

التصحيح النموذجي لإمتحان إدارة جودة الخدمات السياحية

الجواب الأول: (6ن)

تلعب جودة الخدمات السياحية دورا محوريا في جذب السائحين وارضاءهم، مما يؤثر بشكل مباشر على نمو قطاع السياحة وازدهاره .

وتمثل الجودة رهانا استراتيجيا من خلال مساهمتها في تعزيز مكانة الوجهة السياحية على المستوى الدولي، مما يجذب المزيد من السائحين ويُنبِّط الحركة السياحية، وهذا يؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة في مختلف مجالات العمل السياحي، ممَّا يُساهم في خفض معدلات البطالة وتحسين مستوى المعيشة .

وكل هذا يؤدي إلى تنمية الاقتصاد الوطني حيث تُساهم عائدات السياحة في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال زيادة الناتج المحلي الإجمالي وتحسين ميزان المدفوعات . (2ن)

وتمثل الجودة رهانا اجتماعيا من خلال تحسين مستوى المعيشة للسكان المحليين وهذا بتوفير فرص عمل جديدة وزيادة الدخل، كما أنها تحافظ على التراث الثقافي من خلال تشجيع الحرف اليدوية والفنون الشعبية، بالإضافة إلى

أنها تعمل على تعزيز التبادل الثقافي بين السكان المحليين و أشخاص آخرين من ثقافات مختلفة، ممَّا يُساهم في تعزيز التسامح والتفاهم . (2ن)

كما أن الجودة تمثل رهانا تنافسيا من خلال منح الوجهة السياحية ميزة تنافسية مقارنة بالوجهات الأخرى، ممَّا يجذب المزيد من السائحين ويزيد من حصتها في السوق، بالإضافة إلى تشجيعها على جذب الاستثمارات في قطاع السياحة، ممَّا يُساهم في تطوير البنية التحتية وتحسين الخدمات المقدمة للسائحين. وأخيرا تُساهم جودة الخدمات السياحية في ضمان استدامة قطاع السياحة من خلال الحفاظ على البيئة وحماية الموارد الطبيعية. (2ن)

الجواب الثاني: (8ن)

يُعد التحسين المستمر نهجًا إداريًا فعالًا يسعى إلى الارتقاء بجودة العمليات والمنتجات والخدمات (1ن). وتلعب حلقات الجودة ومنهجية 6 سيغما دورًا هامًا في دعم هذا النهج من خلال توفير إطار عمل منهجي لتحليل المشكلات (1ن). حيث يهدف التحسين المستمر إلى تحقيق الجودة العالية والكفاءة والفعالية لجميع جوانب المنظمة، من العمليات الإنتاجية إلى الخدمات المقدمة؛ زيادة رضا العملاء من خلال تحسين جودة المنتجات والخدمات؛ تقليل التكاليف من خلال تحسين الكفاءة والحد من الهدر؛ تحفيز الموظفين وتعزيز العمل الجماعي؛ تعزيز القدرة التنافسية في السوق. (2ن)

أما حلقات الجودة فهي عبارة عن مجموعات صغيرة من الموظفين تعمل معًا لحل مشكلات محددة وتستخدم أدوات وطرقًا لتحليل المشكلات كما أنها تُطبق حلولًا فعالة لمنع تكرار المشكلات. (1ن)

وفي ما يخص منهجية 6 سيغما فهي أسلوب لتحسين العمليات يهدف إلى تقليل عيوب المنتجات والخدمات. وتستخدم أدوات إحصائية لتحليل البيانات وتحديد الاختلافات، كما أنها تسعى إلى تحقيق مستوى جودة عالٍ للغاية. (1ن)

أما في ما يخص دعم حلقات الجودة ومنهجية 6 سيغما للتحسين المستمر فهما يوفران إطار عمل منهجي لتحديد المشكلات وحلها، كما أنهما يُساعدان على تحليل البيانات وتهيئة تطبيق حلول فعالة لمنع تكرار المشكلات. بالإضافة إلى أنهما يعززان ثقافة الجودة والتحسين المستمر داخل المنظمة. في الختام، يُعد التحسين المستمر نهجًا إداريًا ضروريًا لنجاح أي منظمة. وتُقدم حلقات الجودة ومنهجية 6 سيغما أدوات قوية لدعم هذا النهج وتحقيقه. (2ن)

الجواب الثالث: (6ن)

إن تطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة يركز على خلق ثقافة الجودة داخل المؤسسة مما يهيء بيئة مناسبة لتطبيق نظام إدارة الجودة بفعالية، بالإضافة إلى أنه يساعد على تحسين العمليات واتخاذ القرارات وإدارة الموارد، كما أنه يركز على تلبية احتياجات العملاء مما يساعد على تحسين رضاهم وولائهم. (2ن)

أما نظام إدارة الجودة يوفر إطار عمل محددًا لتطبيق ممارسات الجودة مما يسهل على المؤسسة تتبع تقدمها وتحسينها، كما أنه يساعدها في الحصول على شهادات الجودة المعترف بها دوليًا مثل ISO 9001 مما قد يعزز مصداقيتها وقدرتها على المنافسة . وأخيرًا يساعد نظام إدارة الجودة على تحسين كفاءة العمليات من خلال تحديد وتقليل الهدر . (2ن)

فهناك عدة عوامل يجب مراعاتها عند إتخاذ قرار البدء بتطبيق مدخل إدارة الجودة الشاملة ثم التوجه نحو تطبيق نظام إدارة الجودة أم العكس وهي:

الخبرة السابقة في مجال الجودة: إذا كان للمؤسسة خبرة سابقة في مجال الجودة فسيسهل عليها تطبيق نظام إدارة الجودة .

الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة: حيث يجب أن تتماشى استراتيجيتها تطبيق الجودة مع الأهداف الإستراتيجية العامة للمؤسسة .

ومنه فإن أفضل نهج هو اتباع نهج تدريجي يجمع بين مدخل إدارة الجودة الشاملة ونظام إدارة الجودة . (2ن)