

### السؤال الاول:

أولاً: أذكر مثالا واحدا لكل من:

- خدمة حسب الزبون ( المستهلك)، و خدمة حسب الزبون ( المنشآت).
  - خدمات حسب دوافع مقدم الخدمة.
  - خدمة مهنية وخدمة غير مهنية.
- ثانياً : على ضوء دراستك ماذا نعني بـ:
- وجود موظف الإستقبال في الفندق.
  - دقة تشخيص الطبيب تتوقف جزئيا على البيانات والإجابات المقدمة من المريض.
  - إحتفاظ مقدم الخدمة بطاقة إنتاجية إضافية وليس إنتاجا فعليا.
  - إستخدام الحافلة في التنقل.
  - الخدمة القانونية المقدمة من المحامي.

### السؤال الثاني:

(يتحمل المدير في المنظمة الخدمية مسؤولية مزدوجة، على عكس المدراء في المنظمات الأخرى). على ضوء العبارة السابقة، أجب عن الآتي:

- ماهي الخصائص المميز للمدير الخدمي؟
- أذكر بالتفصيل أنواع المدراء في المنظمة الخدمية.
- ما علاقة هذه المسؤولية بالتقدم التكنولوجي؟

### السؤال الثالث:

(تعتبر المخرجات أحد عناصر المنظمة الخدمية كنظام مفتوح، وتتضمن شعور الفرد، والفوز برضاء الزبون).

اشرح ذلك باستفاضة.

بنك الأسئلة لتخصص: إدارة اعمال المستوى: الثالث الفصل: الاول اسم المقرر: إدارة المنظمات الخدمية

السؤال الرابع: اذكر ما يأتي:

أ . طرق الرقابة في المنظمات الخدمية.

ب . خطوات تحقيق الجود في تقديم الخدمة.

ج . خصائص الخدمة.

السؤال الخامس:

ماهي نتائج القياس لجودة الخدمة في حالة وجود الفجوات الآتية:

أ. الاختلاف بين ما يتوقعه الزبائن، وما تتصوره الإدار أنها رغبة الزبائن.

ب. إختلاف المواصفات المحدد للجود ، ومستوى تسليم الخدمة الفعلي.

ج. الاختلاف بين الخدمة التي تم تسليمها ،وما يتم الترويج عنه بخصوص الخدمة.

السؤال السادس: اجب بصح او خطأ امام العبارات الآتية:

1. ( ) تدرج فلسفة الادارة ضمن العمليات الخدمية.

2. ( ) يواجه المدير تحدي يتمثل في جدول العمليات بشكل كفو في حالة العمالة الكثيفة.

3. ( ) يشير عدد المنظمات الخدمية في المجتمع ما على الى مقدار التطور والرقى في ذلك المجتمع

4. ( ) غياب خط السلطة المنفرد يزيد من صعوبة مهمة التنسيق بين الادارات والاقسام.

5. ( ) الناحية الشخصية في الخدمة تقتضي وجود المنتفع من الخدمة اثناء انتاجها

6. ( ) يقضي تكوين الدوائر حسب الوظيفة الى تجميع الانشطة المتشابهة تحت دائرة الاعلى

7. ( ) يرى ماسلو ان الانسان يشبع حاجاته بشكل متدرج من المستوى الادنى الى الاعلى

8. ( ) تقتضي عدم قابلية الخدمة احتفاظ المنظمة بطاقة اضافية وليس انتاجا فعليا فقط

بنك الأسئلة لتخصص: إدارة اعمال المستوى: الثالث الفصل: الاول اسم المقرر: إدارة المنظمات الخدمية

9. ( ) شركات الخدمات القانونية تدرج ضمن الشركات المنتجة للخدمة
10. ( ) تنفيذ الاهداف في اعطاء الافراد والشعور بالانتماء والتوجه نحو الهدف وعمل على استقرار المنظمة
11. ( ) تركز نظرية التنظيم الرسمي على مبادئ رئيسة منها العمل وتفويض السلطة.
12. ( ) ليس بالضرورة ان يكون العامل المحفز ادائه مرتفع فهناك عوامل اخرى تؤثر في اداء ايضا
13. ( ) تنشأ الثقة بالخدمة اذا اسهمت في تلبية احتياجات المستهلك وحل مشكلته
14. ( ) يجمع المديرون في المستويات الثلاثة قواسم مشتركة منها السلطة الرسمية
15. ( ) كلما قلت المرؤوسين وكفاءتهم امكن توسع نطاق الاشراف
16. ( ) عدم الرضا عن الاسلوب الاشراف من العوامل المؤثرة في دوران العمل
17. ( ) عناصر المزيج التسويقي الخدمي هي(المنتج -التوزيع-التسعير -الترويج)فقط
- 18- ( ) تعني الاعتمادية مستوى العناية التي والاهتمام الشخصي المقدم للزبون
19. ( ) من مقاييس قياس جودة الخدمة من وجهه نظر الزبون قياس عدد الشكاوى
20. ( ) التوزيع المادي ليس وجود في توزيع الخدمات

