



قائمة الاسئلة 2025-04-21 06:44

تسويق الخدمات التأمينية-تأمين-الفترة 1-المستوى الثالث -قسم إدارة الأعمال-كلية التجارة-درجة الامتحان (100)

فضل محمد ابراهيم المحمودي

(1) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
المنافسون والعلاء من عناصر البيئة التسويقية:

- (1) - الخارجية .
- (2) - الداخلية .
- (3) + الخاصة .
- (4) - العامة.

(2) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
بناء صورة ذهنية للمنظمة والحفاظ عليها من مهام:

- (1) - الاتصال التسويقي .
- (2) - إدارة التسويق .
- (3) - البيع الشخصي
- (4) + العلاقات العامة .

(3) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من العوامل المؤثرة في اختيار قناة توزيع الخدمة التأمينية :

- (1) + دورة حياة الخدمة .
- (2) - المتطلبات القانونية.
- (3) - المتطلبات السياسية.
- (4) - سعر الخدمة.

(4) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
صعوبة وصف وتعريف الخدمة يرتبط بكونها :

- (1) + غير ملموسة
- (2) - تقتصر على القطاع الاجتماعي.
- (3) - يترتب عليها نقل ملكيتها
- (4) - نمطية ومعيارية الخدمة

(5) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
عملية الاتصال الشخصي بين موظف البيع وبين الزبائن يمثل:

- (1) + البيع الشخصي
- (2) - تنشيط المبيعات
- (3) - الإعلان
- (4) - العلاقات العامة.

(6) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من العوامل التي تساعد في عملية تحقيق السرعة والوقت للخدمة التأمينية :

- (1) + تفويض السلطة .
- (2) - الاعتماد على الافراد في تقديم الخدمة. .
- (3) - مركزية الاتصالات
- (4) - الدليل المادي.

(7) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
يتمثل السعر من وجهة نظر العميل باجمالي :

- (1) + المنافع المتوقعة
- (2) - الربح المحقق
- (3) - الطلب على الخدمة
- (4) - لنقود المدفوعة.

(8) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
الافراد الذين يكون اتصاليهم بالعميل محدود ويرتبطون مباشرة بالمزيج التسويقي هم:

- (1) - المعزولين .





- (2) + المؤثرين
- (3) - المحوريون
- (4) - موظفي الاتصال .
- (9) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
الراديو والتلفاز من قنوات الاتصال التسويقي :
- (1) - الشخصية / المباشرة .
- (2) + غير الشخصية / غير المباشرة .
- (3) - المستقلة
- (4) - الالكترونية .
- (10) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
تحليل البيئة التسويقية العامة يساعد الشركة في تحديد:
- (1) - القوة والفرص
- (2) + الفرص والمخاطر
- (3) - الضعف والمخاطر
- (4) - القوة والضعف
- (11) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
تعتمد استراتيجية القشط السريع للسوق على:
- (1) - سعر عالي وترويج منخفض
- (2) + سعر عالي وترويج مكثف
- (3) - سعر منخفض وترويج مكثف.
- (4) - سعر منخفض وترويج منخفض..
- (12) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
عمق مزيج الخدمة التامينية يمثل :
- (1) - عدد خطوط الخدمة
- (2) + عد الأصناف داخل خط الخدمة .
- (3) - اجمالي الأصناف المنتجة.
- (4) - لاتوجد إجابة صحيحة
- (13) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من استراتيجيات تطوير خدمات تامينية جديدة :
- (1) - استراتيجيات تجزئة السوق .
- (2) + استراتيجي التنوع.
- (3) - استراتيجية تعديل الأسعار .
- (4) - استراتيجية تنشيط المبيعات
- (14) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من الخصائص المميزة للخدمة التامينية:
- (1) - امكانية تقييم جودتها بدقة .
- (2) + ارتباطها بشخصية مقدمها
- (3) - لا تحتاج الى مهارات خاصة .
- (4) - التعدد والانتشار الجغرافي لها.
- (15) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من العوامل التي تؤثر في أسلوب تقديم الخدمة التامينية :
- (1) - حجم العملاء .
- (2) + احترام النظام .
- (3) - مزيج الخدمات
- (4) - المظهر الخارجي.
- (16) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من المشكلات التسويقية التي تخلفها عدم ملموسية الخدمة التامينية للعميل :
- (1) - سهولة تقييم الخدمات المنافسة.
- (2) + المستويات المرتفعة من المخاطرة.





