

السنة الجامعية: 2022/2021

التخصص: تسويق الخدمات

الشعبة: علوم تجارية

تاريخ الامتحان: 2021/05/ 18

امتحان مقياس: التسويق الفندقى

السداسي: الثاني

مدة الامتحان: 1 س

أستاذ المقياس: د. فرطاس فتيحة

الدورة العادية

العلامة:

الاسم واللقب: الفوج: رقم التسجيل:

التصحيح النموذجي لمقياس التسويق الفندقى

1. ما الذي يميز الضيافة في العصور القديمة؟ وما هي أهم العوامل التي ساهمت في ظهور وتطور الصناعة الفندقية؟

- الذي يميز الضيافة في العصور القديمة: (6ن)

- ارتباطها قديما بالمعتقدات الدينية والقيم الاجتماعية؛
- كانت لأغراض تجارية بشكل أكبر أو لأغراض دينية، لذا كانت خدمات الإقامة تتولاها الخانات أو الاديرة و بيوت الضيافة؛
- كانت تقدا غالبا بلا مقابل (أي بالمجان).
- العوامل التي ساهمت في ظهور وتطور الصناعة الفندقية: ازدياد أعداد المسافرين - تزايد الاهتمام بالكسب المالي- الثورة الصناعية (تطور وسائل النقل، تحسن الدخول، وتعدد دوافع السفر).

2. تختلف الاستراتيجية التسعيرية للمؤسسات الفندقية وفق لظروفها وأهدافها، فما هي أهم العوامل المؤثرة على قرارات تسعير الخدمة

الفندقية؟ (4ن)

- التكاليف- أهداف التسعير- نوعية الخدمة- موارد الفندق- الطلب- عامل المنافسة- تطور السوق- العوامل البيئية- سوق الفندق (الحجم- التركيب- حساسية السوق للأسعار- التوزيع والانتشار)

3. وضح باختصار خصوصية التوزيع والترويج في مجال الخدمة الفندقية مقارنة بالسلع؟ (4ن)

- نظرا لعدم ملموسية الخدمة الفندقية فإن توزيع الخدمات أكثر بساطة ومباشرة من توزيع السلع، بسبب غياب مفهوم التخزين والنقل والمراقبة.

- نظرا لصعوبة عرض الخدمة الفندقية كالسلع يعتمد الترويج فيها على الجانب الملموس (الموقع والتصميم والديكور)

4. يعد قياس جودة الخدمة الفندقية أمرا صعبا مقارنة بقياس جودة المنتجات المادية، فسر ذلك باختصار؟ (2ن)

الطبيعة اللاملموسة للخدمة - تزامن الانتاج والاستهلاك - تباين كثافة الطلب - الدور الكبير للعامل البشري .

- مع توضيح ما يميز كل من ما يلي؟ (4ن)

- إنتاج الخدمة عن إنتاج السلعة: مشاركة الزبون في إنتاجها.

- الجودة الذاتية عن الجودة الموضوعية: الجودة الذاتية متعلقة بالموارد البشري ، بينما الجودة الموضوعية متعلقة بالجانب المادي للخدمة.

- الجودة المتوقعة عن الجودة المدركة: الجودة المدركة تمثل الفرق بين الجودة المتوقعة والجودة الفعلية.

- نموذج تقييم الأداء عن نموذج الفجوات: هو أن نموذج تقييم الأداء يركز على إدراك الزبائن للأداء الفعلي نموذج الفجوات يركز على الفرق بين الأداء الفعلي والمتوقع للخدمة.