

الإجابة النموذجية

السؤال الأول: أجب على ما يلي بدقة ووضوح؟ 6 ن... كل إجابة 0.75 ن

- بحسب نموذج الفجوة فإن جودة الخدمة تساوي الإدراك الفعلي للخدمة - توقعات الزبائن.

- يعتمد نجاح حل مشاكل الجودة بحسب إيشيكاوا على مدى التشخيص الصحيح للمشكلة، واستخدام

الأداة المناسبة اعتمادا على طبيعة المشكلة.

- : تسمى الدرجة من الجودة التي يرى الزبون وجوب وجودها. بالجودة المتوقعة

- إدارة الجودة الشاملة تسعى إلى خلق ثقافة تنظيمية متميزة تركز على توحيد جهود جميع أفراد المنظمة

لتلبية حاجات وإشباع رغبات الزبائن بأقل تكلفة وجهد ووقت

- تعرف الدرجة من الجودة التي اعتادت المؤسسة السياحية والفندقية على تقديمها للزبون الجودة الفعلية.

- تمثل الرؤية تصورات مستقبلية للإدارة العليا للمؤسسة، أي ما ستكون عليه المؤسسة في المستقبل من

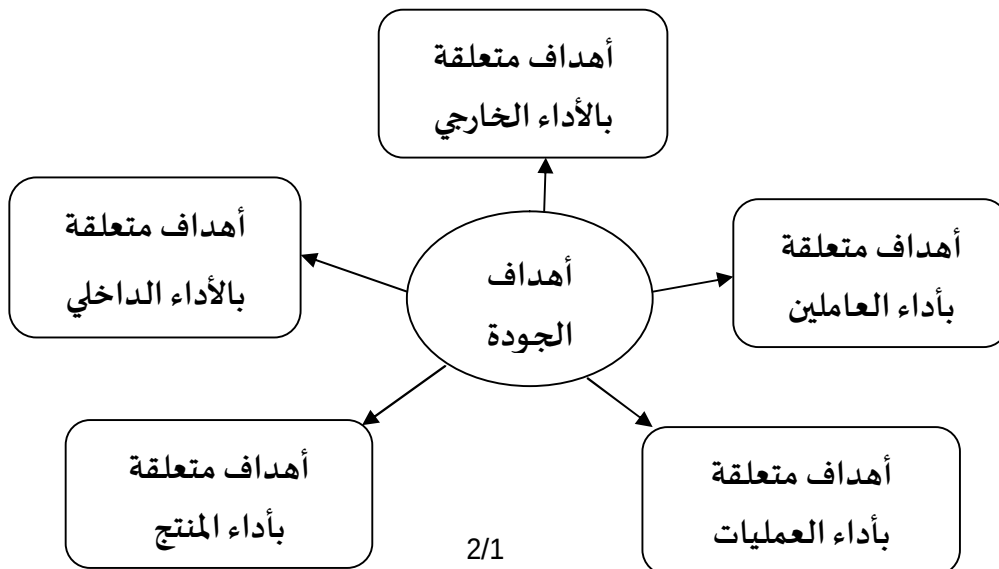
حيث مركزها التنافسي، نوع الخدمات التي ستقدمها.

- تتضمن الرسالة في إدارة الجودة الشاملة الاتجاهات الواسعة للمؤسسة من حيث مبررات وجودها

والخدمات التي ستقدمها.

- تمثل الإجراءات النظم التي تتبعها المؤسسة لقياس الأداء والإجراءات التي تتخذها في عملية التطوير والتحسين.

