

جامعة الشهيد حمه لخضر - الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أولى ماستر تسويق سياحي وفندقي

الاجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني في مقياس: تسويق فندقي

**أجب بدقة واختصار على الأسئلة التالية:**

**س1: حدد أهمية الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية في المجال الفندقي؟**

- وضح ذلك بمثال.

الخدمة الجوهر هي الخدمة الأساس والتي لا يمكن أن يتم انتاج وتقديم الخدمة بدونها، وتكمن اهميتها في انها محور عملية تسويق الخدمة الفندقية، والخدمات التكميلية هي جملة من الخدمات التي تلحق بالخدمة الجوهر من اجل زيادة جاذبيتها وفعاليتها التسويقية،

مثلا: - الخدمة الجوهر في الفنادق هي خدمة الإيواء.

- الخدمات التكميلية: الإطعام، الترفيه، النقل، الويفي، ...

**س2: تعتبر الفنادق من أهم الخدمات في المجال السياحي،**

**- ماهو المزيج الترويجي المناسب لتحقيق الأهداف الاتصالية للخدمات الفندقية؟**

المزيج الترويجي هو مجموعة من العناصر المتفاعلة والمتكاملة والتي تؤدي وظيفة الاتصال التسويقي، وتتمثل هذه العناصر في: الاعلان، البيع الشخصي، العلاقات العامة، التسويق المباشر، الدعاية والنشر، تنشيط المبيعات، ويلعب المزيج الترويجي دورا بارزا في ترويج الخدمات السياحية.

ولتحقيق اهدافها الاتصالية تعتمد المؤسسات الفندقية على بعض او كل عناصر المزيج الترويجي، اذ تختلف اهمية كل عنصر من عناصر المزيج حسب مجموعة من العوامل اهمها:

- الاهداف التسويقية للمؤسسة الفندقية.

- القدرة المالية والبشرية والتكنولوجية للمؤسسة الفندقية.
- تصنيف المؤسسة الفندقية وطبيعة نشاطها.
- موقع المؤسسة الفندقية.
- دورة حياة الخدمة الفندقية.
- الموسم السياحي.

### س3: حدد أهم جوانب التميز عن المنافسين في الخدمات الفندقية؟

أهم جوانب التميز عن المنافسين في الخدمات الفندقية:

- التميز من خلال الخدمة الأساسية.
- التميز من خلال الخدمات التكميلية.
- البيئة المادية للخدمة الفندقية.
- السعر وطرق الدفع.
- ادوات الاتصال التسويقي.
- تميز الافراد المساهمين في تقديم الخدمة الفندقية.
- العناية بكل مراحل تقديم الخدمة الفندقية.

بالتوفيق - د. دفرور