السؤال السابع :

ضع خط تحت الاجابة الصحيحة من بين الاقواس:

1. (التخطيط - التنظيم)يتضمن اتخاذ قرارات حول ما يراد عمله كما يتعلق بالمستقبل ويتصف بالاستمرار.
2. الادارة المسؤولة السياسات والاجراءات والقواعد والبرامج العملية هي في الغالب (الادارة الوسطى - الادارة العليا)
3. الطبيعية (المرنة - غير المرنة) للطلب على الخدمة يزيد من اهمية الرقابة في المنظمات الخدمية.
4. من خصائص (الخدمة - المنظمة الخدمية كراء الخدمة

**بنك الأسئلة لتخصص: إدارة اعمال المستوى: الثالث الفصل: الاول اسم المقرر: إدارة المنظمات الخدمية**

5. (الشعور الظاهر –الشعور الضمني) وهو شعور العميل باثر الخدمة عليه كذهاب الالم بعد الخروج من المشفى.

6. تقوم الرسالة الاعلانية للكثير من الخدمات بالتركيز على الجوانب بالتركيز على الجوانب (الملموسة-غير الملموسة) التي يمكن الاحساس بها ورؤيتها.

7. التخطيط (الاستراتيجي –العملياتي)يشمل الكنظمة ككل ويركز على تحليل وتقويم البيئة

8. هناك علاقة بين نطاق الاشراف وعدد المستويات الادارية فكلما زاد نطاق الاشراف (قل-زاد) عدد المستويات الادارية

9. تشير الجودة (الفنية-الوظيفية) الى الجوانب الكمية للخدمة والتي يمكن التعبير عنها كميا

10. المقاييس (الكمية –النوعية) كتلك التي تستعمل لقياس مواقف العاملين وسلوكياتهم....

**السؤال الثامن:**

س1: تحدث عن خصائص الخدمة بالتفصيل؟

س2: قارن بين :

1. المخلات والخرجات

2. الشعور الظاهر والشعور الضمني

3. كراء الخدمة واستعمال الخدمة

4. كثافة راس المال والعمالة الظئيفة

5. التخطيط الاستراتيجي والتخطيط العملياتي .

**السؤال التاسع:**

س1:اذكر عوامل الفوز برضاء العملاء الاكثر شيوعا؟

س2: ماهي ابرز مزايا ومساوى تفويض السلطة.

س3: تحدث عن نظرية هرم الحاجات لماسلو؟

بنك الأسئلة لتخصص: ادارة اعمال المستوى: الثالث الفصل: الاول اسم المقرر: إدارة المنظمات الخدمية

س4: اذكر متطلبات نظام الرقابة الفعال؟

س5: اذكر عناصر المزيج التسويقي الخدمي و اشرح ثلاثة منها؟

س6: تحدث عن ابعاد جودة الخدمة؟

السؤال العاشر: ضع في العمود الفارغ رقم الاجابة الذي يتوافق مع العمود الاخير :

1. تحليل الصناعة		توضح الهدف الي انشأت من اجله
2.الاستراتيجيات		الانشطة والفعاليات غير الملموسة
3.السلطة الاستشارية		خطط عامة وشاملة تصممها من اجل تحقيق الاهداف العامة
4.الخدمة		المؤسسات المنافسة والمشاركون المحتملون والمشترون والموردين والخدمات البديلة
5.الرسالة		تحتاج الى تفاعل عالي مع العملاء غالبا
6.من خصائص الخدمة		من خصائص المنظمة الخدمية
7.صيانة الخدمة		مساهمة العميل في انتاج الخدمة
8.الدليل المادي		تقديم النصح والارشاد لادارة المنظمة في مجالات محددة
9.الخدمات التخصصية		الفوز برضا العملاء
10.الموقع الملائم		النواحي الملموسة في تقديم الخدمة كالديكور والاثاث