

أثر تطبيق الجودة الشاملة فى المنظمات السياحية

أحمد التابعى شعبان

مقدمة:

تتجه المنظمات من أجل التميز فى الأنشطة إلى التحسين المستمر والتطوير والابتكار والتجديد فى كل ما تقوم به المنظمة من أنشطة، وما يطبق من أساليب وتقنيات وكل ما تقدمه من مخرجات فى شكل سلع أو خدمات. و لزيادة العناية بالمجتمع والعملاء فإن الجودة (Quality) هى العنصر الفارق فى تحديد مراكز المنظمات فى الأسواق، والجودة تتطلب أن تحاول كل منظمة تجميع قدراتها وتوظيف كل مواردها لتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية. ولقد أصبح مفهوم الجودة الشاملة (T.Q.M) اليوم من أهم مفاهيم الإدارة انتشاراً على مستوى العالم وذلك منذ أن بدأ إعلان هذا المفهوم، والجودة الشاملة هى فلسفة إدارية حديثة فرضت نفسها بحيث أصبحت أسلوب حياة المنظمات الاقتصادية الخاصة، ومنهج المنافسة والبقاء فى الأسواق وقد حقق الأسلوب نجاحاً عظيماً للمؤسسات التى انتهجته، حيث أصبح السعى نحو إرضاء العملاء والتحسين المستمر فى الأداء، والعمل كفريق واحد من أجل تحقيق هذا الاتجاه وتعد الجودة الشاملة السمة الأساسية للعمل الإدارى فى العصر الراهن ليس فقط فى المؤسسات الربحية فى كافة أنواع المؤسسات بما فيها ذلك التى لا تهدف أساساً لتحقيق أرباح، وبذلك نجد أن الجودة الشاملة هى الطريق الجديد للإدارة فى المستقبل، التى هى عند التطبيق أبعد كثيراً من مجرد ضمان جودة المنتج والخدمة، لأنها طريقة، لإدارة المنظمة ككل بهدف تحقيق الرضا التام للعميل فى أى مرحلة سواء بداخل المنظمة أو خارجها(Baron,2013).

- مشكلة البحث:

تتمثل مشكلة البحث في أنه في ظل ظروف المنافسة العالمية وزيادة المتغيرات المتلاحقة لبيئة الأعمال يواجه القطاع السياحي الكثير من التحديات والمشاكل التي قد تعوق تقدمه وتشكك في قدرته على المنافسة داخلياً وخارجياً في مقدمة هذه المشاكل: انخفاض مستوى الجودة وتتمثل أهم مظاهر هذه المشكلة في عدم المنافسة في الأسواق وكذلك انخفاض الكفاءة الإنتاجية للعمال وعدم الاهتمام بهم مع عدم تطبيق سياسة الجودة الشاملة.

- هدف البحث:

يتمثل الهدف الرئيسي لهذا البحث في دراسة مدى تطبيق الجودة الشاملة بما يؤدي إلى تحقيق الميزة التنافسية وخفض التكلفة وترشيد صنع القرار بقطاع السياحة، و التعرف على الفكر الإداري في مواجهة الجودة واستكشاف الواقع العملي ومدى أهمية الجودة الشاملة بقطاع السياحة.

الدراسات المرجعية:

ماهية الجودة الشاملة:

هي القيام بالعمل الصحيح وبالشكل الصحيح من أول مرة مع الاعتماد على تقييم المستهلك في معرفة تحسين الأداء (F.Q.I,2014) ومجموعة مبادئ إرشادية تعتبر بمثابة دعائم التحسين المستمر للمنظمة، وهي تطبيق للأساليب الكمية والموارد البشرية

لتحسين الخانات والخدمات الموردة للمنظمة، وكل العمليات داخل المنظمة ودرجة الوفاء باحتياجاتها ويرتكز على الجودة ويبنى على مشاركة كل أعضائها ويستهدف النجاح فيه من خلال رضا العميل وتحقيق المنافع لجميع أعضاء المنظمة والمجتمع (I.O.S,2015).

