

التصحيح النموذجي للامتحان الإستدراكي السداسي الأول في مقياس
تسويق خدمات النقل.

الجزء الأول: (06 نقاط)

- 1- تتكون توقعات الزبون اتجاه خدمات النقل بناء على عدة عوامل، اذكرها بدون شرح التجارب والخبرات السابقة، الكلمة المنطوقة، حاجات ورغباته **03 نقاط**
- 2- ماهي أهم الإنتقادات التي وجهت لنموذج servqual لقياس جودة الخدمة؟
- يختلف تقييم العبارات باختلاف الزبائن والثقافات؛
- أداء الخدمة يختلف باختلاف أوقات الأسبوع وأوقات اليوم الواحد؛
- اختلاف خصائص كل وسيلة نقل. **03 نقاط**

الجزء الثاني: (08 نقاط)

- 1- ماهي أهم العوامل المؤثرة على اختيار وسيلة النقل؟ بدون شرح القدرة الشرائية، الوقت، السلامة والامن، مدى توفرها **04 نقاط**
- 2- ماهي الخصائص التي يميزها عرض خدمة النقل؟
- اختلاف تكاليف العرض باختلاف وسيلة النقل؛
- عدم القابلية لتخزين؛ **01 نقطة**
- اختلاف معدل تكرار الخدمة؛ **01 نقطة**
- اختلاف طاقة كل وسيلة نقل ومدى تأثرها بالعوامل الطبيعية والإقتصادية. **01 نقطة**

الجزء الثالث: (06 نقاط)

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

عدد كاف من الحافلات ، محطات إنتظار الركاب، مقاعد قابلة للتعديل 01 نقطة لكل ثلاثة عناصر على الأقل	العناصر الملموسة 01 نقطة
التعامل الفوري مع شكاوي الزبون، تقديم المساعدة للزبون في قطع التذكرة ، تقديم أجوبة حول استفساراته 01 نقطة لكل ثلاثة عناصر على الأقل	الإستجابة 01 نقطة
الترحيب عند التعامل، الاهتمام بذوي الاحتياجات الخاصة وكبار السن، تنظيم صعود ونزول الركاب 01 نقطة لكل ثلاثة عناصر على الأقل	التعاطف (اللباقة) 01 نقطة