

## الإجابة النموذجية لإختبار إدارة جودة الخدمات

### السؤال الأول: (5ن)

- يرتكز نظام إدارة الجودة على مجموعة من الركائز الأساسية وأبرزها التركيز على الزبائن، القيادة، مشاركة العاملين، منهج السيرورة، التحسين المستمر، اتخاذ القرار المبني على الحقائق، إدارة العلاقات. (1.5ن)
- تنشأ الفجوة البحثية نتيجة عدة عوامل أهمها عدم القيام بالبحوث اللازمة لمعرفة متطلبات الزبائن أو عدم كفاية المعلومات المستقاة من تلك البحوث، عدم الاستخدام السليم لهذه المعلومات أو التفسير الخاطئ لها، عدم فعالية عملية الاتصال بين القائمين بين مختلف المستويات التنظيمية . (1.5ن)

- تتعدد المنهجيات المستخدمة في إطار إدارة الجودة الشاملة لتقدير وقياس تكاليف الجودة، وتتمثل أبرز هذه الطرق في تحليل النزعة، تحليل باريتو، المعادلة الرياضية. (1ن)
- أشهر أساليب تحسين الجودة هي المقارنة المرجعية وكايزن . (1ن)

### الجواب الثاني: (6ن)

#### - مقدمة (0.5ن)

1. المقارنات العادية (النموذج التقليدي): يعتمد هذا التحليل بشكل أساسي على:
  - توقعات ما قبل الخدمة: يبني الزبون صورة ذهنية لما سيحصل عليه بناءً على الخبرات السابقة، الإعلانات، أو التوصيات. (0.5ن)
  - الأداء المدرك: وهو التقييم الفعلي لما حصل عليه الزبون أثناء وبعد تقديم الخدمة. (0.5ن)
  - عملية المقارنة: (1.5ن)

- ✓ عندما يتفوق الأداء على التوقعات يؤدي إلى رضا عالٍ.
- ✓ عندما يتساوى الأداء مع التوقعات يؤدي إلى رضا حيادي.
- ✓ عندما يقل الأداء عن التوقعات يؤدي إلى عدم الرضا.

2. الأحكام الشعورية و الأحكام الإدراكية: ينظر للرضا كحالة استجابة شعورية ناتجة عن تقييمات إدراكية:

- ✓ الأحكام الإدراكية: تتعلق بالتقييم العقلي والموضوعي لخصائص الخدمة.. (0.5ن)
- ✓ الأحكام الشعورية: تتعلق بالحالة العاطفية التي يعيشها الزبون أثناء التفاعل. (0.5ن)

3. مستويات التحليل: الجودة المدركة تعبر عن موقف شامل ناتج عن تقييم عدة خبرات سابقة ويمكن قياس ذلك ميدانياً، بينما الرضا يتعلق بتجربة تبادلية بين الخدمة والزبون،

وبالتالي يمكن تفسير العلاقة بين الجودة المدركة والرضا من خلال وجهة نظر تبادلية أو من وجهة نظر أخرى علائقية. (1.5ن)

-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 والاجراءات، 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)