محددات تطبيق الجودة الشاملة:

- 1- تغيير أذواق العملاء ومن ثم توقعاتهم بشأن الجودة.
- 2- دعم الدولة لعملية البحوث والتطوير التي تساهم في تطوير عملية الجودة بشكلها النهائى.
- 3- أن تقوم مشاركة جميع العاملين في تطبيق الفلسفة الجديدة على أساس من التفهم والقناعة بحيث يحدث تغيير فكرى وسلوكى فى الأفراد يدعمه رفع الكفاءة وصقل الخبرات بالتدريب المستمر.
- 4- فلسفة منع الوقوع فى الخطأ وليس اكتشاف الخطأ أى تنفيذ العمل على الوجه الصحيح من أول مرة.
- 5- لكى يحصل العميل على خدمة جيدة، فإن كل ما يدخل فى تصميمها وإعدادها وإنتاجها وتسويقها يجب أن يتصف بالجودة حتى يأتى المنتج النهائى جيداً (البسطويسى، 2014).

الفوائد المترتبة من تحقيق الجودة:

هناك العديد من الشركات العالمية قد أثبتت تميزاً واضحاً في نتائجها من خلال تطبيقها لمفهوم الجودة الشاملة، وحققت نتائج مشجعة في هذا المجال، ويمكن الرجوع في هذا الصدد إلى تجارب تلك الشركات وما حققته على أرض الواقع وبصفة خاصة شركة زيروكس وشركة الخطوط الجوية البريطانية وشركة IBM وشركة بول ريفر للتأمين، والبريد الملكي (عثمان، 2015).

– ولقد تم رصد أهم الفوائد المحققة من تجارب تلك الشركات والتي تتلخص في :

- 1- رضا العملاء من جودة الخدمة المقدمة إليهم .
- 2- زيادة الأرباح.
- 3- تخفيض شكاوى وزيادة نصيب السوق.
- 4- الاتصال والتعاون بين وحدات المنظمة.
- 5- تحسين العلاقات الإنسانية ورفع الروح المعنوية.
- 6- زيادة الابتكارات والتحسين المستمر (صلاح الدين، 2015).

متطلبات تطبيق إدارة الجودة الشاملة :

بالرغم من أهمية تطبيق إدارة الجودة لتحقيق الأهداف المطلوبة، إلا أن نجاح هذا التطبيق يتطلب ضرورة توافر المتطلبات التالية :

أ- أن تكون التنظيمات على علم ومعرفة بالعملاء والزبائن وأيضاً باحتياجاتهم، وأن تعمل المنظمات على تعديل وتطوير السلوك والأساليب اللازمة والضرورية لتطوير مخرجاتها بما يتماشى مع احتياجات الأفراد والتغيرات البيئية المحيطة. وتستطيع

المنظمات تطوير آليات تساعد على تفهم احتياجات العاملين وتساعد على دراسة التغيرات البيئية المحيطة منها :

1- اللقاءات المباشرة مع العملاء والتعرف من خلال هذه اللقاءات على معايير الجودة كما يراها العملاء.

2- استخدام الدراسات التقييمية والاستطلاعية للوقوف على مدى رضى الأفراد عن الخدمات المقدمة.

3- قيام المديرين بعمليات الاتصال المباشر مع العملاء.

4- ضرورة تعرف المنظمات على منافسيها في السوق المحلي والعالمي، وهذا يعتمد على قدرة المنظمة على تحليل الأسواق للتعرف على الجهات المنافسة من حيث الحجم والموارد والمنتج حتى تستطيع وضع استراتيجيات معينة تسير عليها في الإنتاج والتسويق، وإجراء مقارنة كلية مع هذه الجهات المنافسة، والعمل على رفع مستوياتهم إلى الحد المطلوب. ويتطلب ذلك من المنظمة أن تكون على درجة كبيرة من الوعي لجميع المتغيرات البيئية والاستجابة للفرص والمحددات.

5- أن تكون على معرفة بنتائج عدم تطبيق الجودة في الخدمات التي تقدمها. إن عملية تحديد ودراسة تكاليف ونتائج عدم تطبيق المنظمة لإدارة الجودة يشكل دافع كبير يحفز المنظمة.

6- العمل على تحديد أهداف كل وحدة إدارية فيما يتعلق بإشباع حاجات عملائها الخارجيين والداخليين على حد سواء، ويساعد تحقيق هذا المطلب الوحدات

الإدارية على تحقيق أهدافها ضمن الهدف المحدد في مجال تقديم الخدمات للجمهور.

7- التأكد من فهم ومعرفة الأفراد العاملين لمفهوم إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات تطبيقها. إذ يترتب على هذا الفهم زيادة التزام الأفراد بالمسؤوليات المطلوب منهم القيام بها، وهذا مهم نظراً لأن مشاركة العاملين في تطبيق إدارة الجودة يؤدي إلى خلق مناخ تنظيمي جيد يساعد على ذلك وتتطلب هذه المشاركة تدريب الأفراد العاملين على القيام بواجباتهم وربط ذلك بأنظمة حوافز تساعد وتشجع الأفراد على الالتزام بتطبيق مفهوم إدارة الجودة (عزيز، 2015).

