



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم العلوم التجارية

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني / مقياس الاتصال التسويقي/بتاريخ: 12 ماي 2026 // السنة الأولى: الاتصال التسويقي وإدارة العلاقة مع الزبائن

السؤال الأول (10 نقاط):

Part1 : (04 pts) (0.5 لكل عبارة × 8)

1- Which the following method is used to communicate quickly with one or many individuals in various locations.

Face to face	E-mail	Notice/Posters	All of the above
--------------	---------------	----------------	------------------

2- Choosing the right method of communication depends on

Target audience	Costs	Urgency/Priority	All of the above
-----------------	-------	------------------	-------------------------

3- Two friends discussing about homework is an example of

Public communication	Intrapersonal communication	Mass communication,	Interpersonal communication
----------------------	-----------------------------	---------------------	------------------------------------

4- Which the following 7Cs Principle is represented by the words "Use exact words and facts

Clear	Concise	Correct	Concrete
-------	---------	---------	-----------------

5- Writing Skills is a part of

Verbal- communication	Concise	Visual communication	None of the above
------------------------------	---------	----------------------	-------------------

6- An example of bad nonverbal communication

Firm Handshake	Biting nails	Standing straight	Scratching head	A & C	B & d
----------------	--------------	-------------------	-----------------	-------	------------------

7-Two way communication

Public Relations	Person Selling	Advertising	Sales Promotion	Direct Marketing
------------------	-----------------------	-------------	-----------------	------------------

8- صاحب متجر يقدم عرضاً "اشترى خمسة واحصل على واحد مجاناً"، فنسبة الخصم الفعلية هي-

%24.67	16.67%	24.33%	16.33%
--------	---------------	--------	--------

Part2: (02 pts) (0.25 لكل عبارة × 8)

Colon A	Colon B	Answers
1 إنجاز سريع ونتائج فورية	A Credibility, Emotional, Reason	F
2 نبرة الصوت، اختيار الكلمات، الصمت، الحذف	B Nature of communication	E
3 Minutes, Memos, Meeting	C الاتصال اللفظي	H
4 Communication is proactive, process, irreversible	D Semantic noise	B
5 Did you give a loud hiccup?, صرير الأسنان	E الاتصال الفوقي	C
6 Word of mouth	F Push	G
7 Wrong sentences, Jargon Word	G Pull	D
8 Ethos, Pathos, Logos	H Non-verbal communication	A

Part3: (04 pts) أذكر وحدد دلالة العناصر التالية

(0.16 لكل كلمة × 24)

SMCR :	7Cs :	The 9 elements of Communication	AIDA :
<u>Sender</u> – <u>Message</u> – <u>Channel</u> - <u>Receiver</u>	Clear – Concise – Concrete – Correct – Coherent – Complete - Courteous	<u>Sender</u> - <u>Encoding</u> - <u>Message</u> - <u>Channel</u> - <u>Decoding</u> - <u>Receiver</u> - <u>Feedback</u> - <u>Noise</u> - <u>Context</u>	<u>Attention</u> <u>Interest</u> <u>Desire</u> <u>Act</u>

صفحة 1/3

السؤال الثاني (04 نقاط)

1- ما لعلاقة بين: A، L، d، حيث (A: مقدار الخصم Amount Discount، L: السعر الأصلي List Price، d: نسبة الخصم Discount Rate). (0.5 نقطة)

$A = L \times d$	$L = A/d$	$d = A/L$
------------------	-----------	-----------

2- يعرض متجر جميع ملابسه للبيع. تخفيض الثلث (3/1)، يشتري أحمد معطفاً سعره الأصلي 90 دولارا وسروالا سعره الأصلي 24 دولاراً، المطلوب: كم سيدفع احمد إجمالاً؟ (0.5 نقطة)

$$90/3 = 30 \Rightarrow 90 - 30 = 60 \quad \text{سعر المعطف بعد التخفيض}$$

$$24/3 = 8 \Rightarrow 24 - 8 = 16 \quad \text{سعر السروال بعد التخفيض}$$

مجموع ما يدفعه احمد بعد التخفيض هو $16 + 60 = 76$ دولار

3- في 9/2 تم شراء بضاعة بمبلغ (500) دينار وبسعر (10) دينار للوحدة وبخصم كمية 10% للوحدات أكثر من 40 وحدة نقداً، وفي 9/4 تم شراء بضاعة بمبلغ (1000) دينار وبسعر (25) دينار للوحدة وبخصم كمية 20% للوحدات أكثر من 25 وحدة. المطلوب: حساب عدد الكميات التي تم شراؤها في الحالتين؟

