جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

السنة الثالثة علوم تجارية تخصص: تسويق

07 جانفي 2019 المدة: ساعة ونصف

**امتـــحان الـــدورة العــــادية في مقيـــــاس تسويق الخدمـــــات**

**السؤال الأول:( 7.5 نقاط)**

أجب على الأسئلة التالية:

1. ماهي أهم مكونات المزيج التسويقي الموسع للخدمات؟ **(1.5 نقطة)**
2. هناك العديد من الأساليب التي تستخدمها مؤسسة الخدمات في ترقية المبيعات، أنذكر أربعة منها؟ **(2 نقاط)**
3. هناك العديد من العوامل التي يجب أخذها بعين الاعتبار عند تحديد أسعار الخدمات، أنذكر أربعة منها؟ **(4 نقاط)**

**السؤال الثاني: (2.5 نقاط)**

لماذا يختلف مستوى جودة تقديم الخدمة في كل مرة تُقدم فيها، حتى وإن تم تقديمها بواسطة نفس الشخص؟

**السؤال الثالث (4 نقاط)**:

أصبح للأنترنت وظيفة ترويج وتوزيع، وقد يعمل الأنترنت على تغيير أنماط الترويج والتوزيع في مؤسسة الخدمات بشكل جذري، كما أن الفرص التي يعرضها التقدم في الاتصالات الإلكترونية يفترض أن تكون كبيرة جدا.

تحدث في فقرة صغيرة عن الفرص التي يعرضها الأنترنت بالنسبة لوظيفتي الترويج والتوزيع؟

**دراسة الحالة: (6 نقاط)**

**الحالة1**

في اجتماع لمجلس إدارة شركة "الأضواء" تحدث مدير الإنتاج أمام الجميع وطالب بضرورة تدعيم إدارة الإنتاج في الشركة، لأنها أهم إدارة ولأن الشركة تواجه زيادة في الطلب على منتجاتها ويبرر أيضا موقفه بأن تكاليف الإنتاج مرتفعة مما يتطلب الأمر زيادة حجم الإنتاج لتخفيض التكلفة وتوفير المنتجات في السوق بسعر منخفض. وبعد انتهاء حديثه، ناقش مجلس الإدارة الأمر وانتهى بموافقة الجميع على رأيه وبدأت الإدارة في تنفيذه.

**الحالة2**

يمتلك شخص ورشة مشهورة لإنتاج الأثاث المنزلي، ورغم صغر هذه الورشة إلا أن مديرها يؤمن جدا بأن جودة منتجاته وخدماته هي أفضل إعلان لمنتجاته، ولكنه واجه مؤخرا انخفاضا في عدد زبائنه بالرغم من أنه يهتم بشدة بجودة منتجاته، فتساءل، يا ترى ما هو الخطأ الذي وقعت فيه حتى يتقلص حجم مبيعاتي؟

**الحالة3**

تولى إدارة التسويق في شركة "الهناء" للمنتجات الغذائية أحد شباب الشركة، ويتميز هذا المدير الجديد باطلاعه المستمر على المفاهيم الحديثة في التسويق، وفي أول اجتماع لمجلس الإدارة حدد مدير التسويق فلسفة العمل في إدارته على أنها" تعنى بشدة بتقديم كل الخدمات والراحة للمستهلك، وتعمل على تقديم المنتجات الجديدة التي يريدها المستهلك، كما أن الشركة قد حددت سوقها بدقة، وأن النجاح في هذه الخطوات سيضمن لها النجاح في تحقيق أرباح طويلة الأجل.

**المطلوب:**

1. حدد في كل حالة من الحالات السابقة، المفهوم أو الفلسفة التي تعكس توجه أصحاب الشركات؟
2. حدد الاختلاف بين مرحلة البيع ومرحلة التسويق؟
3. وضح أشكال التسويق في مؤسسات الخدمات؟

بالتوفيق أستاذة المقياس:

د. نايـلي إلهـــام