

الجواب الأول: (06 نقاط)

1. الهدف الأساس من تطبيق الأدوات السبعة الأساسية للجودة هو منع خروج أي منتج نهائي معاب وتقليل العيوب إلى أدنى ما يمكن وصولاً إلى العيب الصفري
2. عند وجود عاملين ومحاولة دراسة العلاقة بينهما على هيئته مخطط استخدم مخطط التبثر أو الانتشار.
3. تعمل خدمة العملاء بمبدأ رد الفعل Reactive.
4. التسوق الوهمي يتم فيه استخدام أفراد لتقمص دور المشتري المحتمل وتثبيت نقاط القوة والضعف التي يجدها من خلال شراء منتجات الشركة والمقارنة بمنافسيها.

السؤال الثاني: (06 نقاط)

المراحل	المعايير	الهدف منها	التركيز الأساسي	الأدوات المستخدمة
مرحلة فحص الجودة	مدى مطابقة المواصفات	الإيفاء بمتطلبات المنتج	المعاينة / التفتيش/الاختبار	
مرحلة ضبط الجودة	الرقابة على الجودة	الإيفاء بمتطلبات المنتج	المخططات الاحصائية	
مرحلة تأكيد الجودة	ضمان وجود جودة	اثبات ان المتطلبات سوف يتم الإيفاء بها	التدقيق / المراجعة	
مرحلة إدارة الجودة الشاملة	ضمان جودة كل مؤشرات المؤسسة	إدارة الجودة	أدوات التحسين المستمر/الايزو	

الجواب الثالث: (08 نقاط)**الاعتمادية:**

- توفير نظام مصرفي عبر الإنترنت يعمل بثبات ودون انقطاعات، مع وجود فريق فني متاح لحل أي مشكلة تقنية في الحال.
 - تقديم خدمة الصراف الآلي التي تعمل بشكل موثوق على مدار الساعة دون تأخيرات.
- السرعة والكفاءة:**
- معالجة الدفعات والتحويلات المالية الداخلية والدولية بسرعة، مع توفير خدمات الدفع الفوري لتحويل الأموال في غضون دقائق.
 - إصدار البطاقات المصرفية بشكل فوري في الفروع البنكية أو عبر تطبيق الهاتف المحمول.

الأمان والحماية:

- توفير خدمات الحماية من الاحتيال والرصد المستمر للمعاملات المشبوهة.
- تطبيق إجراءات أمان متقدمة مثل التحقق بخطوتين لضمان أمان حسابات العملاء.

الشفافية والمسؤولية:

- تقديم جداول واضحة للرسوم والأسعار المتعلقة بالخدمات المصرفية، بما في ذلك الرسوم الشهرية ورسوم العمولة.

- تقديم تقارير شهرية للعملاء توضح تفاصيل المعاملات والرسوم المفروضة على حساباتهم.

الراحة والتجربة الإيجابية للعميل:

- توفير تطبيقات مصرفية مبتكرة وسهلة الاستخدام لإدارة الحسابات وإجراء المعاملات.
- تقديم خدمة عملاء ممتازة من خلال وكلاء مدربين يمكنهم حل مشاكل العملاء بسرعة وفعالية.

الدعم والتواصل:

- توفير خدمة الدعم للعملاء على مدار الساعة عبر الهاتف، البريد الإلكتروني، أو الدردشة الحية.
- تقديم مواد تثقيفية وتوجيهية للعملاء حول كيفية استخدام الخدمات المصرفية بشكل أفضل وأكثر أمانًا.