جامعة باتنة 1 – الحاج لخضر– **الاسم:**
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير **اللقب:**
قسم العلوم الاقتصادية **الفوج:**
تخصص اقتصاد نقدي ومالي (أولى ماستر) **العلامة:**
يوم الأربعاء: 2025/05/14

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية في مقياس تسويق الخدمات المالية والبنكية

الجواب الأول: أجب باختصار على الأسئلة التالية:.....**(10 ن)**

1. أذكر عناصر التسويق.	**1.** الحاجات، الرغبات، الطلبات
	2. المنتجات/الخدمات
	3. القيمة/التكلفة/ الرضا
	4. السوق/ المستهلك
2. أذكر 4 خصائص للخدمة المالية.	**1.** المسؤولية الائتمانية
	2. عدم الملموسية
	3. التلازمية
	4. غير قابلة للتخزين
3. أذكر مراحل دورة حياة المنتج.	**1.** التقديم
	2. النمو
	3. النضج
	4. الانحدار
4. أذكر أهداف ترويج الخدمات المالية.	**1.** الإعلام
	2. الاقناع
	3. التذكير
	4. التعزيز
5. أذكر أهداف المؤسسات المالية.	**1.** إدارة الأصول والخصوم
	2. إدارة رأس المال
	3. الرقابة على المصروفات
	4. السياسة التسويقية

الجواب الثاني: ضع علامة × أمام الإجابة الصحيحة:.....(6 ن)

1. تتمثل المؤسسات المالية الودائعية في:		**2. ترتكز مرحلة المفهوم التسويقي للتطور التاريخي للتسويق على:**	
شركات التأمين		التوجه بحالات المستهلك ورغباته قبل الإنتاج وبعده.	
صناديق الاستثمار		تكامل جهود المنظمة وأنشطتها لخدمة هذه الحاجات والرغبات.	
صناديق معاشات التقاعد		تحقيق الربح في الأجل الطويل.	
كل ما سبق		كل ما سبق	×
لا شيء مما سبق	×	لا شيء مما سبق	
3. من مميزات استراتيجية التسويق المتنوع:		**4. عند دراسة وتحليل سلوك العميل للخدمات المالية فإننا نركز على:**	
تقديم المزيج التسويقي الملائم للسوق		الخدمات المالية التي يتعامل فيها العميل	
تركيز المجهودات التسويقية على سوق معين		الأهداف الشرائية للعميل	
السيطرة على السوق وحمايته من تدخلات المنافسين		الأطراف المشاركة في قرار الشراء	
كل ما سبق		كل ما سبق	×
لا شيء مما سبق	×	لا شيء مما سبق	
5. يشير عمق مزيج الخدمات المالية إلى:		**6.أي عنصر من هذه العناصر يهدف لإثارة الاهتمام بالخدمة المالية:**	
عدد خطوط الخدمات التي تقدمها المؤسسة المالية		الإعلان	
تشكيلة الخدمات التي يتشكل منها خط الخدمات الواحد	×	البيع الشخصي	
إجمالي الخدمات المالية التي تتكون منها خطوط الخدمة		تنشيط المبيعات	×
كل ما سبق		التسويق المباشر	
لا شيء مما سبق		العلاقات العامة	

الجواب الثالث: ضع الإجابة الصحيحة مكان الفراغ.....(4 ن)

1- **التسعير**: قيمة الخدمات التبادلية في السوق سواء من وجهة نظر المؤسسة المالية أو العميل.

2- **البنك المركزي**: النواة الأساسية للهيكل النقدي والمالي في كل بلدان العالم.

3- **المشاركة**: اتفاقية أو عقد بين المصرف الإسلامي والعميل للمساهمة في رأس المال بنسب متساوية أو متفاوتة في إنشاء مشروع جديد أو تطوير مشروع قائم.

4- **التموقع**: المكان الذي تشغله المنتجات والخدمات في ذهن الزبون مقارنة بمنتجات وخدمات الآخرين.

5- **تسويق خدمات التأمين**: فن تلبية حاجيات الزبائن وفي نفس الوقت إرضاء المؤسسة.

6- **الموقع المعلوماتي**: المستوى الأساسي للمؤسسات الإلكترونية، ومن خلاله فإنها تقدم معلومات حول برامجها، منتجاتها وخدماتها المالية.

7- **التوزيع**: يحقق الاتصال بين المؤسسة المالية وعملائها.

8- **التسويق المباشر**: تقنيات الاتصال والبيع التي ينشأ عنها علاقات فردية.