

امتحان السداسي الأول للدورة العادية في مقياس إدارة الخدمات

السؤال الأول: يتأثر السعر إذا كانت المؤسسة الخدمية تعمل في سوق منافسة كاملة أو احتكار تام أو قلة، اشرح ذلك باختصار مبينا أهم الأفكار المتعلقة بذلك؟

إذا كانت المؤسسة تعمل في سوق منافسة كاملة فذلك
يجعلها تتسع السوق المساندة في السوق عموماً
أما إذا احتكرت السوق (تام أو قلة) فذلك يجعل
المؤسسة تتبع استراتيجية سعرية مختلفة مثل قيادة
التكاليف، التفاجؤ على أساس القيمة، الخ

السؤال الثاني: تعكس مرونة الطلب السعرية ردة فعل المستهلكين حول شراء خدمة ما، كيف ذلك؟

تتغير مرونة الطلب السعرية دوراً في فعل المستهلكين حول شراء
خدمة ما من خلال قياسها للمرونة و هو ما يعكس مرونة
مرونة الخدمة بالنسبة للمستهلك

السؤال الثالث: نشأ عن البعد الجغرافي بين البائع و المشتري فجوات عديدة من بينها الفجوة في القيمة، اشرح ذلك باختصار مبينا أهم الأفكار

المتعلقة بذلك؟

الفجوة في القيمة و هو الفرق المتبقن عندما تفشل قنوات التوزيع
في إيصال المنتج (الخدمة) للمستهلك وبالتالي عدم حصول العميل
على القيمة الموعودة في المنتج وهذه الأسباب التساكنة
الجغرافية بين المنتج و بين العميل

السؤال الرابع: ترتبط تكلفة الوقت بانتاجية الموظف أو الجهاز أو الآلة، وضع ذلك؟

من حيث تكلفة الوقت بانتاجية الموظف أو الجهاز أو الآلة لأن
ساعات العمل التي يحتاجها العامل أو الجهاز عليها هي نفسها المدة
التي تنجز بها و تنفيذ الإنتاجية الفعلية