



التصحيح النموذجي لامتحان السداسي الأول في مقياس تسويق خدمات النقل

1. السؤال الأول: اجب بصحيح او خطأ مع تصحيح الخطأ و تبرير الجواب الصحيح **7 POINTS**

أ. - ينشأ الرضا المعاملاتي عن خدمات النقل عند تقييم جودة علاقة الزبون بالمؤسسة ;

خطأ. **0.25** الرضا المعاملاتي يخص تقييم المعاملة او الصفقة اما الرضا الذي يقيم علاقة الزبون بالمؤسسة بشكل عام فيسمى بالرضا التراكمي **0.75**

ب. تنشأ توقعات الزبون حصريا عن تجاربه الشخصية

خطأ. **0.25** تنشأ توقعات الزبون عن تجاربه الشخصية كما قد تتشكل بسبب الكلمة المنقولة عن الآخرين سواء كانت ايجابية او سلبية إضافة الى تجارب الآخرين والاتصالات الخارجية للمؤسسة **0.75**

ج. يعد قطاع النقل خدمة وسيطية

صحيح. **0.25** خدمات النقل هي خدمات وسيطية ذلك انها لا تعد غاية في حد ذاتها، فالانسان لا يتنقل بهدف التنقل وانما للوصول أماكن وتحقيق غايات أخرى مثل التعلم او الالتحاق بمكان العمل او السياحة او زيارة الأقارب وغيرها **0.75**

د. الأهمية النسبية لابعاد خدمات النقل ثابتة ولا تتغير لذات الشخص باختلاف الظروف

خطأ. **0.25** ابعاد خدمة النقل لها أهمية تختلف من شخص لآخر او حتى بالنسبة لذات الشخص باختلاف الظروف، فالشخص الذي يستخدم الحافلة لبلوغ مكان عمله وهو متأخر سيمه الوصول في الوقت دون إعطاء أهمية لعنصر الملموسية او التعاطف وغيرها، اما اذا كان يتنقل لغرض السياحة فترتفع الأهمية النسبية او الوزن النسبي للملموسية والتعاطف **0.75**.

هـ. يسهل ادماج تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في قطاع النقل في استدامته وتنظيفه

صحيح **0.25**. يسهل ادماج تكنولوجيا المعلومات والتقنيات الحديثة في قطاع النقل في استدامته وتنظيفه ذلك انه يساهم في جعل الطاقة نظيفة وخضراء وأيضا يساهم في حماية البيئة في اطار التنمية المستدامة. فعلى سبيل المثال فان تقليل الوقت او استخدام مسارات اقصر سيققل من استهلاك الطاقة، **0.75**

و. تقييم جودة خدمات النقل ليس بالامر الصعب لكون هاته الخدمة بسيطة و غير مركب

خطا; 0.25 من الصعب تقييم جودة خدمات النقل كونها خدمة مركبة ومعقدة يشترك في تقديمها العديد من الاطراف، فنجد ان شخصا ما قد ينال رضاه الخدمة الجوهرية بشكل كبير في حين ان اخدمات الداعمة او المر افقة قد تكون سيئة، كما ان الشخص سيقوم بتقييم الخدمات القبلية و البعيدة 0.75.

ز. لا تهتم الملموسية في قطاع النقل بشكل كبير بقدر ما يهتم عنصر الأمان والسلامة

خطا. 0.25 ان الأهمية النسبية لعنصر الملموسية تختلف حسب غاية التنقل وظروفه، فاكيد ان عنصر الامان مرتبط بسلامة الانسان الجسدية والنفسية، الا انه أحيانا قد يهتم بالملموسية وبشكل كبير، فاذا كان مسافرا لمسافات جد بعيدة فانه سيبدى اهتماما امدى توفر التكييف وراحة المقاعد و غيرها 0.75;

2. السؤال الثاني: اشرح كيف تؤثر الفجوة الناتجة بين تصورات الإدارة لتوقعات الزبون و بين توقعات الزبون

على تقييمه لجودة خدمات النقل مع إعطاء امثلة (4 POINTS)

ان الإدارة وفي سعيها المستمر للاطلاع على حاجات الزبائن ورغباتهم تقوم بجمع المعلومات عنهم كما انها ترصد تطلعاتهم وتغير ميولاتهم وتحاول مجاراتها، لذلك فان تلك المعلومات التي تجمعها تمكنها من بناء تصورات عن المستوى الذي يتوقعه زبائنها حول جودة خدماتها، كما ان الزبون يرسم مجموعة من التوقعات عن مستوى الخدمة التي يتوقعها من المؤسسة، و الحقيقة ان المؤسسة قد تفضل في رسم تصوراتها عن توقعات الزبون بسبب اما خلل في جمع المعلومات او ان هذا الزبون يتعامل معها لاول مرة او ان توقعاتها من الصعب التنبؤ بها بسبب تعامله مع مؤسسات أخرى تقدم له مستوى مختلف من الجودة.

