



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

1	من مزايا طريقة التعويض بالعمولة أنها تضمن لرجل البيع دخل ثابت لتغطية متطلبات المعيشة.	()
2	عندما تطبق المنظمة إستراتيجية الدفع فإنها تعتمد على الإعلان للحصول على قبول مبدئي من العميل اتجاه السلعة مما يدفع العميل للاستفسار عن الإعلان.	()
3	لا بد للمنظمة أن تضع في اعتباراتها عند وضع خطة التعويض دراسة البيئة الخارجية وذلك من خلال معرفة ما هي طرق الدفع المتبعة في الصناعة التي تنتمي إليها.	()
4	يختلف البيع الشخصي عن الإعلان والنشر في الأهداف التي يسعى إليها، حيث أنه يهدف إلى الإبلاغ والإخبار والإقناع.	()
5	تستخدم طريقة الحساب الجاري في تعويض رجال البيع في حالة التقلبات الموسمية.	()
6	وفق نظرية هرزبرغ، عدم كفاية العوامل الدافعية يؤدي إلى عدم الرضا لدى العاملين.	()
7	إن تحديد المناطق البيعية لرجال البيع يساعدهم في تخفيض تكاليف البيع.	()
8	تعتبر اعتراضات العملاء ظاهرة إيجابية لأنها تدل على اهتمام العميل بشراء المعروض .	()
9	التحفيز هو محرك داخلي ينشط سلوك الأفراد لإشباع حاجاتهم ورغباتهم من أجل تخفيض حالات التوتر المصاحبة لنقص الإشباع لتلك الحاجات والرغبات.	()
10	طريقة المرتب الثابت تشجع رجال البيع على زيادة مجهوداتهم.	()



السؤال الثاني : اختر الإجابة الصحيحة مما يلي(أ ، ب ، ج ، د، أو ه) : (8 درجات)

1 - حجم المبيعات المتوقع خلال فترة زمنية محددة يؤثر به:

- أ. مجهودات المنافسين السوقية.
- ب. ظروف المنظمة.
- ج. المجهودات التسويقية للمنظمة.
- د. جميع ما سبق.
- ه. لا شيء مما سبق.

2 - خطوات التنبؤ بالمبيعات تتم ضمن الترتيب التالي:

- أ. بدء عملية التنبؤ، تحديد أسلوب التنبؤ، تحديد الفترة الزمنية للتنبؤ، تحديد الهدف من التنبؤ ، ومن ثم تحديد المعلومات الضرورية.
- ب. تحديد الهدف من التنبؤ، تحديد الفترة الزمنية للتنبؤ، تحديد أسلوب التنبؤ، تحديد المعلومات الضرورية، ومن ثم بدء عملية التنبؤ.
- ج. تحديد الهدف من التنبؤ، تحديد المعلومات الضرورية، تحديد أسلوب التنبؤ، تحديد الفترة الزمنية ومن ثم بدء عملية التنبؤ.
- د. لا شيء ما سبق.

3 - في حالة السلع الاستهلاكية يكون دور البيع الشخصي منصب على:

- أ. تجار الجملة.
- ب. تجار التجزئة.
- ج. المستهلك النهائي.
- د. أ + ب
- ه. جميع ما سبق

4 - عملية تحليل الوظيفة تتطلب القيام بما يلي:

- أ. ملاحظة رجال البيع القدامى أثناء العمل.
- ب. تحديد أهداف وأعباء الوظيفة.
- ج. تحديد معايير تقييم الأداء التي يمكن اعتمادها في كل وظيفة.
- د. ج + ب
- ه. جميع ما سبق.



5 - من العوامل التي تؤثر في اختيار المنظمة لمصادر التوظيف:

أ. سياسة الترقية في الشركة.

ب. طبيعة السلعة أو الخدمة.

ج. الميزانية المخصصة للإنفاق على التوظيف والاختيار.

د. ب + ج

هـ. جميع ما سبق .

6 - في عملية البيع الشخصي، إقناع العميل أن شراء السلعة قد يشبعنقصاً عنده، فتلك الحاجة تسمى:

أ. إثارة الاهتمام.

ب. إثارة الرغبة.

ج. جذب الانتباه.

د. جميع ما سبق.

