

اللقب: الاسم: الفوج: الامضاء:

العلامة / 20

امتحان الدورة العادية في مادة تسويق خدمات النقل جانفي 2025

أولاً: ضع علامة (✓) أمام الجواب الصحيح. (9 نقاط) / 15 دقيقة

10. أي من الخيارات التالية التنقل للتسوق التنقل لحضور اجتماع عمل المهنية؟ التنقل بين المنزل ومكان العمل يوميًا **0,5 pts**

01. النقل هو حركة طوعية ومنظمة من مكان إلى آخر فرد سلعة رسالة **0,5 pts**

11. ما هو المصطلح المستخدم لوصف التنقلات التنقلات المهنية المنتظمة بين مكان الإقامة ومكان العمل؟ التنقلات الشخصية التنقلات الدورية **0,5 pts** التنقلات السياحية

02. يُمكن تعريف النقل وسائل نقل مخصصة للبضائع فقط الجماعي على أنه: خدمات غير منظمة ولا تتبع جداول زمنية خدمات نقل لعامة الأفراد، تُشغّل وفق جداول زمنية محددة **0,5 pts**

12. من المهم تصنيف تنقلات لتحديد تكلفة النقل الحضري فقط. الأفراد: لدراسة وتحليل الطلب وتقديره. لتقليل استخدام النقل الجماعي. **0,5 pts**

03. كل ما من شأنه أن يقلل من فعالية وتكاليف النقل الجماعي صح خطأ **0,5 pts** يطلق عليه مشكلات النقل الجماعي.

13. من الأفضل تجزئة سوق النقل الجماعي إلى خدمات نقل صح خطأ مختلفة بديلة، وذلك بالاعتماد على مسار التنقل والغرض منه. **0,5 pts**

04. بما أن النقل الجماعي لا يطلب عادة لذاته، فإن الطلب صح خطأ عليه هو طلب مشتق: **0,5 pts**

14. يُقصد بأوقات الذروة (Rush Hours) الطلب على النقل منخفضاً الأوقات التي يكون فيه: الطلب على النقل مرتفعاً عدد قليل من الرحلات. **0,5 pts**

05. عندما يتعلق الأمر بنقل السلع، فإنه يتولد دائماً عن جميع صح خطأ عمليات النقل قيمة سوقية مضافة تفوق سعر تكلفة النقل. **0,5 pts**

15. من الضروري أن يكون جوهر الخدمة دائماً محاطاً بجميع صح خطأ المجموعات الرئيسية الثمانية للخدمات التكميلية المتعارف عليها. **0,5 pts**

06. يمكن التمييز بين النقل كمنشآت انتاجي أو استهلاكي بناء صح خطأ على ما إذا كان المنقول بضاعة أو أفراداً. **0,5 pts**

16. تسمح الخدمة الجوهر (Core Service) بتعزيز وتحسين صح خطأ جاذبية الخدمات التكميلية (Supplementary Service). **0,5 pts**

07. يمكن أن يشكل النقل الجماعي خطراً على البيئة. صح خطأ **0,5 pts**

17. تساهم استراتيجيات التسويق الفعالة في ضمان الاستدامة صح خطأ المالية لأنظمة النقل الحضري الجماعي. **0,5 pts**

08. يتميز النقل الجماعي عن بقية الأنشطة الاقتصادية صح خطأ الأخرى بانخفاض التكاليف الثابتة. **0,5 pts**

18. الغرض من الضيافة كخدمة تكميلية هو ضمان سلامة صح خطأ وأمن الركاب وممتلكاتهم. **0,5 pts**

09. ما هي السمة تتم في أوقات الفراغ فقط الأساسية للتنقلات الدورية؟ تتم بشكل غير منتظم تتكرر على نحو منتظم ويمكن التنبؤ بها تحدث فقط خلال المناسبات السنوية. **0,5 pts**

ثانيا: أجب عما يلي باختصار: _____ (11 نقطة/75 دقيقة)

س(1) كيف يمكن تعريف تسويق خدمات النقل باختصار؟ _____ (1.5 نقطة).

