

تمهيد

تعد جودة الخدمات السياحية من العوامل الأساسية التي تحدد نجاح أي مؤسسة سياحية وقدرتها على جذب العملاء والحفاظ عليهم. في ظل التنافسية المتزايدة في القطاع السياحي، لم يعد تقديم الخدمة الجيدة وحده كافياً، بل أصبح التركيز على تجربة السائح بشكل متكامل ضرورة إستراتيجية تفرضها التغيرات الدولية والإقليمية.

ومن هذا المنطلق برز مفهوم (حلقات جودة الخدمات، Service QualityLoops) السياحية كإطار متكامل يهدف إلى تحسين كل جانب من جوانب الخدمة المقدمة. تقوم هذه الحلقات على تحديد نقاط الاتصال بين السائح والخدمة، وتحليل كل لحظة تفاعل، والعمل على تحسينها بشكل مستمر. يشمل هذا الإطار جميع مراحل تقديم الخدمة، بدء من التخطيط والاستقبال، مروراً بالتفاعل المباشر مع الموظفين، وصولاً إلى متابعة رضا السائح بعد الخدمة.

1.4. مفهوم حلقات جودة الخدمات السياحية، (Service QualityLoops):

سنتطرق من خلال هذا العنصر إلى أهم التعاريف المتعلقة بحلقات جودة الخدمات السياحية وخصائصها وكذا أهميتها.

1.1.4. تعريف حلقات جودة الخدمات السياحية:

قبل البدء في تقديم تعاريف حلقات جودة الخدمات السياحية سنقدم بعض التعاريف التي أعطيت لها من قبل المختصين في إدارة الجودة الشاملة.

عرفها إيشكاوا (Kaoru Ishikawa) بأنها: "مجموعات صغيرة من العاملين في نفس موقع العمل، يجتمعون بصفة دورية وطوعية لتحديد مشكلات الجودة، تحليل أسبابها، واقتراح حلول لتحسين الأداء." كما عرفها فيجنباوم (Feigenbaum) بأنها: "إحدى أدوات إدارة الجودة الشاملة التي تهدف إلى إشراك العاملين في التحسين المستمر للعمليات من خلال فرق صغيرة تركز على الجودة والوقاية من الأخطاء." وعرفتها منظمة العمل الدولية (ILO) بأنها: "آلية تنظيمية تعتمد على مشاركة العاملين في تحسين الجودة والإنتاجية من خلال العمل الجماعي وحل المشكلات المرتبطة بالعمل اليومي.

وفي المجال السياحي فقد عرف (Go & Govers, 2000) حلقات جودة الخدمات السياحية بأنها: "فرق عمل صغيرة داخل المؤسسات السياحية تنشأ بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة للسائح، من خلال تحليل مشكلات الخدمة السياحية وتعزيز التفاعل بين العاملين".

كما عرفت منظمة السياحة العالمية (UNWTO) بأنها: "مجموعات عمل تشاركية تهدف إلى تحسين جودة التجربة السياحية عبر إشراك العاملين في تحديد مواطن الخلل واقتراح حلول مبتكرة لتحسين رضا السائح."

مما سبق يمكننا القول أن حلقات الجودة في قطاع السياحة والفندقة: "هي فرق عمل صغيرة، تتكون عادة من (6-12) موظفاً، تجتمع بشكل تطوعي لحل مشاكل الجودة أو الأداء المحددة في بيئة

عملهم، وهي تهدف إلى تحسين جودة الخدمات والمنتجات المقدمة للزلاء، وزيادة رضاهم، من خلال مشاركة جميع العاملين في تحديد المشاكل، وتحليلها، واقتراح الحلول المناسبة."

2.1.4. خصائص حلقات جودة الخدمات السياحية:

- مما سبق من تعاريف يمكن تحديد الخصائص التالية لحلقات الجودة للخدمات السياحية والفندقية:
- نهج تشاركي: تعتمد على مشاركة جميع أفراد الفريق في عملية التحسين المستمر.
- فرق عمل صغيرة: تتشكل من موظفين يعملون في نفس المجال أو القسم.
- تحديد المشاكل: تقوم الفرق بتحديد المشاكل التي تؤثر على جودة الخدمات السياحية أو التجربة ككل.
- تحليل الأسباب: تقوم الفرق بتحليل أسباب المشاكل وتحديد جذورها.
- اقتراح الحلول: يقدم أعضاء الفريق مقترحات للحلول المناسبة.
- التنفيذ والمتابعة: يتم تنفيذ الحلول المقترحة ومتابعة فعاليتها.
- التحسين المستمر: تهدف إلى تحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات والتجربة السياحية.
- سلسلة من التفاعلات المتبادلة: بين عدة أطراف (العميل، الموظف، الإدارة، المزودون)، والتي تضمن تقديم الخدمة السياحية بجودة متكاملة.

