وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

تخصص: ماستر2 تسويق الخدمات

**العلامة**

**. ./ 20**

**الإسم: ..................................**

**اللقب: ..................................**

**التاريخ:14 /04/ 2024**

**المدة : ساعة ونصف**

**امتحان الإستدراكي السداسي الأول في مقياس تسويق خدمات النقل.**

**سنة ثانية ماستر تسويق الخدمات**

**1- تتكون توقعات الزبون اتجاه خدمات النقل بناءا على عدة عوامل، اذكرها بدون شرح**

**الجزء الأول: (06 نقاط)**

**..............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

**2- ماهي أهم الإنتقادات التي وجهت لنموذج servqual لقياس جودة الخدمة؟**

**........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................... .......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

**الجزء الثاني: (08نقاط)**

**1- ماهي أهم العوامل المؤثرة على اختيار وسيلة النقل؟ بدون شرح**

**..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

**2- ماهي الخصائص التي يتميز بها عرض خدمة النقل؟ بدون شرح**

**..................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................**

**الجزء الثالث: (06نقاط)**

**هنالك مجموعة من الأبعاد التي على أساسها يقيم الزيون جودة خدمة النقل على أساسها ، استنادا لمكتسباتك السابقة، اختر ثلاثة من هذه الأبعاد، ووضحها .**

|  |  |
| --- | --- |
| **...................................** |  |
| **...................................** |  |
| **...................................** |  |

**ملاحظة: يرجى من الطلبة عدم تجاوز المساحة المحددة للكتابة، ويمنع استعمال القلم المصحح والقلم الاحمر**

**بالتوفيق للجميع**

**أستاذة المحاضرة: د.سعدي رندة**