

جامعة جيجل

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية (سنة ثانية ماستر - تسويق الخدمات -)

التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية لمقياس تسويق الخدمات الصحية

الجواب الأول: (06 نقاط)

- 1- تمتلك الثقافة الفرعية سمات وصفات سلوكية خاصة يمكن أن تميزها عن غيرها من المجاميع الأخرى ضمن الثقافة العامة، ويمكن أن تعطي تطابق شخصي أو اجتماعي لأعضائها قياسا بغيرها من الثقافات الأخرى. (01)
- 2- إن طبيعة الحالة الصحية للفرد عبارة عن مؤشر في تحديد مدى ضرورة الإقدام على اقتناء الخدمة الصحية أولا. (01)
- 3- يتمثل الاتساع بعدد خطوط المنتجات الصحية في داخل مزيج المنتج الذي يقدمه المستشفى ومثال ذلك الباطنية الجراحة المختبرات الأشعة، وهكذا حسب خطوط المستشفى الإنتاجية والأقسام. (01.50)
- 4- الوسيلة التي من خلالها يتم تحقيق أهداف المؤسسة الصحية المختلفة من خلال الفوائد التي يقدمها للمريض. (01)
- 5- هناك عوامل محسوسة وغير محسوسة تؤثر على تحديد سعر الخدمة الصحية مثل الحالة الاجتماعية ومتطلبات ترخيص المهنة والاحتياجات المادية لتحديث المعدات الطبية، وإعادة تجهيز التسهيلات في المستشفى. (01.50)

الجواب الثاني:

- درجة الاستقراب: ويقصد بها درجة قرب المؤسسات الصحية من المستفيدين من خدماتها، فكلما كانت قريبة من الجمهور، كلما تأثر قوة الاستجابة للحالة الصحية المطلوب تقديمها، كما هو الحال على سبيل المثال في العناية بالأم الحامل ورعاية الأطفال، وغيرها. (01)
- درجة التباعد: ويقصد بها مقدار الانتشار الجغرافي والاتساع في تقديم الخدمات الصحية ويأثر ذلك في مجال خلق التوعية الصحية واستجاباتهم لتلك البرامج المحددة. (01)

- **الدرجة الزمانية والمكانية:** تمتاز الخدمات الصحية إلى حد ما يتذبذب الطلب عليها من قبل المواطنين، سواء كان ذلك خلال ساعات اليوم الواحد أو أيام الأسبوع، أو حسب المواسم، أما بالنسبة للدرجة المكانية فإن المنظمة الصحية يمكن أن تقدم خدماتها في الداخل أو الخارج عندما يتوجب خروج الحياة الطبية إلى موقع المرضى. (01)

- **درجة التخصص وتكاملها:** ويعني أن نجاح الخدمة الصحية وتسويقها يتكامل ما بين عدد من الأطراف المنتجين لها دون طرف واحد فقط. (01)

- **المعايير الاقتصادية:** يكون من الصعب في كثير من الأحيان تطبيق المعايير الاقتصادية البحتة عند تقديم الخدمات الصحية، باعتبارها تنصب أساسا نحو الإنسان وهو أعلى قيمة من كل شيء فالمؤسسات الصحية مطالبة بأن تحقيق فوائد مضافة ليس بهدف تحقيق الربح المجرد، بل الأغراض إعادة الاستثمار في مجال تقديم خدمات صحية بنوعية أفضل وبتعدد أوسع يشكل أكبر عدد ممكن من المستفيدين منها. (01)

الجواب الثالث: (08 نقاط)

- التكلم عن السوق الصحية؛

- التطرق الى تجزئة السوق الصحية؛

- ذكر أهم المعايير والمتغيرات التي يتم على أساسها تجزئة السوق الصحية؛

- التطرق الى عنصري الاستهداف والإحلال في الأسواق الصحية.