- (3) - استخدام الجودة في تقييم الخدمة .
- (4) - مشاركة العميل في انتاج الخدمة
- (17) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
نمط يركز على الزبون وكيفية تحقيق رضاه والاحتفاظ به :
(1) - التسويق الداخلي .
(2) + التسويق التفاعلي
(3) - التسويق الخارجي
(4) - التسويق الاجتماعي
- (18) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
واحدة من التالية ليست من خصائص البيئة التسويقية للشركة:
(1) - متغيرة
(2) + مستقرة
(3) - مضطربة
(4) - تحمل مخاطرة
- (19) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
يُعرف التسويق الداخلي على أنه العلاقة بين:
(1) - موظفي الشركة والعملاء
(2) + الشركة وموظفيها
(3) - الشركة والبيئة التسويقية
(4) - الشركة والعملاء
- (20) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
يقصد باستراتيجية اختراق السوق :
(1) - تقديم خدمات حالية في أسواق جديدة .
(2) + تقديم خدمات حالية في الأسواق الحالية .
(3) - تقديم خدمات جديدة في أسواق جديدة
(4) - تقديم خدمات جديدة في الأسواق الحالية
- (21) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
يقصد باستراتيجية كشط السوق :
(1) - تقديم الخدمة الجديدة بسعر منخفض .
(2) + تقديم الخدمة الجديدة بسعر مرتفع .
(3) - تقديم الخدمة الجديدة بسعر السوق .
(4) - تقديم الخدمة الجديدة بسعر التكلفة.
- (22) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
الاتصال الفيروسي يعتبر من قنوات :
(1) - الاتصال الشخصي
(2) - الاتصال غير المباشر
(3) + الاتصال الالكتروني.
(4) - الاتصالات المتكاملة.
- (23) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
التعبير النقدي لقيمة الخدمة التامينية في وقت ومكان معين هو .
(1) - التوزيع
(2) - الترويج
(3) + السعر
(4) - المنتج
- (24) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
بعد مفهوم المنتج الذي يعكس سبب شراء الخدمة المصرفية هو :
(1) - البعد الملموس .
(2) - البعد الإضافي
(3) + البعد الجوهري.





- (4) - لا توجد إجابة صحيحة
- (25) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
تأثر أداء الخدمة التامينية بمقدمها يرتبط بخاصية :
- (1) - عدم
(2) - عدم الانفصال
(3) + عدم التجانس
(4) - عدم الملموسية
- (26) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
تشكيلة الخدمات التي يتكون منها خط الخدمات الواحد تمثل:
- (1) - طول المزيج الخدمي
(2) - اتساع المزيج تلخدمي
(3) + عمق المزيج الخدمي
(4) - تناسق المزيج الخدمي
- (27) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
تصنف المنتجات الى فئات من حيث التنوع كسلعة او خدمة و عددها:
- (1) - ثلاثة فئات
(2) - اربع فئات
(3) + خمس فئات
(4) - ست فئات .
- (28) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
تطبق استراتيجية تعديل السوق في مرحلة (.....) من دورة حياة الخدمة:
- (1) - التقديم
(2) - النمو
(3) + النضج
(4) - الانحدار
- (29) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
حجم المنافسون في مرحلة تقديم الخدمة تكون:
- (1) - أ - كبيرة
(2) - قليلة
(3) + متزايدة
(4) - متناقصة
- (30) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
درجة الترابط والانسجام بين مختلف خطوط الخدمة التامينية يعبر عن:
- (1) - اتساع مزيج الخدمة
(2) - عمق مزيج الخدمة .
(3) + توافق واتساق مزيج الخدمة .
(4) - طول مزيج الخدمة
- (31) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
صعوبة تطبيق مفاهيم الرقابة على جودة الخدمات التامينية تتطلب من الشركة :
- (1) - ابراز بعض الجوانب الملموسة في الخدمة.
(2) - التحسين في أنظمة تسليم الخدمة .
(3) + التقنين والمعايرة.
(4) - تواجد المستفيد في مراكز انتاج الخدمة.
- (32) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
عند تقديم الشركة خدمة تامين جديدة لسوق جديد ، فانها تُستخدم إستراتيجية:
- (1) - تنمية السوق
(2) - تطوير الخدمات
(3) + التنوع.
(4) - اختراق السوق .





