

. :

-

.

.

.

.

:

- .1
- .2
- .3

:

)

):

(

.(Stebbing, 1986: 4, D. Daryl Wychoff, 1984: 83) .(

(Robert C. Lewis, 1987: 83) .

(Haywood, 1983: 166)

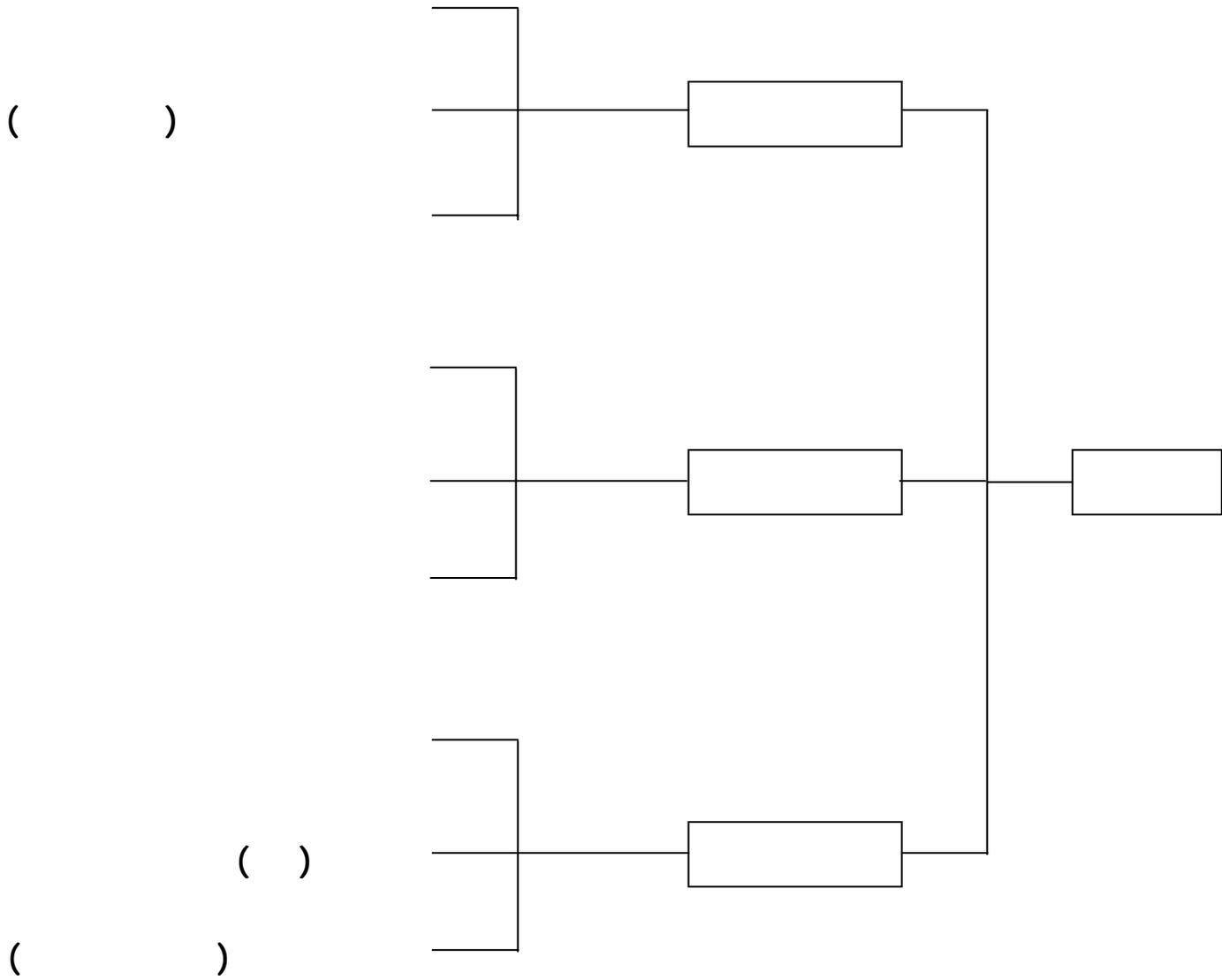
( )

.

(Juranetal

.1974)

:



(Juran eta, 1974: 2-9)

(Juranel1974: ( )

21-6)

- .1
- .2
- .3
- .4

( )

(Juran, 1974, Haywood 1983, Wychoff 1984, Stebbing 1986, Willborn 1986, and Witt and Moutinho 1989).

:

:  
: -1

.....

.....  
-2

:

( )

.1

.2

.3

.4

.5

.6

: - -3

:

:

( ) .1

:

.

-

. ....

-

.

-

.( ( )

-

.( ( )

-

.