3. السؤال الثالث 9 POINTS:

تؤثر جملة من العوامل في الطلب على خدمات النقل التي تنتهي لقطاع جد حيوي ومهم يرتبط ارتباطا وثيقا باقتصاد أي دولة ; وتعد الصين اكبر اقتصاديات العالم ويعرف فيها قطاع القل تطورا كبيرا ;

• ادرس العوامل المؤثرة في الطلب على خدمات النقل بالصين

تعتبر الصين قوة اقتصادية عالمية، وقطاع النقل فيها يشهد نمواً متسارعاً. هذا النمو مدفوع بعدة عوامل متداخلة، منها:

1. النمو الاقتصادي الصيني:

- التوسع الصناعي: ازدهار الصناعات التحويلية يتطلب نقل المواد الخام والمنتجات النهائية على نطاق واسع.
- نمو التجارة الإلكترونية: ازدياد الطلب على التسليم السريع للبضائع عبر الإنترنت.
- التوسع العمراني: حركة السكان بين المدن والقرى تزيد من الحاجة إلى وسائل النقل.

2. البنية التحتية:

- شبكات الطرق السريعة والسكك الحديدية: الاستثمار الضخم في البنية التحتية يسهل حركة البضائع والأشخاص.
- الموانئ والمطارات: توسعة الموانئ والمطارات لتعزيز التجارة الخارجية.
- النقل العام: تطوير شبكات المترو والحافلات في المدن الكبرى.

3. التغيرات الديموغرافية:

- التوسع الحضري: هجرة الريفيين إلى المدن تزيد من الطلب على وسائل النقل العام.
- شيخوخة السكان: قد يؤدي إلى زيادة الطلب على خدمات النقل الخاصة لكبار السن.

4. التكنولوجيا:

- تطبيقات الهواتف الذكية: سهولة حجز وسائل النقل وتتبعها.
- السيارات ذاتية القيادة: قد تحدث ثورة في قطاع النقل في المستقبل القريب.
- الأنظمة اللوجستية الذكية: تحسين كفاءة عمليات النقل والتوزيع.

5. السياسات الحكومية:

- الدعم الحكومي لقطاع النقل: تقديم الحوافز والإنفاق على البنية التحتية.
- التشريعات البيئية: تشجيع استخدام وسائل النقل النظيفة.
- تسهيل التجارة: تخفيف القيود على التجارة الدولية وزيادة الطلب على خدمات النقل.

6. العوامل الاجتماعية والثقافية:

- تغير نمط الحياة: زيادة الوعي بأهمية الوقت وتفضيل الخدمات السريعة.
- السياحة: زيادة عدد السياح المحليين والأجانب.

7. التحديات البيئية:

- التلوث: الضغط على الحكومات والشركات لتبني حلول نقل أكثر استدامة.
- تغير المناخ: التأثير على أنماط الطقس وتحديات البنية التحتية.

وضح العلاقة بين قطاع النقل واقتصاد الصين

قطاع النقل في الصين ليس مجرد وسيلة للتنقل، بل هو شريان الحياة للاقتصاد الصيني المتنامي. يلعب دوراً حيوياً في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، وربط المناطق المختلفة، وتسهيل التجارة والاستثمار.

لماذا يعتبر قطاع النقل محركاً للاقتصاد الصيني؟

- الربط بين المناطق: تساهم شبكات الطرق السريعة والسكك الحديدية والموانئ والمطارات في ربط المناطق الصناعية بالأسواق المحلية والعالمية، مما يعزز التجارة والاستثمار.

- دعم الصناعة والتصنيع: يسهل نقل المواد الخام والمنتجات النهائية بين المصانع والمستودعات والموانئ، مما يدعم النمو الصناعي.
- تنمية المناطق الريفية: تساهم شبكات النقل في تحسين الوصول إلى الأسواق والخدمات الأساسية في المناطق الريفية، مما يساهم في تقليل الفجوة بين الريف والحضر.
- توفير فرص العمل: يساهم قطاع النقل في خلق فرص عمل مباشرة وغير مباشرة في قطاعات مثل البناء والتشغيل والصيانة والخدمات اللوجستية.
- تعزيز السياحة: يسهل النقل سافر السياح بين المدن والمناطق السياحية، مما يدعم قطاع السياحة ويساهم في النمو الاقتصادي.

كما ان النمو الكبيرة الذي يشهه الاقتصاد الصيني يساهم في دعم قطاع النقل و تطويره بشكل كبير بسبب ضخ ميزانيات معتبرة لتجديد و تطوير و تحسين البنى التحتية لقطاع النقل