

الاجابة النموذجية لمقياس مدخل للخدمات

السنة أولى ماستر – تسويق سياحي وفندقي وتسويق الخدمات

السؤال الأول: عرفت سوق الخدمات نموًا كبيرًا بعد الحرب العالمية الثانية، حيث تحولت الكثير من الاقتصاديات من اقتصاد التصنيع إلى الاقتصاد الخدمي، أذكر باختصار الأسباب التي أدت إلى ذلك. 5ن

-ارتفاع المستوى المعيشي وزيادة مستويات الدخل في الكثير من دول العالم حيث جعلت هذه الدخول الإضافية الإنفاق على الكثير من الخدمات أمرًا ممكنًا وميسورًا وخاصة الخدمات الترفيهية و الأسفار

-زيادة نسبة عدد العاملين في قطاع الخدمات، وكانت نسبة كبيرة من هذه الزيادة من النساء 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.

-تعقد المنتجات والزيادة في أعداد السلع التي تحتاج إلى خدمات فسلع مثل: الكمبيوتر، وبعض الآلات الالكترونية تتطلب خدمات متخصصة سواء أكان ذلك قبل استعمالها أم أثناءه مثل التركيب والصيانة والتدريب.

-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، وهي الآن في تناقص مستمر عما كان عليه الحال في السابق.

-التغيرات في بيئة مؤسسات الأعمال وكذلك المستهلك الأخير زادت من أهمية الخدمات في الوقت الحاضر عما كان عليه الأمر في السابق، فالبينة التسويقية أصبحت أكثر تعقيدا من السابق وخاصة ما يتعلق بالتشريعات والقوانين.

السؤال الثاني: أكل الفراغات بالمصطلح المناسب. 3ن

إن الخاصية الأساسية للخدمات هي خاصية اللاملموسة بينما نقصد ب **التلازمة** الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولتقديمها، أما **عدم التماثل** أو **عدم التجانس** فمعناه أنه لا يمكن تقديم الخدمة بنفس درجة الجودة.

السؤال الثالث: أكمل العميلة الآتية:

جودة الخدمات = الأداء - التوقعات 2ن

السؤال الرابع: تتسبب خصائص الخدمات في مجموعة من المشاكل لكل من المؤسسة والزبون، أذكرها دون شرح 3ن

بالنسبة للمؤسسة: المخزون، الاتصالات، الأسعار، براءة الاختراع

بالنسبة للزبن: الثقة، عملية البحث، صورة الخدمة

السؤال الخامس: ما المقصود بالصندوق الأمامي والصندوق الخلفي في عملية إنتاج الخدمة ؟ 3ن

الصندوق الأمامي: هي ما يراه الزبون في عملية تقديم الخدمة، البيئة المادية، الاستقبال....

الصندوق الخلفي: هي ما لا يراه الزبون مما يسبق عملية تقديم الخدمة والتحضير لها

السؤال السادس: فيما تتمثل مختلف عناصر دورة حياة الخدمة "دون شرح"؟ 2ن

التقديم، النمو، النضج، الانحدار، الخروج

السؤال السابع: ما نوع هذا التسعير؟ (9999) دج الأسعار الكسرية - النفسية 1ن

السؤال الثامن: حسب ما رأيناه في المحاضرة، ما هو أهم عنصر في المزيج الترويجي ؟ البيع الشخصي 1ن