

الجواب الاول: (05 نقاط)

1. يؤثر التباين بين الوحدات على حجم العينة طرديا: حيث كلما زاد التباين وعدم التجانس بين مفردات المجتمع زاد حجم العينة.
2. الاختبار المسبق للاستبيان من شأنه زيادة فعالية الاستقصاء.
3. استخدام تقنية المحور يمكن المؤسسة من تحديد نقاط قوة وضعف المنتج قيد الدراسة مع باقي المنتجات في القطاع المستهدف.
4. يتأثر الاستقصاء عن طريق المقابلة بخطأ العينة فيخفضه لان المستجيب يقوم بالاستقصاء من مفردات مقصودة، ويتأثر بخطأ التحيز فيرفعه بسبب تأثر المستجيب بشخصية المجيب.
5. ففي المرحلة الأولى تساعد في اختيار معايير التجزئة بالنسبة لخصائص المستهلك، في المرحلة الثانية تساعد على استهداف المستهلكين المهمين بالنسبة للمؤسسة وفي المرحلة الأخيرة تساعد على اختيار الشريحة المستهدفة قبل التموقع.

الجواب الثاني: (04.5 نقاط)

معيار المقارنة	البحوث الكمية	البحوث النوعية
هدف البحث	أسباب وكيفية حدوث مشكلة ما	دراسة وتحليل احصائي لمسببات المشكلة
الطرق المستخدمة	الاسقاطية، رصد السلوك	الاستقصاء، التجربة العلمية، اللوائح.
العينة المختارة	صغيرة غير ممثلة	كبيرة ممثلة لمجتمعها
معيار المقارنة	طرق التحليل التفسيرية	طرق التحليل الوصفية
الغرض	تقليص وتبسيط البيانات	تقوم بدراسة وقياس العلاقة بين مختلف المتغيرات
المتغيرات	دون تفضيل لمتغير معين عن غيره من المتغيرات	تفرق بين المتغير المستقل والمتغير التابع
أهم أنواعها	التحليل العاملي والتحليل التيبولوجي	تحليل التباين وتحليل الانحدار المتعدد
معيار المقارنة	تقنية المقارنة الزوجية	تقنية ثلاثيات كيلي
الهدف	تحديد أوجه الشبه والاختلاف بينهما.	أوجه الشبه بين منتجين واختلافهما مع المنتج الثالث.
كمية البيانات المجمعة	بيانات قليلة وغير كافية	بيانات كثيرة وكافية
مفردات العينة	مجموعات تتألف كل منها في ثلاث منتجات	علامتين من علامات السوق

الجواب الثالث: (06.5 نقاط)

1. المشكلة التسويقية؟
أثر خدمة الضمان على تعزيز رضا الزبون. (0.5 نقطة)
2. فرضيات المشكلة التسويقية؟
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لجودة خدمة الضمان على تعزيز رضا الزبون. (0.25 نقطة)
يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمدة خدمة الضمان على تعزيز رضا الزبون. (0.25 نقطة)
- 3.

