

## الإجابة النموذجية لامتحان الدورة الاستدراكية في مادة تسويق خدمات النقل دورة أفريل 2024

## الجزء الأول: 10 نقاط

اختر الاجابة المناسبة (✓ صحيح أو ✗ خطأ) مع تصحيح العبارة في حالة وجود خطأ:

1) من الأجدر تعريف النقل على أنه حركة طوعية ومنظمة لفرد أو بضاعة أو رسالة مكتوبة أو مقروءة من مكان إلى آخر بالاستناد الى تقنية أو وسيلة مناسبة.

صحيح  خطأ التصحيح: لا بد من استثناء الرسائل المكتوبة أو المقروءة من التعريف

2) كل ما من شأنه أن يقلل من فعالية النقل الحضري الجماعي وزيادة التكاليف يمثل مشكلة من مشكلات النقل الحضري الجماعي.

صحيح  خطأ التصحيح: .....

3) الطلب على النقل الحضري الجماعي هو طلب مشتق (Derived Demand) ناتج عن حاجة الأفراد للتنقل من مكان إلى آخر.

صحيح  خطأ التصحيح: .....

4) تقع أهمية تصنيف تنقلات الأفراد في دراسة وتحليل العرض وتقديره ومن ثم يمكن تحديد خصائص الطلب الجيد وسوق النقل الحضري الجماعي توازنه.

صحيح  خطأ التصحيح: تقع أهمية تصنيف تنقلات الأفراد في دراسة وتحليل الطلب وتقديره ومن ثم يمكن تحديد خصائص العرض الجيد وسوق النقل الحضري الجماعي توازنه.

5) من أجل التصرف بشكل أفضل في مجال النقل الحضري الجماعي لا بد من تجزئة سوق النقل الحضري الجماعي إلى خدمات نقل مختلفة وبديلة.

صحيح  خطأ التصحيح: لا بد من تجزئة سوق النقل الحضري الجماعي إلى خدمات نقل مختلفة وغير بديلة.

6) الرحلة (Trip) هي ركوب مسافر لوسيلة نقل معينة من محطة ما ونزوله عند محطة أخرى. أما التنقل (Displacement) فهو انتقال المسافر من مكان ما إلى آخر.

صحيح  خطأ التصحيح: .....

7) كلما كانت السرعة التجارية لوسيلة النقل أكبر كلما جلب ذلك المزيد من المسافرين.

صحيح  خطأ التصحيح: .....

8) هناك من يعتبر أن الأبعاد الثلاثة للتنمية المستدامة على نفس المستوى من الأهمية.

صحيح  خطأ التصحيح: .....

9) يمكن اعتبار البعد الاجتماعي القاعدة الأساسية (Basis) التي يجب أن تنطلق منها التنمية المستدامة والبيئة هي الهدف (Target) والاقتصاد ينبغي أن يكون الأداة

(Tool) لتحقيق التنمية المستدامة.  صحيح  خطأ التصحيح: البيئة هي القاعدة الأساسية (Basis) والبعد الاجتماعي هو الهدف

(Target)

10) عند القيام بتقييم صورة مؤسسات النقل نكتفي باستقصاء آراء المستخدمين الدائمين فقط.

صحيح  خطأ التصحيح: لا بد من استقصاء آراء الزبائن المحتملين بدل المستخدمين الدائمين.

أجب على الأسئلة التالية بإيجاز:

س1) هل النقل الحضري الجماعي نشاط انتاجي أم استهلاكي؟ وضع ذلك باختصار... (نقطتين)

يمكن القول بأن النقل نشاط انتاجي حينما يتعلق الأمر بنقل السلع، حيث يتولد عادة عن عمليات نقلها قيمة سوقية مضافة تُترجم من خلال تغير أسعار السلع المنقولة على مستوى أسواق المنشأ وأسواق المقصد، كما يعتبر نشاطا انتاجيا كذلك عندما يتعلق الأمر بنقل الأفراد بشرط أن تكون تنقلاتهم لأسباب ضرورية، وبذلك فإن التنقلات غير الضرورية للأفراد والأسر التي عادة ما تتم أثناء أوقات الفراغ تؤدي بتصنيف النقل كنشاط استهلاكي بدل انتاجي.

س2) ما المقصود بتسويق خدمات النقل الحضري الجماعي، موضحا كلا من الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية للنقل الحضري الجماعي (ذكر الخدمات التكميلية بدون شرح)؟... (3.5 نقاط)

تسويق خدمات النقل الحضري الجماعي هو مجموعة الأنشطة والبحوث التسويقية المترابطة والمتكاملة والمستمرة -يطلق عليها عادة المزيج التسويقي- تمارسها الإدارة التسويقية لمؤسسة النقل الحضري الجماعي، حيث يشترك فيها جميع الأفراد العاملين في ضوء كامل الوسائل والموارد المتوفرة للإدارة التسويقية للمؤسسة، وذلك بهدف اشباع احتياجات ورغبات الركاب الحالية والمستقبلية بمستويات أعلى، وتحقيق ربحية عادلة للمؤسسة وتوسعها واستمراريتها.

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

أما الخدمات التكميلية للنقل الحضري الجماعي فتتمثل في: (1) المعلومة؛ و(2) استلام الطلبات؛ و(3) حماية ممتلكات المستفيدين؛ و(4) الضيافة؛ و(5) الاستثناءات؛ و(6) إعداد الفواتير؛ و(7) الدفع؛ و(8) تقديم الاستشارة.

س3) أذكر عناصر المزيج التسويقي لخدمات النقل الحضري الجماعي. اشرح أحد هاته العناصر باختصار موضحا في ثلاثة نقاط كيف يمكن لهذا العنصر أن يعزز من صورة مؤسسات النقل الحضري الجماعي... (4.5 نقاط)

عناصر المزيج التسويقي لخدمات النقل: (1) منتج الخدمة؛ و(2) السعر؛ و(3) التوزيع؛ و(4) الترويج؛ و(5) الناس؛ و(6) عملية التقديم؛ و(7) الدليل المادي.

شرح أحد عناصر المزيج التسويقي.

التوضيح في ثلاثة نقاط كيف يمكن لهذا العنصر أن يعزز من صورة مؤسسات النقل الحضري الجماعي.

بالنجاح والتوفيق.

د/ شاكر بلخضر.