- (33) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
في مثلث تسويق الخدمة يعبر التسويق التفاعلي عن العلاقة بين:
1) - الشركة والعملاء .
2) - الشركة والموظفين .
3) + العملاء والموظفين .
4) - كل الإجابات صحيحة.
- (34) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
مجموعة المنافع التي يحققها الزبون عند شراء الخدمة التأمينية تمثل:
1) - المنتج المتوقع.
2) - المنتج المدعم .
3) + المنتج الجوهري .
4) - المنتج الفعلي.
- (35) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
مجموعة المنافع التي يحققها الزبون نتيجة استخدامه للخدمة التأمينية تمثل:
1) - البعد السمائي
2) - البعد الإضافي
3) + البعد المنفعي
4) - البعد المكاني
- (36) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
مرحلة الدراسة الاقتصادية هي المرحلة (.....) من مراحل تطوير الخدمة التأمينية:
1) - الثانية
2) + الثالثة
3) - الرابعة.
4) - الخامسة
- (37) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من بين العوامل الداخلية المؤثرة في قرار تسعير الخدمة التأمينية :
1) - مدركات العملاء.
2) - نوعية السوق .
3) + التكاليف .
4) - المنافسة
- (38) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من عناصر البيئة التسويقية الكلية :
1) - العملاء
2) - الموردين
3) + التكنولوجيا
4) - الموارد المالية
- (39) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من عناصر المزيج الترويجي للخدمة التأمينية :
1) - السعر والإعلان.
2) - المنتج والبيع
3) + الإعلان والبيع
4) - التوزيع والسعر
- (40) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
وسيلة اتصال غير شخصية مدفوعة الأجر . :
1) - البيع الشخصي .
2) - تنشيط المبيعات
3) + الإعلان
4) - التسويق المباشر
- (41) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :





يتكون المزيج الخدمي لشركة التامين من :

- (1) - بُعدين
(2) - ثلاثة ابعاد
(3) + اربعة ابعاد
(4) - خمسة ابعاد
- (42) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
احد عناصر المزيج التسويقي للخدمة له دور مهم في جعل الخدمة اكثر ملموسية:
(1) - التوزيع .
(2) - الترويج
(3) - مقدمي الخدمة
(4) + الدليل المادي .
- (43) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
ليست من العوامل المؤثرة في تسعير الخدمة التامينية:
(1) - الطلب.
(2) - نوعية السوق.
(3) - التكاليف.
(4) + الحصة السوقية
- (44) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
مرحلة الاختبار السوقي للخدمة هي المرحلة (.....) من مراحل عملية تطوير الخدمة التامينية:
(1) - الثانية
(2) - الثالثة
(3) - الرابعة.
(4) + الخامسة
- (45) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من المشكلات التسويقية الناتجة عن خاصية عدم انفصال الخدمة :
(1) - صعوبة تمييز الخدمة..
(2) - تأثر أداء الخدمة بمقدمها.
(3) - ارتفاع درجة المخاطرة.
(4) + ضرورة تواجد المستفيد في مراكز انتاج الخدمة.
- (46) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من أهداف التسعير للخدمة التامينية :
(1) - تطوير الخدمة لمواجهة التغير في رغبات العملاء.
(2) - تحديد مجموعة المنافسين
(3) - زيادة معدلات النمو خلال سنوات قادمة .
(4) + تغطية التكاليف
- (47) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من طرق التسعير التي غالبا لا تستخدم في مجال الخدمات التامية :
(1) - التسعير على أساس القيمة المتوقعة .
(2) - السعير على أساس العلاقة مع العملاء .
(3) - التسعير على أساس المنافسة
(4) + التسعير على أساس التكلفة .
- (48) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من عناصر المزيج الترويجي التي تهدف لبناء الصورة الذهنية الإيجابية للشركة هي:
(1) - البيع الشخصي
(2) - الإعلان
(3) - تنشيط المبيعات
(4) + العلاقات العامة
- (49) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من عناصر المزيج التسويق للخدمة التامينية :





