

امتحان مقياس "إدارة الخدمات" سنة أولى ماستر "تسويق خدمات"

س1 وضّح العوامل المحفّزة على التحوّل نحو اقتصاد الخدمات ودور التحالفات الاستراتيجية والاستعانة بمصادر خارجية في ذلك.

نقاط 5

ج1 الإجابة من الشكلين الموليين:

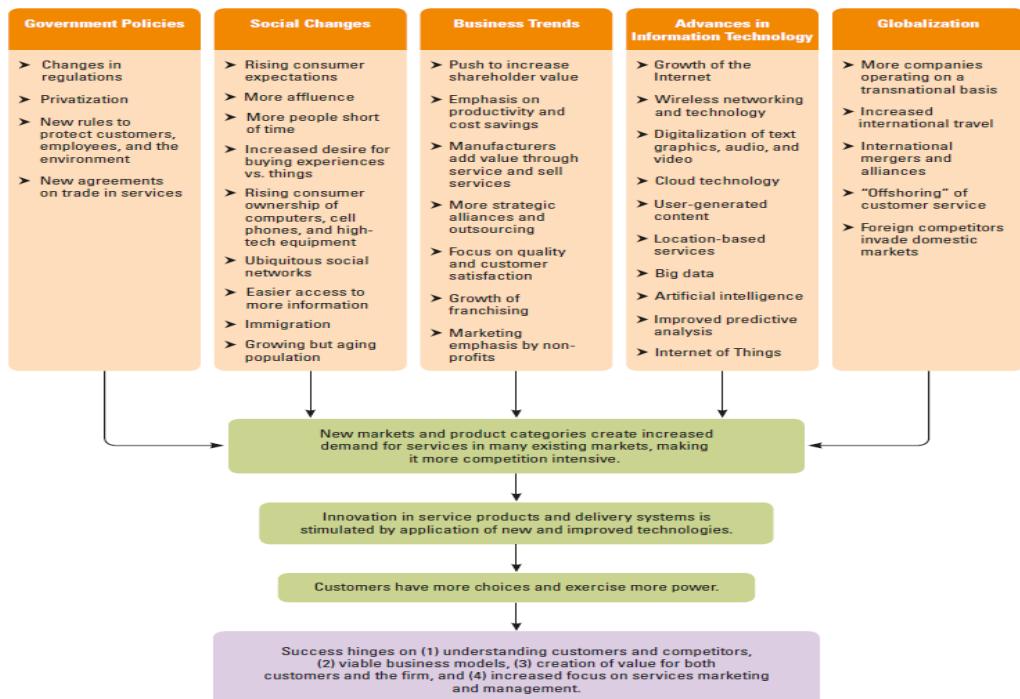


Figure 1.9 Factors stimulating the transformation of the service economy.

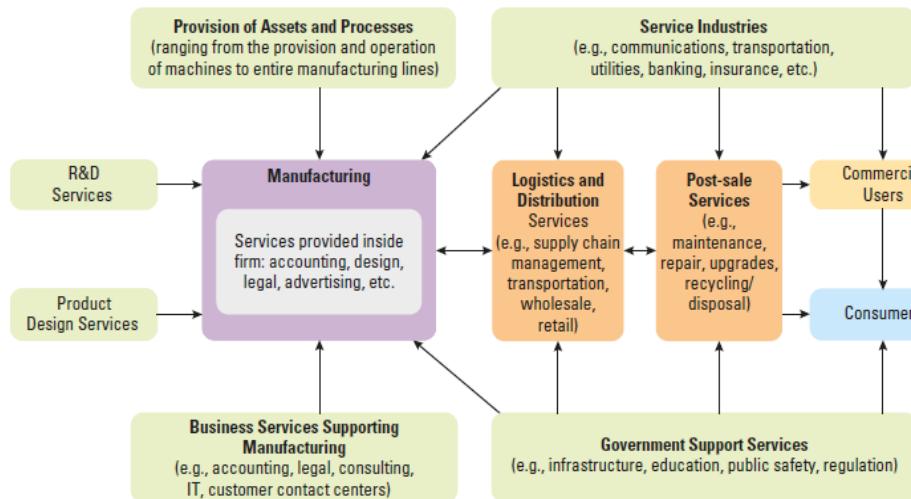
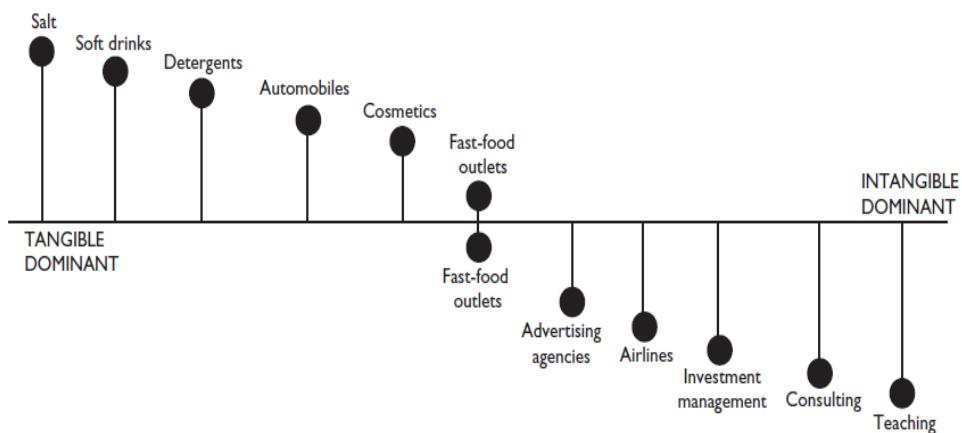


