الخدمة السياحية.** إن الخدمات السياحية التي تقدمها الدولة للسائحين يجب أن تكون واضحة ومعروفة لديهم من حيث أماكن تواجدها وأنواعها ومواعيدها وأسعارها. وخاصة مع تطور التكنولوجيا الحديثة والانترنت والأجهزة الذكية.
- **مناسبة أسعار الخدمات.** تعتبر الخدمة السياحية الجيدة بالسعر المناسب هي جوهر العمل السياحي الناجح، لأن السائح دائماً بعيد النظر وذو حساسية شديدة للخدمات التي تقدم في مناطق الزيارة، ويبحث دائماً عن الأفضل جودة وسعراً. لذا فالخدمات التي تحقق هذه المعادلة تساهم في زيادة الطلب السياحي.
- **تميز الخدمة السياحية (الميزة التنافسية)** عن غيرها وعن مثيلاتها المقدمة في المقاصد أو المنشآت السياحية الأخرى.



٧. كيفية رفع مستوى كفاءة الخدمات السياحية المختلفة لتحقيق رضاء السائحين.

أ. التسهيلات فى السياحة الدولية وحسن الضيافة

بما لا يتعارض مع ممارسة الدولة لسيادتها والحفاظ على أمنها وخاصة فى أوقات الأزمات يجب مراعاة ما تستلزمه التسهيلات السياحية:

- الحد أو تخفيض من إجراءات الأمن بالقدر الذى يشعر معه السائحون بالراحة والأمان والسرعة فى الدخول والخروج.
- تسهيل إجراءات منح التأشيرات للدخول للدولة السياحية.
- سرعة إنهاء إجراءات المطارات والموانئ من جوازات وجمارك ونقد وصحة.
- تنظيم برامج تدريبية مستمرة لموظفى الجوازات والجمارك فى المطارات والموانئ ونقاط الدخول والخروج لرفع مستوى أداء خدماتهم بما يحقق رضاء السائحين.
- الترحيب بالسائحين عند مداخل الدولة وكل إقليم وكل منطقة سياحية عن طريق اللافتات الترحيبية والإرشادية وتقديم مشروبات الضيافة فى المطارات والموانئ ومداخل الأقاليم والمدن السياحية.
- الحفاظ على الطابع الأصيل لكل إقليم ومنطقة سياحية والتركيز على إبراز هذا الطابع فى الحملات التثقيفية.
- الاهتمام بالشكاوى التى يقدمها السائحون بمعالجة أسباب الشكوى والرد السريع عليها.
- توفير الكم الكافى والوافى من المعلومات عن العرض السياحى القومى والإقليمى للأسواق السياحية المختلفة مع معلومات واضحة عن مستوى كفاءة وجود الخدمات والأسعار.
- عرض صورة سياحية جذابة عن المقصد السياحى مع مراعاة عنصرى الصدق والموضوعية.
- إقامة مكاتب إستعلامات سياحية بالمناطق السياحية مزودة بمضيفين ومضيفات يتقنون اللغات الأجنبية وواسعى الاطلاع والمعرفة والخبرة.

كلما زاد إحساس السائحين بالضيافة كلما زاد رضائهم وبالتالي زاد التدفق السياحى



ب. خدمات النقل السياحي

- إن تحسين خدمات النقل السياحي يتطلب أكثر من السرعة والأمان والتكلفة المناسبة وإنضباط المواعيد. بل يمكن إتباع ما يلي:
- تفادى فوضى أسعار السفر و زيادتها دون إخطار سابق وترك فترة كافية قبل إصدار أسعار جديدة.
- يجب تزويد السائحين بمعلومات كاملة عن خدمات النقل بالبلد السياحي ومواعيدها وأسعارها.
- وضع اللافتات الإرشادية الكافية فى المطارات والموانئ ومحطات السكك الحديدية والطرق.
- تحسين مستوى الراحة والنظافة فى المطارات والموانئ ومحطات السكك الحديدية وفى وسائل النقل المختلفة.
- تسهيل عملية الانتقال من وسيلة نقل لأخرى وبوجه خاص فى وسط المدن.
- رفع مستوى خدمة الطعام على الطائرات، السفن، القطارات، المطاعم والكافيتريات بالمحطات الحديدية والبرية... وغيرها.



إن الجودة هى معيار السبق فى عالم اليوم و الفوز بمستقبل أفضل فى عالم السياحة، فالجودة أصبحت هى أساس التنمية ومعيار القدرة على الاندماج فى الاقتصاد العالمى الذى تفتحت أفاقه وتلاشت حدوده.