3.1.4. أهمية حلقات جودة الخدمات السياحية:

- تكمن أهميتها في كونها تحقق جملة من الأهداف أبرزها:
- تحسين جودة الخدمات: تساعد على تحديد المشاكل التي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة للزلاء واقتراح الحلول المناسبة لتحسينها.
- زيادة رضا الزلاء: من خلال تحسين جودة الخدمات، تساهم حلقات الجودة في زيادة رضا الزلاء.
- تحسين الأداء: تساعد على تحديد المشاكل التي تؤثر على أداء الموظفين واقتراح حلول لتحسينه.
- تعزيز ثقافة الجودة: تساهم في نشر ثقافة الجودة في مكان العمل من خلال مشاركة جميع الموظفين في عملية التحسين.
- زيادة الإنتاجية: من خلال تحسين الأداء وتقليل الأخطاء، تساهم حلقات الجودة في زيادة الإنتاجية.
- تطوير الموظفين: تساهم حلقات الجودة في تطوير مهارات الموظفين وقدراتهم من خلال المشاركة في عملية التحسين.
- تعزيز العمل الجماعي: تساعد على تعزيز العمل الجماعي والتعاون بين الموظفين، والعمل بروح الفريق الواحد.
- قد يشكل فريق من موظفي الاستقبال، موظفي خدمة الغرف، وموظفي المطاعم حلقة جودة لتحسين تجربة الزلاء في الفندق. والفريق قد يحدد مشكلة تأخر تسجيل الوصول، ويقوم بتحليل أسبابها (مثل نقص الموظفين، أو عدم كفاءة الإجراءات)، ثم يقترح حلولاً مثل زيادة عدد موظفي الاستقبال في أوقات الذروة، أو تبسيط إجراءات تسجيل الوصول، وتنفيذ الحلول ومتابعة فعاليتها.

2.4. حلقات جودة الخدمات السياحية الرئيسية

أجمع العديد من المختصين في مجال السياحة على أن هناك أربع حلقات لجودة الخدمات السياحية والتي يجب أن تتكامل مع بعضها البعض كما سنوضحه في هذا العنصر.

1.2.4. حلقة الجودة الداخلية (Internal Quality Loop): تشير حلقة الجودة الداخلية إلى جميع الأنشطة

والعمليات التي تتم داخل المؤسسة السياحية قبل وصول الخدمة إلى السائح، ومن أبرز معالمها:

- جودة التنظيم والهياكل الإدارية، وحسن التخطيط، التنظيم، وتدريب الموظفين.
 - التنسيق بين الأقسام (الاستقبال، الإقامة، المطاعم، النقل...).
 - تركز على تمكين الموظف الداخلي؛ تتعلق بيئة العمل، ثقافة المنظمة، نظام الحوافز.
- عموما تعكس حلقة الجودة الداخلية مدى جاهزية المؤسسة السياحية لتقديم خدمة ذات جودة عالية، حيث تؤثر جودة العمليات الداخلية مباشرة في جودة الخدمة النهائية.

- مثال: فندق يقوم بتدريب موظفي الاستقبال على مهارات التعامل مع الزبائن الأجانب.

2.2.4. حلقة الجودة التفاعلية (Interactive Quality Loop): تشير حلقة الجودة التفاعلية إلى

مرحلة التفاعل المباشر بين السائح ومقدم الخدمة، وهي تمثل لحظة إدراك الجودة من طرف السائح، أي أنها تحدث خلال لحظة التفاعل بين الموظف والزبون (Moment of Truth)، وهي تعتمد على مهارات الاتصال، السلوكيات، الاستجابة، وتشمل:

- أسلوب تعامل الموظفين مع السائح؛ مهارات التواصل، اللباقة، والاحترام؛
 - سرعة الاستجابة ومعالجة الطلبات؛ القدرة على التكيف مع توقعات السائح؛
 - إدارة المواقف الطارئة والشكاوى أثناء تقديم الخدمة.
- وعليه فإن حلقة الجودة التفاعلية تمثل جوهر جودة الخدمة السياحية، لأنها تعكس الجودة المدركة لدى السائح وليس فقط الجودة المخططة.

