



يوم: 2025/05/12

امتحان السداسي الثاني في مقياس تسويق الخدمات العمومية

(5نقاط)

الجزء الأول: أجب عن الأسئلة التالية:

1. يقال أن مستعمل الخدمات العمومية ليس مستهلكا كالأخرين، وهذا راجع لخصوصية مستهلك (إن صح القول) الخدمة العمومية، والمتمثل فيما يلي:
 - الحاجة الملحة والقصى للخدمة
 - غياب البديل الإحلالي
 - التصرف وفق الماضي السلبي
 - أنه يفرض شروطا خاصة ومسبقة عن الإدارة العمومية
2. أصناف المستفيدين من الخدمة العمومية:
(المواطنين، الزائرين من السياح، المستثمرين، اللاجئيين)
3. المقصود بأزمة المرفق العام:
 - هي أزمة مفهوم، فبتطور الظاهرة الإدارية وزيادة تدخل الدولة في المجال الاقتصادي، ومشاركة القطاع الخاص في تسيير نشاطات هدفها المصلحة العامة، برزت الإشكالية المزدوجة التالية:
هل تمارس الدولة التي أصبحت كصناعي وتاجر نشاط المرفق العام؟
وهل يمارس الخواص المكلفين بإشباع مصلحة عامة نشاطا خاصا، ونظرا لعدم وجود جواب دقيق وكاف على هذا السؤال، استنتج رجل القانون أن هناك أزمة في مفهوم المرفق العام
4. سبل الرقابة على المرافق العمومية؟
 - البرلمان، المجالس النيابية، مجلس الشورى.
 - الأحزاب والتنظيمات السياسية.
 - المواطنون/ الرأي العام، أو ما يسمى بالرقابة الأهلية والشعبية أو رقابة الجمهور.
5. مجالات الحكومة الإلكترونية هي:
 - G2C
 - G2G
 - G2B

(5نقاط)

الجزء الثاني: حدد الفرق بين كل مما يلي: يكفي أن تذكر فرقا واحداً

التسويق بالعلاقات	1. التسويق الاجتماعي
<ul style="list-style-type: none">• بناء علاقة مستدامة مع العميل• يهدف إلى تحقيق أرباح طويلة المدى• يستهدف العملاء الحاليين والمحتملين	<ul style="list-style-type: none">• التأثير في السلوك لخدمة المجتمع• لا يهدف مباشرة إلى الربح• يستهدف المجتمع أو فئة اجتماعية محددة

النقابات العمالية	2. النقابات المهنية
<ul style="list-style-type: none"> • يؤسسها العمال • فئتها المستهدفة هي المهنيون المؤهلون (أطباء، مهندسون...) 	<ul style="list-style-type: none"> • تؤسسها الدولة • فئتها المستهدفة هي العمال والموظفون
المرفق العمومي	3. المؤسسة العمومية
<ul style="list-style-type: none"> • هو مجال نشاط للدولة • ليس له شخصية 	<ul style="list-style-type: none"> • أسلوب الدولة الغير المباشر في إدارة المرفق العام • لها شخصية معنوية
ثمن الخدمة العمومية	4. تعريف الخدمة العمومية
تطبق على الخدمات العمومية ذات الطابع تنافسي	تطبق على الخدمات العمومية ذات الطابع الغير تنافسي
الحكومة É	5. الحكومة É
<ul style="list-style-type: none"> • مفهوم يشير إلى كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات • تهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة. • مفهوم أشمل من الحكومة 	<ul style="list-style-type: none"> • استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات للمواطنين • تهدف إلى تقليل البيروقراطية وتسريع الإجراءات

(10 نقاط)

الجزء الثالث: اختر الإجابة الصحيحة في كل مما يلي:

1. تعتبر المحكمة:
 - ✓ مرفقا عموميا
 - مؤسسة عمومية
 - الاجابتين معا
2. تستخدم البطاقة الذهبية في العمليات التجارية É (الشرء والببع) عن طريق
 - ✓ آلة الدفع الإلكتروني TPE
 - آلة الدفع الإلكتروني CPE
 - آلة الدفع الإلكتروني KPE
3. يتم تأسيس المؤسسة العمومية من خلال:
 - السجل التجاري
 - ✓ قرار حكومي
 - لا إجابة
4. تعتمد المؤسسات العمومية الاقتصادية على وضع :
 - أسعار رمزية لضمان تحقيق المصلحة العامة.
 - أسعار حقيقية لضمان المصلحة الخاصة بعيدا عن المصلحة العامة.
 - ✓ لا إجابة
5. ماذا تعني شركة المواطنة؟
 - هي كل شركة عمالها يتمتعون بالروح الوطنية
 - كل شركة تعتمد على التسويق الإجتماعي.
 - ✓ يعنى المشاركة الفعالة بالوقت والجهد على كافة مستويات الشركة من أجل تحسين ظروف المجتمعات التي تعمل فيها.
6. تعتبر من المرافق المهنية:
 - غرف الصناعة
 - النقابات العمالية.
 - نقابة الأطباء
 - ✓ كل الإجابات صحيحة.

7. التسويق السياسي:

- ✓ من مجالات التسويق الهامة التي تطبق في المؤسسة العمومية.
- لا تعتمد المؤسسة العمومية باعتبارها ذات طابع اجتماعي وليس سياسي.
- لا إجابة مما سبق

8. المحترف هو مستهلك حسب :

- القانون الجزائري
 - القانون الفرنسي
 - ✓ لا إجابة مما سبق
- 9. من المؤشرات التي يتم الحكم من خلالها على جودة الخدمة العمومية:**

- قرب المصلحة.
- شهرة وأناقاة المظهر الخارجي للمصلحة.
- ✓ الإجابتين صحيحتين.

10. الصفة العامة، من أهم خصائص :

- المستهلك العمومي.
- ✓ الخدمة العمومية.
- لا إجابة

بالتوفيق للجميع

د/ حدة عمري