منهجية البحث:

يقوم البحث على أهمية تطبيق الجودة الشاملة في شركات السياحة ودورها في التنافسية في الأسواق.

ولتحقيق هذا الهدف قام الباحث بتصميم استمارة استقصاء تم توزيعها على عينة عشوائية من العاملين في مجال السياحة في القاهرة وشم الشيخ وكانت العينة (80) استمارة بلغ عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي منها (69) استمارة بنسبة (86.25%). كما تم إجراء بعض العمليات الإحصائية على البيانات بما يتوافق مع أهداف البحث، والتي تضمنت استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لتحديد خصائص مفردات العينة والمتوسط لمقياس ليكرت والانحراف المعياري. كما تم استخدام أحد أساليب التحليل الإحصائي الاستدلالي لتحديد العلاقات الارتباطية

بين متغيرات البحث (الجودة الشاملة والميزة التنافسية) من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون.

تحليل النتائج :

تم تحليل استمارة الاستقصاء التي قام الباحث بها وكانت النتائج كما يلي:

الجدول (1) آراء أفراد العينة في تطبيق الجودة الشاملة في منظماتهم

Std. Deviation	Mean	غير مهم	مهم	مهم جدا	العنصر
0.91	1.70	5.4	8.1	72.6	تقوم المنظمة بتطبيق الجودة الشاملة
		4	6	5	
0.81	1.53	2.2	4.1	79.9	الجودة في المنظمة ما هي الإشعارات
		0	2	3	

- من الجدول السابق يتضح أن المنظمات لا تقوم بتطبيق الجودة الشاملة وهذا يدل على انخفاض مستوى الأداء حيث جاء ذلك من خلال العنصر الأول باتفاق معظم العينة وبلغت النسبة (72.65%).

وإن وجدت الجودة فهي عبارة عن شعارات ومستندات وذلك أيضاً من خلال اتفاق العينة على ذلك بنسبة (79.93%) وهذا يدل على أنه لا يوجد تحسين أو ابتكار في المنظمات من أجل التحسين.

الجدول(2) آراء أفراد العينة في فوائد تحقيق الجودة الشاملة

Std. Deviation	Mean	غير مرضية	محايد	مرضية	العنصر
1.79	2.91	6.14	10.16	69.95	تطبيق الجودة يحقق الميزة التنافسية
1.97	2.88	81.12	3.14	1.99	هل تقوم المنظمة بالاهتمام بالأفراد من أجل تقديم خدمات ذات جودة مميزة

الجدول السابق يوضح أن العاملين في المنظمات السياحية يتفقون أن تطبيق الجودة الشاملة يحقق الميزم التنافسية لها وذلك من خلال العنصر الأول من الأسئلة وبلغت نسبة الموافقة (69.95%)، وأيضاً رفضهم بأن المنظمة تقوم بالاهتمام بهم من أجل

تقدمهم وتطورهم في العمل من أجل تحقيق الذات وتقديم خدمات مميزة وذلك من خلال العنصر الثاني في الجدول حيث بلغت نسبة رفضهم (81.12%)، من خلال ذلك يتضح عدم اهتمام المنظمات بتطبيق الجودة في عملها وكل هذه يؤدي إلى عدم الاهتمام بالأفراد وهذا بدوره إلى تقديم خدمات أقل من المستوى المطلوب وعدم المنافسة سواء على المستوى المحلى أو الدولى وبالتالى الخروج من السوق.

النتائج:

- 1- يعود افتقار المنظمات لرؤيا خاصة بإدارة الجودة الشاملة إلى عدم التزام الأداة العليا بعناصر إدارة الجودة الشاملة وعدم معرفتها بفلسفة النظام ومفاهيمه.
- 2- نقص البيانات والمعلومات الخاصة بالجودة الشاملة وعمليات التدقيق والتقييم المرافقة لعمليات التشغيل والحوادث، أدت إلى افتقار الشركة لنظام معلومات موثق يدعم بناء نظام لإدارة الجودة.
- 3- غياب البرامج التدريبية الخاصة ببرامج التوعية والمتعلقة بالجودة الشاملة وإدارتها، وكيفية النهوض بالمهارات والإمكانات المتاحة.
- 4- إمكانية تعديل وتغيير أي فكرة أو فلسفة بما يتلاءم وظروف البيئة التي تطبيق فيها، وعدم دمجها في الأوضاع القائمة التي لا تلائمها .
- 5- استخدام مدخل تجريبي في تنفيذ فكرة الجودة الشاملة، واختيار مجالات عمل بسيطة وسهلة في البداية، لضمان نجاحها واتساع نطاق تطبيقها.

