



جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

مدة الامتحان: 1 سا و30 د التاريخ: 14 جانفي 2024

السنة الثانية ماستر تخصص: تسويق الخدمات

امتحان السداسي الثالث في مقياس تسويق خدمات النقل

الاسم: ..... اللقب: ..... الفوج: ..... الرقم السري: ..... العلامة: 20/.....

الإجابة النموذجية

السؤال الأول: 10 نقاط

أولاً: وضّح مدى صحة أو خطأ كل عبارة مع تصحيح العبارة الخاطئة (6 نقاط)

1- يتصف عرض خدمات النقل على المسافرين بالقابلية للتخزين والتجزئة (خطأ)

- يتصف عرض خدمات النقل على المسافرين بعدم القابلية للتخزين والتجزئة.

2- تعبر جودة الخدمة الفعلية عن توقعات الزبون لمستوى الجودة المنتظرة من الخدمة ومدى تلبية الخدمة لاحتياجاته المعلنة والخفية (خطأ)

- تعبر جودة الخدمة الفعلية عن الجودة المنجزة والمستوى الفعلي للخدمة المقدمة، وهي منجزة وفق معايير ومواصفات مسطرة مسبقاً ولكن قد تحدث انحرافات عند إنتاج أو تقديم الخدمة.

3- النقل نشاط خدمي في حالة ما إذا كان المنقول بضائع (خطأ)

- النقل نشاط خدمي في حالة ما إذا كان المنقول أشخاصاً ذلك لأن قيمتهم لا تتغير بنقلهم فهو في هذه الحالة غير إنتاجي، أما إذا تعلق الأمر بنقل البضائع يعد نشاط صناعي (إنتاجي) لأن قيمة السلعة ترتفع بعد نقلها.

4- الطلب على خدمات النقل طلب غير مشتق (خطأ)

- الطلب على خدمات النقل طلب مشتق أي أن النقل ليس مرغوباً في حد ذاته، ولكنه يطلب لأغراض مختلفة مثل العمل والدراسة والزيارة... إلخ.

5- حسب نظرية سلوك المستهلك فإن محددات الطلب على خدمات النقل تتمثل في سعر خدمة النقل (خطأ)

- بالإضافة لما سبق دخل مستهلك خدمة النقل، تصنيفات المستهلكين، أسعار الخدمات المكملة والبديلة.

6- يعرف النقل متعدد الوسائط بأنه عبارة عن نقل الأفراد والموارد والبضائع بواسطة أكثر من وسيلة واحدة من وسائل النقل وذلك بطريقة واحدة ويعقد متكامل. (صحيح)

## ثانياً: اختر الإجابة الصحيحة (4 نقاط)

1- من بين العوامل التي تساهم في اختيار وسيلة النقل:

- أ- القدرة الشرائية
- ب- السلامة والأمان
- ت- الوقت
- ث- كل ما سبق (x)

2- النقل البحري هو نمط من النقل يعتمد على:

- أ- السفينة والميناء
- ب- الخطوط البحرية
- ت- السفينة والميناء والطريق (x)

3- الطلب على خدمات النقل طلب مشتق أي أن النقل ليس مرغوباً في حد ذاته، ولكنه يطلب لأغراض مختلفة:

- أ- صحيح (x)
- ب- خطأ

4- يطلق على عملية نقل المواد السائلة (النفط ومشتقاته، المياه، الصرف الصحي... إلخ):

- أ- خدمات النقل بالأنابيب (x)
- ب- خدمات النقل المعلق
- ت- خدمات الحمولة المنقولة

## السؤال الثاني: 5 نقاط

أولاً: عرف المصطلحات الآتية: (2,5 نقطة)

- سوق خدمات النقل: هو المكان الذي يلتقي فيه العرض من خدمات النقل بالطلب من حاجات ورغبات.

- الخدمة الجوهرية للنقل: تمثل المنافع الجوهرية والحقيقية التي يسعى أو يتوقع الزبون الحصول عليها.

- التسعيرة المثلى للنقل: وهي التسعيرة التي تعكس خصائص العرض الجيد للخدمة، ويقع في مقدمتها عدم تخزين الخدمة والسرعة المقدررة وتكرار الخدمة وتماثل إنجاز الخدمة وخصائص تكاليف عرض الخدمة.

- التسعيرة العمومية للنقل: وهي القيمة النقدية لخدمات النقل وترمي الدولة بتحديدها إلى خدمة الاقتصاد الوطني من خلال نظام نقل يساهم في تحقيق الأهداف.

- جودة خدمة النقل: تقديم خدمة نقل تتوافق مع توقعات الزبائن أو تتفوق عليها، وهذا للحصول على رضا الزبون وتدعيم المركز التنافسي لمؤسسة النقل

ثانياً: اذكر طرق تسعير خدمات النقل دون شرح: (2,5 نقطة)

- التسعير على أساس خصائص المستعمل؛

- التسعير على أساس خصائص الرحلات (التسعير الثابت، التسعير على أساس المسافة المقطوعة، التسعير على أساس المناطق، التسعير على أساس فترات الذروة، التسعير على أساس الخدمات المقدمة)؛

- التسعير على أساس الحزم (السعر حسب الاستعمال، السعر الجزافي، السعر المشترك)؛

-التسعير حسب التكلفة الحقيقية للإنتاج؛

- التسعير على أساس آلية السوق.

### السؤال الثالث: (5 نقاط)

بافتراض أنك مدير مؤسسة نقل جوي، وطلب منك تصميم حزمة من الخدمات التكميلية الملحقمة بالخدمة الجوهر، فما هي مجموعة الخدمات التكميلية التي تقترح أن يتم إضافتها على خدمة النقل الأساسية؟

- سهولة الحجز وسهولة الوصول إلى المطارات الفرعية والتسهيلات المقدمة داخل المطار لتخليص الممتلكات وإتمام إجراءات السفر؛

- تقديم وجبات طعام داخل الطائرة تناسب جميع المسافرين (الأطفال، المرضى، كبار السن)؛

- توفير الرعاية الصحية للمسافرين وطاقم طبي متخصص أثناء الرحلة؛

- توفير خدمات الاتصالات والانترنت؛

- توفير خدمة نقل المسافرين إلى الوجهة المقصودة عند الوصول؛

- توفير خدمة المبيت؛

- تزويد العملاء بالمعلومات عن طريق الهاتف أو الانترنت، حل مشاكل العملاء...إلخ.

- توفير خدمات ترفيهية وبرامج لتخفيف عبء السفر على المسافرين خاصة في الرحلات الطويلة؛

- توفير مقاعد بتصاميم علمية توفر مساندة متحركة للرأس والقدمين ومساحة أكبر للركبتين لتحقيق مزيد من الراحة؛

- شاشة فيديو شخصية لكل مسافر وقنوات للأطفال والعائلة؛

- مستلزمات وقوائم جديدة للطعام وصينية طعام ذكية من طبقتين؛

- تقديم حضانة للأطفال على خطوط الطيران من خلال تقديم ألعاب مجانية مع تطبيق سياسة إطعام الأطفال أولاً؛

-تصميم داخلي جديد للطائرات يستغل الألوان المشرقة المثيرة للبهجة؛

- حزمة سفرية تتضمن بطاقات للهاتف وبطاقات للخصومات وبطاقات معاملة تفضيلية في سلاسل مطاعم مشهورة.