

جامعة جيجل
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية (سنة أولى ماستر - تسويق الخدمات -)
التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية الثانية لمقياس إدارة جودة الخدمات

الجواب الأول: (04 نقاط)

- 1- التركيز على العميل (0.50ن)
- 2- القيادة والتزام الإدارة العليا (0.50ن)
- 3- المشاركة الكاملة للموظفين (0.50ن)
- 4- المنهج العلمي والقائم على الحقائق (0.50ن)
- 5- التوجيه نحو العمل بشكل شامل (0.50ن)
- 6- التحسين المستمر (0.50ن)
- 7- التحليل والتفكير النظامي (0.50ن)
- 8- الشراكات مع الموردين (0.50ن)

الجواب الثاني: (05 نقاط)

هناك أربع محددات أساسية نذكرها:

1- جودة التصميم: (1.25ن)

وتشير إلى غرض المصمم في التضمين بعض الخصائص أو عدم تضمينها في المنتج أو الخدمة لأن قرار التصميم يجب أن يأخذ في الحسبان متطلبات الزبون، بالإضافة إلى القدرات الإنتاجية واعتبارات التكاليف والأمان والاعتمادية.

2- جودة التطابق: (1.25ن)

وهي درجة تطابق الخدمة مع الغرض من تصميمها وتأثر درجة التطابق بمجموعه من العوامل مثل القدرات الإنتاجية للتسهيلات الإنتاجية المستخدمة (قدرة الآلات والمعدات)، مهارات العاملين، تدريب العاملين الحوافز، الربط بين عملية التصميم وعملية الإنتاج، متابعه تقييم المطابقة لاتخاذ الإجراءات التصحيحية كلما كان ذلك ضروريا.

3- سهولة الاستخدام: (1.25ن)

تؤدي سهولة الاستخدام وتوافر التعليمات والإرشادات اللازمة للزبون عن كيفية استخدام المنتج لها إلى زيادة قدرات المنتجات أو الخدمات على الأداء وبطريقه سليمة وآمنة وفقا لما هو مصمم لها.

4- خدمات ما بعد البيع: (1.25ن)

تؤدي مثل هذه الخدمات مثلا الصيانة والإصلاح إلى المحافظة على أداء المنتج أو الخدمة كما هو متوقع.

الجواب الثالث: (03 نقاط)

عملية التخطيط للجودة يقوم بها فريق مشكل من ممثلي أقسام المؤسسة بإتباع الخطوات التي إقترحها جوران juran، وهي كالتالي:

- تحديد العملاء الحاليين والمرتبين من خلال تحديد أهمية ووزن كل نوع منهم؛ (0.50ن)
- تحديد مطالب الزبائن والمتمثلة في أهدافهم، حاجاتهم، رغباتهم وتوقعاتهم؛ (0.50ن)
- تحديد خصائص المنتج؛ (0.50ن)

- تحديد خصائص عمليات الإنتاج أو تقديم الخدمة؛ (0.50ن)
- تحديد مقدرة العملية الانتاجية ومراقبتها؛ (0.50ن)
- تحديد أهداف الجودة. (0.50ن)

الجواب الرابع: الجواب مفتوح (07 نقاط)

الجواب مفتوح مع التركيز على مايلي:

- إدارة الجودة الشاملة تعمل ضمن نظام إداري وتقني يعتمد على تكامل جميع العناصر والعمليات داخله، مع الحفاظ على انفتاحه على البيئة الخارجية والتكيف مع التغيرات.
- النظام المتكامل المفتوح يعتمد على التركيز على الزبائن، إدارة العلاقات، القيادة، التدريب، التحسين المستمر، مشاركة الأشخاص، مراعاة احتياجات الزبائن والتغيرات في السوق، التطورات التكنولوجية.....