الحالة الأولى (1.5): (0.25 لكل عملية × 6)

$$9/2 \quad \text{عدد الوحدات المشتراة} = \text{مبلغ المشتريات} \div \text{سعر الشراء للوحدة}$$

$$500 \div 10 = 50 \quad \text{50 وحدة}$$

$$\text{مقدار الخصم} = 10 \times 0.1 = 1$$

$$\text{السعر الصافي بعد الخصم} = 10 - 1 = 9 \text{ دينار}$$

40 وحدة الأولى	بدون خصم	سعر الوحدة 10 دينار	مبلغ الشراء = $10 \times 40 = 400$
ما يزيد عن 40 وحدة هي 10 وحدات	خصم 10 %	سعر الوحدة = $10(1-0.1) = 9$ دينار	مبلغ الشراء = $9 \times 10 = 90$
كلفة المشتريات = (40 وحدة × 10 دينار) + (10 وحدة × 9 دينار)			= 490 دينار

الحالة الثانية (1.5): (0.25 لكل عملية × 6)

$$9/4 \quad \text{عدد الوحدات المشتراة} = \text{مبلغ المشتريات} \div \text{سعر الشراء للوحدة}$$

$$1000 \div 25 = 40 \quad \text{40 وحدة}$$

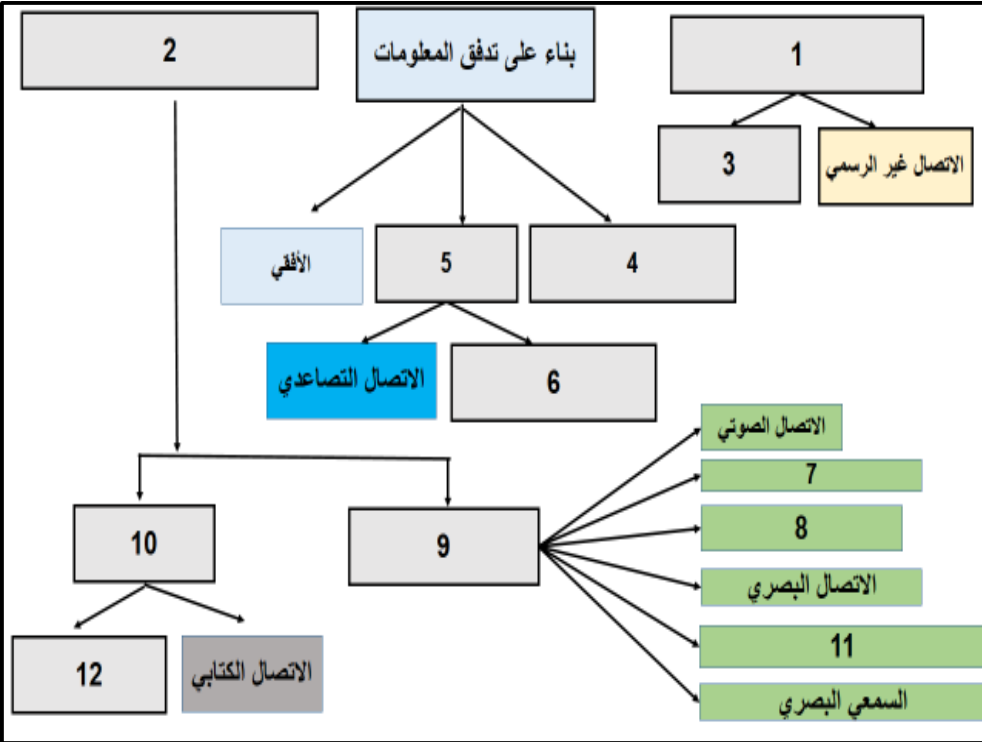
$$\text{مقدار الخصم} = 25 \times 0.2 = 5$$

