رقم المساق:DPRL اسم المساق: مراسلات تجارية تاريخ الاختبار:29 /2017/05م عدد الأسئلة:(6) أسئلة زمن الامتحان: 120 دقيقة نموذج رقم()	جامـــعة فـــلســـطين الاختبار النهائي الفصل الثاني 2016-2017	اسم المحاضر: رقم الطالب: _____ اسم الطالب: _____ رقم الشعبة: _____ الكليـة: برنامج الدبلوم المتوسط القسم / التخصص :العلاقات العامة والتسويق

الدرجة المستحقة للطالب
50

(رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي * وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي * وَاحْلُلْ عُقْدَةً مِّن لِّسَانِي* يَفْقَهُوا قَوْلِي)

أجب عن الأسئلة التالية:

السؤال الأول: ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة، وعلامة (✗) أمام العبارة الخاطئة: (10 درجات)

1 فى حال كانت رسالة طلب البضاعة التى ارسلها العميل غير واضحة بالنسبة للمورد ففى هذه الحالة يقوم بكتابة رسالة رد على طلب العميل يطلب فيها توضيح الرسالة.

2 تعتبر بوليصة التامين وثيقة يصدرها الناقل بناء على طلب المورد او من يمثله لأمر صاحب البضاعة التزاما فيه باستلام البضاعة على ظهر السفينة.

3 رسالة الاعتراف بالدفع هى التى يقوم بكتابتها المشترى عندما يتسلم الفاتورة التى يرسلها له البائع اذا وجد فيها اخطاء.

4 من خطوات تحصيل الديون اقناع العميل بتسديد حساباته والاحتفاظ بالعميل كاحد عملاء المنشاة مع المحافظة على سمعته وشهرته فى السوق.

5 يقوم مانح الائتمان بالحكم على الوعد بالدفع على اساس ثلاث معايير شائعة هى راس المال والطاقة الانتاجية والشخصية (الشهرة).

6 قلب التقرير هو أكبر عناصر التقرير ويتكون عادة من عدة اقسام فهو يشرح المشكلة بشئ من التفصيل ويوضح ما تم فعله لحل المشكلة ويوضح النتائج ويحللها.

7 ترسل رسائل منح الائتمان فى العادة الى عملاء جدد لذلك فانها تعطى الفرصة لخلق انطباع جيد عن مانح الائتمان.

8 من أهداف التقرير التفكير الموضوعى والاستنتاج المنطقى.

9 الغلاف هو اول صفحة من صفحات التقرير او البحث وهى تمكننا من معرفة المعلومات الاساسية عن التقرير بسرعة.

10 من أهداف مانح الائتمان تمكين تاجر التجزئة من الحصول على البضاعة والقيام بالدفع فى وقت لاحق بعد ان يبيعها.

<u>يرجي تفريغ الإجابة في الجدول</u>

10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

رقم المساق:DPRL اسم المساق: مراسلات تجارية تاريخ الاختبار:29 /2017/05م عدد الأسئلة:(6) أسئلة زمن الامتحان: 120 دقيقة نموذج رقم()	جامـــعة فـــلســـطين الاختبار النهائي الفصل الثاني 2016-2017	اسم المحاضر: رقم الطالب: _____ اسم الطالب: _____ رقم الشعبة: _____ الكليـة: برنامج الدبلوم المتوسط القسم / التخصص :العلاقات العامة والتسويق

السؤال الثاني: اكتب المصطلح الدال علي التعريفات التالية: (5 درجات)

