

جواب السؤال الأول: تحديد العناصر المعرفة في الجدول: (2 ن)

العنصر
عملية الخدمة 0.5
الدليل المادي المحيط أو الشكلي 0.5
طول مزيج الخدمات 0.5
زهرة الخدمة 0.5

جواب السؤال الثاني: (6ن)

1. التعريف، الفردية، التفاعل، التكامل، الاستقامة. 1ن
2. تصنيف طبيعة الخدمات يبين للمدراء مدى ضرورة الحضور المادي للزبون أثناء انتاج وتسليم الخدمة، وبالتالي يمكن تحديد حاجات الزبون ومتطلباته تجاه طبيعة هذه الخدمات ومن ثم يمكن تحديد المنافع الجوهرية والثانوية للعرض الاجمالي، كما أن دخول الزبون مكان تقديم الخدمة وانتظاره استلام الخدمة يحدد رضاه الاجمالي على الخدمة الذي يعتمد بشكل كبير على مدة الانتظار وعلى الجانب المرئي من الخدمة، بالاضافة إلى طبيعة التفاعل الذي يحدث بين الزبون ومقدم الخدمة. 1ن
3. اجراء تعديلات وتغييرات على الخدمة، وازافة خدمات تكميلية، الابداع والتجديد في الخدمة الجوهر والخدمات المرفقة، تغيير مكان ومواعيد تقديم الخدمة، استخدام استراتيجيات تسعير مناسبة، استخدام مختلف عناصر المزيج الاتصالي التسويقي... إلخ 1ن
4. المرسل: المؤسسة، الخدمة، العلامة، الأداة: أفراد الاتصال المباشر، البيئة المادية، وسائل الاتصال الشخصية وغير الشخصية، المستقبل: المشتري، المستعمل، قادة الرأي 1ن
5. فجوة ما بين توقعات الزبون وتصور الادارة، فجوة ما بين تصور الادارة وميزان جودة الخدمة، فجوة ما بين خصائص جودة الخدمة وتقديمها 1ن
6. الولاء المتوقع للزبون (منخفض، مرتفع)، الربحية المتوقعة للزبون (منخفضة، مرتفعة) 1ن

جواب السؤال الثالث: (12ن).

قيادة الجودة	البيئة المادية	العلاقات العامة 1ن	أ. تطوير صورة المنظمة	ب. تخفيض المخاطر المدركة 1ن
ج- الأهداف التسويقية للمؤسسة	د- خصائص الخدمة 1ن	أ. الادراك	د. التعلم 1ن	
أ. خدمات جماهيرية	ب. خدمات مشخصة 1ن	لا توجد اجابة صحيحة 1ن		
أ. نظام تشغيل الخدمة	ب. نظام تسليم الخدمة	د. نظام تسويق الخدمة 1ن	أ. المحدد الرئيس لاختيار الزبائن	د. دليلا لاستعمال الخدمة الجوهر 1ن
أ- التحكم	ب- الجودة	ج- التكلفة 1ن	أ. فجوة الادراك	د. فجوة التفسير 1ن
أ. حماية الاسم التجاري	ج. التكاليف والتسعير	د. الفئائية 1ن	أ. تجديد الخدمة وتطويرها	ب. مواصفات انتاج الخدمة 1ن

بالتوفيق للجميع