- (1) - التسعير والإعلان.
- (2) - المنتج والبيع
- (3) - التوزيع
- (4) + الناس والعمليات
- (50) السؤال الأول : اختر الإجابة الصحيحة لكل فقرة من الفقرات التالية :
من أسباب تعديل أسعار الخدمات التامينية :
(1) - زيادة الطلب على الخدمة التامينية
(2) - توازن في أسعار خط الخدمات التامينية
(3) - مناسبة سعر الخدمة مع امكانات العميل.
(4) + انخفاض سعر الخدمة مع ارتفاع تكلفة انتاجها.
- (51) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
اللاملموسية هي الصفة المهمة التي تميز السلع عن الخدمات
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (52) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
تصنف المنتجات من حيث الملموسية الى اربعة انواع .
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (53) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
تعتبر البيئة التكنولوجية من أسرع البيئات تغيراً ومن أكثرها تأثيراً على شركات التأمين
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (54) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
تعتمد المنظمات الخدمية على قنوات التوزيع الغير مباشر من خلال الاعتماد على الوسطاء
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (55) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
تعنى سياسة اختراق السوق تسعير الخدمة التامينية على اساس سعر منخفض
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (56) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
خط الخدمة هو مجموعه من الخدمات التامينية التي يوجد ارتباط بينها
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (57) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
في مرحلة النضج تكون مبيعات الخدمة التامينية في اعلى مستوى لها.
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (58) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
ليس هناك فرقاً جوهرياً بين خصائص الخدمات بصفة عامة وخصائص الخدمة التامينية.
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (59) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
من الخصائص التي تميز تسويق الخدمات مشاركة الزبون في عملية تقديم الخدمة
(1) + العبارة صحيحة
(2) - العبارة خاطئة
- (60) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
يركز التسويق التفاعلي على حسن تقديم الخدمة والحفاظ على الوعود مع العملاء
(1) + العبارة صحيحة





- (2) - العبارة خاطئة
- (61) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
يشير مزيج الخدمة التامينية إلى مجموع خطوط الخدمات التي تقدمها شركة التأمين لعملائها, لتلبية حاجاتهم
- (1) + العبارة صحيحة
- (2) - العبارة خاطئة
- (62) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
يعتبر السعر العنصر الوحيد من عناصر المزيج التسويقي الذي يحقق للشركة ربحا
- (1) + العبارة صحيحة
- (2) - العبارة خاطئة
- (63) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
يعتبر العملاء احد مصادر الحصول على الافكار للخدمات الجديدة .
- (1) + العبارة صحيحة
- (2) - العبارة خاطئة
- (64) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
من أهداف تنشيط المبيعات خلق صورة ذهنية حسنة عن الشركة وخدماتها
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة
- (65) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
من مسؤوليات وظيفة العلاقات العامة الرد على مختلف أنواع الشكاوى
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة
- (66) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
يتكون الترويج من مزيج من الأنشطة الترويجية المباشرة
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة
- (67) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
اتساع مزيج الخدمة التامينية هو عدد الخدمات داخل كل خط خدمي .
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة
- (68) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
السعر هو المتغير الوحيد الذى يمكن لرجال التسويق تغييره وتعديله بسرعة
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة
- (69) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
تحليل البيئة الداخلية للشركة يساعد في تحديد الفرص والتهديدات التي تفرزها البيئة .
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة
- (70) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
تصنف المنتجات في اربع فئات من حيث التنوع كسلعة خالصة او خدمة خالصة.
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة
- (71) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
تعتبر عملية عرض الخدمات المصرفية: أولى خطوات البيع الشخصي .
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة
- (72) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
عدم انفصال الخدمة تجعل العملاء يتعرضون لمستويات مرتفعة من المخاطرة.
- (1) - العبارة صحيحة
- (2) + العبارة خاطئة





- (73) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
كل الشركات لديها نفس القدرة على التعامل مع البيئة المحيطة بها
(1) - العبارة صحيحة
(2) + العبارة خاطئة
- (74) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
كلما كان الطلب على الخدمة التامينية مرن , كان رفع سعرها هو القرار الأفضل للشركة
(1) - العبارة صحيحة
(2) + العبارة خاطئة
- (75) السؤال الثاني : حدد أي من العبارات التالية صحيحة، وأيها خاطئة
يقصد بتصفية الافكار الحصول على اكبر قدر من الافكار الخاصة بمنتجات جديد
(1) - العبارة صحيحة
(2) + العبارة خاطئة

