

# المحاضرة الرابعة

## الخدمة/ مفهومها وخصائصها وابعاد وجودة الخدمة

١. مفهوم الخدمة اختلفت وجهات النظر الكتاب في تحديد مفهوم الخدمة وتعددتها بناء على المفاهيم اهمها:- هي

-الخدمة: نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف ما للطرف الاخر دون ام ينتج عن ذلك ملكية شيء ما فنقدم الخدمة قد لا يكون مرتبط بمنتج مادي او انها سلسلة من النشاطات المتعلقة بتلبية رغبات مجموعة من الزبائن من خلال تحقيق طلباتهم والعناية بها والتي عادتاً تبدأ باستقبالهم وتنتهي بتسليم ما هو مطلوب من خدمات او أنشطة اما الاخرى او تبدي مثلاً فقد عرفها على انها:

مجموعة فعاليات اقتصادية تعمل على توليد قيمة وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلكين وذلك بحسب الوقت والمكان التي يردهما طالب الخدمة ويرغب فيها بذلك

## ٢. خصائص الخدمة

عدم ملموسيتها وتختلف الخدمة عن السلع

موصفات السلعة	موصفات الخدمة
١. يمكن اعادة بيعها	١. لا يمكن
٢. يمكن تخزينها	٢. لا يمكن تخزينها
٣. بعض مجالات الجودة قابلة للتلف	٣. يصعب
٤. البيع منفصل عن الانتاج	٤. البيع هو جزء من الخدمة
٥. امكانية نقلها	٥. يمكن نقل مقدم الخدمة للخدمة
٦. مواقع التسهيلات تعد عنصراً مهماً من ناحية التكاليف الكلية للمنتوج	٦. موقع التسهيلات مهم من ناحية الاتصال بالزبائن
٧. العوامل تتم اعدته من تتولد اساس من المنتج الملموس	٧. العوامل تتولد اساس من الخدمة غير الملموسة

٣- جودة الخدمة :- ليس من الادبيات المعاصرة في ادارة الانتاج والعمليات بل ان جذور تاريخية اي ليس من ابتكارات العصر الحديث.

حيث يرى هناك من بعدها التقويم والتميز او خلو الخدمة من العيوب اي درجة تطابق الاداء الفعلي مع توقعات الزبون لهذه الخدمة اي توقعات الزبون وادراك للأداء الفعلي

#### ٤- ابعاد جودة الخدمة:- هي مجموعة من الابعاد من اهمها هي:-

- ١- التزام مقدم الخدمة بوعوده
- ٢- الامان: ويرتبط بدرجة الامان والخلو من المخاطر
- ٣- الاتصال: وتبقى التواصل بين مقدم الخدمة والزبون
- ٤- الفهم: فهم الزبائن والتصرف على احتياجاتهم بدقة
- ٥- الاشياء الملموسة : وتشير الى مفهوم التسهيلات المادية (اجره ووسائل اتصال اخرى)
- ٦- الاعتمادية: وتشير الى ضرورة مقدم الخدمة على ادارة الخدمة وانجازها بشكل دقيق
- ٧- الاستجابة: وهي استعداد مقدم الخدمة ورغبته بتقديم المساعدة للزبائن فورا وفي اي وقت
- ٨- الوصول الى الخدمة: وتضمن توفير الخدمة في المكان والزمان المناسب للزبائن
- ٩- الكفاءة: امتلاك الكفؤين على تقديم الخدمة للمهارات والمعارف المطلوبة
- ١٠- اللباقة: وتعني ان يكون مقدم الخدمة مقدار كبير من الذوق ومراعات مشاعر الزبائن والتعامل معهم بود وثناء

#### ٥-الموثوقية

#### ٦- الرضا

يلعب الرضا دور بارز في التحكم على جودة الخدمة المقدمة, لكن الرضا لا يكفي لوحده لان قد لا يكون لضمان عودة الزبائن مرة اخرى للمنظمة نفسها اذا يكون راضيا بصورة كافية ليتحقق الولاء الكامل من قبل اتجاه هذه المنظمة ويعرف الرضا:- الفرق بين قيمة الخدمة البريدية وكلفة الحصول عليها : اي هو ناتج عن توقع الزبون واداء المنتج, فاذا كان المنتج اقل من توقع الخدمة فان الزبون يكون غير راضي واذا كان المنتج يحقق توقع الزبون فان الزبون يكون راضي

واذا كان المنتج اكبر من توقع الزبون فان الزبون يكون سعيد ويستمر في التعامل مع المنظمة نفسها