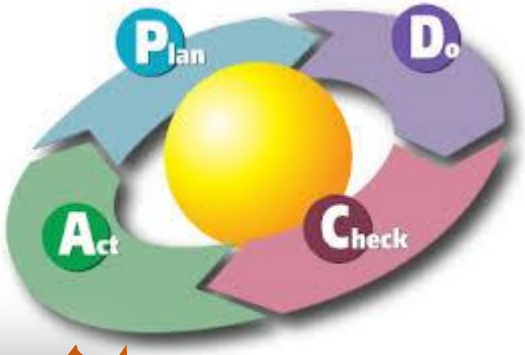


المحاضرة 6

أبعاد الجودة للسلع / والخدمات

د. دانيا زين ا لعابدين

عناوين المحاضرة

1. أبعاد جودة السلعة
2. أبعاد جودة الخدمة
3. مستويات جودة الخدمة

أبعاد الجودة

أبعاد جودة السلعة

1. كفاءة الأداء Performance Efficiency

- وجود الخصائص التشغيلية الأساسية التي يحتم وجودها في المنتج.
- تأدية المنتج للأداء المرجو منه.
- ينطوي هذا البعد للجودة على سمات قابلة للقياس.

أبعاد جودة السلعة

2. الاعتمادية والموثوقية Reliability

- استمرارية أداء المنتج طوال فترة العمر الافتراضي.
- عدد مرات تعطل المنتج.

أبعاد جودة السلعة

3. الخصائص والمميزات Features

- الميزات هي خصائص إضافية تعزز جاذبية المنتج للمستخدم.
- سمات إضافية تميزه عن غيره من المنتجات المشابهة.

أبعاد جودة السلعة

4. المطابقة للمواصفات Conformance

SAMSUNG ELECTRONICS

Declaration of Conformity (R&TTE)

Samsung Electronics

GSM WCDMA BT/Wi-Fi Mobile Phone : GT-S5300

CE 0168

- هل تم تصنيع المنتج وفقاً لما تم وضعه من تصاميم ومواصفات؟
- المطابقة للمواصفات: هي الدقة التي يفي بها المنتج أو الخدمة بالمعايير المحددة.

ابعاد جودة السلعه

5. الخدمات المصاحبة Serviceability

- مثل خدمات ما بعد البيع (الصيانة، قطع الغيار، التركيب، التعليمات، الضمان، التشغيل، التوصيل، الخصومات، التبديل....)
- والخدمة هي السرعة التي يمكن بها عودة المنتج للخدمة عند تعطله.

أبعاد جودة السلعة

6. الجمالية Aesthetics

- كيف يبدوا المنتج؟
- الشكل، اللون، الخصائص الملموس، الأناقة، الانسيابية.

أبعاد جودة السلعة

7. الجودة المدركة Perceived Quality

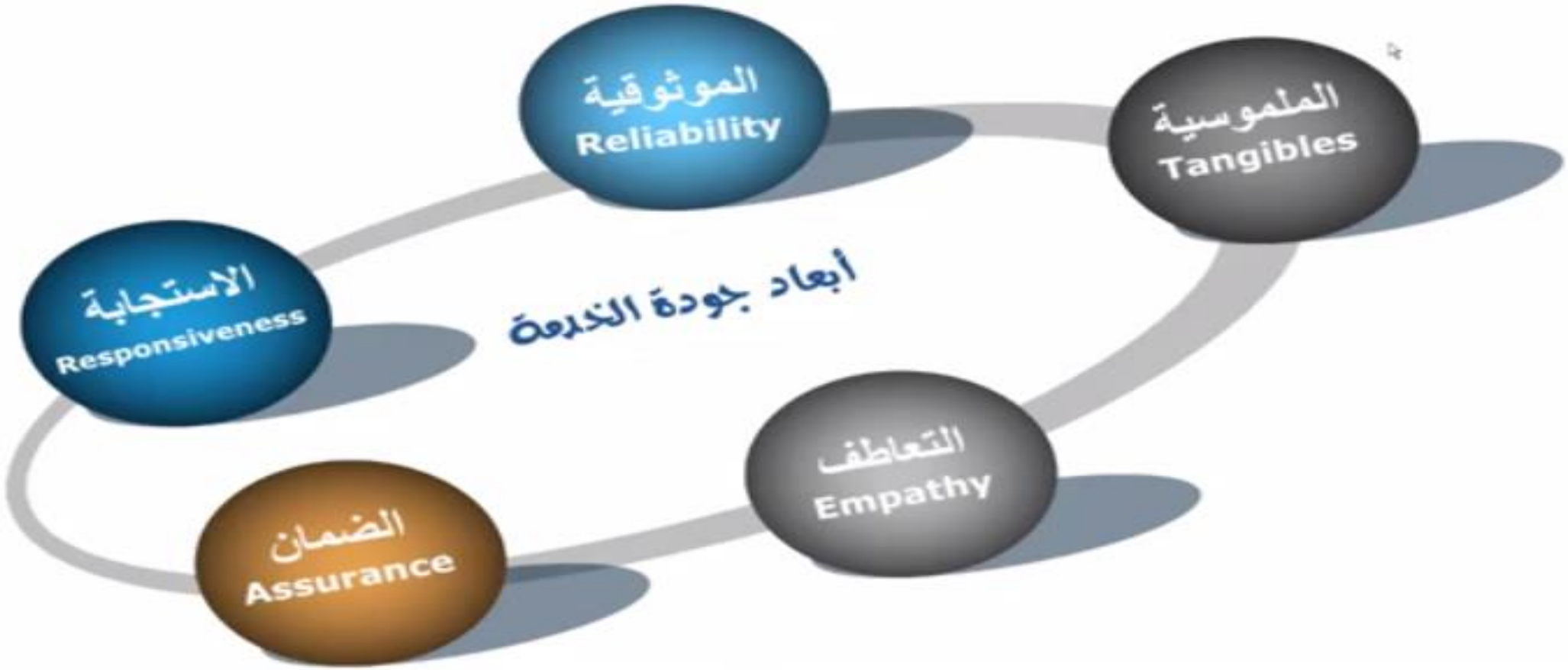
- سمعة الشركة ومنتجاتها في ذهنية العميل.
- وهو مستوى إدراك المستهلك وفقاً للتجارب السابقة بأن هذا المنتج يتمتع بالجودة.