- مثال: طريقة تعامل المرشد السياحي مع مجموعة سياحية أثناء جولة أثرية.

3.2.4. حلقة الجودة الخارجية (External Quality Loop): تشير حلقة الجودة الخارجية إلى جميع

الأنشطة والعوامل التي تؤثر في جودة الخدمة السياحية خارج المؤسسة السياحية، أي قبل وأثناء وبعد استهلاك الخدمة، ولكنها لا تخضع بالكامل لسيطرة المؤسسة، وهي تتجلى في:

- صورة المؤسسة والوجهة السياحية في ذهن السائح؛ الإعلانات والوعود التسويقية.
 - سمعة المؤسسة على المنصات الرقمية ومواقع التقييم.
 - جودة البنية التحتية السياحية (نقل، أمن، بيئة...).
 - مستوى التنسيق مع الفاعلين الخارجيين (وكالات سفر، مرشدين، سلطات محلية).
- يمكن القول أن حلقة الجودة الخارجية تمثل الإطار العام الذي تتشكل فيه توقعات السائح قبل التجربة السياحية، وتؤثر بشكل مباشر في حكمه النهائي على جودة الخدمة.

- مثال: تعاقد وكالة سياحة مع شركة نقل غير موثوقة يضعف من جودة الخدمة الكلية.

4.2.4. حلقة الجودة المدركة (Perceived Quality Loop): حلقة الجودة المدركة تشير إلى تقييم السائح الشخصي لجودة الخدمة السياحية بعد استهلاكها، وهو تقييم ذاتي ناتج عن مقارنة ما تم إدراكه فعلياً مع ما كان متوقفاً مسبقاً، فهي تتعلق بتجربة الزبون وانطباعه النهائي عن الخدمة وهي تتأثر بجميع الحلقات السابقة، وتضم:

- مستوى الرضا أو عدم الرضا؛ الإحساس بالقيمة مقابل السعر
- الانطباع العام عن التجربة السياحية؛ نية إعادة الزيارة أو التوصية
- السلوك الاتصالي (تقييمات، تعليقات، آراء).

حلقة الجودة المدركة تعكس النتيجة النهائية لكل حلقات الجودة الأخرى، وهي المعيار الحقيقي لنجاح إدارة الجودة الشاملة في السياحة.

- مثال: سائح يقيم تجربته الكلية بناء على الشعور العام، وليس فقط على عنصر واحد.

5.2.4. ضرورة التكامل بين الحلقات الأربع لجودة الخدمات السياحية

تشكل الحلقات الأربع لجودة الخدمات السياحية نظاماً ديناميكياً متكاملًا يوضح كيف تتكون جودة الخدمة، وكيف تدرك من طرف السائح، وكيف تؤثر في تنافسية المؤسسة السياحية. وأن أي فشل في حلقة ما يؤدي إلى انخفاض جودة الخدمة ككل.

ويمكن توضيح علاقة التكامل بين الحلقات الأربع من خلال الجدول التالي:

الشكل رقم (.....): التكامل بين الحلقات الأربع لجودة الخدمات السياحية

الحلقة	الداخلية	التفاعلية	الخارجية	المدركة
دورها	بناء الجاهزية	تنفيذ الخدمة	تشكيل التوقعات	التقييم النهائي
تأثيرها	جودة الأداء	جودة التجربة	معياري المقارنة	رضا السائح
توقيتها	تسبق تقديم الخدمة	أثناء تقديم الخدمة	تسبق التجربة السياحية	تلي التجربة السياحية
أساسها	جودة تنظيمية وتشغيلية	جودة سلوكية وتفاعلية	جودة الاتصال التسويقي	جودة التجربة الفعلية
طبيعتها	غير مرئية للسائح	مرئية ومدركة من السائح	تشكل التوقعات	تقيس الرضا

المصدر: من إعداد الباحث

- قاعدة جوهرية: إن أي خلل في إحدى الحلقات ينعكس مباشرة على مستوى الجودة المدركة، حتى وإن كانت الحلقات الأخرى قوية، حيث تتفاعل حلقات الجودة الداخلية، التفاعلية، الخارجية، والمدركة في إطار تكاملي يحدد مستوى جودة الخدمات السياحية، إذ تمثل الجودة الداخلية الأساس التنظيمي، والتفاعلية لحظة التجسيد العملي، والخارجية محدد التوقعات، بينما تعكس الجودة المدركة الحكم النهائي للسائح. ويعد انسجام هذه الحلقات شرطاً أساسياً لتحقيق جودة سياحية شاملة وميزة تنافسية مستدامة.