- 6- الاهتمام بالتدريب، وتأهيل العاملين نفسياً وعملياً لتنفيذ فكرة الجودة ، وعدم الإسراع بالبدء في التنفيذ قبل التأكد من تهيئة العاملين وبيئة العمل لقبول أسلوب الجودة الشاملة.
- 7- من الممكن نقل فكرة الجودة الشاملة لأي منظمة والعاملين فيها، وذلك بالتعرف على النتائج التي حققها الآخرون في تنفيذ الفكرة ، أو بإتاحة الفرصة لحضور المؤتمرات التي تعرض تجارب الدول وما حققته في هذه المجال، كما يمكن تسويق الفكرة وتشجيع المنظمات على التفكير فيها من خلال زيادة تلك المنظمات التي تمارس التجربة، بالاستعانة بالاستشاريين المتخصصين في هذه المجال.

التوصيات :

- 1- تنفيذ برنامج الجودة يهدف بناء العاملين بالمنظمة وليس استخدامهم، بمعنى أن يتركز الهدف من تطبيقها في التطوير الشخصي للأفراد، وتهيئة مناخ عمل يساعدهم على الإبداع.
- 2- إدخال الجودة بشكل ملائم ومنسجم ضمن الهيكل التنظيمي ، واعتبارها جزءاً منه.
- 3- الاعتماد على مبدأ التطوع وليس الإلزام فأسلوب العمل الجماعي المتعاون لا يناسب كل فرد ، ويجب ترك حرية الانضمام للعاملين الذين يشعرون بالارتياح لفكرة الجودة وأسلوب عملها، هذا إلى جانب الإلزام يناقض الفلسفة الأساسية التي تقوم عليها الجودة، والتي تدعو إلى الديمقراطية والمساواة.

- 4- الدعم الإيجابي الواضح من جانب الإدارة بكل مستوياتها، حتى يشعر العاملون أن هناك التزاماً حقيقياً بالفكرة من جانب المنظمة، وعادة ما تقع المنظمات المتبنية للجودة في خطأ التركيز على دعم الإدارة العليا فقط، وإعطاء قليل من الاهتمام للإدارة الوسطى والعاملين.
- 5- النظر للجودة على أنها استثمار طويل المدى لبناء الأفراد، تحتاج إلى وقت، ولا يمكن تقييمها بشكل موضعي إلا على أساس طويل الأجل، ويعتبر سلوك العاملين، وإكسابهم مهارات جديدة، وتشغيلهم بأسلوب عمل لم يعتادوا عليه، يحتاج لوقت حتى تتحقق الكفاءة الفاعلية التنظيمية.
- 6- رغم أن الجودة تمثل التطبيق العلمي للمفهوم الحديث للإدارة، ويمكن من خلالها حل كثير من مشكلات المنظمات، إلا أن نجاحها مشروط بتوافر متطلبات معينة، تتسق مع فلسفتها وأسلوب عملها بمفاهيمها الأساسية.

المراجع:

المراجع العربية:

- 1- البسطويسى، محمد (2014) متطلبات تطبيق مفهوم إدارة الجودة الشاملة مكتبة الشرق الأوسط، القاهرة.
- 2- صلاح الدين، عماد (2015) مؤتمر التطوير الوظيفى الأول، بحث بعنوان (أثر الجودة على المنشآت الخدمية) أبو ظبي.
- 3- عثمان، أحمد (2015) الجودة الشاملة والمواصفات القياسية، مركز تطوير الأداء والتنمية، القاهرة.
- 4- عزيز، تيمومى (2015) الجودة الشاملة والمواصفات القياسية، الهيئة العامة للتعليم والتطبيق والتدريب، مؤتمر الجودة، الكويت.

المراجع الأجنبية:

- 1- Baron,A.,(2013), Asset Management, Theory and Practice,London.
- 2- Federal Quality Institute.,(2014),Vol-11,U.S.A.
- 3- International Organization for Standardization.,(2015),Vol-19,U.S.A.