


اللقب: الاسم: الفوج:	جامعة عباس لغرور خنشلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير والعلوم التجارية سنة أولى ماستر تسويق الخدمات / السداسي الثاني	
	اختبار في مادة إدارة جودة الخدمات	15 ماي 2024

س 1 ماهي مكونات نموذج جودة الخدمة العمومية؟

النموذج القانوني				نموذج الزبون			
المساواة في المعاملة	المشاركة	إدارة الشكاوى	الشفافية	إمكانية الوصول	العلاقات	الموثوقية	الملموسية

س 2: إلى أي مدخل ينتمي إليه تعريف الجودة التالي: يقصد بالجودة من خلاله بأنها ملائمة المنتج للاستخدام، وهذا يتفق مع ما ذهب إليه Jauran بأن الجودة ملائمة المنتج للاستخدام.....2ن
مدخل يعتمد على المستخدم

س 3: اليك شرح لأبعاد جودة الخدمة، المطلوب حدد هذه الأبعاد حسب الشرح:

الجودة المادية	تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة
جودة المنظمة	تتعلق بصورة منظمة الخدمة والانطباع الذهني عنها
الجودة التفاعلية	تمثل نتاج عمليات الخدمة

س 4: بصفتك مسؤول خلية الجودة، ماهي الخطوات التي تتبعها لتخطيط الجودة في مؤسستك؟

1. تحديد العملاء الحاليين والمرتقبين (المحتملين) من خلال تحديد أهمية أو وزن كل نوع منهم.
2. تحديد مطالب الزبائن والتمثلة في: الأهداف، الحاجات، الرغبات والتوقعات.
3. تحديد خصائص المنتج (الخدمة).
4. تحديد خصائص عمليات الإنتاج أو تقديم الخدمة.
5. تحديد مقدرة عملية الإنتاج ومراقبتها.
6. تحديد أهداف الجودة.

س 5: يوجد مبادئ يجب مراعاتها لإنجاح sigma 6، أذكرها:

التعاون بلا حدود؛	التركيز على الزبائن؛
التحسين المستمر؛	اتخاذ القرارات على أساس الحقائق والبيانات؛
المشاركة الكاملة؛	التركيز على العمليات والأنشطة الداخلية؛
الوقاية بدلا من التفتيش.	الإدارة الفعالة المبنية على التخطيط المسبق

بالتوفيق

الأستاذ حجال سعيد