

امتحان مقياس تسويق خدمات النقل

الدورة العادية

٢١  
المرقعة

السؤال الأول: يعتبر قطاع النقل من أهم القطاعات التي يهتم بها ضمن مفهوم التنمية المستدامة، ماهي علاقة قطاع النقل بالتنمية المستدامة؟ (03)

يعتبر قطاع النقل من أهم القطاعات التي يهتم بها ضمن مفهوم التنمية المستدامة، ماهي علاقة قطاع النقل بالتنمية المستدامة؟ (03)

السؤال الثاني: هل يعتبر قطاع النقل خدمي أم نشاط إنتاجي صناعي؟ (03)

السؤال الثاني: هل يعتبر قطاع النقل خدمي أم نشاط إنتاجي صناعي؟ (03)

السؤال الثالث: أجب بصحيح أو خطأ وضح الخطأ: (05)

1. تصنف خدمات النقل الجوي في سوق السلع والخدمات على أنها خدمات صرفة (خطأ).

تصنف خدمات النقل الجوي في سوق السلع والخدمات على أنها خدمات صرفة (خطأ).

2. تقوم شركة الطيران قبل عملية إنتاج الخدمة بالتركيز على ردود أفعال المستفيدين من الخدمة لتلبية احتياجاتهم (خطأ).

تقوم شركة الطيران قبل عملية إنتاج الخدمة بالتركيز على ردود أفعال المستفيدين من الخدمة لتلبية احتياجاتهم (خطأ).



3. تقوم فكرة الطيران المنتظم على تنظيم رحلات لمجموعات ضمن رحلات شاملة كمواسم العطل بصفة منتظمة ومرتبطة وفق جداول ومواعيد، ويتميز بأسعار منخفضة ويشترط فيه استكمال

الحمولة (جملتها).

تقوم فكرة الطيران المنتظم على تنظيم رحلات لمجموعات ضمن رحلات شاملة كمواسم العطل بصفة منتظمة ومرتبطة وفق جداول ومواعيد، ويتميز بأسعار منخفضة ويشترط فيه استكمال الحمولة (جملتها).  
وتتميز بأسعار منخفضة ويشترط فيه استكمال الحمولة (جملتها).  
وتتميز بأسعار منخفضة ويشترط فيه استكمال الحمولة (جملتها).

4. قد تعتقد شركة الطيران أن حكم الزبون على الجودة يعتمد على مدى جاهزية الطائرة والخدمات المكملة التي تقدمها فيما يحكم الزبون فعليا على الجودة من خلال المعاملة الجيدة للموظفين، يرجع ذلك لوجود فجوة بين إدراك الإدارة والجودة النوعية للخدمة (خطأ).

يرجع ذلك لوجود فجوة بين إدراك الإدارة والجودة النوعية للخدمة (خطأ).

السؤال الرابع: يريد مستثمر دخول قطاع النقل البري بإنشاء محطة للسكك الحديدية في منطقة A ، ماهي العوامل التي يجب على إدارة النقل دراستها قبل بداية المشروع؟ اشرح ذلك. (٥٩)

الخطوات التي يجب على إدارة النقل دراستها قبل بداية المشروع هي:  
1. دراسة السوق: وهي دراسة حجم السوق، وتوزيعه الجغرافي، وخصائصه الديموغرافية والاقتصادية. كما تشمل دراسة المنافسين المباشرين وغير المباشرين، وأساليبهم التسويقية، وأسعارهم، وخدماتهم، ونقاط قوتهم وضعفهم.  
2. دراسة الجدوى الاقتصادية: وهي دراسة الجدوى المالية للمشروع، وتحديد الإيرادات المتوقعة، والتكاليف التشغيلية، وتحديد نقطة التعادل، وفترة الاسترداد.  
3. دراسة الجدوى الفنية: وهي دراسة الجدوى الهندسية للمشروع، وتحديد المسارات المقترحة، ودراسة التضاريس، وتحديد المواقع المناسبة للمحطات، ودراسة الطرق البديلة.  
4. دراسة الجدوى البيئية: وهي دراسة الأثر البيئي للمشروع، وتحديد المناطق الحساسة، ودراسة تدابير التخفيف من الآثار البيئية.  
5. دراسة الجدوى الاجتماعية: وهي دراسة الأثر الاجتماعي للمشروع، وتحديد الفوائد الاجتماعية، ودراسة تدابير التخفيف من الآثار الاجتماعية.  
6. دراسة الجدوى القانونية: وهي دراسة الإطار القانوني للمشروع، وتحديد القوانين واللوائح المعمول بها، ودراسة الإجراءات القانونية اللازمة.  
7. دراسة الجدوى التشغيلية: وهي دراسة الجدوى التشغيلية للمشروع، وتحديد العمليات التشغيلية، وتحديد الموارد البشرية والمادية اللازمة، ودراسة تدابير التخفيف من المخاطر التشغيلية.  
8. دراسة الجدوى المالية: وهي دراسة الجدوى المالية للمشروع، وتحديد التكاليف الاستثمارية، وتحديد التدفقات النقدية، وتحديد القيمة الحالية الصافية، ودراسة مخاطر التمويل.  
9. دراسة الجدوى الاستراتيجية: وهي دراسة الجدوى الاستراتيجية للمشروع، وتحديد مدى توافق المشروع مع الاستراتيجية العامة للشركة، ودراسة تدابير التخفيف من المخاطر الاستراتيجية.