

# أبعاد الجودة

## *dimensions of quality*

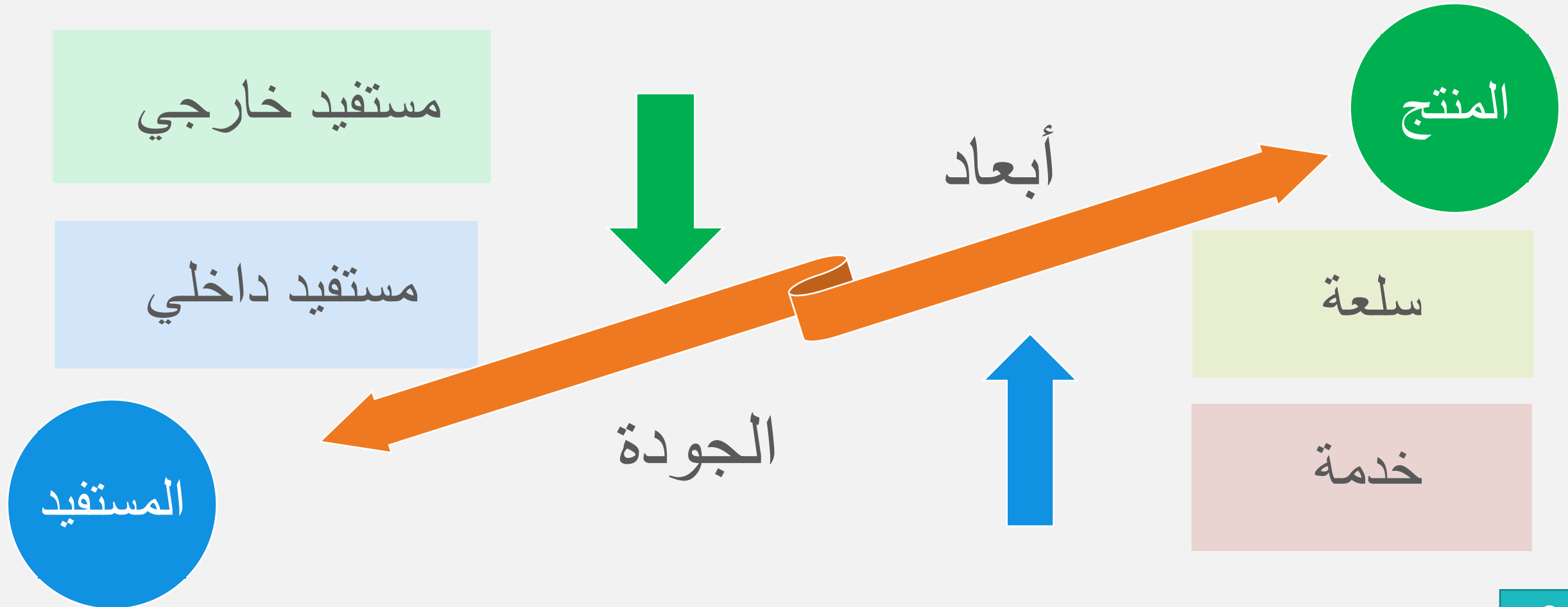


جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي  
Université Echahid Hamma Lakhdar - El-Oued

د. فوزي محيريق  
كلية العلوم الاقتصادية  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي  
2017م

# ما المقصود بأبعاد الجودة:

ترتبط وتتحد أبعاد الجودة بعنصرين أساسيين هما:



# ما المقصود بأبعاد الجودة:

## ما الفرق بين السلعة والخدمة؟

### الخدمة:

1. لا يمكن فحص الخدمة قبل الشراء.
2. لا يمكن تخزين الخدمة.
3. تستهلك عند إنتاجها.
4. ضرورة تواجد كل من العميل ومقدم الخدمة وجها لوجه.
5. تذبذب جودة الخدمة من وقت لآخر «عدم التماثل».
6. استعمال الخدمة عادة يكون مرة واحدة.
7. مستعمل الخدمة يسمى زبون.

