



معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة

التخصص: ادارة الفنادق والسياحة	الشعبة: علوم التسيير السنة الجامعية: 2024/2023
امتحان: ادارة الجودة وخدمة الزبائن الوقت: ساعة و نصف	السداسي: السادس تاريخ الامتحان: 24/05/15

رقم تسجيل الطالب:	الاسم:	اللقب:	الفوج:
-------------------	--------	--------	--------

الجزء الأول:

اجب عن الاسئلة التالية (12 ن)

- 1/ هل تعتبر ابعاد جودة السلعة نفسها ابعاد جودة الخدمة؟ وضح ذلك.
- ابعاد السلعة هي: الاداء. الخصائص والمميزات، الاعتمادية، المطابقة، الديمومة، صلاحية الاستعمال، الجمالية، الجودة المدركة. ابعاد الخدمة: الوقت، التسليم، الاتمام، التعامل، الدقة، الاستجابة، السهولة المنال، الانسجام والنمطية
- 2/ ساهمت الافكار الاساسية لعدد من العلماء المهتمين بإدارة الجودة الشاملة بفلسفة حديثة. اذكر أهم الافكار التي جاء بها كل من كروسي و ايشكاوا؟
- افكار كروسي: الجودة ترتبط بشكل اساسي بمطابقة المنتج والسلعة للمتطلبات والمواصفات، الجودة من المسؤوليات الاساسية للادارة، الطريقة الوحيدة لتحقيق الجودة هو منع الاخطاء والعيوب .
- افكار ايشكاوا: المسؤولين عن جودة المنتج في شركات الامريكية تنحصر في عدد محدود من طاقم الادارة بينما في اليابان فان كل المديرين مسؤولين عن الجودة. اقتراح ايشكاوا (تحليل عظمة السمكة) والتي تستخدم لتتبع شكاوى العملاء عن الجودة وتحديد مصدر القصور.
- 3/ من العالم القائل "الجودة هي الملائمة والاستخدام وان يكون مستخدم الخدمة والسلعة قادر على الاعتماد عليها وانجاز ما يريد؟" مع تحديد اهم سيرته العلمية.
اهتم العالم جوزيف جوران بعملية تدريب مبادئ الجودة لليابانيين خلا فترة الخمسينات الامر الذي كان له الاثر الاكبر في نجاح فلسفة جوران.
- 4/ ماذا تعني جودة التصميم؟
هي الخصائص المحددة للمنتج او العملية بتكلفة معينة لقطاع سوقي معين.

5/ هل المفاهيم الاتية صحيحة ام خاطئة؟

- الجودة موضوع هام فقط للمهتمين بمجال الانتاج والتصنيع وليست هامة للمهتمين بمجال التسويق والخدمات (/خ).
- الجودة مرتبطة بالربح لماذا تحتاج المؤسسة لبناء نظام للجودة بما ان حجم مبيعاتها مرتفع (/خ).

6/ حدد الاختلاف كلا من الرتبة و الجدارة؟

الرتبة هي فئة او ترتيب يعطى لكيانات ذات الاستعمال الوظيفي نفسه ولكن باختلاف متطلبات الجودة. اما الجدارة هي احتمال ان يعمل المنتج او الجزء او النظام حسب المواصفات الموضوعة لفترة زمنية معينة في ظل ظروف التشغيل العادية.

الجزء الثاني:(8نقط)

يتقدم احد الضيوف الى الاستقبال في فندقك، ويبدو عليه عدم الارتياح ويخبرك بان الغرف التي حددتها له منذ وقت وجيز غير صالحة للإقامة بسبب رائحة دخان التبغ المنبعثة منها، علما انه ليس من المدخنين كما ان رائحة الدخان تصيبهم بالغثيان، ويخبرك بانه يشعر بان فندقا في مثل هذا المستوى ويمثل هذه الاسعار ينبغي ان يخصص غرفا خاصة لغير المدخنين ويطلب منك التصرف العاجل.

-حسب ما تم التطرق اليه في المقياس ماهو نمط هذا العميل؟.

-ماهي الطريقة المثلى للتعامل معه؟.

-نمط هذا العميل الغضبان المتشكك

طرق التعامل معه:

-الادب والتحلي بالصبر معه، ان يتمالك الشخص التعامل معه، الانضباط والتحكم في ردود الافعال، عدم مجادلته فيما يقول، بناء جسور الثقة الحذرة عن طريق الحصول على موافقات مبدئية على بعض الجوانب الفرعية للموضوع الى حين تحقيق جو من الثقة التامة. عدم مجادلته فيما يقول.

مع تمنياتي لكم بالتوفيق