.

.

. ....

:

.2

( )

.

.

:

.

-1

-2

.( ( ) ( )

-3

:

)

(

:

-1

...

:

-2

: -3

.  
.

: -4

:

-1

.

-2

.

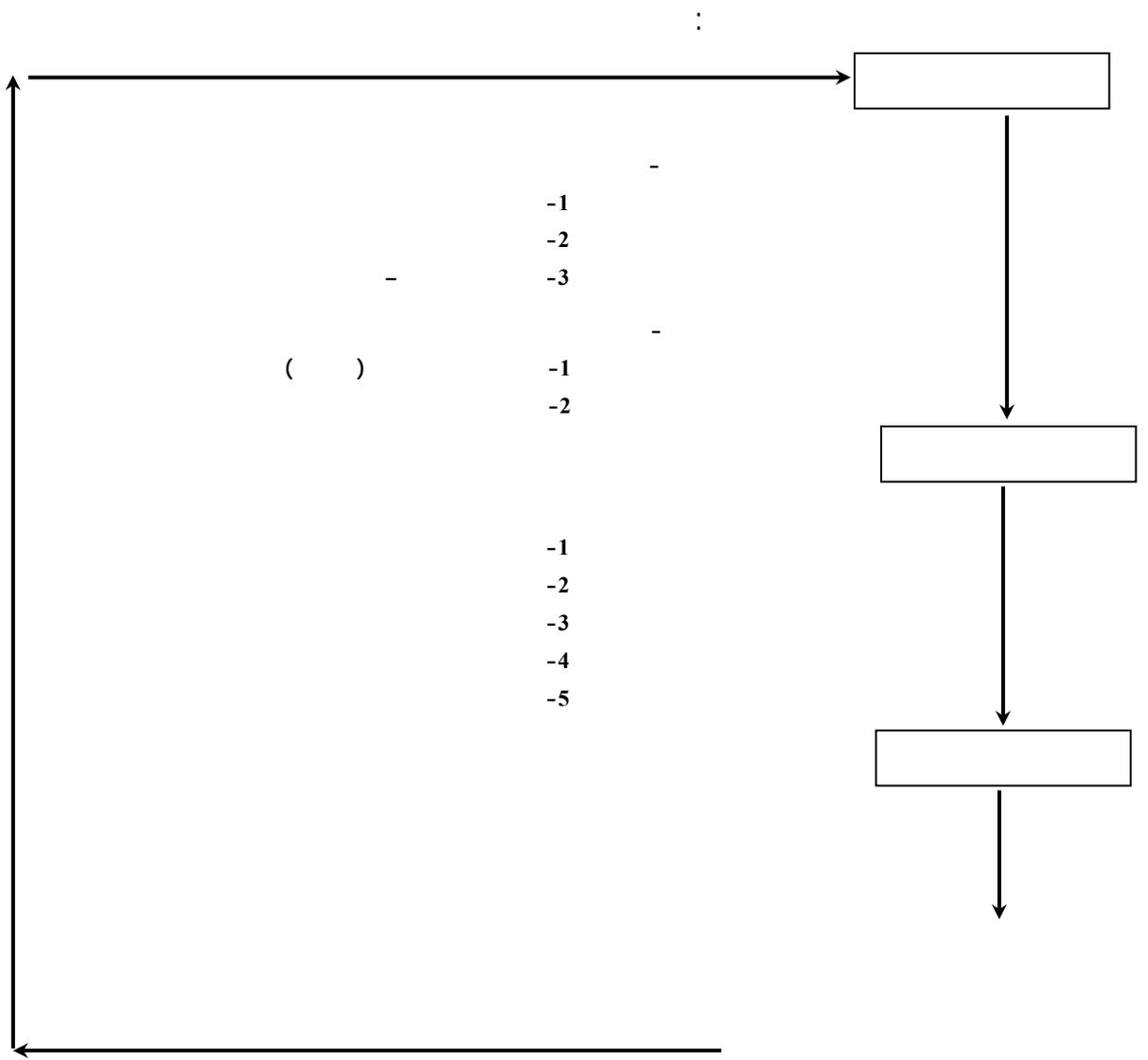
-5

...

