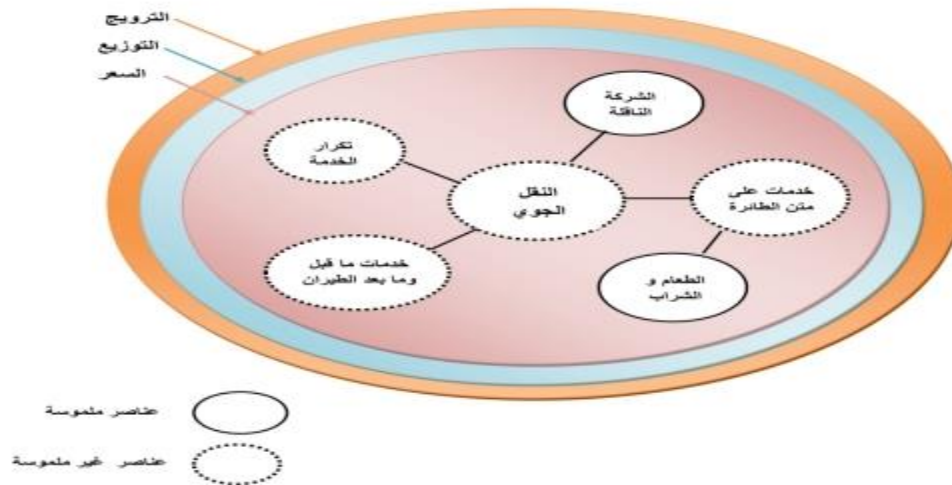


امتحان الدورة العادية في مقياس:

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)

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

مراكز الإنتاج مراكز التوزيع	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؟

لكل مجتهد نصيب

الحل النموذجي

السؤال الأول

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

وبتحديد العناصر الملموسة وغير الملموسة 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 الملموسة في تقديم الخدمة، زادت درجة حاجة المسوق إلى تقديم أدلة وحقائق ملموسة 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 الزبون، 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 الاختناقات 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

الردشة 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 المسافرين.

السؤال الثالث

إيجاد الحل الأساسي (الأولي) وتكلفة النقل الإجمالية باستخدام طريقة الركن الشمالي الغربي

مراكز الإنتاج \ مراكز التوزيع	D1	D2	D3	D4	العرض
S1	2 1000	3 1000	6	6	2000
S2	6	2 500	4 1000	9	1500
S3	8	7	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 الموالي:

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

$$\text{Cost} = 14\,500$$