يمكن تعريف تسويق خدمات النقل على أنه مجموعة الأنشطة والبحوث التسويقية المترابطة والمتكاملة والمستمرة - والتي يطلق عليها عادة المزيج التسويقي- والتي تمارسها الإدارة التسويقية لمؤسسة النقل، حيث يشترك فيها جميع الأفراد العاملين بالمؤسسة في ضوء كامل الوسائل والموارد المتوفرة للإدارة التسويقية لمؤسسة النقل، وذلك بهدف اشباع احتياجات ورغبات الزبائن الحالية والمستقبلية بمستويات أعلى من ناحية، وتحقيق ربحية عادلة لمؤسسات النقل 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 والزبائن من خلال تحديد احتياجاتهم والعمل على إشباعها بدرجة أكبر من درجة الاشباع التي يحققها المنافسون. **1,5 pts**

س(2) يعتبر المزيج التسويقي واحدا من أبرز وأهم العناصر التي تؤلف أي استراتيجية تسويقية. أذكر عناصر المزيج التسويقي للنقل، ثم اختر أحد العناصر وشرحه بإيجاز. _____ (4 نقاط).

أ < عناصر المزيج التسويقي لخدمة النقل: _____ (1.5 نقطة).
(1) منتج الخدمة؛ و(2) السعر؛ و(3) التوزيع؛ و(4) الترويج؛ و(5) الناس؛ و(6) عملية التقديم؛ و(7) الدليل المادي.

أ < شرح أحد عناصر المزيج التسويقي للنقل: _____ (1,5 pts) (نقطتين).

على الطالب اختيار أحد عناصر المزيج التسويقي وشرحه بإيجاز **2 pts**
س(3) تؤثر جودة خدمة النقل تأثيرا بالغ الأهمية على تجربة المسافر ورضاه. إن الحفاظ على جودة خدمة نقل عالية أمر أساسي لتمييز مؤسسات النقل. وضح أهمية جودة الخدمة في النقل بإيجاز في عنصرين فقط. _____ (نقطتين).
تتضح أهمية جودة الخدمة في النقل من خلال (عنصرين فقط مع شرح وجيز): **2 pts**

- الاحتفاظ بالعملاء والولاء
- السمعة وصورة العلامة التجارية
- الكفاءة التشغيلية
- السلامة والأمن
- الميزة التنافسية

س(4) عرف بإيجاز المصطلحات التالية. _____ (نقطتين).

• صورة المؤسسة: **1 pts**

وتعني مجموعة انطباعات ومدركات الأفراد الذاتية والكلية للمؤسسة تجاه أعمالها والتي تخلقها المؤسسة لدى الأفراد بتأثير المنتجات والخدمات التي تقدمها، وتعاملاتها مع الأفراد والمجتمع، إضافة إلى مظهرها الإداري وما يصاحب ذلك.

• سمعة المؤسسة: **1 pts**

وتعني مجموعة انطباعات ومدركات الأفراد الذاتية والكلية للمؤسسة على المدى الطويل خلافا لصورة المؤسسة والتي تكون على المدى القصير.

س(5) أذكر 4 مزايا للصورة الإيجابية للمؤسسة. _____ (نقطتين).

- إنشاء هوية متميزة وكسب ثقة الأفراد؛ **2 pts**

- كسب المزيد من الزبائن لصالح المؤسسة، وتوجيه اختياراتهم وكسب وفائهم؛
- بإمكان المؤسسة تبرير ارتفاع أسعار منتجاتها وخدماتها؛
- امكانية تقديم منتجات وخدمات المؤسسة الجديدة بسهولة؛
- امكانية استقطاب عمالة ماهرة ومتخصصة؛
- تعزيز علاقة المؤسسة مع مختلف الأطراف التي تتعامل معها من موظفين ومجتمع وجهات تشريعية وتنفيذية وهيئات مالية...إلخ.
- تنمية استعداد الأفراد للتريث قبل اصدار أحكام سلبية عن المؤسسات أثناء فترات الأزمات حتى يتسنى للمؤسسة اعلان موقفها وشرح مختلف أبعادها.