


اللقب: الاسم: الفوج:	جامعة عباس لغرور خنشلة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم علوم التسيير والعلوم التجارية سنة أولى ماستر تسويق الخدمات / السداسي الثاني	
	اختبار في مادة تسويق الخدمات العمومية	11 ماي 2024

س1: اشرح تجربة جمعية الجزائر الخضراء من حيث: 5ن

الاستراتيجية	أمام كل بيت شجرة	الشعار
انشاء مشاتل لتشتيل الشجيرات وتوزيعها على المواطنين لغرسها مجانا، والمشاركة في عمليات التشجير، واستخدام مواقع التواصل الاجتماعي لترويج افكارها، وانشاء جمعيات محلية تابعة لها.	حملة تشجير في كل الجزائر	الهدف
	زيادة عدد الأشجار المغروسة وزيادة وعي التشجير لدى الناس	النتيجة المحققة

س2: أذكر مراحل ادماج التسويق في الخدمات العمومية: 5ن

المرحلة الإنتاجية، المرحلة البيعية، المرحلة التسويقية

اذكر وشرح المرحلة الرابعة المقترحة

مرحلة التوجه الاجتماعي: وهي تصميم وتقديم خدمات عمومية بناء على احتياجات المواطنين وبما يخدم المجتمع.

س3 : أذكر التغيرات التي طرأت على مفاهيم التسويق بعد أن أصبح يستخدم في كل القطاعات 4ن

- بدلا عن "المؤسسة" أصبح الكلام عن "التنظيم (L'organisme)".
- بدلا عن "بيع منتجات" أصبح الكلام عن "التأثير عن المواقف والسلوكيات".
- بدلا عن "المستهلكين" أصبح الكلام عن "الجمهور".
- بدلا عن "تحقيق الأرباح" أصبح الكلام عن "تحقيق أهداف".

س4: يتم قياس جودة الخدمات العمومية من خلال: (دون شرح) 6ن

1 قياس الجودة المهنية: ويتم ذلك من خلال قياس:	2 قياس الجودة الإدارية: من خلال قياس:
- قياس الجودة بدلالة المدخلات.	- تكاليف التقييم
- قياس الجودة بدلالة العمليات.	- تكاليف المنع
- قياس الجودة بدلالة المخرجات.	- تكاليف الفشل الداخلي
	- تكاليف الفشل الخارجي

بالتوفيق: الاستاذ جمال