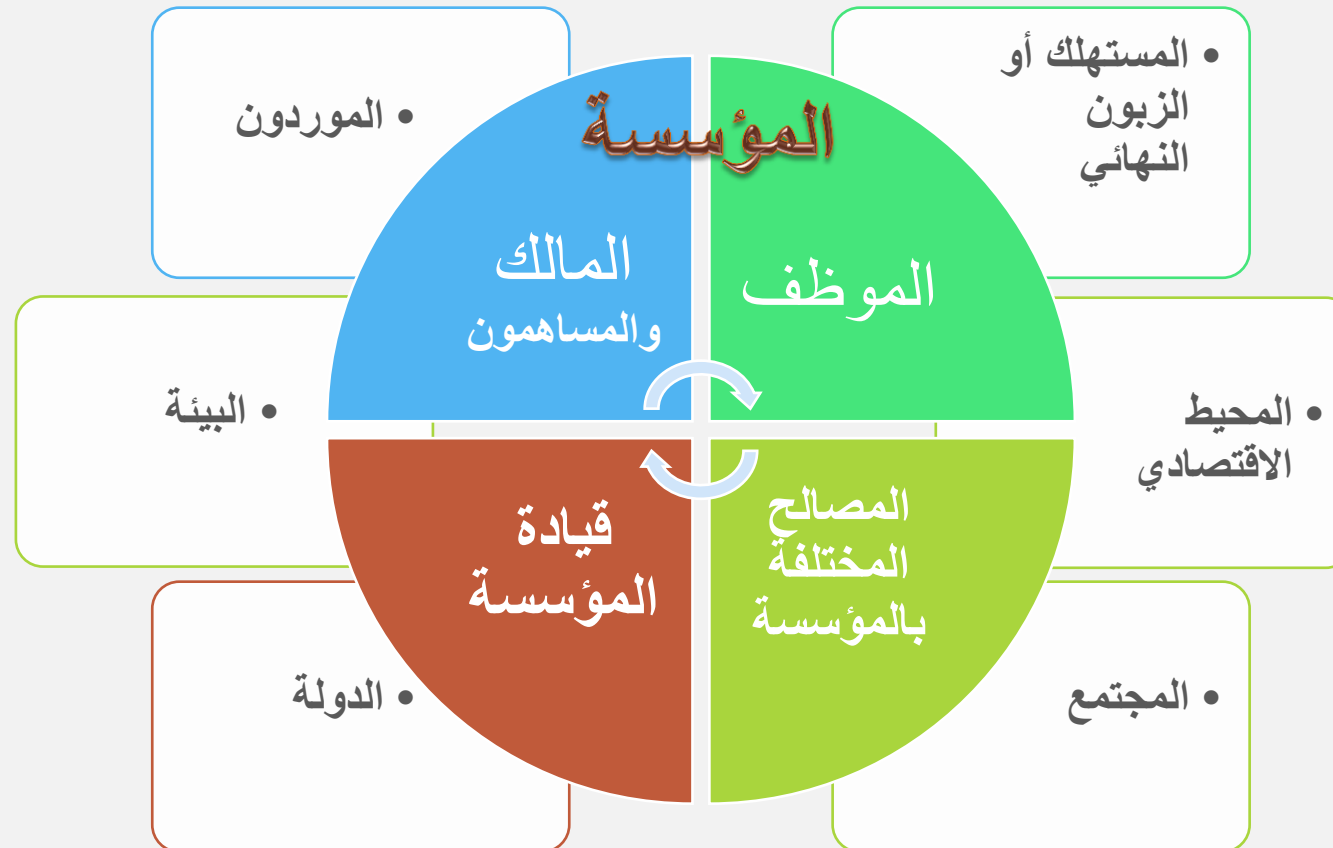
### السلعة:

1. يمكن فحص السلعة قبل الشراء.
2. يمكن تخزين السلعة.
3. لا يشترط أن تستهلك فور إنتاجها.
4. لا يشترط التقاء منتج السلعة والمستخدم.
5. ثبات جودة السلعة بشكل كبير.
6. إمكانية الاستهلاك المجزء.
7. مستعمل السلعة يسمى مستهلك.