$$\text{السعر الصافي بعد الخصم} = 25 - 5 = 20 \text{ دينار}$$

25 وحدة الأولى	بدون خصم	سعر الوحدة 25 دينار	مبلغ الشراء = $25 \times 25 = 625$
ما يزيد عن 25 وحدة هي 15 وحدة	خصم 20 %	سعر الوحدة = $25(1-0.2) = 20$ دينار	مبلغ الشراء = $20 \times 15 = 300$
كلفة المشتريات = (25 وحدة × 25 دينار) + (15 وحدة × 20 دينار)			= 925 دينار

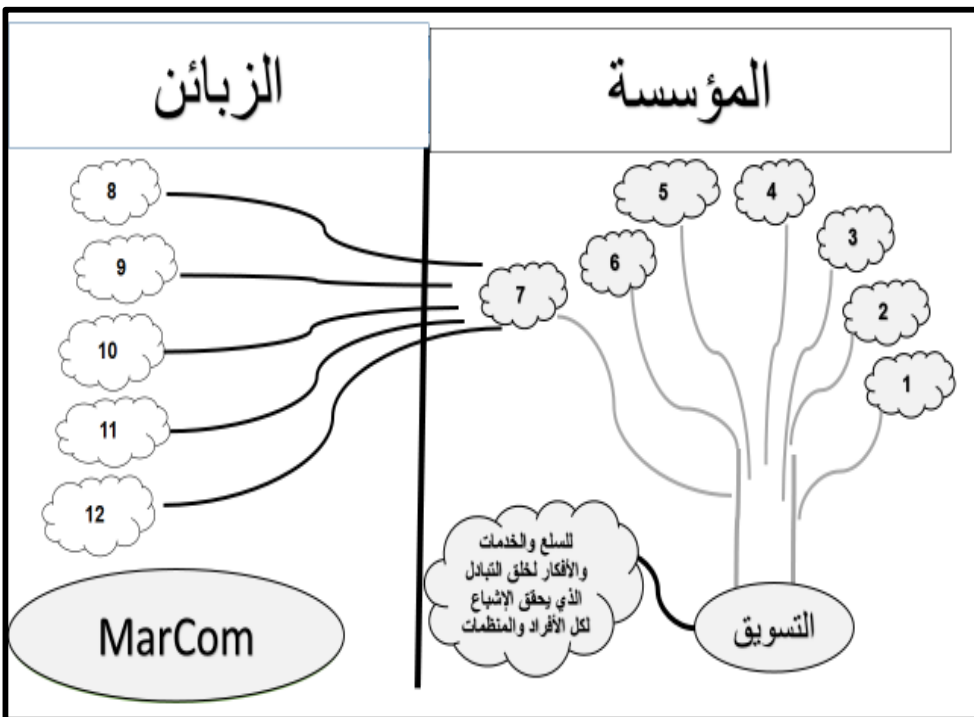
السؤال الثالث (06 نقاط): أكمل الشكلين التاليين

الشكل 1: (03 نقاط) (0.25 لكل كلمة × 12)



1	العلاقة التنظيمية
2	التعبير / الأسلوب / الوسائط
3	الاتصال الرسمي
4	التقاطعي / القطري
5	العمودي
6	النازل / الهابط
7	إيماءة
8	الاتصال العكسي / السلي
9	غير اللفظي
10	اللفظي
11	التواصل من خلال النشاط
12	الشفوي

الشكل 2: (03 نقاط) (0.25 لكل كلمة × 12)



1	تخطيط
2	تطوير
3	تنفيذ
4	متابعة
5	تسعير
6	توزيع
7	ترويج
8	الإعلان
9	تنشيط المبيعات
10	البيع الشخصي
11	العلاقات العامة
12	التسويق المباشر



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي / كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم العلوم التجارية

الإجابة النموذجية لامتحان السداسي الثاني / مقياس الاتصال التسويقي/بتاريخ: 12 ماي 2026 // السنة الأولى: الاتصال التسويقي وإدارة العلاقة مع الزبائن