

السنة الجامعية: 2025 - 2026

المستوى: أولى ماستر

التخصص: تسويق الخدمات

المدة: ساعة ونصف



جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

يوم: 10/ 2026/05

الإجابة النموذجية لامتحان الدورة العادية في مقياس تسويق الخدمات المالية

النقاط	السؤال الأول	
0.25	خطأ	1
0.5	حجم التعامل مع الخدمة في مرحلة النمو من دورة حياة الخدمة المالية متنامي بسرعة، والاستراتيجية المناسبة هي التغلغل في السوق، في حين حجم التعامل مع الخدمة في مرحلة النضج من دورة حياة الخدمة المالية متنامي ببطء، والاستراتيجية المناسبة هي الدفاع عن الحصة السوقية.	
0.25	خطأ	2
0.5	يُبرز البُعد السماتي للخدمة المصرفية خصائص الخدمة، في حين يبرز البعد المنفعي المنافع الأساسية للخدمة.	
0.25	خطأ	3
0.5	قسط التأمين هو المبلغ المالي المترتب على المؤمن له نظير تعويض المؤمن في حالة وقوع الخطر، في حين مبلغ التأمين هو المبلغ الذي يتعهد المؤمن بتسديده في حالة وقوع الخطر.	
0.25	خطأ	4
0.5	تستخدم المؤسسة المالية في مرحلة النضج من دورة حياة الخدمة المالية الترويج التذكيري، في حين تستخدم الترويج التعريفي في مرحلة التقديم من مرحلة دورة حياة الخدمة المالية.	
0.75	صحيح	5
0.25	خطأ	6
0.5	الأمان كُبعد من أبعاد الخدمة المالية يعني خلو المعاملات مع المؤسسة المالية من الشك أو المخاطرة، في حين المصادقية تعني الأمانة والنقطة والسمعة الجيدة لدى كل من المؤسسة المالية ومقدم الخدمة.	
0.75	صحيح	7
0.25	خطأ	8
0.5	العمق كبعد من أبعاد مزيج خطوط الخدمات المالية هو عدد الخدمات المالية الفرعية في كل خط خدمي، في حين الاتساع كبعد من أبعاد مزيج خطوط الخدمات المالية هو عدد خطوط الخدمات للمؤسسة المالية.	
06		المجموع

النقاط	السؤال الثاني	
1	يقصد بالخدمة المالية: نشاط أو جهد أو عمل ذو قيمة يقدمه طرف (الإنسان أو الآلة) إلى طرف آخر (متلقي الخدمة المالية أو المستفيد) لقاء مقابل، ويكون في الأساس غير ملموس ولا يترتب عليه أي نقل للملكية.	1
1	يقصد بسلوك المستفيد من الخدمة المالية مختلف العمليات السلوكية التي ينطوي عليها شراء الخدمة المالية التي يرغب فيها الزبون، بدءاً بالبحث عن الخدمات المطلوبة وصولاً إلى شراء الخدمة المالية ثم تكرار شراء الزبون لهذه	

1	الخدمة، إلى غاية سلوك ما بعد الشراء. يقصد بالسوق المالية مجموعة المؤسسات والأفراد الذين لديهم الاستعداد والحاجة والقدرة على الاستفادة من الخدمات المالية المعروضة للتقديم.	
03		المجموع
النقاط	السؤال الثالث	
2	<p>خصائص الخدمة المصرفية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية. - عدم امكانية تجزئة الخدمة المصرفية. - الاعتماد على الودائع. - تعدد الخدمات المصرفية وتنوعها. - الانتشار الجغرافي للمصارف له أهمية كبيرة. - الخدمات المصرفية تحتاج إلى عمال مؤهلين لديهم المهارة اللازمة والكفاءة العالية، ويتميزون بسرعة الأداء والدقة في العمل. - العديد من الخدمات المصرفية تتطلب استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة. - صعوبة تقييم الخدمات المصرفية قبل الحصول عليها. - الأوضاع الاقتصادية والسياسية الغير مستقرة تجعل من الصعب تحديد السوق المصرفية بدقة. 	01
3.5	<p>مراحل تطور الخدمات المصرفية:</p> <p>➤ الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع</p> <ul style="list-style-type: none"> • الاكتفاء الذاتي: كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات، لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي. • تبادل الفائض من الانتاج: اتجهت الأسر إلى التخصص في الانتاج، فحدث ظهور فائض في الانتاج مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، أما فيما يخص الخدمات المصرفية فإن معالمها لم تظهر بعد، حيث ما اتصفت به هذه المرحلة هي ظهور عملية التبادل. • ظهور النقود: نظرًا لوجود صعوبة في تبادل السلع نتيجة عدم تكافئها من حيث الجودة والقيمة الحقيقية، فإن ذلك أدى إلى ظهور سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية، ما أدى إلى ظهور النقود، والذي حقق تحول كبير في طبيعة الأنشطة المالية. • الايدياع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود، وبعد أن أصبح هناك أفراد يمتلكون ثروات أصبحوا يخشون عليها من السرقة والضياع، قاموا بإبداعها في المعابد، فبدأت فكرة المصارف والخدمات المصرفية بشكل بسيط وهو الايداع. • الايدياع والقروض: لجأ أصحاب الثروات إلى ايداع ثروتهم لدى الصياغ، وأن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة، وتميزت هذه المرحلة بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الايداع، وكذلك حصول الصياغ على فائدة مقابل منح القرض. • بداية المصارف: تطور عمل الصياغ من الايداع والقروض والتحويل على الفائدة إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم، فقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة، واقتصرت الأنشطة المصرفية في هذه المرحلة على الايداع، القروض، الفائدة، اصدار أوراق البنكنوت. <p>➤ الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع:</p> <p>تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، هذا</p>	02