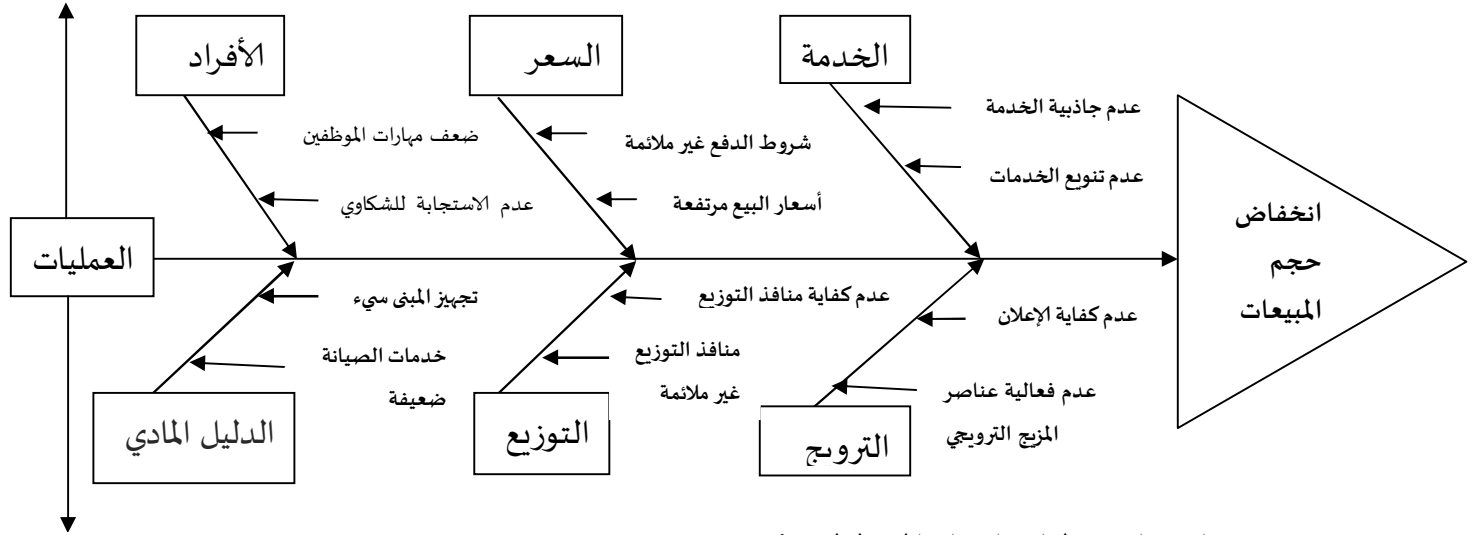
- السؤال الثاني: للجودة أهداف عدة تسعى أي مؤسسة إلى تحقيقها، وضحها في الشكل التالي؟ 4 ن



السؤال الثالث: 10 ن

- وضع الإجابة الصحيحة على رأس السمكة 0.5 ن
- كل إجابة صحيحة عن الأسباب الرئيسية على عظام السمكة 0.5 بمجموع 3.5 ن.
- كل إجابة صحيحة فرعية على العظام المائلة 0.25 بمجموع 3.5 (إجابتان صحيحتان لكل عنصر من عناصر المزيج التسويقي).

عدم التجاوب مع المقترحات



عدم القيام بمسوح للزبائن

وعليه فإن خطوات إعداد المخطط هي:

- المشكلة الرئيسية في رأس السمكة: **انخفاض حجم المبيعات 0.5...**
- الأسباب الرئيسية للمشكلة على العظام المائلة المتفرعة من الوسط والمتمثلة في **(الخدمة، السعر، الترويج، التوزيع، الدليل المادي، الأفراد، العمليات) 0.5...**
- وفيما يلي التعليق على النتائج:

- **الخدمة:** عدم جاذبية الخدمة، عدم تنوع الخدمات.
- **السعر:** أسعار البيع مرتفعة، شروط الدفع غير ملائمة.
- **الترويج:** عدم كفاية الإعلان، عدم فعالية عناصر المزيج الترويجي.
- **التوزيع:** عدم كفاية منافذ التوزيع، منافذ التوزيع غير ملائمة.
- **الدليل المادي:** تجهيز المبنى سيء، خدمات الصيانة ضعيفة.
- **العمليات:** عدم القيام بمسوح للزبائن، عدم التجاوب مع المقترحات.
- **الأفراد:** ضعف مهارات الموظفين، عدم الاستجابة للشكاوي في الوقت المناسب.

1.5...