3.4. أدوات تعزيز حلقات جودة الخدمات السياحية:

في الحقيقة هناك العديد من الأدوات التي يمكن اللجوء إليها لتعزيز حلقات جودة الخدمات السياحية، حيث أنه لكل حلقة من الحلقات الأربع السالفة الذكر أدوات خاصة بها، وهو ما سنحاول التطرق إليه في هذا العنصر.

- 1.3.4. أدوات تعزيز حلقة الجودة الداخلية: وهي مرتبطة أساسا بالإدارة والتنظيم الداخلي ومن أمثلتها:
- التخطيط الاستراتيجي للجودة: وضع رؤية واضحة للجودة السياحية وأهداف قابلة للقياس.
 - وضع معايير وإجراءات العمل، (Standards & SOPs): بتوحيد طرق تقديم الخدمات.
 - التكوين والتدريب المستمر: من أجل رفع كفاءة المورد البشري السياحي.
 - تمكين العاملين: بمنح الصلاحيات لاتخاذ قرارات فورية تخدم السائح.
 - نظم الحوافز والتقييم: من خلال ربط الأداء بالجودة وليس فقط بالكم.
- إن توفير مثل هذه الأدوات من شأنها أن تضمن جودة الخدمة قبل تقديمها.**
- 2.3.4. أدوات تعزيز حلقة الجودة التفاعلية: وهي مرتبطة بالتفاعل المباشر بين الموظف والسائح ومن أبرزها:
- مهارات التواصل وخدمة الزبائن: كلغة الجسد، الاستماع الفعال، اللباقة.
 - إدارة لحظة الحقيقة السياحية، (Moment of Truth): التحكم في تجربة السائح أثناء الخدمة (وهي تشير إلى إدارة كل تفاعل مباشر بين السائح والموظف أو الخدمة في المؤسسة السياحية بطريقة تضمن تجربة إيجابية).
 - التخصيص في تقديم الخدمة: مراعاة اختلاف ثقافات وتوقعات السياح.
 - إدارة الشكاوى الفورية: حل المشكلات أثناء تقديم الخدمة.
- إن مثل هذه الأدوات تحدد بلا شك جودة التجربة السياحية الفعلية.
- 3.3.4. أدوات تعزيز حلقة الجودة الخارجية: ترتبط بصورة المؤسسة والاتصال التسويقي، ومن أبرز أدواتها:
- التسويق الصادق والشفاف: تجنب المبالغة في الوعود السياحية.
 - بناء العلامة السياحية: هوية واضحة تعكس جودة الخدمة.
 - الاتصال الرقمي: المواقع الإلكترونية، وسائل التواصل الاجتماعي، المنصات السياحية.
 - الشهادات، وعلامات الجودة (تصنيفات ISO): تعزيز الثقة قبل الاستهلاك.
- تساعد هذه الأدوات في تشكيل توقعات السائح قبل الرحلة السياحية.
- 4.3.4. أدوات تعزيز حلقة الجودة المدركة: والمتعلقة بتقييم السائح بعد استهلاك الخدمة السياحية، ومن أبرز أدواتها:
- استبيانات رضا السياح: قياس الرضا والانطباعات.
 - تحليل المراجعات والتقييمات الإلكترونية: مثل Booking ، Google Reviews...
 - إدارة تجربة ما بعد الخدمة: المتابعة، الشكر، العروض المستقبلية.
 - آليات التغذية الراجعة: تحويل آراء السياح إلى تحسينات عملية، وفي دورات قادمة.
- هذه الأدوات تعكس الصورة النهائية للجودة في ذهن السائح.
- إن تعزيز حلقات جودة الخدمات السياحية يتطلب استخدام أدوات تنظيمية، بشرية، تسويقية، وتقييمية متكاملة، بما يضمن انتقال الجودة من التخطيط إلى التفاعل ثم إلى الإدراك والرضا.