:

	100 – 80	
	79 – 70	
	69 – 50	
	49 – 30	
	29	

:



( )

- 1
- 2
- 3
- 1
- 2
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

:

Wyck off 84 : 85

: -1

: -2

: -3

: -4

:

( )

( 9000 ) / 30000  
 120000 )  
 %75 ( )  
 0.250  
 6000 ( )  
 3000 ( )  
 0.750

/

الطريقة البديلة دينار	طريقة أقل الكلف دينار	الفقرة	فئات الكلفة
9000	صفر	توفير الأسعار	الكلف الوقائية
100	صفر	المتعهد	
100	صفر	تدريب العاملين	كلف السلامة
100	صفر	الفحص عند الاستلام	
900	1800	فحص المشرفين	كلف الفشل الداخلية
500	7500	الخسارة بالفقدان	
100	1500	رفض البائعين	كلفة الفضل الخارجية
100	750	رفض الزبائن	
100	2250	إرضاء الزبائن	
<u>11000</u>	<u>13800</u>		إجمالي كلفة النوعية

%30

( )

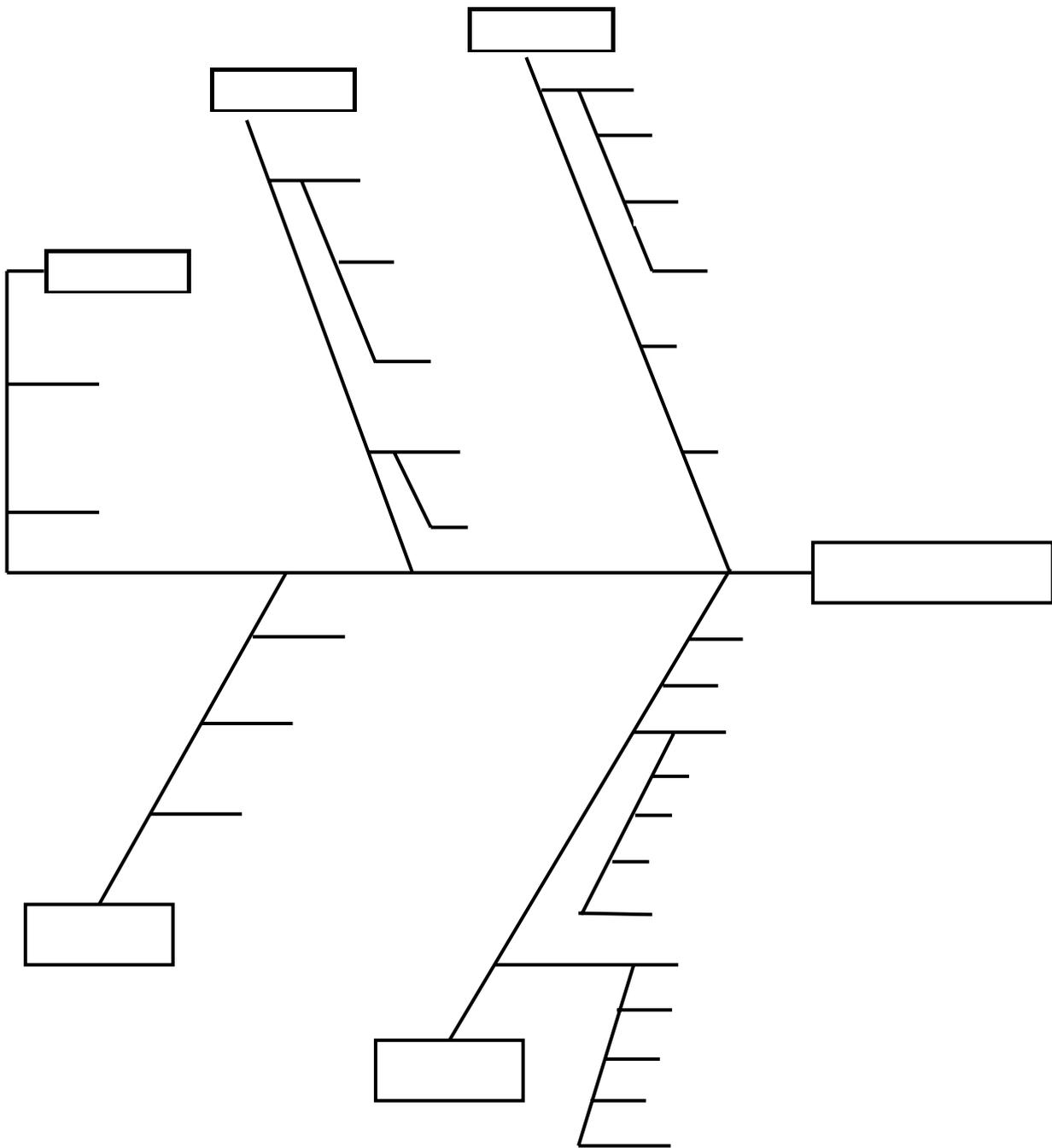
( )

