

الإجابة النموذجية للرقابة العادية في مقياس تسويق خدمات النقل دورة جانفي 2023

09. يسمح تصنيف تنقلات الأفراد بدراسة الطلب وتحليل وتقدير: 0.5 العرض

10. يسمح تحليل الطلب على النقل وتقديره صح 0.5 خطأ بتحديد خصائص العرض الجيد:

11. يتميز نشاط النقل الحضري الجماعي بارتفاع صح 0.5 خطأ التكاليف الثابتة:

12. يُفَضَّلُ التمييز بين النقل كمنشآت إنتاجي أو صح خطأ 0.5 استهلاكي بناء على ما إذا كان المنقول بضاعة أو فردا:

13. يؤدي تزايد الغلة نسبة لحجم عمليات صح خطأ 0.5 النقل إلى زيادة تكاليف النقل الحضري الجماعي، مما يؤدي إلى لجوء مشغلي النقل إلى ممارسات احتكارية:

14. المنافسة المطلقة تؤدي إلى زيادة تكاليف صح 0.5 خطأ النقل بالنسبة للمجتمع ككل:

15. من الأفضل تجزئة سوق النقل الحضري صح خطأ 0.5 الجماعي إلى خدمات نقل مختلفة بديلة، وذلك بالاعتماد على مسار التنقل والغرض منه:

16. يعتبر النقل الحضري الجماعي خدمة صح خطأ 0.5 عمومية ليس من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق:

أولاً: ضع علامة (✓) أمام الاختيار الصائب/الاختيارات الصائبة. _____ (08 نقاط)

01. النقل هو حركة طوعية ومنظمة من مكان فرد إلى آخر بالاستناد إلى تقنية أو وسيلة مناسبة بضاعة ويتعلق ب: $0.5=2 \times 0.25$ رسالة

02. معدل العمالة (خارج الفلاحة) للوسط صح 0.5 الحضري يجب أن لا يقل عن معدل 75% من خطأ إجمالي الفئة العاملة:

03. كثافة الوسط الحضري السكانية يجب أن صح 0.5 لا تقل عن 400 نسمة/كم: خطأ

04. عدد سكان الوسط الحضري يجب أن لا صح 0.5 يقل عن 5000 نسمة خطأ

05. كل ما من شأنه أن يقلل من فعالية صح 0.5 وتكاليف النقل الحضري الجماعي يطلق عليه خطأ مشكلة:

06. التنقلات الدورية هي تنقلات يمكن التنبؤ صح 0.5 بها: خطأ

07. التنقلات المهنية هي تنقلات تنطوي على نعم لا 0.5 التنقل بين أماكن إقامة الأفراد وأماكن عملهم:

08. التنقلات المهنية هي تنقلات تكون أثناء صح 0.5 ساعات العمل المقررة: خطأ

ثانياً: أجب عما يلي باختصار (12 نقطة)

س1. فيما تتمثل الخدمة جوهر والخدمات التكميلية للنقل الحضري الجماعي؟ ... (03 نقاط)

الخدمة الجوهر: تتمثل الخدمة جوهر للنقل الحضري الجماعي في الانتقال من نقطة الأصل (A) إلى النقطة المقصد (B) 1ن
الخدمات التكميلية: $2=8 \times 0.25$

1. المعلومة
2. استلام الطلبات
3. حماية ممتلكات المستفيدين
4. الضيافة
5. الاستثناءات
6. إعداد الفواتير
7. الدفع
8. تقديم الاستشارة

س2. كيف يمكن تعريف تسويق خدمات النقل الحضري الجماعي باختصار؟... (نقطة واحدة)

يمكن تعريف تسويق خدمات النقل الحضري الجماعي على أنه مجموعة الأنشطة والبحوث التسويقية المترابطة والمتكاملة والمستمرة -والتي يطلق عليها عادة المزيج التسويقي- والتي تمارسها الإدارة التسويقية لمؤسسة النقل الحضري الجماعي، حيث يشترك فيها جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة في ضوء كامل الوسائل والموارد المتوفرة للإدارة التسويقية لمؤسسة النقل الحضري الجماعي، وذلك بهدف إشباع احتياجات ورغبات الزبائن الحالية والمستقبلية بمستويات أعلى من ناحية، وتحقيق ربحية عادلة لمؤسسات النقل الحضري الجماعي وتوسيعها واستمراريتها من ناحية أخرى. يتم ذلك من خلال دراسة وتحليل سوق النقل الحضري الجماعي والزبائن من خلال تحديد احتياجاتهم والعمل على إشباعها بدرجة أكبر من درجة الإشباع التي يحققها المنافسون. 1ن

س3. أذكر عناصر المزيج التسويقي للنقل الحضري الجماعي، وشرح أحد العناصر بإيجاز. ... (04 نقاط)

- عناصر المزيج التسويقي للنقل الحضري الجماعي هي:
1. منتج الخدمة 0.25
 2. السعر 0.25
 3. التوزيع 0.25
 4. الترويج 0.25
 5. الناس 0.25
 6. عملية التقديم 0.25
 7. الدليل المادي 0.25

شرح أحد عناصر المزيج التسويقي سابقة الذكر 2ن

س4. برأيك ما هي الإجراءات التي يمكن اتخاذها من أجل الحد من ظاهرة التهرب من دفع ثمن تذاكر ركوب النقل الحضري الجماعي؟ $1 \times 4 = 4$ ن

- تغيير نظام جمع وتحصيل تذاكر الركوب من خلال استخدام أساليب وأنظمة سهلة الاستخدام؛
- زيادة عدد الأعوان المراقبين من جهة، والتكثيف من عدد عمليات المراقبة؛
- اعتماد أدوات التسويق في حملات دعائية لتحسيس الأفراد بمدى أهمية عدم التهرب من دفع تذاكر الركوب؛
- إدراج موضوع التهرب من دفع تذاكر الركوب ضمن المناهج التعليمية عبر مختلف المستويات التعليمية؛
- فرض غرامات وعقوبات قاسية على الركاب الذين يتم ضبطهم لا يجوزون على تذكرة ركوب.

بالتوفيق.

أ/شاكر بلخضر