



الشعبة: العلوم التجارية	المستوى: السنة الأولى ماستر	التخصص: التسويق الفندقي والسياحي
السادسي: الثاني	الحل النموذجي لامتحان: إدارة جودة الخدمات السياحية	تاريخ الامتحان: 2024-05-12
الدورة: العادية		

1- شرح ما يلي: (2.5ن)

- جودة الخدمة السياحية: ..... (0.5ن)
- الإشهاد بالجودة: ..... (0.5ن)
- المعيار في الجودة: ..... (0.5ن)
- ISO: ..... (0.5ن)
- ISO 9000: ..... (0.5ن)

2- شرح مستويات جودة الخدمة السياحية: (2.5ن)

- جودة الخدمة المتوقعة: ..... (0.75ن)
- جودة الخدمة الفعلية: ..... (0.75ن)
- جودة الخدمة المدركة: ..... (1ن)

3- أبعاد جودة الخدمة السياحية هي (مع الشرح): (5ن)

- الاعتمادية: ..... (0.5 ن)
- الكفاءة: ..... (0.5 ن)
- الاستجابة: ..... (0.5 ن)
- الأمان: ..... (0.5 ن)
- المصدقية: ..... (0.5 ن)
- إمكانية وسهولة الحصول على خدمة: ..... (0.5 ن)
- الاتصال: ..... (0.5 ن)
- معرفة وتفهم الزبون: ..... (0.5 ن)
- الملموسية: ..... (0.5 ن)

- اللباقة: ..... (0.5 ن)

4- سبب فشل بعض المنظمات السياحية في تقديم الجودة المطلوبة هو الفجوات التالية: (5ن)

- فجوة البحوث: ..... (1ن)

- فجوة التصميم: ..... (1ن)

- فجوة التقديم: ..... (1ن)

- فجوة الاتصال: ..... (1ن)

- الفجوة الفعلية: ..... (1ن)

5- إذا طلب منك تطبيق برنامج للجودة فالخطوات التي تتبعها هي: (5ن)

- تصميم قاعدة بيانات للزبائن: ..... (1ن)

- التعرف على توقعات الزبائن وفهمها: ..... (1ن)

- تحديد معايير جودة خدمة الزبون: ..... (1ن)

- الالتزام بإنتاج وتقديم الخدمة وفقا لمعايير الجودة الموضوعه: ..... (1ن)

- التأكد من استمرارية الزبائن في التعامل مع المؤسسة: ..... (1ن)