

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية لمادة "تسويق خدمات النقل"

0.5 نقطة لكل إجابة صحيحة بالنسبة لكل سؤال

- (1) للعمليات في تسويق خدمات النقل أهمية كبيرة، تكمن أساسا في كونها:
☐ أهم عنصر في المزيج التسويقي
☒ المحددة لرقم أعمال الشركة
☐ التعقيد المتزايد للعملية الإنتاجية
☐ التكلفة المرتفعة للتطوير
- (2) تتجلى القيمة التنافسية لمنظمات خدمات النقل حقيقة من خلال أفرادها وذلك ل :
☒ عدم وجود براءة الاختراع في مجال الخدمات
☒ إمكانية الحصول على التكنولوجيا
☐ تقديم عروض أفضل من طرف المنافسين
☐ عوامل التكلفة والاقتصاديات السلمية
- (3) يقصد بتمكين الموظفين :
☐ تدريب وتكوين الموظفين
☒ تفويض السلطة للموظفين
☐ تفويض المسؤولية للموظفين
☐ العمل على تطوير الكفاءة
- (4) نجاح العمليات في خدمات النقل ينعكس على:
☒ رضا الزبون
☐ تقاسم أرباح الإنتاجية
☒ القدرة التنافسية للشركة
☐ الكفاءة التشغيلية
- (5) أفراد الاحتكاك (People) هم في وضعية شبه دائمة من الإجهاد وذلك بسبب:
☐ الخدماتية
☒ لا ملموسية الخدمة
☐ آنية الانتاج والاستهلاك
☒ التضارب بين أهداف المنظمة والزبون
- (6) في الحقيقة لا يوجد هناك توزيع في مجال الخدمات بصفة عامة وذلك بسبب:
☐ خاصية اللاملموسية
☒ خاصية التلاصق
☐ خاصية الفورية
☐ خاصية عدم التجانس
- (7) في سيرورة إنتاج الخدمة، يعد الزبون:
☐ المحور الأساسي لنشاط المنظمة مستهلك للخدمة
☒ منتج للخدمة
☒ مستهلك للخدمة
☐ مساعد مستهلك للخدمة
- (8) يقصد بمعدل دوران العمل:
☐ معدل التداول على المناصب
☒ معدل ترك العمل
☐ معدل الترقيات في سلم الدرجات
☒ معدل التوظيف

(9) إذا كانت الجودة المدركة مساوية للجودة المتوقعة فسيشعر الزبون بـ :

- ☐ عدم الرضا ☐ الوفاء والولاء
☐ الحياد ☒ الرضا

(10) من مميزات خاصية اللاملموسية:

- ☐ عدم وجود إمكانية للتخزين ☒ مشاهدة النتائج لا يتم سلفا
☒ لا يمكن تجربتها ☐ التزامن بين إنتاج الخدمة واستهلاكها

(11) يتمثل التوزيع في خدمات النقل :

- ☐ نقل البضائع ☐ نقل المسافرين
☒ تقريب مكان الاستفادة من الخدمة ☒ توفير مواقع وتطبيقات للخدمة

(12) تشمل الأدلة المادية في خدمات النقل :

- ☒ التطبيقات والمواقع الإلكترونية ☒ أنظمة التتبع
☒ نظافة المركبات ☒ وسائل النقل

(13) تتجلى قيمة الخدمة للزبون من خلال المقارنة بين:

- ☐ التكلفة والسعر ☒ السعر ومجموع المنافع المتحصل عليها
☐ الجودة المدركة والسعر ☐ الجودة المتوقعة والجودة المدركة

(14) تستخدم السياسة السعرية للتخفيف من المشاكل التسويقية الناجمة عن خاصية الفئائية من خلال:

- ☒ التأثير على الطلب ☒ التأثير على العرض
☐ معرفة أهداف المنظمة ☐ تخفيض التكاليف

(15) من العوامل الداخلية المؤثرة في سياسة التسعير لخدمات النقل:

- ☐ دخل المستهلك ☒ مستوى الخدمة
☒ أهداف الشركة ☐ التكنولوجيا

(16) من أهم عناصر المزيج التسويقي في تجسيم الخدمة :

- ☒ التسعير ☐ العنصر البشري
☐ الترويج ☒ الدليل المادي

(17) يستخدم الدليل المادي لـ:

- ☒ تمييز الخدمة ☐ تحسين صورة العلامة
☒ تقليل المخاطر في ذهن الزبون ☐ للترويج

(18) يشمل السعر في خدمات النقل:

- ☐ نقل الأشخاص والبضائع ☒ التكلفة النقدية
☒ التكلفة الحسية ☒ القيمة المضافة

(19) يمكن قياس أثر العنصر البشري على الجودة من خلال:

- ☒ معدل دوران الموظفين ☒ مستوى الشكاوى ومعالجتها
☐ الإجهاد الوظيفي ☐ مقاومة التغيير

