

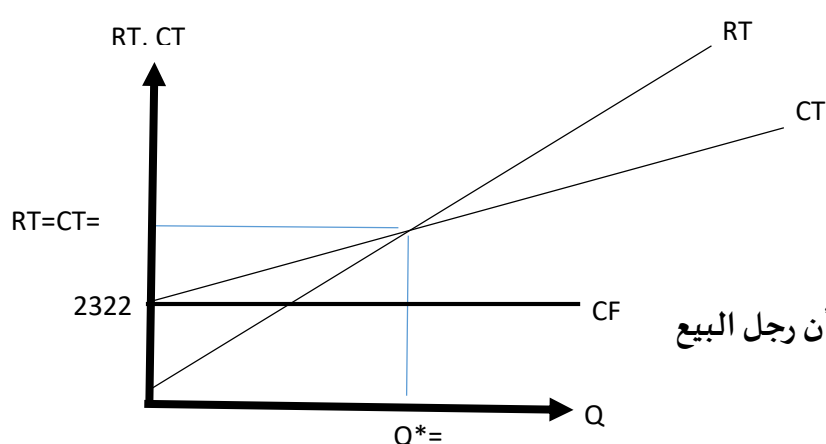
امتحان السداسي الثاني بتاريخ: 2024/05/14 الساعة: 09.00 – 11.00 القاعة/المدرج

السؤال الأول (08 نقاط): اجب بصحيح أو خطأ مع التصحيح على العبارات في الجدول أدناه بوضع علامة (✓)

الرقم	العبارات	صح	خطأ
01	Perishability that means a service cannot be separated from their providers		
	التصحيح:		
02	استعداد الموظفين للمساعدة يعني خاصية التعاطف حسب نموذج ServQual		
	التصحيح:		
03	إذا كانت نسبة الإضافة / للتكلفة تساوي 37 % فإن نسبة الإضافة/ لسعر البيع تساوي 57 % (مع التأكيد)		
	التصحيح:		
04	Banks are institution that do not deal in cash or credit		
	التصحيح:		
05	تداعيات خاصية perishability في الخدمات البنكية والمالية يمكن إرجاعها وإعادة بيعها		
	التصحيح:		
06	يشق من تسعير المنتج الجديد التسعير التفاوضي والتسعير العشوائي		
	التصحيح:		
07	Services can be touched, handled, purchased in bulk like tangible products & tasted		
	التصحيح:		
08	يعبر مصطلح RATER عن العوامل البيئة الداخلية التي لا يمكن التحكم فيها		
	التصحيح:		

السؤال الثاني (06 نقاط): لديك المعلومات التالية عن توريد البنك خدماته للزبون

تكلفة الوحدة	مقدار الإضافة	سعر البيع	نسبة الإضافة/ التكلفة	نسبة الإضافة/ سعر البيع
				% 40
34.34			% 36.4	
من البنك للوسيط المالي				
من الوسيط المالي للزبون				



1- أتمم الجدول أعلاه

2- لديك المنحنى التالي

أ- احسب عدد الوحدات المقدمة

التي تحقق توازن البنك.

ب- ما هي قناة التوزيع التي يختارها البنك في

حالة بيع 4200 وحدة أو بيع 6000 وحدة إذا علمت أن رجل البيع

يكلف 420 دولار شهريا 5 % للوحدة كعمولة،

في حين الوسيط المالي يكلف 15 % للوحدة.

...../تابع

السؤال الثالث (06 نقاط):

1- أتمم الشكل الموالي

Enhancing Services : عناصر المجموعة الأولى:	Facilitating Services : عناصر المجموعة الثانية:
عنصرين باللغة الإنجليزية وعنصرين باللغة العربية في كل مجموعة	

2- أذكر مجالات التسويق:

3-- رتب العناصر التالية في الجدول أدناه حسب (SA-SD) Likert Scale

Strongly Disagree, Neutral, Agree, Partially Disagree, Strongly Agree, Disagree, Partially,

--	--	--	--	--	--	--

بالتوفيق: أ.د. أحسين عثمان

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني بتاريخ: 2024/05/14

السؤال الأول (08 نقاط): اجب بصحيح أو خطأ مع التصحيح على العبارات في الجدول أدناه بوضع علامة (✓)