أبعاد جودة السلعة

8. قابلية التحمل Durability

- متانة المنتج أمام ضغط العمل.
- العمر التشغيلي: مدة إمكانية استخدامه.. وهنا سيرتبط بالتكلفة.

أبعاد الجودة



أبعاد جودة الخدمة

1. الموثوقية Reliability

- القدرة على تقديم الخدمة وأدائها بثقة وبدقة.
- أعمل الشيء الذي وعدت به في الوقت الذي وعدت به وبدقة وثقة تامة.

الوفاء بالوعود

أبعاد جودة الخدمة

2. الاستجابة Responsiveness

الرغبة في المساعدة

- مدى استعداد مقدم الخدمة لتقديم مساعدة فورية للعميل.
- يؤكد هذا البعد على **الانتباه** والسرعة في التعامل مع طلبات العملاء والرد على الأسئلة والشكاوى والمشكلات.

أبعاد جودة الخدمة

3. الضمان Assurance

- استمرارية الجودة في الخدمة للمدة المتفق عليها.
- ما يتمتع به الموظفون والعاملون من مهارة ومعرفة وحسن تعامل لكسب العملاء.

الثقة الملهمة والالتزام

أبعاد جودة الخدمة

4 الاهتمام والتعاطف Empathy

الاهتمام الفردي بالعملاء

- العناية والاهتمام الشخصي التي يظهره مقدم الخدمة تجاه العميل.
- التعاطف هو الاهتمام الفردي الذي تقدمه المنظمة لعملائها.
- التعاطف هو فهم عاطفي عميق لمشاعر أو مشاكل الآخرين

أبعاد جودة الخدمة

5. الملموسية Tangibles

مظهر مرافق الخدمة

- تسمى بالعناصر الجمالية في أماكن تقديم الخدمة ومظهر العاملين.
- جميع هذه المظاهر تمثل تمثيلاً حياً صورة للخدمة التي سيستخدمها العملاء، وخاصة العملاء الجدد، لتقييم الجودة.

الجدول(1) أبعاد جودة خدمة العملاء في المصرف

1- الاعتمادية	1- تقديم الخدمة كما وعد بها. 2- تقديم الخدمة في الوقت المحدد. 3- ثبات مستوى أداء خدمات العملاء. 4- وفاء المصرف بوعوده. 5- دراسة الشكاوى. 6- تقديم المعلومات الصادقة من العاملين.
2- الاستجابة	1- سرعة أداء خدمات العملاء. 2- الرد الفوري على استفسارات العملاء والحل الفوري لمشاكلهم. 3- إخبار العملاء بالضبط عن أوقات تقديم الخدمة بالضبط وأوقات انتهائها. 4- استعداد العاملين للتعاون الدائم مع العملاء. 5- تمديد ساعات الدوام لتلائم العملاء.

3- التعاطف	1- تفهم حاجات العميل. 2- إعطاء العناية الشخصية للعميل. 3- معاملة العميل بود وصداقة واحترام. 4- إمكانية وسرعة وسهولة الاتصال.
4- الأمان	1- التعامل مع المصرف يحقق الأمان. 2- العاملين في مجال خدمة العملاء مؤهلون للقيام بأعمالهم. 3- يحافظ المصرف على سرية حسابات العملاء ومعاملاتهم.
4- الملموسية	1- رتابة التصميم الخارجي للمصرف. 2- التصميم الداخلي للمصرف مرتب ومريح. 3- التسهيلات الداخلية والمرافق الموجودة مرتبة ومريحة. 4- مظهر الموظفين مرتب وأنيق. 5- وضوح لوحات المصرف الإرشادية. 6- وضوح كتيبات ومطبوعات المصرف. 7- توافر أماكن لانتظار السيارات.

مستويات جودة الخدمة

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة وهي:

الجودة المتوقعة من قبل العملاء: وتمثل جودة خدمة العملاء التي يتوقع العملاء الحصول عليها من المنظمة.

الجودة المدركة: وهي ما تدركه إدارة المنظمة في نوعية الخدمات التي تقدمها وتعتقد أنها مناسبة.

الجودة الفنية: وهي الخدمة التي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.

الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدى بها الخدمة فعلا.

الجودة المرجوة للعملاء: وتمثل مستوى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المنظمة من عملائها عند تلقيهم لهذه الخدمات.(وتمثل مستوى الجودة التي يرجو العملاء توافرها).

جامعة المنارة

شكرا لاصغائكم