

التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية في مقياس إدارة جودة الخدمات

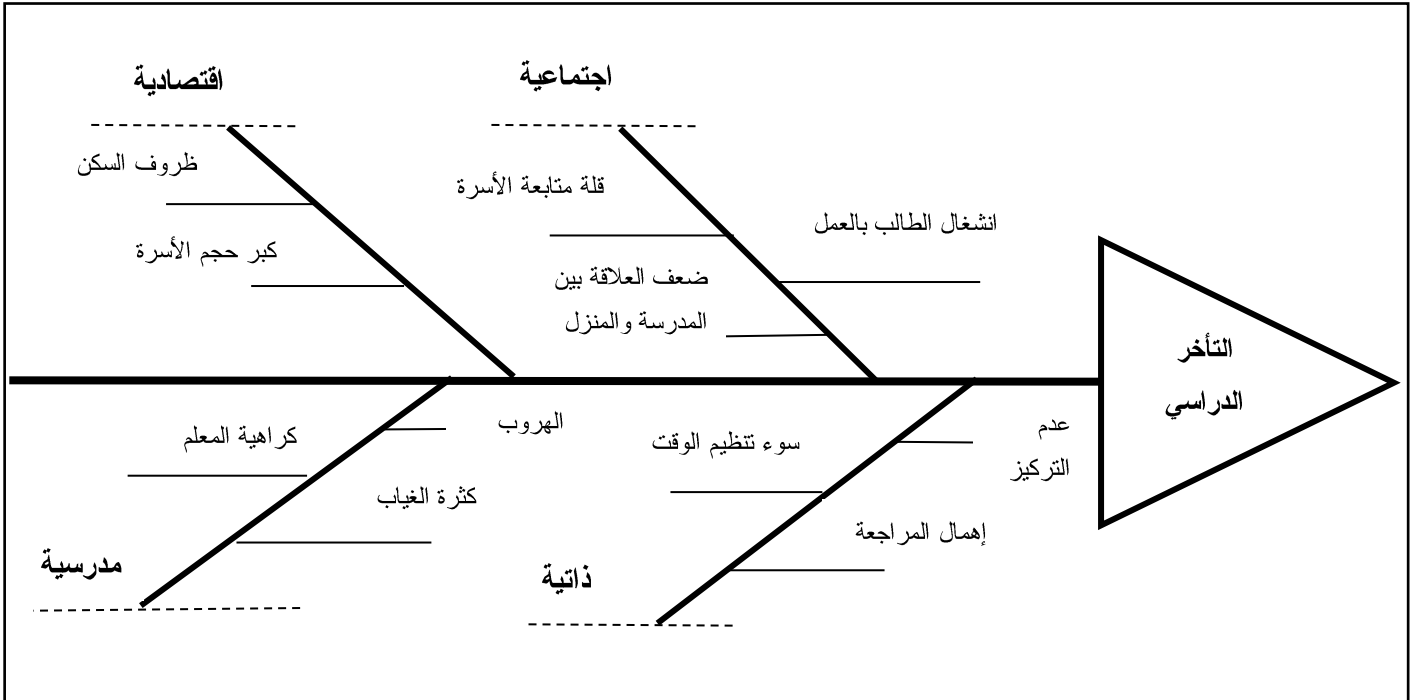
الجواب الأول: (6 نقاط)

1. المقصود بكلمة ISO: (1 نقطة)

- ✓ أن كلمة ISO مشتقة من الكلمة اليونانية ISOS والتي تعني عادل أو مكافئ لمواصفات محددة.
- ✓ إن حروف ISO اختصار لاسم المنظمة العالمية للمواصفات القياسية.
- 2. تستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة من الخصائص العامة المميزة للخدمة قياسا على السلع المادية: (4 نقاط)
- ✓ إن خاصية الملموسية في العديد من الخدمات تعني أنه من الصعب قياس وتقييم جودة الخدمة؛
- ✓ خاصية التلازم بين الخدمة ذاتها ومقدمها تظهر أهمية ودور الناس في عملية المبادلة وتأثيرهم على مستويات الجودة؛
- ✓ صفة عدم التجانس في طبيعة الخدمة تعني بأن الخدمة لا يمكن إعادة انتاجها أو إعادة تقديمها بنفس الدقة وأنها دائما متغيرة إلى حد ما؛
- ✓ إن صفة الفئانية في طبيعة الخدمة قد تؤدي إلى عدم رضا الزبون إذا لم يلبي طلبه، وبالتالي قد يختلف حكمه على جودة الخدمة.

3. الطريقة التحليلية لقياس الرضا: إن محتوى هذه الطريقة يتمثل في سؤال الزبائن عن المشكلات التي تعرضوا لها عند استلامهم الخدمة، والاقتراحات التي يرون أنها مناسبة، وتعمل هذه الطريقة على مساعدة المؤسسة بالتعرف على الأداء السيء، والخدمات المهمة للزبائن. (1 نقطة)

الجواب الثاني (4 نقاط): مخطط السبب/ النتيجة (مخطط عظم السمكة)



الجواب الثالث (10 نقاط): الإجابة الصحيحة فيما يلي:

- ج1: مرحلة تأكيد الجودة. ج2: جودة الأداء. ج3: العملية المستمرة من التحسينات المضافة. ج4: كل الإجابات صحيحة. ج5: الجودة التي يتوقعها الزبون. ج6: الاستجابة Responsiveness. ج7: المتطلبات الجاذبة أو المبهجة. ج8: كل الإجابات صحيحة. ج9: المخططات البيانية Histogram. ج10: تكاليف الوقاية.

بالتوفيق أستاذة المقياس