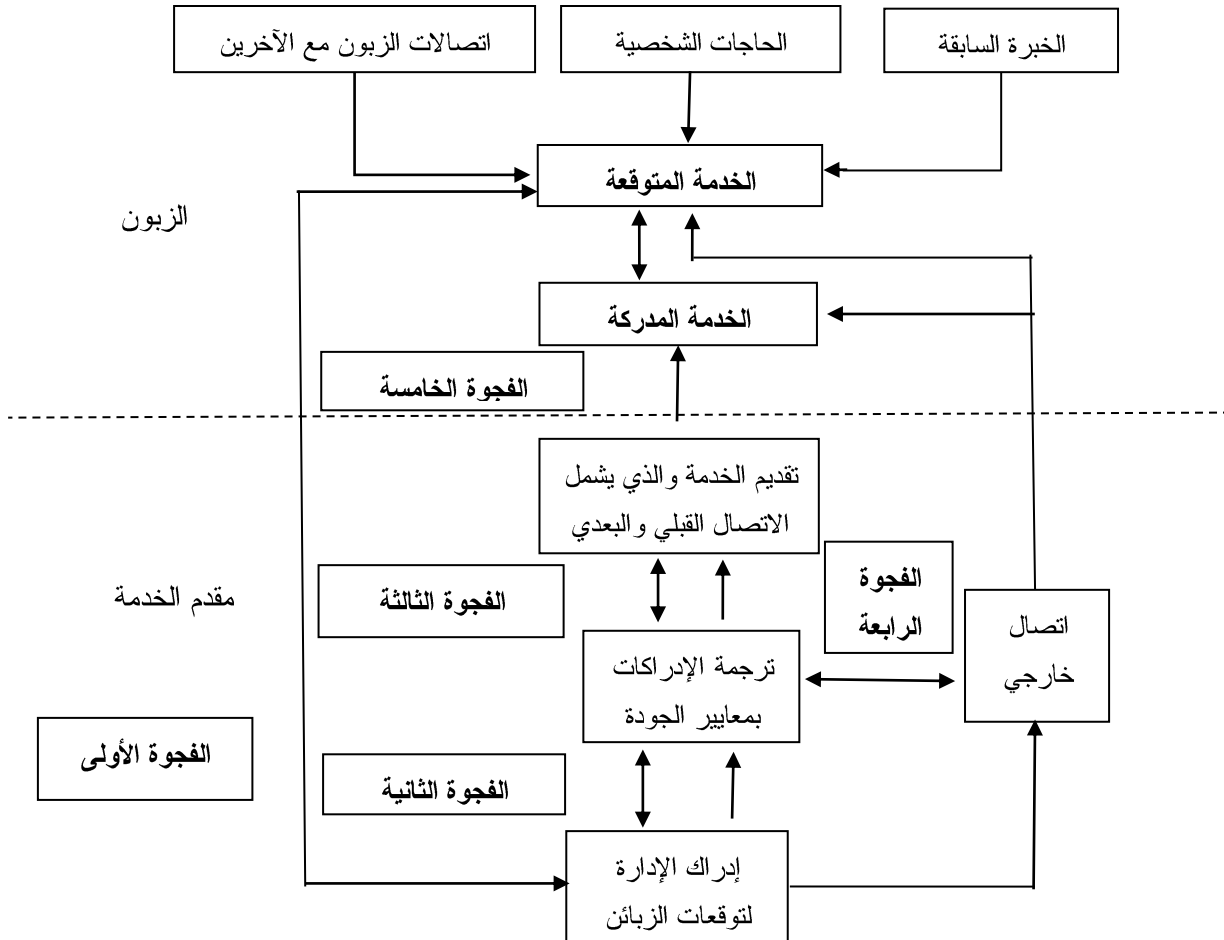


التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية في مقياس إدارة جودة الخدمات

الجواب الأول: (4 نقاط)

1. في قطاع الفنادق:
 - الجودة النوعية: نظافة الغرف، جودة الأثاث، توفر المرافق.
 - الجودة الوظيفية: استقبال ودود، خدمة سريعة، استجابة لطلبات النزلاء.
2. في قطاع التجارة الإلكترونية:
 - الجودة النوعية: جودة المنتج، دقة وصف المنتج، سلامة التغليف.
 - الجودة الوظيفية: سهولة استخدام الموقع، سرعة التوصيل، خدمة عملاء فعالة.

الجواب الثاني (6 نقاط):



يطلق على نموذج جودة الخدمة الذي يعرف بـ "SERVQUAL" وهو ناتج عن دمج عبارتي service التي تعني الخدمة، و quality التي تعني الجودة، وله مسميات أخرى كنموذج الفجوات (The Gaps Model)، الإدراكات ناقص التوقعات (Perceptions-Minus- Expectations). وتقييم الجودة حسب هذا النموذج يعني تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن حول مستوى الخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها.

الفجوة الثالثة: فجوة بين إدراك الإدارة لمواصفات الجودة وفعالية الخدمات المقدمة

وهي ما يطلق عليها فجوة الأداء، فإذا تمكنت المؤسسات من وضع مواصفات الخدمة وفقاً لتوقعات الزبائن، فإن هناك إمكانية حدوث انحراف عند التسليم بسبب صعوبة وضع معايير محددة لتوحيد أداء وتقديم الخدمة، صعوبة تقدير مدى التزام الموظفين بتقديم الخدمة بمستوى معين، واستخدام الأدوات التكنولوجية المناسبة، ومرونة الموظف في أداء عمله، وحجم الاتصالات الداخلية لأداء الخدمة أو الإجابة عن استفسار الزبون.

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

ج1: المطابقة للمواصفات أو للمتطلبات. ج2: العملية المستمرة من التحسينات المضافة. ج3: مبدأ اتخاذ القرارات على أساس الحقائق. ج4: نموذج المستويات. ج5: جودة المؤسسة. ج6: بعد التعاطف Empathy. ج7: الطريقة التقليدية. ج8: المتطلبات الجاذبة أو المبهجة. ج9: مخططات التدفق Flow Charts. ج10: تكاليف التقييم.

بالتوفيق أستاذة المقياس