	عبارة عن رسالة (او نموذج) يقوم البائع (المصدر) بإرسالها الى المشتري (المستورد) يعلمه (يشعره) فيها ان البضاعة التي قام بطلبها (بموجب رسالة الطلب التي كان العميل قد ارسلها للمورد)
	رسالة يقوم بإرسالها البائع او المورد الى عميله (المشتري) ردا على رسالة الشكوى التي سبق ان تسلمها من هذا العميل لتسوية موضوع الشكوى .
	رسالة يقوم بإعدادها وتقديمها الشخص الذي يبحث عن وظيفة، والتي يمكن ان يحصل عن طريقها على وظيفة أو قد لا يحصل. ولذلك يمكن القول ان رسالة الاستخدام هي شكل من أشكال رسائل البيع
	هي الرسالة التي يرسلها البائع (المورد) الى عميله يطالبه فيها بدفع قيمة ما عليه من حساب (دين) مقابل مشترياته عن فترة زمنية سابقة
	هو وعد بالدفع في المستقبل اما بالعملة المحلية او بعملة قابلة للتداول ، وذلك مقابل أموال او بضاعة او خدمات تم منحها.

السؤال الثالث: (20 درجات)

1. اذكر/ي مجالات استخدام رسائل البيع؟ (5 درجات)

---

2. أذكر/ي أهمية بوليصة الشحن ؟ (5 درجات)

---

3. ما هي مقومات نجاح رسالة الرد على الشكوى؟ (3 درجات)

رقم المساق:DPRL اسم المساق: مراسلات تجارية تاريخ الاختبار:29 /2017/05م عدد الأسئلة:(6) أسئلة زمن الامتحان: 120 دقيقة نموذج رقم()	جامـــعة فـــلســـطين الاختبار النهائي الفصل الثاني 2016-2017	اسم المحاضر: رقم الطالب: _____ اسم الطالب: _____ رقم الشعبة: _____ الكليـة: برنامج الدبلوم المتوسط القسم / التخصص :العلاقات العامة والتسويق

4. هناك هدفان رئيسيان لرسائل التحصيل؟ (2 درجة)

---

5. اذكر/ي عناصر رسالة الاستخدام؟ (5 رجات)

السؤال الرابع: (10 درجات)

1. **اذكر/ي أنواع رسائل دفع الحسابات؟** (4 درجات)

---

2. اذكر/ي العناصر الرئيسية للتقرير الجيد مع الشرح ؟ (6 درجات)

رقم المساق:DPRL اسم المساق: مراسلات تجارية تاريخ الاختبار:29 /2017/05م عدد الأسئلة:(6) أسئلة زمن الامتحان: 120 دقيقة نموذج رقم()	جامـــعة فـــلســـطين الاختبار النهائي الفصل الثاني 2016-2017	اسم المحاضر: رقم الطالب: _____ اسم الطالب: _____ رقم الشعبة: _____ الكليـة: برنامج الدبلوم المتوسط القسم / التخصص :العلاقات العامة والتسويق

السؤال الخامس: **(5 درجات)**

كونك تعمل في احدي الشركات وطُلب منك كتابة بعض الرسائل، في ضوء الخبرات المكتسبة من دراستك لمساق المراسلات التجارية :

1. اكتب/ي رسالة تحصيل الحسابات (المطالبة بالدفع).

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

2. اكتب رسالة تسوية (اعتذار) ، عن بضاعة وصلت بطريقة الخطأ.

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

رقم المساق:DPRL اسم المساق: مراسلات تجارية تاريخ الاختبار:29 /2017/05م عدد الأسئلة:(6) أسئلة زمن الامتحان: 120 دقيقة نموذج رقم()	جامـــعة فـــلســـطين الاختبار النهائي الفصل الثاني 2016-2017	اسم المحاضر: رقم الطالب: _____ اسم الطالب: _____ رقم الشعبة: _____ الكليـة: برنامج الدبلوم المتوسط القسم / التخصص :العلاقات العامة والتسويق

السؤال السادس: سؤال خاص لمن لم يتقدموا للامتحان النصفي الثاني فقط **(15 درجه)**

1. عرف/ي رسالة العرض؟ مع ذكر العناصر الرئيسية ؟ **(5 درجات)**

---

2. ماهى الخطوات التى يستحسن اتباعها عند كتابة رسالة التسوية رداً على الشكوي من العميل ؟ **(10 درجات)**

انتهت الأسئلة

مع تمنياتنا لكم بالنجاح والتوفيق