<p>الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، مما أدى إلى ظهور مصارف أكثر تخصصًا من الفترات السابقة، حيث أصبحت مؤسسا مالية لها تنظيم وإطار لديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأس مال المصارف وزيادة امكاناتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات.</p> <p>➤ الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي:</p> <p>تميزت هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، حيث أصبحت المؤسسات المصرفية تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الأفراد بجذب أكبر قدر ممكن من الزبائن، حيث أنّ عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة وأصحاب المشاريع الكبيرة، وإنما أصبح جميع الأفراد بإمكانهم طلب بعض الخدمات المصرفية كالإيداع، طلب القروض، تحويل الرواتب...إلخ.</p> <p>➤ الخدمات المصرفية في المرحلة الراهنة:</p> <p>تتميز هذه المرحلة بـ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - تزايد الطلب على الخدمات المصرفية. - زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة. - زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف. - اتساع النطاق الجغرافي للمصارف. - استخدام الحاسب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية. - استخدام الأنترنت في تسويق الخدمات المصرفية. 	
<p>0.5 يقصد بالمفهوم الاجتماعي للتسويق: الموازنة بين حماية مصالح المستهلكين وتحقيق المؤسسات المصرفية لأهدافها من جهة وحماية مصالح المجتمع ككل من جهة أخرى، وعليه فإنه وفق هذا المفهوم تعمل المؤسسات المصرفية على تمويل المشروعات التي تخدم أكبر عدد ممكن من الأفراد، ومنح القروض للمشاريع التي يمكنها المساهمة في خدمة أكبر شريحة من المجتمع أو المجتمع ككل.</p>	<p>03</p>
<p>06</p>	<p>المجموع</p>
<p>النقاط</p> <p>السؤال الرابع</p> <p>يمكن التمييز بين نوعين من الدليل المادي هما:</p> <p>الدليل المحيط: يعتبر جزءًا فعليًا يمتلك عند تلقي الخدمة، ولا تكون له قيمة إذا لم يكن مقترنًا بالخدمة، كالبطاقات المغناطيسية والكتيبات الإرشادية والصور التوضيحية وغيرها.</p> <p>الدليل الأساسي: يعكس العناصر المادية الداخلية والخارجية ولا يمكن للزبون امتلاكها.</p> <p>العناصر الداخلية: التصميم الداخلي للمؤسسة المالية، الألوان، المعدات ووسائل العرض، الإضاءة الداخلية، التكيف والتدفئة، اللوحات الفنية، الديكور، المواد الداعمة الأخرى.</p> <p>العناصر الخارجية: حجم البناية المادي، تصميم البناية، تصميم مدخل البناية، الإضاءة الخارجية، المداخل، الاشارات الخارجية، مواقف السيارات، الألوان الخارجية.</p> <p>يحصل الزبون على نوعين من جودة الخدمة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • الجودة الفنية المرتبطة بالخدمة ذاتها، كالحصول على قرض أو ايداع أموال في البنك أو تحويل العملة. • الجودة الوظيفية المرتبطة بالموظفين مقدّمي الخدمات، والاجراءات المتخذة من طرفهم وكذا التصرفات التي تصدر عنهم، وتتحدّد الجودة الوظيفية من خلال: اتجاهات الموظفين، سلوك الموظفين، أهمية الموظفين الذين يتصلون بالزبائن، أهمية المظهر الشخصي للموظفين، المعرفة التي يتمتع بها الموظفين. 	<p>01</p> <p>2</p>
<p>1.5</p>	<p>1.5</p>

خمسة أشكال للصيرفة الالكترونية:

• البنوك الالكترونية:

تتكون البنوك الالكترونية عادة من:

✓ برنامج كمبيوتر بنكي: ويعمل كخادم اتصالات يتلقى اتصالات من الزبائن ويتحقق من هويتهم ويستقبل بياناتهم ... ويولد اتصالات رقمية.

✓ برنامج في كمبيوتر الزبون.

• البطاقات البنكية الالكترونية:

2 وتتميز بالأمان والمرونة، وتكمن قوتها في قابليتها لتطور وقدرتها على تخزين البيانات ومعالجتها، والتعامل مع تطبيقات متعددة بشكل آمن.

• الصراف الآلي الالكتروني:

جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة الزبائن دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفاً لإشباع الكثير من الحاجات المصرفية خلال جميع الفترات الزمنية على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة، وذلك من خلال بطاقة الكترونية للصراف الآلي، حيث أنّ هذه البطاقة تحمل بيانات الزبون وتصدر عن المصرف أو أي جهة مالية أخرى.

• المقاصة الالكترونية _ التحويل المالي الالكتروني_:

يتم من خلالها تحويل الأموال من حساب أو رصيد شخص إلى حسابات أشخاص أو هيئات أخرى. ويتيح هذا النظام تحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة وأمان.

• النقود الالكترونية:

عرّفتها المفوضية الأوروبية على أنها: « قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية، كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين من غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف احداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محدّدة»