الرقم	العبارات	صح	خطأ
01	Perishability that means a service cannot be separated from their providers	✓	
التصحيح: Perishability that means a service cannot be stored for later sale or use/ Inseparability that... separated.....			
02	استعداد الموظفين للمساعدة يعني خاصية التعاطف حسب نموذج ServQual	✓	
التصحيح: استعداد الموظفين للمساعدة يعني خاصية الاستجابة حسب نموذج ServQual			
03	إذا كانت نسبة الإضافة / للتكلفة تساوي 37 % فإن نسبة الإضافة/ لسعر البيع تساوي 57 % (مع التأكيد)	✓	
التصحيح: إذا كانت نسبة الإضافة / للتكلفة تساوي 37 % فإن نسبة الإضافة/ لسعر البيع تساوي $27\% = \frac{0.37}{0.37 + 1}$			
04	Banks are institution that do not deal in cash or credit	✓	
التصحيح: Banks are institution that deal in cash or credit			
05	تداعيات خاصية perishability في الخدمات البنكية والمالية يمكن إرجاعها وإعادة بيعها	✓	
التصحيح: تداعيات خاصية perishability في الخدمات البنكية والمالية لا يمكن إرجاعها وإعادة بيعها			
06	يشترك من تسعير المنتج الجديد التسعير التفاوضي والتسعير العشوائي	✓	
التصحيح: يشترك من تسعير المنتج الجديد تسعير قشط السوق وتسعير الاختراق / أو يشترك من التسعير التمييزي التسعير التفاوضي والعشوائي			
07	Services can be touched, handled, purchased in bulk like tangible products & tasted	✓	
التصحيح: Services can not be touched, handled, purchased in bulk like tangible products & tasted			
08	يعتبر مصطلح RATER من العوامل البيئية الداخلية التي لا يمكن التحكم فيها	✓	
التصحيح: يعتبر مصطلح PESTEL من العوامل البيئية الخارجية التي لا يمكن التحكم فيها / يعبر مصطلح RATER عن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمات			

السؤال الثاني (06 نقاط): لديك المعلومات التالية عن توريد البنك خدماته للزبون

تكلفة الوحدة	مقدار الإضافة	سعر البيع	نسبة الإضافة/ التكلفة	نسبة الإضافة/ سعر البيع
				40 %
34.34			36.4 %	

1- أتمم الجدول أعلاه

1- لدينا:

التكلفة + الهامش أو مقدار الإضافة = سعر البيع

بما أن مبلغ 34.34 هو تكلفة شراء الوسيط المالي من البنك وهو نفس المبلغ الذي يمثل سعر بيع خدمات البنك للوسيط المالي

$$\text{نسبة الإضافة / التكلفة} = \frac{\text{مقدار الإضافة}}{\text{التكلفة}}$$

$$36.4\% = \frac{\text{مقدار الإضافة}}{34.34}$$

$$\text{ومنه مقدار الإضافة} = 0.364 \times 34.34 = 12.49$$

$$\text{سعر بيع الوسيط} = \text{التكلفة} + \text{مقدار الإضافة}$$

$$46.84 = 12.5 + 34.34$$

$$\text{نسبة الإضافة / سعر البيع} = \frac{\text{مقدار الإضافة}}{\text{سعر البيع}} = \frac{34.34}{13.74} = 40\% \text{ ومنه } 13.74 = 0.4 \times 34.34$$

تكلفة البنك هي: التكلفة + مقدار الإضافة = سعر البيع بالتعويض يكون
التكلفة + 13.74 = 34.34 ومنه تكلفة البنك = 34.34 - 13.74 = 20.60

$$\text{نسبة الإضافة / التكلفة} = \frac{\text{نسبة الإضافة / التكلفة}}{1 + \text{نسبة الإضافة / التكلفة}} = \frac{0.364}{1 + 0.364} = 26.68\%$$

$$\text{نسبة الإضافة / سعر البيع} = \frac{0.364}{0.364 + 1} = 0.2668 = 26.68\%$$

نسبة الإضافة / سعر البيع	نسبة الإضافة / التكلفة	سعر البيع	مقدار الإضافة	تكلفة الوحدة	
40%	66.70%	34.34	13.74	20.60	من البنك للوسيط المالي
26.68%	36.4%	46.84	12.50	34.34	من الوسيط المالي للزبون

