

المحاضرة التاسعة: معايير الجودة في الفنادق والمطاعم

مقدمة:

تعدّ الجودة في قطاع الضيافة ركيزة أساسية ومحرك جوهرى يقوم بتحويل الخدمات الروتينية اليومية إلى تجارب استثنائية محفوظة في ذاكرة الضيف، فهي تتجاوز كونها مجرد ميزة إضافية يمكن الاستغناء عنها، لتصبح نظاماً حيويّاً متكاملًا وشبكة معقدة من المعايير الدقيقة التي تحكم كل التفاصيل الصغيرة والكبيرة داخل المنشأة، والجوهر الحقيقي للجودة يكمن في قدرتها الفائقة على سد الفجوة بين سقف توقعات الضيف المرتفع وبين الواقع الفعلي الملموس، من خلال ضبط العمليات التشغيلية وتوحيد مستويات الأداء؛ بما يضمن تقديم خدمة تتسم بالموثوقية والاتساق، ويحول إقامة الزائر من مجرد عملية استهلاك لخدمة إيوائية أو غذائية إلى رحلة من الراحة والرضا النفسي التي تبني جسور الولاء وتعزز السمعة المؤسسية في سوق لا يعترف إلا بالتميز.

I- تعريف الجودة الفندقية

تعرف الجودة الفندقية على أنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة الفندقية مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة والتي تتحدد في ضوء مقارنة الضيف لما يتوقع أن يحصل عليه من المنظمة الفندقية مع ما يحصل عليه فعلا من نفس المنظمة.

جودة الخدمة تنشأ من المقارنة التي يجريها العميل بين توقعاته للخدمة وإدراكه الفعلي للأداء. فإذا كان الإدراك الفعلي للخدمة يساوي التوقعات أو يتجاوزها، يُعتبر أن جودة الخدمة مرتفعة. أما إذا كان الإدراك أقل من التوقعات، تكون جودة الخدمة غير مرضية.

II- المقصود بمعايير الجودة في الفنادق

معايير وشهادات الجودة للفنادق هي مجموعة من السياسات والإجراءات التي تهدف إلى رفع مستوى الخدمة المقدمة للزلاء وضمان مطابقتها للتوقعات والمعايير العالمية، وتتضمن هذه المعايير: نظافة الغرف، سلامة الأغذية، كفاءة الموظفين، سرعة الاستجابة للشكاوى، ومستوى السلامة والصحة المهنية، والتي تنتهي

بالحصول على شهادة جودة معتمدة يعكس التزام الفندق بالتحسين المستمر وتقديم خدمة موثوقة.