# ما المقصود بأبعاد الجودة:

المستفيد

من هم المستفيدون الداخليون والخارجيون؟



# ما المقصود بأبعاد الجودة:

يقصد بأبعاد الجودة مجموعة الخصائص والمميزات التي يتمتع بها المنتج،  
والتي تمكنه من الوفاء بمتطلبات المستفيد من السلعة او الخدمة  
وخاصة المستهلك أو الزبون النهائي مستعمل المنتج.





أبعاد  
جودة  
السلعة:



WWW.APPT123.PH

**حدد ديفيد غارفين Garvin 1987 أبعاد الجودة في المنتج والتي  
ينبغي تحقيقها للوصول لمتطلبات المستهلك فيما يلي:**

**أبعاد**

**جودة**

**السلعة:**

**① الأداء :** مدى قدرة المنتج على القيام بالوظائف المطلوبة منه.  
«الصفات التشغيلية الرئيسية للمنتج».

**② خصائص أو مزايا المنتج:** إمكانية إضافة بعض الوظائف  
لتحديث وتطوير المنتج. «الصفات الإضافية التي تكمل الصفات  
الرئيسية».

أبعاد  
جودة  
السلعة:

**3 الوثوقية:** أقصى مدة يمكن للمنتج أن يكون صالحا للاستخدام فيها دون فشل. «عدم وجود خلل أو فشل في المنتج خلال فترة زمنية».

**4 المتانة :** مقدار استخدام المنتج قبل التدهور . «أقصى مدة يمكن للمنتج أن يعيشها».



أبعاد  
جودة  
السلعة:

**5 الخدمة أو قابلية الاستخدام:** مدى سهولة إصلاح المنتج واعدته لحالته الطبيعية مع الأخذ في الاعتبار التكلفة المالية والسرعة الزمنية للإصلاح.



**6 المظهر (جمال المنتج) :** مدى أناقة وجاذبية المنتج «المظهر - الملمس - الرائحة - المذاق».



**7 سمعة المنتج (الجودة المستلمة):** سمعة المنشأة المصنعة للمنتج ومدى تلبية وإشباع المنتج لاحتياجات وتوقعات العميل.

أبعاد

جودة

السلعة:

**8 المطابقة للمعايير:** مدى التقيد بالموصفات المطلوبة من قبل المصنع لتحقيق متطلبات المستهلك



أبعاد

جودة

الخدمة:



① الوقت ودقة التوقيت: الوقت أي كم من الزمن ينتظر الزبون لاتمام الاستفادة من السلعة، ودقة التوقيت أي التسليم في الموعد المحدد.



② الإتمام (الإلمام): أي إنجاز جميع جوانب تقديم الخدمة بشكل كامل.



③المجاملة أو اللياقة: تعامل العاملين مع الزبائن بأدب واحترام وترحيب.



④التناسق (التماثل): تسليم جميع الخدمات بنفس النمط للزبون.

⑤سهولة المنال: إمكانية الحصول على الخدمة بسهولة.

⑥ الدقة: إنجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة.



⑦ الاتصال وحسن الاستجابة: تفاعل العاملين بسرعة مع العملاء بالاستماع إليهم ومعرفة متطلباتهم وحل مشاكلهم وانشغالاتهم.

⑧ الملموسية: بيئة تقديم الخدمة؛ التسهيلات المادية؛ المعدات؛ المستخدمة؛ والتجهيزات؛ مظهر العاملين...

