

جامعة د. الطاهر مولاي - سعيدة

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

السنة الجامعية : 2016 / 2015

السنة الثانية - ميدان: العلوم الاقتصادية، التسيير والعلوم التجارية - فرع: علوم تجارية - تخصص: بنوك واصل - السداسي الثالث

تاريخ التسخ: 14/03/2016

الفرع: 1 الفوج: 1

نتائج إمتحان الدورة الثانية لمادة : الوحدات المنهجية / UM432 / التسويق والتسيير البنكي

معامل الإمتحان: 50.00% معامل الإمتحانات المستمرة: 50.00% معامل المادة: 02 رصيد المادة: 4.00 شفرة الوحدة التعليمية: UM4-3

مادة غير مطلوبة مسبقا

الرقم	رقم التسجيل	اللقب و الإسم	الدرجة	إ.ن	أ.م	أ.ت	محاضرة	مكتبي	مشروع	تربص	الفرق
1	20111400255	ولد فداء سايمة	ع	17	14						
2	20111400256	باتنا أسماء	ع	14	13						
3	20111400258	خريس هوري	ع	16	15						
4	20111400260	علاوي وهبة	ع	14	14						
5	20111400261	بلحية لكرام	ع	14	14						
6	20111400262	خلف الله عبد الكريم	ع	15	15						
7	20111400263	عديش فاطمة زهراء	ع	15	14						
8	20111400264	بوشطة حياة	ع	10	14						
9	20111400265	ابحاج عبد الرحمن	ع	15	15						
10	20111400266	بلماضي احمد	ع	12	14						
11	20111400267	لغاش محمد صديق	ع	15	15						
12	20111400268	بلحية فوزية	ع	12	14						
13	20111400269	شارف ايمن	ع	14	13						
14	20111400271	صالح فتيحة	ع	13	14						
15	20111400273	مباري علي	ع	16	10						
16	20111400274	شعبي محمد زكرياء	ع	13	14						
17	20111400275	بوزيرا فاطمة	ع	16	14						
18	20111400276	بلس فاطمة	ع	15	14						
19	20111400277	زركت حورا	ع	13.5	14						
20	20111400278	بلقاسمي علاء الدين	ع	14	14						
21	20111400279	صالح علي بلمحاج	ع	15	15						
22	20111400280	شامعة جمال الدين	ع	17	14						
23	20111400281	مشري عبد الصمد	ع	10	8						
24	20111400282	جلولي فاطمة	ع	10	14						
25	20111400283	نفايش مريم	ع	14	14						
26	20111400284	مهدي حنان	ع	10	14						
27	20111400285	مجدوبي عذرا	ع	8	8						

05

08



الإجابة النموذجية لمقياس: - التسويق والتسيير البنكي -

الجواب الأول: (11 ن)

1- ما المقصود بالتسويق و التسويق البنكي؟ (4ن)

مفهوم التسويق: هو نشاط إنساني يهدف إلى إشباع الحاجات والرغبات من خلال عمليات التبادل. (2ن)
تعريف التسويق البنكي: هو دراسة السوق البنكي و الزبون المستهدف مع تحديد رغباته و احتياجاته مع تكييف المؤسسة البنكية معها. و إشباع هذه الاحتياجات و الرغبات بدرجة أكبر من درجة الإشباع التي يحققها المنافسين. (2ن)

2- من بين الأسباب والعوامل التي أدت الى ظهور ما يسمى بالتسويق البنكي والتي جعلته يمر

بخمسة مراحل، فما هي هذه المراحل؟ (5ن)

- 1) اقتصار التسويق على الإشهار و الترويج. (1ن)
- 2) التسويق وتسيير البيئة. (1ن)
- 3) التسويق والتجديد (مرحلة التجديد أو الإبداعات). (1ن)
- 4) التسويق و التوقع (مرحلة التوقع). (1ن)
- 5) التسويق كأداة تسيير (مرحلة التحليل و التخطيط و المراقبة). (1ن)

3- ما هو مفهوم البنك؟ (2ن)

تعريف البنك: كلمة بنك اصلها كلمة ايطالية بانكو و تعني مصطبة و كان يقصد بها في البداية المصطبة التي يجلس عليها الصرافون لتحويل العملة ثم تطور المعنى فيما بعد ليقتصد بالكلمة منضدة التي يتم فوقها تبادل العملات ثم أصبحت في النهاية تعني المكان الذي توجد فيه تلك المنضدة و تجري فيه المتاجرة بالنقود.
أما بالعربية فيقال صرف النقود أي تبديلها بنقود سواها و الصيرفي هو بائع النقود بنقود غيرها و المصرف و جمعها المصارف و تعني المؤسسة المالية التي تتقاضى الاقتراض و الاقراض.

