

اللقب: .....

الاسم: .....

الفوج: .....

الامضاء: .....

العلامة / 20

الرقم (خاص بالإدارة): .....

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة السادية في مادة تصويق خدمات النقل جانفي 2025 (نظام قديم)

أولاً: ضع علامة (✓) أمام الجواب الصحيح. — (10 نقاط) / 15 دقيقة

0,5x20 = 10 pts

01. النقل هو حركة طوعية ومنظمة من مكان إلى آخر ■ فرد  
بالاستناد إلى تقنية أو وسيلة مناسبة ويتعلق ب: ■ سلعة  
رسالة □

02. يُعرّف الوسط الحضري □ عدد سكان يقل عن 5000 نسمة  
على أنه إطار إقليمي يتميز □ معدل عمالة خارج الفلاحة يقل عن معدل  
ب: 75% من إجمالي الفئة العاملة  
■ كثافة سكانية لا تقل عن 400 نسمة/كم

03. كل ما من شأنه أن يقلل من فعالية وتكاليف النقل الحضري □ صح  
الجماعي يطلق عليه مشكلات النقل الحضري الجماعي. ■ خطأ

04. بما أن النقل الحضري الجماعي لا يطلب عادة لذاته، فإن □ صح  
الطلب عليه هو طلبٌ مستقل: ■ خطأ

05. عندما يتعلق الأمر بنقل السلع، فإنه يتولد دائماً عن جميع □ صح  
عمليات النقل قيمة سوقية مضافة تفوق سعر تكلفة النقل. ■ خطأ

06. يمكن التمييز بين النقل كمنشآت انتاجي أو استهلاكي بناء □ صح  
على ما إذا كان المنقول بضاعة أو أفراداً. ■ خطأ

07. يمكن أن يشكل النقل الحضري الجماعي خطراً على البيئة. ■ صح  
خطأ □

08. يتميز النقل الحضري الجماعي عن بقية الأنشطة □ صح  
الاقتصادية الأخرى بانخفاض التكاليف الثابتة. ■ خطأ

09. تتسم استثمارات النقل الحضري الجماعي بالعائد □ صح  
الاقتصادي البارز على المدى الطويل. ■ خطأ

10. تهتم دراسات "الركوب - النزول" بتقدير تكاليف تنقل □ صح  
المسافرين على مستوى جميع محطات الركوب. ■ خطأ

11. تهتم دراسات "أصل - مقصد" بقياس معدل تهرب الركاب □ صح  
من دفع ثمن تذاكر الركوب على شبكات النقل الحضري. ■ خطأ

12. تؤدي المنافسة المطلقة إلى زيادة تكاليف النقل بالنسبة □ صح  
للمجتمع ككل. □ خطأ

13. من الأفضل تجزئة سوق النقل الحضري الجماعي إلى □ صح  
خدمات نقل مختلفة بديلة، وذلك بالاعتماد على مسار التنقل ■ خطأ  
والغرض منه.

14. معدل التهرب من دفع تذاكر الركوب المتفق عليه أنه معدل □ 20%  
مرتفع، لاسيما إذا تم التوصل إليه خلال الفترة المسائية من أيام □ 30%  
نهاية الأسبوع هو: □ 40%  
□ 50%

15. لإجراء دراسات التهرب من دفع ثمن تذاكر الركوب لأبد □ صح  
من استجواب عينة صغيرة (30 مستجوباً فقط) من المسافرين ■ خطأ  
يتوزعون بحسب تردداتهم ومحطات ركوبهم.

16. من الضروري أن يكون جوهر الخدمة دائماً محاطاً بجميع □ صح  
المجموعات الرئيسية الثمانية للخدمات التكميلية المتعارف ■ خطأ  
عليها.

17. تسمح الخدمة الجوهر (Core Service) بتعزيز وتحسين □ صح  
جاذبية الخدمات التكميلية (Supplementary Service). ■ خطأ

18. تساهم استراتيجيات التسويق الفعالة في ضمان الاستدامة □ صح  
المالية لأنظمة النقل الحضري الجماعي. □ خطأ

19. الغرض من الضيافة كخدمة تكميلية هو ضمان سلامة □ صح  
وأمن الركاب وممتلكاتهم. ■ خطأ

1 pts

ج1) تتمثل الخدمة الجوهر للنقل الحضري الجماعي في الانتقال من نقطة الأصل (A) إلى النقطة المقصد (B)

0,25x8 = 2 pts

ج2) إتمام الشكل الخاص بزهرة الخدمات:



ج3) يتوجب على الطالب اختيار أحد الخدمات التكميلية للنقل الحضري الجماعي، وأشرحها بإيجاز موضحا الغرض منها.

الغرض: 0,5 pts

• الغرض من الخدمة التكميلية.

الشرح: 1,5 pts

• الشرح.

1 pts

ج4) يمكن تعريف تسويق خدمات النقل الحضري الجماعي على أنه مجموعة الأنشطة والبحوث التسويقية المترابطة والمتكاملة والمستمرة والتي يطلق عليها عادة المزيج التسويقي، 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 وتوسعها واستمراريتها من ناحية أخرى، وجذب الركاب وإرضائهم والاحتفاظ بهم مع معالجة التحديات والاحتياجات الفريدة للبيئة الحضرية. 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.

2 pts

ج5) يعتبر المزيج التسويقي واحدا من أبرز وأهم العناصر

0,25x7 = 2 pts

الجماعي: (1) منتج الخدمة؛ و(2) السعر؛ و(3) التوزيع؛ و(4) الترويج؛ و(5) الناس؛ و(6) عملية التقديم؛ و(7) الدليل المادي.

الشرح: 2 pts

• شرح أحد عناصر المزيج التسويقي للنقل الحضري الجماعي.