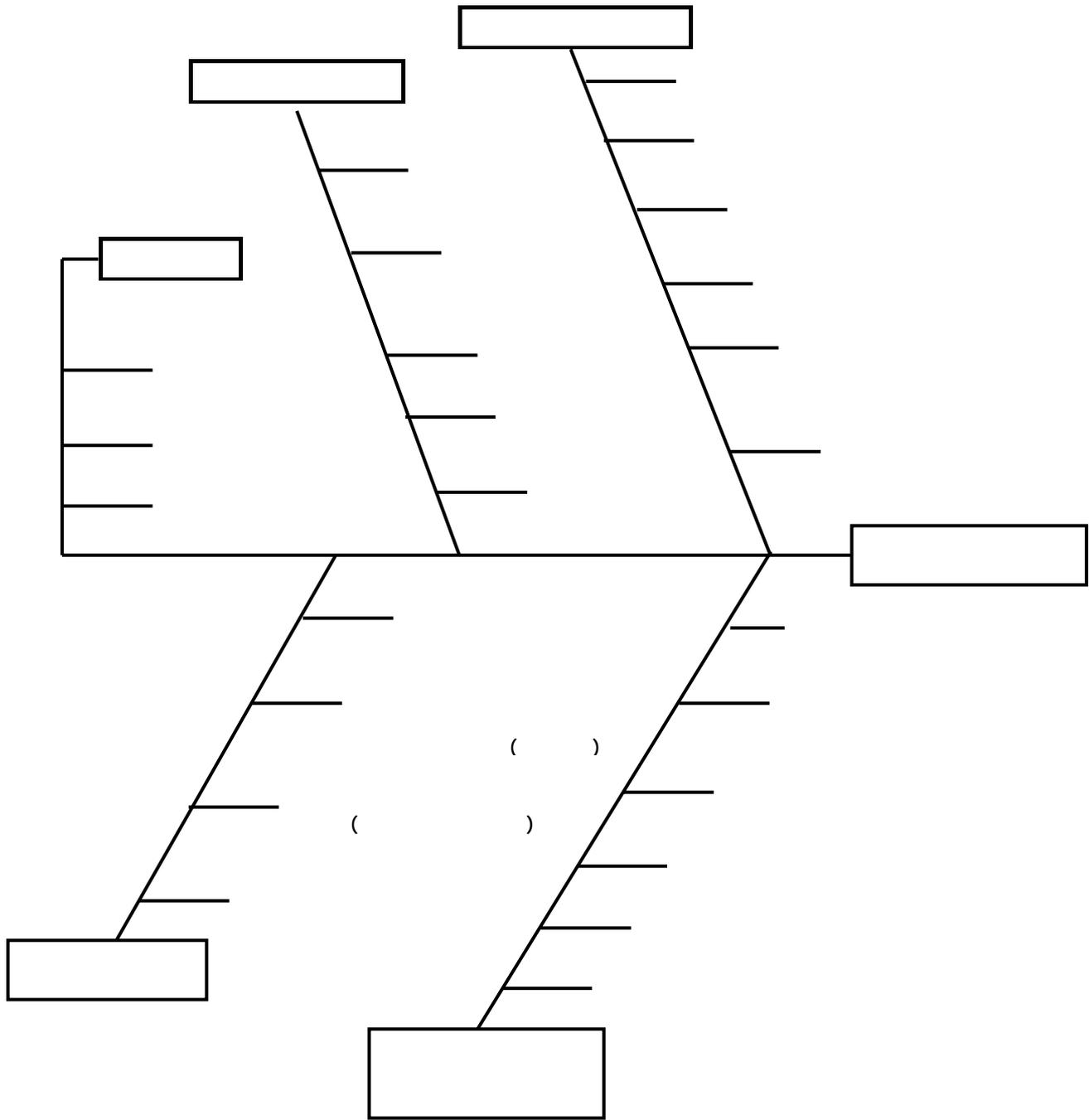
86 :84

Wkck off

)

(





:

:

-1

-2

-3

-4

:

-1

-2

-3

-4

-5

- 1- Stebbing, 1 Quality Assurance, The Route to Efficiency and Competitiveness, 1986, 1<sup>st</sup> Edition, Ellis Howood Ltd, U.K
- 2- Juran, J. M. et. Al. Quality Control Handbook, 1974 Mc Graw Hill, 3 rd Edition.
- 3- Haywood, K. M., Assessing the Quality of Hospitality Service, Int. J. Hospitality Management, 1983, Vol. 2, No. 4, 165-177.
- 4- Wyckoff, D.D new Tools for Achieving Service Quality, the Cornaell H.R. a Quaraterly, 1984 Nov. P.P. 78 – 91.
- 5- Willborn W., Quality Assurance Audit and Hotel Management, the service industries Journal, 1986, Vol. 6 No.3, PP 293 – 308.

: -6

.1994