

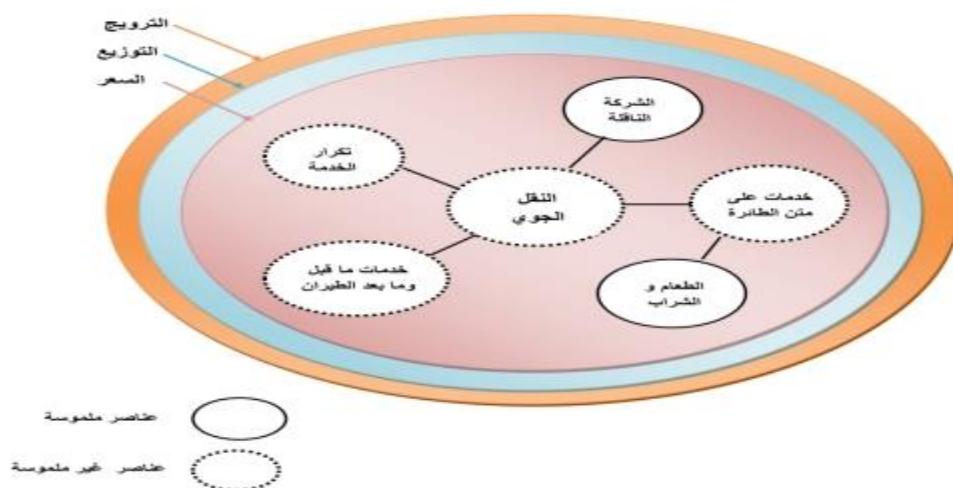


امتحان الدورة العادية في مقاييس:

تسويق خدمات النقل

السؤال الأول: (5 نقاط)

طورت شوستاك نموذجا جزئيا إستعارته من من علم الكيمياء لمساعدة المسوقين على تصور ما أسمته (الكيان الشامل للسوق)، ويمكن تطبيق هذا النموذج على الخدمات كما هو موضح في الشكل.



اشرح النموذج موضحا ذلك بأمثلة ؟

السؤال الثاني: (10 نقاط)

مع التطور السريع للتقنيات الرقمية وظهور الحلول الذكية في إدارة النقل، أصبح من الضروري استثمارها لتحسين جودة خدمات النقل، ناقش كيف يمكن لشركات النقل البري في الجزائر الاستفادة من هذه التقنيات لتعزيز جودة خدماتها؟

السؤال الثالث: (5 نقاط)

توفر لدى المؤسسة أربع مستودعات لإحدى منتجاتها وتريد توزيعها على ثلاث مراكز، والجدول الموجي يوضح الكمية المتاحة في كل مستودع والكمية المطلوبة لكل مركز توزيع.

مراكز التوزيع \ مراكز الإنتاج	D1	D2	D3	D4	العرض
S1	2	3	6	6	2000
S2	6	2	4	9	1500
S3	8	7	3	1	2500
الطلب	1000	1500	2000	1500	

المطلوب:

- أوجد الحل الأساسي (الأولي) وتكلفة النقل الإجمالية باستخدام طريقة الركن الشمالي الغربي؟

الحل النموذجي

السؤال الأول

يمثل مركز الدائرة الخدمة الجوهر (النقل) الموجهة لإشباع الحاجة الأساسية للزيون، والتي ترتبط بمجموعة من الخدمات التكميلية (ملموعة وغير ملموعة)، ويحيط بكل هذه العناصر مجموعة من النطاقات تمثل السعر، التوزيع، الترويج، وتظهر أهمية هذا النموذج في التميز بين العناصر الملموعة (الطائرة نفسها، الطعام والشراب المقدم أثناء الرحلة)، وغير الملموعة (النقل، تكرار الخدمة، الخدمات المقدمة قبل وأثناء وبعد الرحلة) التي تشتمل عليها عملية تقديم الخدمة.

وبتحديد العناصر الملموعة وغير الملموعة في الخدمة المقدمة ، يحدد المسوق العناصر التي يجب التركيز عليها عند إنتاج الخدمة والترويج لها، وفي هذا السياق تقول شوستاك أنه كلما زادت هيمنة العناصر غير الملموعة في تقديم الخدمة، زادت درجة حاجة المسوق إلى تقديم أدلة وحقائق ملموعة تتعلق بمزايا ومواصفات الخدمة باعتبار أن مستخدم الخدمة يرغب في الحصول على شيء ملموس للحكم على جودتها.

السؤال الثاني

يمكن لشركات النقل البري في الجزائر الاستفادة من التقنيات الرقمية لتعزيز جودة خدماتها من خلال ما يلي:

- أنظمة الحجز والدفع الإلكتروني

هي منصات رقمية تمكن الزبائن من حجز التذاكر ودفع قيمتها عبر الإنترنت أو التطبيقات الذكية، وذلك لتسهيل عملية الحجز، تقليل الازدحام داخل المحطات، تحسين تجربة الزيون، رفع مستوى الشفافية في المعاملات المالية.

- استخدام أنظمة تتبع GPS

وهو ما يساعد على متابعة حركة الحافلات أو سيارات الأجرة، تنظيم توزيع الرحلات وتقليل أوقات الانتظار، تجنب الاختناقations المرورية عبر مسارات ذكية.

اللوحات الذكية داخل المحطات

هي شاشات رقمية تعرض معلومات آنية مثل مواعيد الوصول والمغادرة، التأخيرات والتغييرات في الرحلات، التوجيه داخل المحطة

الدردشة الذكية

والتي تسمح بالرد الفوري على استفسارات العملاء، تقديم معلومات حول (الرحلات/الأسعار، المسارات...إلخ).

(تنبيهات حول التأخيرات، وصول الحافلة، التغييرات في المواعيد) عبر رسائل SMS ، البريد الإلكتروني

أجهزة ذكية داخل المركبات لمراقبة سلوك السائق

أجهزة استشعار ومراقبة المركبات لتقليل الأعطال المفاجئة لضمان سلامة المسافر.

السؤال الثالثابعاد الحل الأساسي (الأولى) وتكلفة النقل الاحمالية باستخدام طريقة الركن الشمالي الغربي

مراكز الإنتاج \ مراكز التوزيع	D1	D2	D3	D4	العرض
S1	2 1000	3 1000	6	6	2000
S2	6 500	2 500	4 1000	9 1500	1500
S3	8	7 1000	3 1000	1 1500	2500
الطلب	1000	1500	2000	1500	6000 1600

$$X_{11} = 1000 / X_{12} = 1000 / X_{22} = 500 / X_{23} = 1000 / X_{33} = 1000 // X_{34} = 1500$$

وعليه يمكن حساب تكلفة النقل الأولية على النحو التالي:

$$\text{Cost} = (2 \times 1000) + (3 \times 1000) + (2 \times 500) + (4 \times 1000) + (3 \times 1000) + (1 \times 1500)$$

$$\text{Cost} = 14500$$