التأكد:

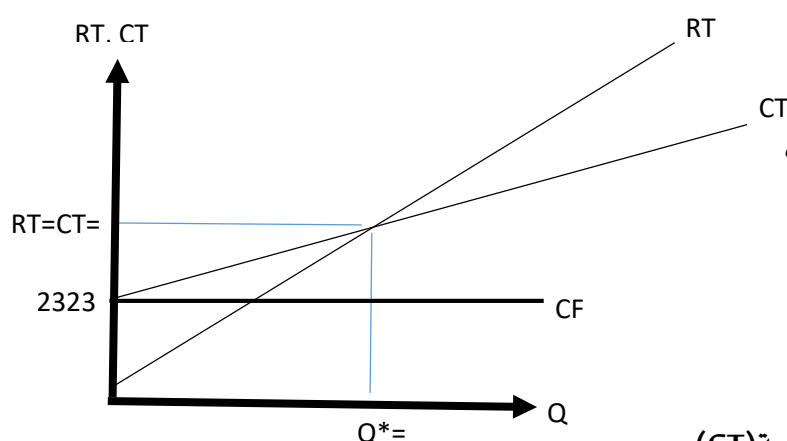
$$\text{نسبة الإضافة / التكلفة} = \frac{\text{مقدار الإضافة}}{\text{التكلفة}} = \frac{12.50}{34.34} = 0.364 = 36.4\%$$

$$\text{نسبة الإضافة / التكلفة} = \frac{\text{مقدار الإضافة}}{\text{التكلفة}} = \frac{13.74}{20.60} = 0.6669 \approx 66.70\%$$

$$\text{نسبة الإضافة / سعر البيع} = \frac{\text{مقدار الإضافة}}{\text{سعر البيع}} = \frac{12.50}{34.34} = 0.364 = 36.4\%$$

$$\text{نسبة الإضافة / سعر البيع} = \frac{\text{مقدار الإضافة}}{\text{سعر البيع}} = \frac{13.74}{34.34} = 0.400 = 40\%$$

$$\text{نسبة الإضافة / سعر البيع} = \frac{\text{مقدار الإضافة}}{\text{سعر البيع}} = \frac{12.50}{46.84} = 0.2668 = 26.68\%$$



2- لديك المنحنى التالي

أ- احسب عدد وحدات الخدمة المقدمة من طرف البنك
للوسيط المالي والتي تحقق توازن البنك.

لدينا:

الربح يساوي (Profit) = الإيراد الكلي (RT) - التكاليف الكلية (CT)

$$\text{Profit} = \text{RT} - \text{CT} \dots \dots \dots (1)$$

$$= [\text{كمية الخدمات المقدمة (Q)} \times \text{السعر (P)}] - [\text{التكاليف المتغيرة للوحدة (CV)} \times \text{عدد الوحدات المقدمة (Q)} + \text{التكاليف الثابتة (CF)}]$$

$$\text{Profit} = P \times Q - (CV \times Q + CF) \dots \dots \dots (2)$$

= كمية الخدمات المقدمة × السعر - (التكاليف المتغيرة للوحدة × عدد الوحدات المقدمة - التكاليف الثابتة)

$$\text{Profit} = P \times Q - CV \times Q - CF$$

الربح = (السعر - تكلفة الوحدة) × كمية الخدمات المقدمة - التكاليف الثابتة

$$\text{Profit} = (P - CV) \times Q - CF \dots \dots \dots (3)$$

في حالة التوازن فان الربح يكون معدوما مساويا للصفر

$$\text{Profit} = 0$$

$$\text{Profit} = RT - CT = 0 \Rightarrow RT = CT \dots \dots \dots (1)$$

0 = (السعر - تكلفة الوحدة) × كمية الخدمات المقدمة - التكاليف الثابتة

$$\Rightarrow 0 = (P - CV) \times Q - CF$$

التكاليف الثابتة = (السعر - تكلفة الوحدة) × كمية الخدمات المقدمة

$$\Rightarrow CF = (P - CV) \times Q$$

كمية الخدمات المقدمة = $\frac{\text{التكاليف الثابتة}}{\text{سعر الوحدة} - \text{تكلفة الوحدة}}$