فمعظم التعريفات للبنك هي تعاريف وظيفية تركز على وظائف البنك و تهمل هيكلته أو تنظيمه و أهدافه و طريقة عمله فيمكن تلخيص عمل البنك بصفة عامة بما يلي: هو يقبل أموال من الذين لديهم أموال فائضة عن حاجتهم و بذلك يكون مدين لهم بقيمتها و يعيد تقديمها لآخرين ليستفيدوا منها.

الجواب الثاني : (09 ن)

1- هناك ستة خصائص يتميز بها التسويق البنكي، فما هي؟ (3ن)

- 1- لا يمكن إنتاج الخدمة مقدما أو تخزينها. (0,5ن)
- 2- لا يمكن للموظف انتاج عينات من الخدمة. (0,5ن)
- 3- التأكد من تقديم ما يطلبه العميل. (0,5ن)
- 4- الخدمات المصرفية تنتج و تستهلك في نفس الوقت. (0,5ن)
- 5- الخدمات غير قابلة للاستدعاء (سحبها من السوق) مرة أخرى. (0,5ن)
- 6- جودة الخدمات غير قابلة للفحص. (0,5ن)

2- ما هو دور إدارة التسويق في البنوك؟ (2ن)

إدارة التسويق في البنوك: تعد إدارة التسويق في الجهاز البنكي المحرك الفعلي للعمليات البنكية، فبموجب هذه الإدارة تتم مراقبة و متابعة المعلومات المستمدة من السوق المالي والبنكي، و معرفة الانطباع الأولي و المتوالي للزبون عن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك و مدى رضاه عنها. إذا فالعمل البنكي عمل متكامل و متعدد الأبعاد. يمثل التسويق فيه الوظيفة الأساسية لاغنى عنها في عالم اليوم الشديد التغير. (2ن)

3- تختلف البنوك فيما بينها تبعا لطبيعة وظائفها وتخصص نشاطها ويمكن تقسيمها إلى

أربعة أقسام رئيسية، فما هي؟ (4ن)

- 1- **البنوك التجارية (بنوك الائتمان والودائع):** تقوم بمنح قروض قصيرة الأجل خاصة للقطاع التجاري معتمدة أساسا على ودايع لمودعين . ومع تطور النشاطات المصرفية أصبحت البنوك التجارية تقوم بالكثير من النشاطات التي تتوفر عليها بنوك الأعمال كتزويد الباعة والهيئات العامة بالائتمان طويل الأجل لتمويل رؤوس الأموال الثابتة أو توسيعها وشراء السندات الحكومية وغير الحكومية. (1ن)
- 2- **بنوك الإستثمار (بنوك الائتمان متوسطة وطويلة الأجل):** عملياتها موجهة لمن يسعى لتكوين أو تجديد رأس المال الثابت (في الصناعة والزراعة، عقار...الخ) لذا فهي تحتاج لأموال غير قابلة للطلب متى شاء المودع، أي أنها تعتمد في إقتراضها للغير على رأسمالها بالدرجة الأولى وعلى الودائع لأجل وعلى الإقراض من الغير لفترة محددة بتاريخ وأيضاً على المنح الحكومية، أي أنها تعتمد على الموارد غير المستحقة للطلب (لا بعد تواريخ معروفة مسبقا. (1ن)

3- منشآت التوفير والادخار: تختص في تجميع مدخرات الأفراد والتي تكون في الغالب مستحقة عند الطلب وتأخذ شكل دفتر التوفير، وقد تكون المدخرات مرتبطة بأجل حيث تأخذ شكل سندات وتقوم هذه المنشآت بتشغيلها بالإقتراض لأجل مختلفة. (1ن)

4- بنوك الأعمال: هي بنوك ذات طبيعة خاصة تقتصر عملياتها على المساهمة في التمويل وإدارة المنشآت الأخرى عن طريق إقراضها أو الإشتراك برأسمالها أو الإستحواذ عليها، إنها تعمل في سوق رأس المال في حين تعمل البنوك الأخرى في سوق النقد. (1ن)

بالتوفيق للجميع