

تخصص: تسويق - سنة الثالثة-

الاجابة النموذجية لامتحان الرقابة - السداسي الاول - في مقياس: تسويق الخدمات

1) اختر الاجابة الصحيحة لكل سؤال مما يلي: (9ن)

من العوامل الداخلية المؤثرة على تسعير الخدمات: (1ن)

(a) الاهداف ✓ (c) عوامل المنافسة

(b) الضرائب (d) طلب المستهلكين

تسعير الخدمة بهدف تحقيق حجم كبير من المبيعات والحصول على حصة سوقية مرتفعة هي استراتيجية: (1ن)

(a) القشط (الاسعار المرتفعة) (c) التغلغل في السوق (الاسعار المنخفضة) ✓

(b) التسعير العشري (d) الحزمة التسعيرية

العلاقات الشخصية المتبادلة والتي تتطور بين العميل ومقدم الخدمة تشير الى مايسمى ب: (1ن)

(a) التسويق الخارجي (c) التسويق التفاعلي ✓

(b) التسويق الداخلي (d) كل ماسبق

من اهداف نظام توزيع الخدمات: (2 ن)

(a) تحقيق المنفعة المكانية ✓ (c) تحقيق منفعة الحيازة

(b) تحقيق المنفعة الزمانية ✓ (d) كل ماسبق

من خصائص الاعلان: (1ن)

(a) وسيلة شخصية للاتصال (c) يكون بواسطة جهة غير معلومة

(b) يكون بدون مقابل مادي (d) لا شئ مما سبق ✓

يمثل.....العنصر الوحيد من عناصر المزيج التسويقي الذي يولد عوائد في حين ان العناصر الاخرى تمثل

تكلفة: (1ن)

(a) الترويج (c) التسعير ✓

(b) التوزيع (d) الدليل المادي

الخدمات التي يمكن ان تشكل ميزة تنافسية للمنظمات الخدمية هي: (1ن)

(a) الخدمة الجوهر (الاساسية)

(b) الخدمات التكميلية ✓ (c) كل ما سبق

تصنف معالجة الممتلكات غير المادية كمعالجة النصوص والمراسلات الالكترونية في: (1ن)

(a) خدمات معالجة الممتلكات (c) خدمات معالجة المعلومات ✓

(b) خدمات المثير الفعلي (d) كل ما سبق

(2) اجب على الاسئلة التالية بدقة واختصار: (5ن)

- (a) تتميز الخدمات بعدة خصائص تزيد من صعوبة تسويقها، فما المقصود بـ :
- عدم التجانس (التغير): اي اختلاف جودة الخدمة المدركة، فمن الصعب المحافظة على مستوى واحد من الجودة وتنميط الخدمات لكل العملاء . (1.5 ن)
 - التلازمة: اي الترابط بين مقدم الخدمة والخدمة المقدمة والمستفيد من الخدمة، حيث يكون مقدم الخدمة جزءا منها. (1.5 ن)

(b) عنصر الناس من اهم عناصر المزيج التسويقي الخدمي، من هم الافراد المكونين لهذا العنصر؟
مقدم الخدمة، باقي موظفي المنظمة، العملاء الذين تقدم لهم الخدمة، العملاء الاخرون الموجودون اثناء تقديم الخدمة. (2 ن)

(3) اجب بصحيح او خطأ مع تصحيح العبارة الخاطئة ان وجدت: (6ن)

- (a) تتعلق الجودة الوظيفية بما سوف يحصل عليه العميل اثناء عملية التبادل، كالحصول على غرفة النوم في الفندق؟
خطأ . التصحيح: تتعلق الجودة الفنية بما سوف يحصل عليه العميل اثناء عملية التبادل.
او : تتعلق الجودة الوظيفية بكيفية نقل الجودة الفنية الى العميل من خلال التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل. (1.5 ن)

(b) يتم تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المنظمة المقدمة للخدمة؟

خطأ . التصحيح: جودة الخدمة يحددها المستفيد من الخدمة. (1.5 ن)

(c) استراتيجية قشط السوق تقوم على اساس تسعير الخدمات الجديدة بسعر منخفض ثم رفع هذه الاسعار كلما

سمحت الظروف؟

خطأ . التصحيح: استراتيجية التغلغل في السوق تقوم على اساس تسعير الخدمات الجديدة بسعر منخفض ثم رفع هذه الاسعار كلما سمحت الظروف.

او: استراتيجية قشط السوق تقوم على اساس تحديد سعر مرتفع للخدمة تم تخفيضها فيما بعد لجذب فئات اخرى. (1.5 ن).

(d) يعتبر عنصر "الاعتمادية" من خصائص الخدمة؟

خطأ . التصحيح: الاعتمادية من ابعاد جودة الخدمة. (1.5 ن)