$$Q^* = \frac{CF}{P - CV} \dots \dots \dots (4)$$

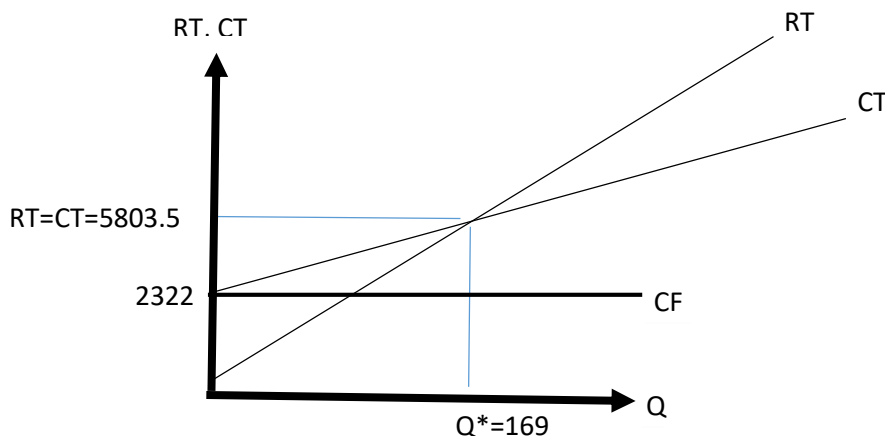
لدينا سعر بيع البنك للوحدة = 34.34

لدينا تكلفة الوحدة للبنك = 20.60

لدينا من المنحنى التكاليف الثابتة CF = 2322

نعوض في العلاقة (4)

$$Q^* = \frac{CF}{P - CV} = \frac{2322}{34.34 - 20.60} = \frac{2322}{13.74} = 168.99 \approx 169$$



$$RT = CT \Rightarrow P \times Q = CV \times Q + CF \quad (1) \text{ لدينا من العلاقة}$$

$$= 34.34 \times 169 = 20.60 \times 169 + 2322 = 5803.46 \approx 5803.5 \text{ مما سبق}$$

ب- ما هي قناة التوزيع التي يختارها البنك في حالة بيع 4200 وحدة إذا علمت أن رجل البيع يكلف 420 دولار شهريا 5%

للوحدة كعمولة، في حين تكلفة الوسيط المالي هي 15 %

$$CT \times Q = \text{لدينا تكلفة الوسيط المالي}$$

لدينا تكلفة رجل البيع $CT' \times Q + 420$

تعوض قيمة الوحدات المباعة 4200 في تكلفة الوسيط المالي وتكلفة رجل البيع

$$\Rightarrow CT' \times Q + 420 = 5\% \times 4200 + 420 = 210 + 420 = 630$$

$$CT = 15\% \times Q$$

$$\Rightarrow 15\% \times 4200 = 630$$

إذن البنك يمكنه اختيار رجل البيع أو الوسيط المالي لتوزيع خدماته باعتبار تكلفة رجل البيع تساوي تكلفة الوسيط المالي التي تقدر بمبلغ 630