II-1- معايير والتزامات الجودة في الفندقية واملطاعم

المعيار	التعيين
إدارة المؤسسة وتنظيمها	تحديد الاتجاهات الكبرى التي يجب إتباعها والوسائل الأساسية؛ - تحليل إطار المؤسسة المسؤولة وتطبيق نظام يقوم على تقديم تقارير إلى الإدارة.
إدارة المالية وجودة المشتريات	إعداد الميزانية السنوية المتعلقة بالأعباء ومتابعة تنفيذها؛ - انجاز المشتريات والطلبات من المواد الأولية والخدمات بطريقة فعالة (الجودة، الأسعار والأعمال).
ضمان وظيفة التسويق والبيع والاتصال	معرفة تطورات السوق، رغبات الزبائن وتحسين الخدمات؛ - تنفيذ عمليات الاتصال والترويج ومبيعات المؤسسة؛ - العمل ضمن شبكة مع مختلف الشركات في المحيط المباشر للسياحة.
صيانة المؤسسة وضمان الخدمات العامة	المحافظة على تراث المؤسسة وصيانتته، وتبين الميزانية الاعتمادات المالية الضرورية لذلك؛ - ضمان النظافة الدائمة في الأماكن والفضاءات المشتركة وصيانة مكونات المؤسسة.
إدارة الموارد البشرية	إدارة العاملين وإعادة تأهيل كفاءتهم وتنظيم الموارد البشرية؛ - ضمان استقبال أجراء جديد وتحديد عملية تحقيقهم؛ - ضمان تصرف إداري حازم.
استقبال ومراقبة الزبائن	توفير معالجة للحجوزات في مكتب الاستقبال أو على الهاتف وضمان حسن الاستقبال؛ - ضمان معالجة فعالة للحجوزات بالبريد الإلكتروني أو بالفاكس أو بالبريد؛ - توفير مداخل وأماكن خارجية جميلة وصيانتها بما يدعم المؤسسة؛ - توفير المعلومات اللازمة للزبائن وتوفير محيط ملائم لاستقبالهم ومراقبتهم طوال مدة إقامتهم؛ - توفير الوسائل الخاصة باستقبال الأطفال وذوي الاحتياجات الخاصة.
الإقامة (الغرفة) والمرفق الصحية	توفير غرف مرحة تتوفر فيها أثاث وأجهزة ذات جودة؛ - توفير حمام ومرحاض مجهزين بالوسائل الضرورية داخل الغرف؛ - توفير العناصر الضرورية لسلامة الزبائن داخل الغرف وفي الفندق؛ - تنظيف الغرف والمرافق الصحية يوميا.
المطعم والمشرب	اقتراح فطور الصباح جذاب مع الأخذ بعين الاعتبار عادات الزبائن؛ - توفير مساعدات الطبيب في وقت مناسب لتلبية احتياجاتهم

III- أبعاد جودة الخدمة الفندقية:

تعددت آراء الكتاب والباحثين واختلفت وجهات نظرهم في تحديد أبعاد دقيقة لجودة الخدمة، إلا أن "بيرري (Berry)" وفريقه البحثي قدّموا نموذجاً بارزاً حددوا فيه خمس ركائز أساسية لجودة الخدمات الفندقية، تمثلت في: الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والثقة، والتعاطف.

III-1- الملموسية: تشمل الملموسات كافة المستلزمات المادية والتجهيزات والتي يمكن الاستدلال بها من عدة جوانب كالمظهر الخارجي للفندق، موقعه وتصميمه الداخلي، التجهيزات المستخدمة، الديكورات والتصاميم والأثاث... إلخ .

III-2- الاعتمادية: تعبر عن قدرة مقدم الخدمة على تقديم الخدمة بدرجة عالية من الدقة والصحة بحيث تتوافق وتوقعات الزبون، يعد بعد الاعتمادية في المؤسسة الفندقية معياراً أساسياً للزبون في تقييم جودة الخدمة التي يتلقاها.

III-3- الاستجابة: تعني مدى السرعة في تقديم الخدمات والاستجابة والاستعداد الدائم للعاملين للتعاون مع الزبائن والرد الفوري على استفساراتهم، ليسهل الوصول إلى الخدمة في الموقع والوقت المناسبين.

III-4- الثقة: تعني المصداقية والأمان والجدارة، والتي من خلالها يقيم الزبائن جودة الخدمة، فغياب الأمان والثقة يؤدي إلى فقدان الزبائن.

III-5- التعاطف: يشير بعد التعاطف إلى درجة العناية بالزبون ورعايته وقدرة مقدم الخدمة على فهم حاجاته المختلفة وتحديدها، ومحاولة كسب رضاه من خلال مجاملته وملاطفته بأسلوب مهذب ومحترم.

IV- أهمية تطبيق معايير الجودة في قطاع الفنادق

- تعزيز رضا النزلاء: كلما شعر الضيف بالراحة والثقة في الخدمة زادت فرص عودته.

- تحسين السمعة الفندقية: الفنادق الحاصلة على شهادات جودة تحصل على تقييمات أعلى على منصات الحجز.

- زيادة الميزة التنافسية: معايير الجودة تمنح الفندق قدرة أكبر على دخول الأسواق العالمية.

- تحقيق الالتزام النظامي: بعض الدول تفرض الالتزام بشهادات محددة للفنادق الكبرى

