

جودة الخدمات
SERVICE QUALITY

جودة الخدمات هي مادة تهدف إلى تزويد الطلاب بالمعرفة والمهارات اللازمة لضمان تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعات العملاء وتتفوق عليها. تركز المادة على استراتيجيات وأدوات قياس وتحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى كيفية تصميم وتحقيق تجربة عملاء متميزة. كما تدرس المقرر أهمية إدارة الجودة في القطاع الخدمي وكيفية استخدام أدوات تحليل الأداء لتحقيق التحسين المستمر في جودة الخدمات.

وصف المادة

يستعرض المقرر المفاهيم الأساسية لجودة الخدمات وكيفية قياسها باستخدام أدوات مثل نموذج SERVQUAL وأدوات تحليل فجوة الخدمة. يتناول المقرر كيفية تصميم الخدمات بطريقة تلبي احتياجات وتوقعات العملاء، مع التركيز على أهمية التدريب والتمكين للموظفين لضمان تقديم خدمة متميزة. كما يركز المقرر على دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات، بالإضافة إلى استراتيجيات قياس رضا العملاء وإدارة الشكاوى لتحسين التجربة الخدمية بشكل مستمر.

أهداف المقرر

1. تعريف الطلاب بمفاهيم جودة الخدمات وأدوات قياسها.
2. تمكين الطلاب من تطبيق أدوات تحليل فجوة الخدمة مثل SERVQUAL لتحسين جودة الخدمات.
3. تعليم الطلاب كيفية تصميم وتحقيق خدمات تلبي وتتفوق على توقعات العملاء.
4. تزويد الطلاب بالمعرفة اللازمة لإدارة وتدريب الموظفين لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.
5. تعزيز مهارات الطلاب في قياس وتحليل رضا العملاء وتقديم حلول فعالة لمعالجة الشكاوى.
6. تمكين الطلاب من استخدام التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات في المؤسسات.

المخرجات المتوقعة

1. قدرة الطلاب على قياس وتحليل جودة الخدمات باستخدام أدوات مثل SERVQUAL.
2. مهارة في تصميم وتقديم خدمات تتناسب مع احتياجات العملاء وتوقعاتهم.
3. معرفة كيفية تدريب الموظفين وتمكينهم لضمان تقديم خدمة ذات جودة عالية.
4. قدرة على تحسين تجربة العملاء من خلال قياس رضاهم ومعالجة شكاواهم بفعالية.
5. مهارة في تطبيق استراتيجيات التحسين المستمر لجودة الخدمات.
6. قدرة على استخدام تقنيات التكنولوجيا والابتكار لتحسين جودة الخدمات في المؤسسات.