

## الفصل السادس: أبعاد جودة الخدمة

إن قياس جودة الخدمة بشكل عام يتم من خلال عدة أبعاد ومحددات تمتاز بها الخدمة وتمثل أهم متطلبات الزبائن، فقد تناول العديد من الكتاب والباحثين في مجال إدارة الإنتاج والعمليات أبعاد جودة الخدمات بشكل عام، وصنفوها إلى عدة تصنيفات، وتمثل فيما يلي:

- **الاعتمادية:** وتعني الاتساق في الأداء، وإنجاز الخدمة الموعودة بشكل دقيق يعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة من حيث الوقت والإنجاز تماما مثلما وعده بذلك.

- **الاستجابة:** تمثل الرغبة في مساعدة الزبائن، وتوفير خدمة فورية وبالتالي تمثل مقدرة موفري الخدمة على العمل بطريقة موقوتة دون أي تردد وغرور أو ملل، وذلك ليحس الزبائن بأن المؤسسة الفندقية مهتمة بهم وتعمل على تقديم أفضل الخدمات للضيوف.

- **الكفاءات:** يهتم هذا البعد بكفاءة من يقدم الخدمة إلى الضيوف إذ أن كفاءة مقدمي الخدمة تتمثل بمصوهم على شهادات علمية أو خبرة في مجال عملهم، تجعل تعاملهم مع الضيوف بشكل أكثر تفهما لاحتياجاتهم.

- **الملاطفة:** ويشمل هذا الجانب ضرورة أن يتحلى العاملون بالمؤسسة بالأدب والاحترام وأن يظهروا مشاعر الود والصدقة، كما تتضمن كذلك المبادرة في مساعدة العميل والقدرة على تشخيص احتياجاته ومن المؤشرات التي تدل على الملاطفة:

● معرفة الاحتياجات الفردية للزبون؛

● العناية الشخصية؛

● الود والاحترام.

- **المصدقية:** وتعني مدى الالتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها، مما يترتب عليه ثقة متبادلة.

- **الأمان:** وهي أن الخدمة خالية من المخاطرة أو الشك.

- **الاتصال:** هل أن مورد الخدمة قادر على تنوير المستفيد حول طبيعة الخدمة المقدمة؟ والدور الذي ينبغي على المستفيد أن يلعبه للحصول على الخدمة المطلوبة.

- **اللباقة:** وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والآداب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون.

- **درجة تفهم مقدم الخدمة لحاجات العميل:** ويشير هذا المعيار إلى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية.

- الأبعاد المادية: هي التسهيلات المادية المرئية: كالمعدات، الأفراد، أدوات ومواد الاتصال، الإنارة، الأثاث، والديكور... وغيرها.