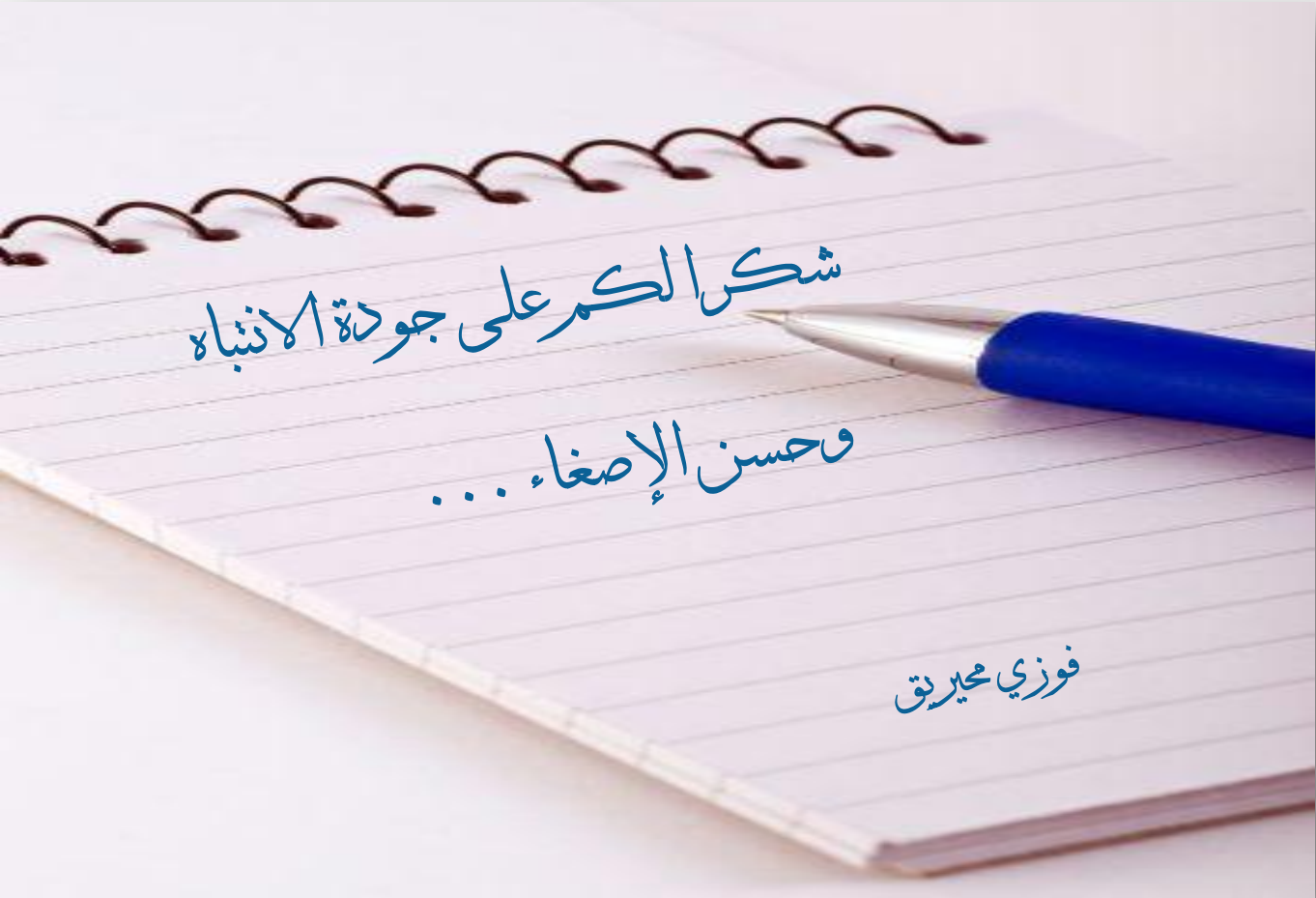


أبعاد

جودة

الخدمة:





شكر الڪم على جودة الانتباه

وحسن الإصغاء...

فوزي محيريق