Figure 1.10 Outsourcing is an important driver of the growth of the service sector.

س2 بيّن أهمية سلم الكيانات السوقية في فهم وإدارة الخدمات.

FIG-1.1 Scale of Market Entities



- 1- لا يوجد شيء اسمه سلعة خالصة أو خدمة خالصة. يبدو أن المنتجات عبارة عن مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة التي تتحدد بدرجات متفاوتة.
- 2- تعتبر الجوانب الملموسة للمنتج المسيطرة عليه اللاّ ملموسة (الخدمة) والجوانب غير الملموسة للمنتج المسيطرة عليه الملموسة (السلعة) مصدرًا مهمًا لتمايز المنتج وتدفق الإيرادات الجديدة.

على سبيل المثال، فالشركات التي تنتج منتجات ذات الملموسة المهيمنة (السلع) وتتجاهل، أو على الأقل تنسى، الجوانب غير الملموسة (الخدمة) في عرض منتجاتها، فهي في الحقيقة تتجاهل عنصراً حيوياً من أعمالها. من خلال تحديد أعمالها التجارية بشكل ضيق للغاية، فإنّ هذه الشركات تقوم بتطوير حالات كلاسيكية لما يعرف "بقصر النظر في تسويق الخدمات".

- 3- غالباً ما تحول عملية إضافة جوانب الخدمة إلى المنتج السمعي المنتوج إلى تجربة ، وبذلك تزيد من فرص تحقيق الإيرادات المتاتية من هذا المنتج بشكل كبير. إنّ حبوب البن، كمنتج زراعي محسوس، تتحول من بضاعة في المخازن، إلى سلعة في السوق، إلى خدمات في عموم المقاهي، إلى تجربة في سلسلة مقاهي فاخرة.

س3 وضح، من خلال حالات تطبيقية مدروسة، عناصر صياغة الرؤية الاستراتيجية لمؤسسة خدمات

TABLE 2.2 Southwest Airlines Strategic Service Vision

| Service Delivery System | Operating Strategy | Service Concept | Target Market Segment |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Fun cabin atmosphere to differentiate service Use only Boeing 737 aircraft to control maintenance and operating costs Hire cabin crew based on attitude | <ul style="list-style-type: none"> Quick turnaround at gate results in high utilization of aircraft No assigned seating rewards punctuality and promotes on-time performance | <ul style="list-style-type: none"> Short flights with frequent departures Serves peanuts and soft drinks only Use of inner-city or low traffic airports avoids congestion Carry-on luggage | <ul style="list-style-type: none"> State of Texas residents Business traveler who drives because of inadequate airline service Inexpensive family travel on weekends |

س4 اشرح مكونات سلسلة أرباح الخدمة، مع توضيح أهميتها و ٥ نقاط

Service Profit Chain

James A. Fitzsimmons, Mona J. Fitzsimmons, and Sanjeev Bordoloi, *Service Management: Operations, Strategy, and Marketing*, 1