هـ. لا شيء مما سبق.

7 - طريقة إبرام صفقة البيع التي تضمن حصر جميع الفوائد والجوانب الإيجابية في سلعة ما في ملخص تسمى :

أ. الإبرام بالنقطة الأقل أهمية.

ب. الإبرام الافتراضي.

ج. الإبرام المختصر.

د. الإبرام بالبدائل.

هـ. جميع ما سبق.

8 - من الاعتبارات التي يجب أن تراعى في خطة التعويض السليمة:

أ. تطبيق على الجميع بدون استثناء.

ب. تسمح بمستويات متوسطة للمعيشة.

ج. تتسبب بارتفاع كبير في نفقات المشروع.

د. أ + ب .

هـ. جميع ما سبق

اسم المحاضر: د. مازن رحمي / د. حاتم عسفة
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: إدارة المال و الأعمال
القسم / التخصص: إدارة أعمال

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
للفصل الدراسي الأول
2019 - 2018

رقم المساق: MGNA 4323
اسم المساق: إدارة مبيعات
تاريخ الامتحان: 2019/01/13
عدد الأسئلة: (4)
زمن الامتحان: ساعتان

مجموع الدرجات الكلي: 50 درجة

السؤال الثالث : المسائل الحسابية (20 درجة)
1. المبيعات الفعلية (بالآلاف) لشركة الوفاء محددة بالجدول التالي:

السنة	المبيعات الفعلية
2014	8
2015	10
2016	13
2017	18

المطلوب: التنبؤ بمبيعات الشركة لعام 2019 بطريقة الاتجاه العام للسلاسل الزمنية.

2. احسب الرقم القياسي للمتغيرات الموسمية طبقاً لبيانات الجدول التالي:

اسم المحاضر: د. مازن رحمي / د. حاتم عسفة
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: إدارة المال و الأعمال
القسم / التخصص : إدارة أعمال

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
للفصل الدراسي الأول
2019 - 2018

رقم المساق: MGNA 4323
اسم المساق: إدارة مبيعات
تاريخ الامتحان: 2019/01/13
عدد الأسئلة: (4)
زمن الامتحان: ساعتان

مجموع الدرجات الكلي: 50 درجة

مجموعات الزبائن على أساس حجم المبيعات	عدد الزبائن الحاليين والمتوقعين	تكرار الزيارة في السنة	طول الزيارة بالدقائق
كبيرة جدا	200	24	60
كبيرة	340	18	45
متوسطة	720	15	30
صغيرة	1200	12	20

ومع العلم أن ساعات العمل اليومية هي 8 ساعات ، وعدد أيام الأسبوع 6 أيام ، وعدد الأسابيع في السنة 48 أسابيع ، وأن 45% من وقت رجل البيع الكلي يصرفه في أنشطة بيعيه.

4. قامت إحدى المنظمات بتقسيم سوقها إلى ثلاث أقسام وفق أنواع الزبائن المتعاملين معها والجدول التالي يوضح ذلك:



السؤال الرابع : أجب عن الأسئلة التالية: (12 درجات)

أ. اشرح أنواع الأساليب التي يستخدمها رجل البيع في معالجة اعتراضات الزبائن على منتجات الشركة.

اسم المحاضر: د. مازن رحمي / د. حاتم عسفة
رقم الطالب: _____
اسم الطالب: _____
الكلية: إدارة المال و الأعمال
القسم / التخصص : إدارة أعمال

جامعة فلسطين



الامتحان النهائي
للفصل الدراسي الأول
2019 - 2018

مجموع الدرجات الكلي: 50 درجة

رقم المساق: MGNA 4323
اسم المساق: إدارة مبيعات
تاريخ الامتحان: 2019/01/13
عدد الأسئلة: (4)
زمن الامتحان: ساعتان

ب. وضح الإجراءات التي يجب أن يتخذها رجل البيع للمحافظة على الحصة التسويقية - المحافظة على الزبائن الحاليين وكذلك جذب زبائن جدد للمنظمة، مدلاً على ذلك بالأمثلة المناسبة.

ج. اشرح مزايا خدمة ما بعد البيع مبيناً أثرها على أداء المنظمة في السوق.

انتهت الأسئلة ☺

نتمنى لكم النجاح والتوفيق