

مدى تأثير إدارة الجودة الشاملة على الأداء الوظيفي للعاملين بالقطاع السياحي
(دراسة ميدانية لعينة من الشركات السياحية بالمملكة العربية السعودية)

علاء حسين علي السرايبي

جامعة الملك سعود

قسم الإدارة السياحية والفندقية

كلمات مفتاحيه: السياحة، الجودة الشاملة، الأداء الوظيفي ، التطوير المستمر ،

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة، بالإضافة إلى معرفة مدى تأثير تطبيق أبعاد إدارة الجودة الشاملة المتمثلة في (التحسين المستمر للخدمات السياحية اعتماد الإدارة على المعلومات عند اتخاذ القرارات، دعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، وتركيز الجهود على تلبية حاجات ورغبات العملاء) في الأداء الوظيفي للعاملين. وبتطبيق ذلك على عينة مكونة من العاملين في مجموعة من الشركات السياحية العاملة بمدينة الرياض، توصلت الدراسة إلى أن الشركات السياحية السعودية تطبق إدارة الجودة الشاملة بكافة أبعادها. كما أشارت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لجميع أبعاد إدارة الجودة الشاملة في الأداء الوظيفي للعاملين. وكان للتطوير المستمر للخدمات السياحية التأثير الأكبر، ودعم الإدارة العليا لتطبيق إدارة الجودة الشاملة، تركيز الجهود على تلبية حاجات ورغبات العملاء، واعتماد الإدارة على المعلومات عند اتخاذ القرارات جاءت على التوالي في التأثير. كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات والتي منها ضرورة العمل على إيجاد النظام المناسب للمعلومات يقوم بتزويد الإدارة والأقسام السياحية كافة بالبيانات والمعلومات المساندة لتفعيل مبدأ اتخاذ القرارات المبنية على الحقائق والمعلومات الصحيحة.

للتواصل مع الباحث

د. علاء حسين السرابي

Ah_sarabi@hotmail.com