

الشعبة: علوم التجارية	التخصص: تسويق	السنة الجامعية: 2023/2022
السداسي: الخامس	امتحان مقياس: تسويق الخدمات	تاريخ الامتحان:
الدورة: العادية	أستاذ المقياس: راجف نصيرة	مدة الامتحان:
Nom et	العلامة:	

الحل النموذجي

1. عرف قطاع الخدمات تطورا ملحوظا، ما هي الأسباب التي كانت وراء ذلك؟(4ن)

- ارتفاع في مستوى الحياة:
- التغير في الاتجاهات:
- البحث عن الفعالية:
- تعقيدات الحياة المعاصرة :
- تقديم منتجات جديدة:

2. فيما تتمثل أبعاد تسويق الخدمات؟(3ن)

- التسويق الداخلي
- " التفاعلي
- " الخارجي

3. قامت مؤسسة SAA بإطلاق خدمة جديدة تتمثل في خدمة التأمين على المخاطر الكبرى ، ما هي الأمور التي يجب أن نأخذها بعين

الاعتبار للتسويق لهذه الخدمة؟(6ن)

- الخدمة
- السعر
- الترويج
- التوزيع
- الأفراد
- البيئة المادية
- العمليات

4. تتميز الخدمات بجملة من الخصائص، تجعل من عملية تحقيق الجودة عملية صعبة. أذكر خصائص الخدمات _ وما هي الأساليب التي

تسمح بقياس جودة الخدمات؟(7ن)

خصائص الخدمات:

اللاملموسية

عدم الملكية:

عدم التجانس في المخرجات

الزوال (الفناء)

التلازمية(عدم الانفصال)

أساليب قياس الجودة

نموذج النتائج والعمليات

نموذج أبعاد جودة الخدمة

نموذج تحليل الفجوة