

الاجابة النموذجية لامتحان السداسي الأول في مقياس "مدخل للخدمات" السنة أولى ماستر تخصص "تسويق الخدمات"

السؤال الأول: عرفت سوق الخدمات نموًا كبيرًا بعد الحرب العالمية الثانية، ماهي العوامل التي أسهمت في ذلك ؟ 5ن

- ارتفاع المستوى المعيشي وزيادة مستويات الدخل في الكثير من دول العالم.....1ن
- خروج المرأة للعمل، الأمر الذي ترتب عليه قلة الوقت الذي توفره ربة البيت للأعمال المنزلية، هذا ما أدى إلى زيادة الطلب على الكثير من الخدمات مثل: الكي، التنظيف والطبخ.....1ن
- تعقد المنتجات والزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات وكذلك الزيادة في درجة تعقيدها.....1ن
- زيادة العطل وأوقات الفراغ والخلو من العمل وذلك بسبب زيادة استخدام ظاهرة التشغيل الآلي لكثير من المصانع، الأمر الذي قلل من أيام العمل الأسبوعية وساعات العمل في اليوم الواحد.....1ن
- التغيرات في بيئة مؤسسات الأعمال وكذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كان عليه الأمر في السابق.....1ن

السؤال الثاني: اشرح باختصار ما يأتي : 5ن

- التلازمية: والتي تعني الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها1ن
- عدم التماثل: خاصية عدم التجانس في تقديم الخدمة تجعل من غير الممكن لمزودها تنميط خدماتهم، إذ أن كل وحدة من الخدمة تختلف عن باقي الوحدات في نفس الخدمة.....1ن
- تذبذب الطلب: يتميز الطلب على بعض الخدمات بالتذبذب وعدم الاستقرار، فهو لا يختلف فيما بين فصول السنة فحسب بل يختلف أيضا من يوم لآخر ومن ساعة لأخرى كالنقل1ن
- جوهر الخدمة: و هو لب الخدمة، و يمثل ذلك البعد الذي يرتبط مباشرة بالدافع الرئيسي الذي يقف وراء طلب الخدمة.....1ن
- الخدمات التكميلية: هي تلك الخدمات المضافة إلى الخدمة الأساسية و المرتبطة بها.....1ن

السؤال الثالث: تتسبب الخدمات في مشاكل عديدة لكل من المؤسسة والزبون، أذكرها دون شرح 3.5ن

- بالنسبة للمؤسسة: المحزون، الاتصالات، الأسعار، براءة الاختراع.....0.5ن لكل جواب
- بالنسبة للزبون: الثقة، عملية البحث، صورة الخدمة في ذهن المستهلك.....0.5ن لكل جواب

السؤال الرابع: فيما تتمثل دورة حياة الخدمة ؟ دون شرح.....2.5ن

- مرحلة التقديم، مرحلة النمو، مرحلة النضج، مرحلة الانحدار، مرحلة الخروج.....0.5ن لكل جواب

السؤال الخامس: ما هي أهم خاصية للتسعير في قطاع الخدمات ؟

صعوبة حساب التكاليف بسبب خاصية اللاملموسية1.5 ن

السؤال السادس: ماهي الوظيفة المعطلة في التوزيع في قطاع الخدمات ؟

التوزيع المادي.....1ن

السؤال السابع: ما هو عنصر المزيج الترويجي الأكثر تأثيرا في قطاع الخدمات ؟

البيع الشخصي.....1.5 ن