جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي-
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية
وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية
المستوى: السنة أولى ماسترتسويق الخدمات
المدة: 1سا و30 د

السنة الجامعية: 2025/ 2026

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني في مقياس تسويق الخدمات العمومية

يوم 2026/05/11

الجزء الأول: الإجابة الأسئلة التالية: (باختصار) (4نقاط)

1. **أسباب تطبيق التسويق في المؤسسات العمومية:**
   - تحسين جودة الخدمات العمومية،
   - كسب ثقة المواطنين، بسبب المنافسة في ظل التحول نحو اقتصاد السوق،
   - أثر التحول إلى المناجمنت العمومي.
   - التعريف بالخدمات العمومية وبعث صورة ذهنية.
2. **أصناف المستفيدين من الخدمة العمومية** هم:
   (المواطنين، الزائرين من السياح، المستثمرين، اللاجئين)
3. **ا لمقصود بمشكلة الر اكب المجاني:**

مشكلة **الر اكب المجاني** (Free Rider Problem)هي ظاهرة اقتصادية أو اجتماعية تحدث عندما **يستفيد بعض الأفراد من سلعة أو خدمة عامة دون أن يساهموا في تكاليف إنتاجها أو تمويلها** .

بعبارة أخرى، الشخص "الراكب المجاني" يستفيد من الجهود أو الموارد المشتركة **من دون أن يدفع نصيبه العادل**، مما يؤدي غالبًا إلى نقص في تمويل تلك السلع أو الخدمات العامة.

مثال:

إذا قامت الحكومة أو المجتمع بتمويل إضاءة الشوارع أو تنظيف الحدائق، فالجميع يستفيد من الإضاءة والنظافة — حتى من لم يدفع ضرائب أو مساهمات. لكن إذا تصرف كثير من الناس بهذه الطريقة، **فلن يكون هناك تمويل كافٍ لتوفير الخدمة**.

وهكذا، تؤدي مشكلة الراكب المجاني إلى **قلة إنتاج أو تمويل السلع العامة** (مثل الأمن، البيئة النظيفة، البنية التحتية المشتركة)، لأن الأفراد يميلون إلى الاعتماد على غيرهم لتغطية التكاليف.

4. **سبل الرقابة على المر افق العمومية كما يلي:**
   - البرلمان، المجالس النيابية، مجلس الشورى.
   - الأحزاب والتنظيمات السياسية.
   - المواطنون/ الرأي العام، أو ما يسمى بالرقابة الأهلية والشعبية أو رقابة الجمهور.

الجزء الثاني: حدد المر افق لكل مؤسسة أو هيئة مما يلي: (5نقاط)

1. **المحكمة:** مرفق العدالة
2. **الجيش الوطني:** مرفق الدفاع الوطني
3. **الجامعة:** مرفق التعليم
4. **المستشفى:** مرفق الصحة

5. الشرطة: مرفق الأمن

الجزءالثالث: حدد الفرق بين كل مما يلي: يكفي أن تذكر فرقا واحداً (5نقاط)

1. التسويق الاجتماعي	**التسويق بالعلاقات**
- التأثير في السلوك لخدمة المجتمع - لا يهدف مباشرة إلى الربح - يستهدف المجتمع أو فئة اجتماعية محددة	- بناء علاقة مستدامة مع العميل - يهدف إلى تحقيق أرباح طويلة المدى - يستهدف العملاء الحاليين والمحتملين
2. النقابات المهنية	**النقابات العمالية**
- تؤسسها الدولة - فئتها المستهدفة هي المهنيون المؤهلون (أطباء، مهندسون...)	- يؤسسها العمال - فئتها المستهدفة هي العمال والموظفون
3. المؤسسة العمومية	**المرفق العمومي**
- أسلوب الدولة الغير المباشر في إدارة المرفق العام (هيكل ينشئه القانون لتسيير مرفق عمومي) - لها شخصية معنوية	- هو مجال نشاط للدولة (مجال لخدمة عامة تقدم للجمهور من أجل المنفعة العامة) - ليس له شخصية
4. تعريفة الخدمة العمومية	**ثمن الخدمة العمومية**
تطبق على الخدمات العمومية ذات الطابع الغير تنافسي	تطبق على الخدمات العمومية ذات الطابع تنافسي
5. الحكومة é	**الحوكمة é**
- استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات للمواطنين - تهدف إلى تقليل البيروقراطية وتسريع الإجراءات - اتجاه الاتصال فيها غالبا ما يكون أحادي(من الحكومة إلى المواطن).	- استخدام تكنولوجيا المعلومات لمراقبة عمل أطراف المصلحة ومساءلتهم. - تهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة. - اتجاه الاتصال فيها غالبا ما يكون ثنائي(من وإلى الحكومة والمواطن= حوار ومشاركة)

الجزء الرابع: اختر الإجابة الصحيحة في كل مما يلي: (6نقاط)

1. تستخدم البطاقة الذهبية في العمليات التجارية é (الشراء والبيع)عن طريق

- ✓ آلة الدفع الإلكتروني TPE
- ○ آلة الدفع الإلكتروني CPE
- ○ آلة الدفع الإلكتروني KPE

2. تعتمد المؤسسات العمومية الاقتصادية على وضع :

- ○ أسعار رمزية لضمان تحقيق المصلحة العامة.
- ○ أسعار حقيقية لضمان المصلحة الخاصة بعيدا عن المصلحة العامة.
- ✓ لا إجابة.

3. تعتبر من المرافق المهنية العمومية:

- ○ المستشفيات
- ○ النقابات العمالية.
- ✓ نقابة الأطباء
- ○ كل الإجابات صحيحة.

4. التسويق السياسي:

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

5. من المؤشرات التي يتم الحكم من خلالها على جودة الخدمة العمومية:

- ○ قرب المصلحة.
- ○ شهرة وأناقة المظهر الخارجي للمصلحة.
- ✓ الإجابتين صحيحتين.

6. الصفة العامة، من أهم خصائص:

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

بالتوفيق للجميع

د/ حدة عمري