

جامعة الحاج لخضر باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

السداسي الأول

السنة الأولى

ماستر تسويق الخدمات

امتحان الدورة العادية في مقياس ادارة الخدمات

السؤال الأول: ما هو الفرق بين قنوات التوزيع التالية: الوسيط والوكيل ؟

الوكيل	الوسيط
<ul style="list-style-type: none">• خبرته في السوق تتيح له تحديد الفرص التجارية والتوجهات• يتمتع بعلاقات قوية مع الموردين والموزعين وتجار الجملة• له القدرة على التكيف مع التغيرات• يقوم بالتسويق لخدمات المؤسسة• يتولى مسؤولية ادارة المخزون• يستخدم البيانات والتحليلات لفهم سلوك المستهلك	<ul style="list-style-type: none">• خبرته متخصصة في مجالات معينة• علاقاته محددة ببعض الموردين والموزعين وتجار التجزئة• يساهم في توزيع المخاطر المرتبطة بتخزين وتوزيع الخدمات• يستخدم البيانات والتحليلات لفهم سلوك المستهلك

السؤال الثاني: ماهي استراتيجيات التسعير المناسبة في حالة العرض المرتفع في الوكالات السياحية؟ أذكرها

خفض الأسعار

التسعير التنافسي

التسعير الترويجي

التسعير على أساس القيمة

التسعير التمييزي

التسعير الديناميكي

السؤال الثالث: يعتبر تخطيط الوقت وتنظيمه أحد الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة لترشيد ادارة الوقت، اشرح ذلك؟

يساهم تخطيط الوقت وتنظيمه في ترشيد ادارة الوقت وذلك:

تحديد الاهداف

تحديد الأولويات

تقسيم المهام

تخصيص الوقت

تقدير الوقت

تقييم الاداء

جامعة الحاج لخضر باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

ماستر تسويق الخدمات

السنة الأولى

السداسي الاول

الاسم :
اللقب:
الفوج:

امتحان الدورة العادية في مقياس ادارة الخدمات

السؤال الأول: ما هو الفرق بين قنوات التوزيع التالية: الوكيل وتاجر التجزئة ؟

الوكيل	تاجر التجزئة
<ul style="list-style-type: none">• خبرته في السوق تتيح له تحديد الفرص التجارية والتوجهات• يتمتع بعلاقات قوية مع الموردين والموزعين وتجار الجملة• له القدرة على التكيف مع التغيرات• يقوم بالتسويق لخدمات المؤسسة معينة• يتولى مسؤولية ادارة المخزون• يستخدم البيانات والتحليلات لفهم سلوك المستهلك	<ul style="list-style-type: none">• يتحمل مسؤولية تخزين الخدمات والمنتجات• تقييم السوق• التفاعل المباشر مع العملاء• تنوع المنتجات والعلامات التجارية• تقديم الخدمات الاضافية مثل الصيانة

السؤال الثاني: ماهي استراتيجيات التسعير المناسبة في حالة الطلب المرتفع في الوكالات السياحية؟ أذكرها

زيادة الأسعار

التسعير الاستراتيجي

التسعير على أساس القيمة

التسعير الترويجي

التسعير المتغير

التسعير النفسي

التسعير المتخصص

السؤال الثالث: ان اطلاق خدمة جديدة في السوق يمر بمراحل أذكرها مع توضيح أي الاستراتيجيات التي تركز عليها المؤسسة الخدمية في كل مرحلة؟

مرحلة الانطلاق يتم التركيز على استراتيجيات تحليل السوق، تحديد الفجوات، الترويج

مرحلة النمو يتم التركيز على استراتيجيات توسيع قاعدة العملاء، تحسين جودة الخدمة، الترويج، التوزيع

مرحلة النضج يتم التركيز على استراتيجيات تعزيز ولاء العميل، تطوير الخدمة، التوسع الجغرافي، التحليل التنافسي، الابتكار في التسعير

مرحلة التدهور يتم التركيز على استراتيجيات تحديث الخدمة، تقليل التكاليف، استبدال الخدمة أو الغائها

جامعة الحاج لخضر باتنة 1

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

ماستر تسويق الخدمات

السنة الأولى

السداسي الاول

الاسم :
اللقب:
الفوج:

امتحان الدورة العادية في مقياس ادارة الخدمات

السؤال الأول: ما هو الفرق بين قنوات التوزيع التالية: تاجر التجزئة وتاجر الجملة ؟

تاجر التجزئة	تاجر الجملة
<ul style="list-style-type: none">• يتحمل مسؤولية تخزين الخدمات والمنتجات• تقييم السوق• التفاعل المباشر مع العملاء• تنوع المنتجات والعلامات التجارية• تقديم الخدمات الاضافية مثل الصيانة• التعامل مع الكميات القليلة	<ul style="list-style-type: none">• التعامل مع الكميات الكبيرة• التفاعل المباشر مع المصنع وتاجر التجزئة• تقديم خدمات اضافية مثل النقل والتغليف• يتحمل مخاطر التخزين والتوزيع وتقلبات الأسعار

السؤال الثاني: تؤثر استراتيجية التوزيع على سعر الخدمة، كيف ذلك؟

التوزيع المكثف يساهم في تخفيض الأسعار والقضاء على ندرة الخدمات

التوزيع الانتقائي يؤدي الى تقليل المنافسين وبالتالي يمكن للمؤسسة تحديد سعر أعلى دون خوف من فقدان العملاء لصالح المنافسين

التوزيع الحصري يؤدي الى زيادة الهوامش الربحية وبالتالي فرض أسعار أعلى

السؤال الثالث: يعتبر تخطيط الوقت وتنظيمه أحد الأساليب التي تعتمد عليها المؤسسة لترشيد ادارة الوقت، اشرح ذلك؟

يساهم تخطيط الوقت وتنظيمه في ترشيد ادارة الوقت وذلك:

تحديد الاهداف

تحديد الأولويات

تقسيم المهام

تخصيص الوقت

تقدير الوقت

تقييم الاداء