(20) تتمثل أهمية الأدلة المادية في النقل أساسا في:

- ☐ تصميم المرافق ☐ المظهر والزي الموحد
☒ بناء الثقة ☒ التمييز عن المنافسين

(21) الغرض من الترويج في خدمات النقل هو:

- ☐ زيادة الحصة السوقية ☒ التعريف بالمنتجات
☒ إقناع الزبون ☐ التفوق على المنافسين

(22) يختلف الترويج في الخدمات عن المنتجات المادية بسبب:

- ☒ خاصية عدم التجانس ☒ الدور الكبير لتجربة العميل
☐ عدم إمكانية التخزين ☐ لا وجود للتوزيع في الخدمات

(23) من أهم خطوات تصميم حملة IMC في النقل توحيد الهوية البصرية والرسالة، والتي يقصد بها:

- ☒ نفس الشعار ☒ نفس الألوان
☒ نفس الأسلوب اللغوي ☐ نفس قنوات الاتصال

(24) تتشكل توقعات العملاء نتيجة تفاعل كل من:

- ☒ التجربة السابقة للزبون ☒ الكلمة المنطوقة
☐ التفاعل في خطوط الانتظار ☒ احتياجات الزبون

(25) الغرض من مؤشرات الأداء الرئيسية هو:

- ☒ الحصول على بيانات دقيقة ☒ التحسين
☒ التحكم ☒ اتخاذ القرارات

(26) من أهم نماذج قياس الجودة في خدمات النقل للبضائع:

- ☐ KPIs ☐ SERVQUAL
☒ LSQ ☐ SERVPERF

(27) تضم الأبعاد الخمسة لـ SERVQUAL:

- ☒ الاستجابة ☐ تكرار الخدمة
☒ الموثوقية ☐ زمن الانتظار

(28) في النقل يشمل سلوك المستهلك مجموعة الأنشطة والقرارات التي يقوم بها الفرد أو المؤسسة عند:

- ☒ اختيار وسيلة النقل ☐ شعور العملاء تجاه العلامة
☒ تقييم التجربة كليا بعد الاستخدام ☒ المفاضلة بين الشركات

(29) من مميزات خاصية الفورية:

- ☒ عدم وجود إمكانية للتخزين ☐ مشاهدة النتائج لا يتم سلفا
☐ لا يمكن تجربتها ☒ التزامن بين إنتاج الخدمة واستهلاكها

(30) ما المقصود بمصطلح Brand Awareness ؟

- ☐ العلة المرضية ☐ العلامة الخطرة
☒ الوعي بالعلامة ☐ معدل التفاعل مع الرسالة

(31) العوامل المؤثرة في سلوك المستهلك لخدمات النقل هي:

- ☒ الاجتماعية والثقافية ☒ التنظيمية
☐ الجودة ☐ التجربة السابقة

(32) تعد الأدلة المادية وسيلة حاسمة للتمييز وبناء الثقة في قطاع النقل، وذلك بسبب:

- ☐ عدم التجانس ☐ اللاملموسية
☒ المنافسة الشديدة ☒ تشابه الخدمات الرئيسية

(33) من خصائص الشبكات بمندوبين:

- ☐ نسبة التحكم مرتفعة ☒ نسبة التحكم منخفضة
☐ حصريّة العلامة ☒ علامات متعددة

(34) من أبعاد TQM في قطاع النقل هي:

- ☐ الملموسية ☒ التحسين المستمر
☐ التعاطف ☒ إشراك العاملين

(35) العوامل الحاسمة لسلوك المستهلك في نقل الركاب:

- ☐ تقليل المخاطر ☐ الكفاءة
☒ الراحة ☒ الأمان

(36) من أهم التحديات المرتبطة بالأدلة المادية:

- ☒ إدارة الأزمات والسمعة ☒ تغيير توقعات العملاء بسرعة
☒ التحديث المستمر للتكنولوجيا ☐ رفض التغيير

(37) يقصد بإدارة التناسق عبر الشبكات الواسعة للأدلة المادية:

- ☒ المحافظة على نفس مستوى الجودة في كل الفروع ☐ اتصال في جميع الاتجاهات
☐ توحيد الألوان ☐ مراعاة الثقافات واللغات

(38) نظم العوامل الاجتماعية والثقافية المؤثرة في سلوك المستهلك كلا من:

- ☐ الولاء للعلامة التجارية ☒ العادات
☒ الثقافة ☐ الإدراك

(39) في قطاع النقل، تُستخدم الـ KPIs لمتابعة :

- ☐ الشحنات في الوقت الحاضر ☒ جودة الخدمة
☒ الاستدامة البيئية ☒ رضا العملاء

(40) تلجأ شركات خدمات النقل إلى تمكين موظفيها وذلك للتمكن من:

- ☒ معالجة المشاكل في الوقت ☐ أداء عالي في تقديم الخدمة
☐ تحمل المسؤولية ☒ اتخاذ القرار بسرعة