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:21 /01/ 2024**

**المدة : ساعة ونصف**

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



**شركة "جت" شركة عريقة تأسست في الأردن منذ عام 1964 وتعمل في مجال نقل الركاب المقيمين والسياح من وإلى جميع المدن وأيضا المناطق السياحية داخل المملكة من خلال أسطول حديث وفخم من الحافلات الكبيرة والمتوسطة وتشكلية خدمات متميزة التي تستند في نقل الركاب على توفير الراحة والأمان للمسافرين والسياح.**

**وما كان لهذا الأمر أن يتم لولا تضافر جهود الإدارة لإبراز قدرة الموظفين على اختلاف مناصبهم من خلال برامج التأهيل والتدريب منها: دورة السلامة المهنية، اخصائي موارد بشرية، الإتجاهات الحديثة لإدارة المخازن، هذا ما انعكس على تقيد سائقي شركة "جت" بقانون السير والسرعة المحددة وكذلك الودية والتعامل الجيد مع الركاب.**

**إن دخول شركة "جت" للسوق الأردنية أضفى نقلة نوعية وثورة كبيرة في مجال السياحة والنقل في الأردن وذلك من خلال الإلتزام بتقديم الأفضل للمسافرين في كل وقت، وإضفاء أجواء المتعة والراحة والأمان على جميع الرحلات من خلال حافلات مجهزة بتكييف، مشغل أسطوانات، شاشات عرض، مرحاض، ثلاجة، مقاعد قابلة للتعديل، اسعافات أولية، مخازن الأمتعة**

**وقد عملت "جت" على توسيع رقعتها الجغرافية لتشمل النقل إلى عدد من البلدان المجاورة وتأمين رحلات خارجية من خلال أسطول كبير من الحافلات الفخمة.**

**السياسات التي تنتهجها شركة "جت" في إجراءات السفر الدقيقة وكذلك ضبط مواعيد (المغادرة –الوصول) والتي تشكل مفصلاً بالغ الأهمية لدى الشركة قد ساهمت مساهمة فعّالة في جعل الشركة قبلة المسافرين الذين تسعى الشركة دائماً لتوفير أجواء مريحة لهم في السفر وذلك لتكون رحلتهم ذكرى لا تنسى.**





**تجسيدا لإستراتيجية النمو والتوسع فتحت شركة "جت"خط لنقل وتزويد خدمات مائية لمجموعة متنوعة من الزبائن كالفنادق والمطاعم والمنازل، تضمن الشركة أن يتلقى زبائنها مياهاً نقية ونظيفة وآمنة في الوقت المحدد في كل مرة يقومون بالطلب.**

**الجزء الأول: (04نقاط)**

**1- من هم زبائن خدمات شركة "جت"؟**

.................................................…………………………………………………………………………………………........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**2- ماهي إستراتيجية التوزيع التي تستخدمها الشركة؟**

..............................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**الجزء الثاني: (08نقاط)**

**هنالك مجموعة من الأبعاد التي على أساسها يقيم الزيون جودة خدمات شركة "جت"، أذكر هذه الأبعاد، ووضحها وفقا لما جاء في النص أعلاه.**

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

**الجزء الثالث: (08نقاط)**

**حتى تبقى شركة "جت" محافظة على وضعيتها في محيطها، تسعى إلى فهم توقعات زبائنها من خلال تقديم استبيان لسبر آراءهم وتحسين جودة خدماتها.**

**استنادا لمكتسباتك السابقة، ساعد الشركة في تحديد العبارات المناسبة لهذا الإستبيان ( يكتفي كل طالب بذكر عبارتين فقط لكل بعد)**

|  |  |
| --- | --- |
| ...................................... | -  - |
| ...................................... | -  - |
| ......................................... | -  - |
| ........................................ | -  - |
| ....................................... | -  - |

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

**بالتوفيق للجميع**

**أستاذة المحاضرة: د.سعدي رندة**