4.4. العلاقة بين العميل والموظف والإدارة في حلقات جودة الخدمات السياحية

ترتبط الإدارة، الموظف، والعميل ارتباطاً مباشراً بحلقات جودة الخدمات السياحية الأربع (الداخلية - التفاعلية - الخارجية - المدركة)، حيث يساهم كل طرف في حلقة محددة ويؤثر فيها. فالإدارة تعد الفاعل الرئيس في حلقة الجودة الداخلية، إذ تتولى وضع معايير الجودة، تخطيط الخدمات السياحية، توفير الموارد، وبناء ثقافة تنظيمية داعمة للجودة. كما تؤثر الإدارة بشكل غير مباشر في حلقة الجودة الخارجية من خلال السياسات الاتصالية والترويجية للمؤسسة السياحية. أما الموظف فيمثل العنصر المحوري في حلقة الجودة التفاعلية، حيث يجسد الجودة أثناء لحظة تقديم الخدمة من خلال سلوكه، كفاءته، وقدرته على التواصل مع السائح، وهو بذلك يترجم جودة التنظيم الداخلي إلى تجربة سياحية فعلية.

في حين يعد العميل (السائح) محور حلقة الجودة المدركة، إذ يقوم بتقييم الخدمة بعد استهلاكها من خلال مقارنة التوقعات التي شكلتها الجودة الخارجية بالأداء الفعلي الذي عاشه خلال التفاعل. كما يساهم العميل، عبر التغذية الراجعة، في تحسين الحلقة الداخلية مستقبلاً. يتجسد تحقيق جودة الخدمات السياحية في تكامل أدوار الإدارة داخل التنظيم، الموظف أثناء التفاعل، والعميل في مرحلة التقييم، ضمن نظام دائري يضمن التحسين المستمر رضا السائح.

5.4. خطوات (مراحل) تطبيق حلقات الجودة

- تمر حلقات جودة الخدمات السياحية بعدة مراحل مترابطة تشكل دورة متكاملة لتحسين جودة الخدمة وتحقيق رضا السائح، وهذه الخطوات هي:
- مرحلة تحديد فجوة الجودة: تنطلق حلقات الجودة من تشخيص الفجوة بين الجودة المتوقعة من طرف السائح والجودة المخططة من طرف الإدارة وذلك بالاعتماد على دراسات الرضا وتحليل الشكاوى. للتعرف على المشكلات القائمة التي تؤثر في جودة الخدمة.
 - مرحلة مواءمة الرؤية الإدارية مع توقعات السائح: في هذه المرحلة تعمل الإدارة على ترجمة توقعات السياح إلى معايير جودة واضحة لتصحيح سوء الفهم الإداري لتوقعات العملاء وهي مرحلة محورية في منطق حلقات الجودة. وهنا يتم تشكيل فريق عمل صغير يتكون من 6-12 شخصاً من المعنيين لمناقشة المشكلة.
 - مرحلة تحليل أسباب المشكلة: وذلك باستخدام أدوات تحليل الجودة، كمخطط السبب والنتيجة (عظم السمكة لإيشيكاوا)، تحليل SWOT، خرائط العمليات، مخطط باريتو...
 - مرحلة اقتراح بدائل أو حلول قابلة للتنفيذ: في هذه المرحلة تعمل فرق الجودة على توليد مجموعة من البدائل والحلول لمعالجة الفجوات التي تم اكتشافها في المراحل السابقة، مع مراعاة الإمكانيات البشرية، المالية، والتنظيمية للمؤسسة السياحية. ولا يقتصر الأمر على اقتراح حل واحد، بل يتم طرح عدة خيارات قابلة للتطبيق والمقارنة بينها. ليتم في ما بعد اختيار الحلول الأكثر واقعية وفعالية. وتضمن هذه المرحلة عقلانية قرارات التحسين وعدم الاعتماد على حلول ارتجالية. وهي تمهد لمرحلة تجربة الحلول على نطاق صغير قبل تعميمها.

