

تصحيح الامتحان الجزئي الأول في مقياس مدخل للخدمات

السنة الجامعية 2018-2019

السنة أولى ماستر - تسويق الخدمات -

- I تصحيح الجزء الأول (العبارات الصحيحة): (10 نقاط)
- برنامج تلفزيوني يختص بالصحة يعتبر من: خدمات معالجة المعلومات
 - تمتاز الخدمات الصحية: بكونها خدمة عمومية، تحقق منفعة عامة، تؤثر فيها القوانين والتشريعات الحكومية بشكل كبير (يعني كل ما سبق).
 - يترتب عن عدم انفصال الخدمة عن مقدمها: تزامن الإنتاج والتقديم والاستفادة، تزامن الإنتاج والتوزيع، تزامن التوزيع والاستهلاك (ليس كلاهما سابق).
 - من مهام الصيدلاني: تحسين الجمهور وإعلامه، وتعزيز الوقاية والفحص.
 - عدم تجانس الخدمة يعني: عدم ثبات جودة الخدمة.
 - من مسؤوليات رجال التسويق: توضيح بعض المخاطر المرتبطة باستخدام المنتج أو الخدمة.
 - اشتراك الزبون في تقديم الخدمة يعني: تصنيع الخدمة، تجانس الخدمة، تنميط الخدمة (ليس كلاهما سابق).
 - استراتيجية التعامل مع الشكاوى يطلق عليها: استراتيجية استرجاع الخدمة.
 - في مستوى الاتصال المنخفض: تتقلص درجة اتصال المستفيد، الجزء الأكبر من الخدمة لا يكون مرئياً للمستفيد، لا يتطلب مشاركة المستفيد (يعني كل ما سبق).
 - في قطاع الخدمات، الخدمة: تباع ثم تنتج و تستهلك.

- II تصحيح الجزء الثاني (مأ الفراغ بكلمات مناسبة): (3 نقاط)
- 1 - العلاقة بين المستفيد ومؤسسة الخدمة هي نوع من علاقة الغرباء.
 - 2 - نتيجة لعدم تجانس الخدمات تسعى المنظمات لتحقيق نوع من المساواة في الخدمة من خلال اختيار الكفاءات الجيدة و إعداد برامج تدريبية و وضع نظام خاص برضا المستهلك يعتمد على تلقي الشكاوى و اقتراحات العملاء.
 - 3 - في فترات الكساد تلجأ بعض المؤسسات إلى زيادة الطلب عن طريق استراتيجية ترويجية تحفيزية كتنخيف أسعار الرحلات مثلاً.

- III تصحيح الجزء الثاني: مدى صحة أو خطأ كل عبارة من العبارات التالية: (7 نقاط)
- 1 - التسويق بالعلاقات هو تحويل الزبائن هو تحويل الزبائن الأوفياء إلى زبائن دائمين ومن ثم إلى زبائن محتملين. خطأ.

- الهدف من التسويق بالعلاقات هو تحويل الزبائن الجدد إلى زبائن دائمين و من ثم تحويلهم تدريجياً إلى زبائن أوفياء.
- 2 - نتيجة عدم تجانس الخدمة تسعى المنظمات لاختيار كفاءات جيدة فقط. خطأ.
 - 3 - زيادة على الكفاءات الجيدة، اعداد البرامج التدريبية و تكوين الموظفين بهدف التعامل مع العملاء بطريقة جيدة .
 - 3 - من بين الإجراءات التي يقوم بها مسؤولي الإدارات لمواجهة التذبذب في مستويات الطلب هي تحويل العاملين إلى مواقع جديدة. صحيح.
 - 4 - تعني جودة الخدمة التركيز على تقريب المسافة بين العميل ومؤسسة الخدمات. خطأ

من يتضمن تقرب المسافات هو التسويق بالعلاقات ما بين العميل ومؤسسة الخدمة وجودة الخدمة، ويجب على المنظمات التركيز على الجودة المدركة للزبون، أما الجودة فتعني المقارنة بين الخدمة المطلوبة والخدمة المدركة.

- 5 - تهتم الطاقة الاستيعابية بالتسويق بالعلاقات: خطأ

تهتم الطاقة الاستيعابية بإدارة الطلب على الخدمات التي يحصل فيها تذبذب في الطلب. بينما التسويق بالعلاقات فيهتم بإقامة علاقات طويلة الأمد مع الزبائن لتضمن المؤسسة بقائها.

6 - تعتبر استراتيجية التعامل مع الشكاوى من استراتيجية التسويق الداخلي خطأ.

استراتيجية التعامل مع الشكاوى هي من استراتيجيات الاحتفاظ بالزبائن، أما التسويق الداخلي فيهتم بالعلاقة الداخلية بين المؤسسة وموظفيها.

7 - يعتبر المسرح من خدمات المثبر العقلي. صحيح.