في حالة بيع 6000 وحدة نعوض في تكلفة الوسيط المالي وتكلفة رجل البيع

$$\Rightarrow CT' \times Q + 420 = 5\% \times 6000 + 420 = 300 + 420 = 720$$

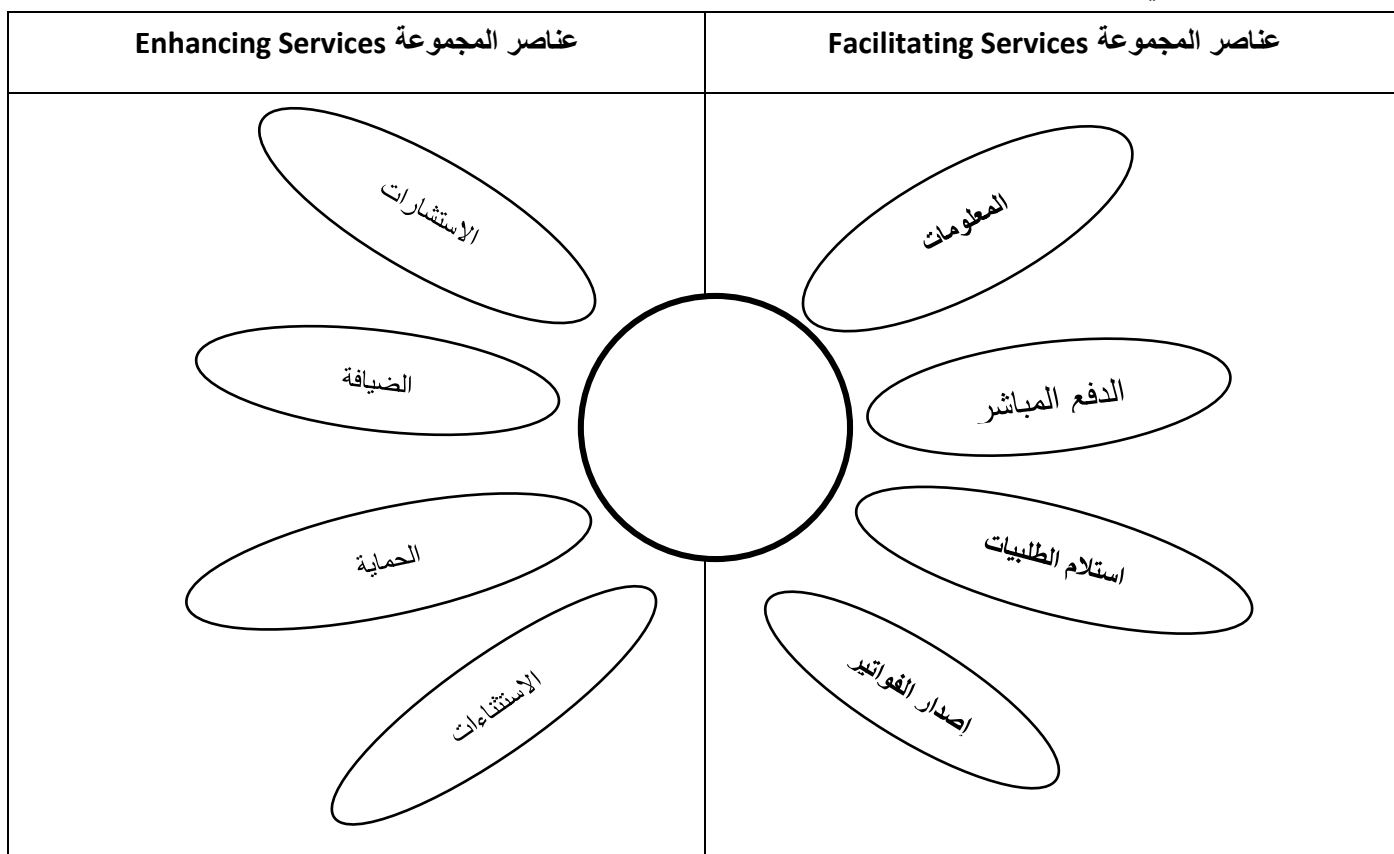
$$CT = 15\% \times Q$$

$$\Rightarrow 15\% \times 6000 = 900$$

إذن البنك يمكنه اختيار رجل البيع لتوزيع خدماته باعتبار تكلفة رجل البيع 720 أقل من تكلفة الوسيط المالي التي تقدر بمبلغ 900

السؤال الثالث (06 نقاط):

1- أتمم الشكل الموالي





2-أذكر مجالات التسويق:

الخدمات	الأحداث	المعلومات
السلع	الأماكن	الملكية
المؤسسات	الأشخاص	
الأفكار	التجارب	

3-- رتب العناصر التالية في الجدول أدناه حسب (SA-SD) Likert Scale

Strongly Disagree, Neutral, Agree, Partially Disagree, Strongly Agree, Disagree,

Strongly Disagree	Agree	Partially	Neutral	Partially Disagree	Disagree	Strongly Disagree
-------------------	-------	-----------	---------	--------------------	----------	-------------------

بالتوفيق: أ.د. أحسين عثمان