- مرحلة تجربة الحلول على نطاق صغير: في هذه المرحلة تقوم المؤسسة السياحية بتطبيق الإجراءات التصحيحية أو التحسينات المقترحة بشكل تجريبي، سواء في قسم محدد، خدمة معينة، أو فترة زمنية قصيرة. وتهدف هذه المرحلة إلى قياس مدى قابلية الحلول للتطبيق العملي، ومدى استجابة الموظفين والسياح لها. وذلك على نطاق ضيق حتى يتسنى معرفة الأخطاء قبل توسيعها على نطاق تعميمها. وفي هذه المرحلة يتم اكتشاف الأخطاء المحتملة قبل التعميم. وهي تمثل جسرا بين تشخيص مشكلات الجودة وتعميم الحلول المعتمدة، وتساهم بشكل مباشر في تعزيز التحسين المستمر وضمان نجاح حلقات جودة الخدمات السياحية على المدى الطويل.
 - مرحلة تقييم نتائج التجربة وتحليل فعاليتها: في هذه المرحلة يتم تحليل نتائج تطبيق الحلول التجريبية على نطاق محدود، من خلال مقارنة الأداء قبل التجربة وبعدها، وقياس مدى تحسن جودة الخدمة كما يدركها السائح. ويشمل ذلك تقييم مستوى رضا السياح، درجة التزام الموظفين بالإجراءات الجديدة، وكفاءة الحلول من حيث التكلفة والوقت
 - تعميم الحل وتوثيقه ضمن سياسات وإجراءات العمل: في هذه المرحلة تقوم الإدارة بتعميم الحل المعتمد على جميع الوحدات والأقسام المعنية، بعد التأكد من نجاحه خلال المرحلة السابقة. كما يتم إدماج هذا الحل ضمن السياسات التنظيمية (سياسات الجودة)، وإجراءات العمل بما يعكس التحسينات الجديدة، بما يضمن استمراره وعدم ارتباطه بالأفراد فقط. كما يتم توثيق الحل في أدلة التشغيل وبطاقات توصيف الوظائف وتدريب الموظفين على الإجراءات الجديدة ومتابعة الالتزام بها، أي أنه يتم فيها تحويل الحلول التي أثبتت فعاليتها عمليا إلى ممارسات رسمية ومعتمدة داخل المؤسسة السياحية.
- وبهذا تغلق هذه المرحلة حلقة الجودة مؤقتا، لتبدأ دورة جديدة من التقييم والتحسين كلما تغيرت توقعات السياح أو ظروف العمل، مما يعكس الطابع الديناميكي لحلقات جودة الخدمات السياحية.

6.4. تحديات حلقات جودة الخدمات السياحية وآليات معالجتها:

فيما يلي جدول يوضح تحديات حلقات جودة الخدمات السياحية مع آثارها وآليات معالجتها العملية:
 جدول رقم (....): تحديات حلقات جودة الخدمات السياحية مع آثارها وآليات معالجتها

التحدي	الأثر على حلقات جودة الخدمات السياحية	آلية المعالجة
صعوبة قياس جودة الخدمة السياحية	ضعف دقة التقييم وعدم وضوح مستوى الجودة الفعلي	اعتماد مؤشرات جودة مركبة، استبيانات الرضا، ومقارنة الجودة المتوقعة بالمدركة
اختلاف وتغير توقعات السياح	عدم استقرار معايير الجودة وصعوبة توحيد الخدمة	تقسيم السياح إلى شرائح، تخصيص الخدمة، والتحديث المستمر للمعايير
الاعتماد الكبير على العنصر البشري	تباين جودة الخدمة بين موظف وآخر	التدريب المستمر، التحفيز، وتوحيد إجراءات العمل
مقاومة التغيير التنظيمي	تعطيل تطبيق حلقات الجودة أو	إشراك الموظفين، التواصل الداخلي، والتحفيز

التدريجي	تطبيقها شكليا	
ترسيخ ثقافة الجودة، دعم الإدارة العليا، والتوعية بأهمية الجودة	غياب الالتزام بالتحسين المستمر	ضعف ثقافة الجودة
تطبيق تدريجي، تجربة الحلول على نطاق صغير، وترشيد الموارد	تقليص نطاق حلقات الجودة أو توقفها	ارتفاع تكاليف تطبيق الجودة
توظيف التكنولوجيا ونظم المعلومات السياحية	صعوبة جمع وتحليل بيانات الجودة	ضعف نظم المعلومات
التخطيط للطوارئ، المرونة التنظيمية، وتنوع الخدمات	عدم استقرار الجودة وانقطاع حلقات التحسين	التأثر بالأزمات الخارجية

المصدر: من إعداد الباحث.

7.4. مثال تطبيقي لحلقات جودة الخدمات السياحية.

في إطار جودة الخدمات السياحية، خذ مثالا جولة سياحية في منطقة صحراوية تشمل (النقل، الإرشاد السياحي، الإقامة المؤقتة، السلامة، والأنشطة الترفيهية)، حدد الحلقات الأربع لجودة الخدمات السياحية لهذه الجولة الصحراوية مع الشرح، ثم حلل العلاقة بين الحلقات الأربع في الخدمة السياحية الصحراوية؟.