

الإجابة النموذجية لإختبار إدارة جودة الخدمات السياحية

السؤال الأول: (5ن)

- تعتمد منهجية 6 سيجما بشكل أساسي على تقليل التباين والعيوب في العمليات لتصل إلى 3.4 عيب لكل مليون فرصة. **صحيح (0.5)**
 - المقارنة المرجعية تعني فقط مراقبة المنافسين وتقليد ممارساتهم دون الحاجة لإجراء أي تحسينات داخلية. **خطأ (0.5)** المقارنة المرجعية هي أداة للتحسين تهدف إلى تحديد فجوات الأداء والتعلم من أفضل الممارسات لتطبيقها وتطويرها بما يناسب المنظمة. **(1)**
 - تعتبر شهادات الأيزو 9001 دليلاً على جودة المنتج النهائي فقط ولا علاقة لها بنظام الإدارة المتبع. **خطأ (0.5)** شهادة الأيزو هي معيار دولي لنظام إدارة الجودة وهذا يعني أنها تضمن جودة العمليات والأنظمة التي تؤدي لإنتاج المنتج. **(1)**
 - تعتبر المنظمة الدولية للمقاييس (ISO) منظمة حكومية تابعة للأمم المتحدة وتفرض قوانينها إجبارياً على جميع الدول. **خطأ (0.5)** المنظمة الدولية للمقاييس هي منظمة مستقلة وليست حكومية وتطبيق معاييرها يكون طوعاً لتحسين التنافسية والجودة. **(1)**
 - من أهم مبادئ إدارة الجودة الشاملة في السياحة هو التركيز على العميل (السائح) وتوقع احتياجاته قبل طلبها. **صحيح (0.5)**
 - تطبيق إدارة الجودة الشاملة في السياحة يؤدي بالضرورة إلى زيادة التكاليف على المدى الطويل بسبب تحسين الخدمات. **خطأ (0.5)** العكس الجودة تقلل من التكاليف الاجمالية وتزيد الأرباح. **(1)**
- الجواب الثاني: (6ن)**

- مقدمة (0.5ن)

-أهمية الجودة في الخدمات السياحية: رضا العملاء، ولاء العملاء، تعزيز السمعة التنافسية، تحقيق الربحية، الإستدامة. **(2.5ن)**

-دور الهندرة في تعزيز جودة الخدمات السياحية: تبسيط العمليات وتقليل الأخطاء، تحسين تجربة العملاء، زيادة سرعة الإستجابة لإحتياجات العملاء، تمكين الموظفين وتحسين مهاراتهم وضمان الاتساق في تقديم الخدمة، استخدام التكنولوجيا لتحسين الجودة. **(2.5ن)**

-الخاتمة (0.5ن)

الجواب الثالث: (9ن)

خطوات اعداد المخطط هي:

المشكلة الرئيسية في رأس السمكة: إتخفاض حجم المبيعات .

الأسباب الرئيسية للمشكلة على العظام المائلة وهي: الخدمات، الأسعار والتكاليف، التسويق والمبيعات، العمليات والإجراءات، الموارد البشرية . (2.5ن)

الأسباب الفرعية للمشكلة هي:

-الخدمات: عدم تنوع الخدمات، شكاوي حول جودة الخدمات المقدمة، عدم مواكبة تغير تفضيلات العملاء . (1.5ن)

-الأسعار والتكاليف: ارتفاع الأسعار، ارتفاع التكاليف، عدم وجود عروض وخصومات جذابة. (1.5ن)

-التسويق والمبيعات: عدم فعالية الحملات التسويقية، ضعف التواجد الرقمي للشركة، ضعف مهارات فريق المبيعات . (1.5ن)

-العمليات والإجراءات: بطء اجراءات الحجز والتأكيد، غياب نظام يعمل على جمع ملاحظات العملاء ومعرفة حاجاتهم ومتطلباتهم لتحسين الخدمات. (1ن)

-الموارد البشرية: ضعف مهارات الموظفين ، عدم الاستجابة للشكاوي في الوقت المناسب . (1ن)