

## الإجابة النموذجية في مقياس إدارة جودة الخدمات (استدراكي).

### الجواب على السؤال الأول: (10 نقاط)

يمتلك المنتج \* والخدمة أبعادًا متشعبة في خصائص متعددة مرتبطة بالجودة، وإلى يمكن من خلالها تحديد قدرة وإشباعها للحاجات.

\* تعريف جودة الخدمة: يوجد اختلاف في تعريفها، إلا أنه يمكن تعريفها بأنها الخصائص المرتبطة بالخدمة والتي تسمح بإرضاء مطالب الزبون.

- \* أبعاد جودة الخدمة 4 هي:
  - الوقت: أن يتم تقديم الخدمة في الوقت المطلوب. (1)
  - دقة التسليم: يتم تسليم الخدمة بالصحة وبدون خطأ. (1)
  - التعامل: يتعامل مقدم الخدمة مع متلقي الخدمة بلباقة واحترام. (1)
  - الاستجابة: السرعة في التجاوب مع رغبات الزبائن. (1)
  - الاعتمادية: أداء الخدمة بدقة وفي الوقت المحدد. (1)
  - الموثوقية: توفير الخدمة وعدم إلغائها أو تأجيلها. (1)
  - المصداقية: الاخلاص والثقة والأمان. (1)

### الجواب على السؤال الثاني: (10 نقاط)

تبين المؤسسات لأهمية التسجيل للحصول على الشهادة وفق أساليب هي:

- + الاعتماد كليًا على طرف ثالث للقيام بعملية تسجيل المؤسسة. (1)
  - + الاعتماد على ملاكها لإجراء التدقيق الداخلي ثم اللجوء إلى طرف ثالث للقيام بالتسجيل. (1)
  - + الاعتماد كليًا على ملاكها في عملية التسجيل. (1)
- أي أنه على المؤسسة اختيار الأسلوب المناسب لها حسب إمكانيات وقدراتها. (1)

1+ مرحلة ما قبل التسجيل: هنا تضع المؤسسة خطة لتكيف نظام جودتها وفقًا لمتطلبات الزبون، من خلال التزام الإدارة العليا بتطبيق هذا النظام واختيار عناصر النظام ومجال التسجيل والتوقيت الزمني والمطابقة على الخطة. (1,5)

2+ مرحلة التسجيل للحصول على الشهادة، ويتم وفق خطوتين هما: اختيار وكالة منح الشهادة ثم قبول المسجل لإجراء عملية التقييم. (1,5)

3+ تدقيق المطابقة: وهو فحص منهجي لنظام الجودة ويتم من خلال: اللقاء الافتتاحي، التقييم وإعادة التقييم واللقاء الختامي. (1,5)

4+ مرحلة ما بعد التسجيل للحفاظ على الشهادة: هنا ستخضع المؤسسة إلى زيارات دورية وفجائية للحفاظ على الشهادة. (1,5)