



الاسم واللقب :
الرقم التسلسلي :

النقطة

قسم: العلوم التجارية
السنة ثانية ماستر / تخصص :تسويق
الأستاذة : أميرة معايش
التاريخ :2025/01/11

مدة الامتحان: ساعة ونصف

إمتحان الدورة العادية للسداسي الاول في مقياس: الرقابة التسويقية

❖ **السؤال الأول:** اقرأ الأسئلة جيدا وبتركيز واختر الإجابة (الإجابات) الصحيحة من بين الخيارات المتاحة؟ بوضع علامة X (4ن)

- س1: صنف Mascove التكاليف التسويقية حسب الوظيفة الى:
☐ التكاليف المالية ☐ تكلفة التعبئة والتخزين ☐ تكاليف المخزون ☐ تكلفة تعزيز المبيعات
- س2: يمكن تصنيف مؤشرات قياس أداء سياسة التوزيع الى عدة أنواع من بينها مؤشرات الكفاءة التشغيلية والمتمثلة في:
☐ تكلفة التوزيع لكل وحدة ☐ معدل الأخطاء اللوجيستية ☐ لاشئ مما سبق ☐ معدل دوران المخزون ☐ وقت دورة الطلب ☐ كل ماسبق
- س3: من بين مؤشرات قياس أداء سياسة الافراد الاتي :
☐ رضا العملاء ☐ ولاء العملاء ☐ تفاعل العملاء ☐ كل ماسبق ☐ لاشئ مما سبق
- س4: يمكن تصنيف مؤشرات أداء تنشيط المبيعات فيمالي:
☐ عينة دائمة للموزعين ☐ التقييم الكمي ☐ كل ماسبق ☐ عينة دائمة للمستهلكين ☐ التقييم النوعي ☐ لاشئ مما سبق ☐ تحليل المبيعات ☐ الزيارات والمقابلات ☐ صورة المؤسسة ☐ هامش حجم الطلب
- س5: توجد مجموعة من المؤشرات لقياس نجاح أو فشل عمل العلاقات العامة نذكرها فيمالي:
☐ الاعلام السليبي ☐ الاعلام عن السلع ☐ أسعار الأوراق المالية ☐ سرعة الحصول على القوى العاملة ☐ المشاكل العمالية ☐ لاشئ مما سبق ☐ كل ماسبق
- س6: هناك مجموعة من الأدوات لبناء لوحة قيادة تسويقية حددها:
☐ Google Data Studio ☐ Tableau ☐ Power BI ☐ كل ماسبق ☐ لاشئ مما سبق ☐ Improvado ☐ Geckoboard ☐ Agencyanalytics ☐ Klipfolio
- س7: القدرة التنافسية هي مجموعة الخصائص التي تميز المؤسسة عن غيرها من المؤسسات المنافسة وتكون هذه الخصائص في مجملها قوة دافعة تؤثر على العملاء وتخلق الرضا لديهم:
☐ صحيح ☐ خطأ
- س8: الرقابة المستمرة هي عبارة عن برامج رقابية دورية يتم تنفيذها على فترات زمنية محددة وهدفها وقائي اكثر من ما هو علاجي :
☐ صحيح ☐ خطأ

❖ **السؤال الثاني:** اكمل التعريف التالي؟ (1 ن)

1- يعرف **BUELL** الرقابة التسويقية بانها هي: "الوسائل التي يمكن بواسطتها إدارة التسويق والتأكد من مدى تحقيق الأهداف التسويقية وتحديد او القيام بالإجراءات اللازمة الأداء او الأهداف في الحالة اختلاف الأداء عن"

❖ **السؤال الثالث:** اذكر المؤشرات الرئيسية KPI'S واهم عوامل نجاح FCS المؤسسات الصحية ؟ (2 ن)

❖ **السؤال الرابع:** اذكر خطوات حساب الانحراف في رقم الاعمال؟(1ن)

❖ **السؤال الخامس:** تقييم أداء مؤسسة عالمية - دراسة حالة- سلسلة المطاعم PIZZA HUT ؟ (12 ن)

بيتزا هت PIZZA HUT هو أحد سلاسل مطاعم الوجبات السريعة الأمريكية وله فروع في العديد من الدول حول العالم. يختص بوجبات البيتزا بأنواعها، الا انه يقدم وجبات أخرى. تمتاز سلسلة مطاعم بيتزا هت بأنها أكبر سلسلة مطاعم بيتزا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



على مستوى العالم من حيث عدد الفروع (12000 فرع) موزعة على 90 دولة وما يقرب 300 ألف موظف. فبدأت بأخوين شابين حيث أنه عام 1958 قرر الأخوين **دان وفرانك كيرني** افتتاح مطعم لتقديم وجبات البيتزا في مدينة ويتشتا في ولاية كانسس الأمريكية، حيث تم افتتاح مطعم يحتوي على 25 مقعداً فقط. وعندما أرادوا تسمية المطعم لم يكن هناك متسع على اللوحة إلا لعدد 8 حروف. وتم اختيار كلمة «بيتزا PIZZA» ككلمة أولى وحيث أن المطعم كان مُصمم على شكل ولذلك اختيرت كلمة «هت HUT» والتي تعني باللغة الإنجليزية، وهكذا كانت بداية بيتزا هت.

1- اكمل الكلمات الناقصة في الفقرة وفي الشعار والرؤية؟ اذكر الدلالة التسويقية لاهم عناصر رمز LOGO بيتزا هت؟ (2ن)

- اللون الأحمر والاسود / الشكل العلوي / الخط المائل الجريء / البساطة .
- شعار PIZZA HUT الاعلاني SLOGAN حاليا: هو " لا أحد يتفوق على "
- شعار بيتزا هت هو رمز قوي ونجاح، ساهم في بناء شهرة العلامة التجارية وانتشارها العالمي شعار بيتزا هت ليس مجرد رسم أو كلمة، بل هو يمثل هوية العلامة التجارية وقيمها.
- اذكر رؤية PIZZA HUT:



2- انجز بطاقة الاداء المتوازن لسلسلة مطاعم بيتزا هت الموضحة ادناه ؟ (7ن)

وجهة النظر	الهدف الاستراتيجي	المؤشر/المقياس	الهدف الكمي	المبادرات/البرامج
منظور الجوانب المالية		إجمالي الإيرادات السنوية	زيادة بنسبة 15%	
			زيادة بنسبة 10%	إدارة التكاليف، تحسين كفاءة العمليات
			زيادة بنسبة 5%	تقديم وجبات عائلية، عروض إضافية
منظور العملاء		متوسط تقييمات العملاء (استبيانات، شبكات التواصل الاجتماعي)		
		تحسين تجربة تناول الطعام		
منظور العمليات الداخلية			تقليل الشكاوى بنسبة 5%	
			تقليل متوسط الوقت بنسبة 8%	تحسين كفاءة العمليات، استخدام التكنولوجيا
منظور التعلم والنمو		تطوير مهارات الموظفين		
		تحسين بيئة العمل		
		عدد المنتجات الجديدة التي يتم إطلاقها		

3- اشرح مفصلاً وجهات النظر سلسلة المطاعم PIZZA HUT ؟ (1ن)

4- اذكر اهم خصائص بطاقة الأداء المتوازن لسلسلة المطاعم PIZZA HUT ؟ (1ن)

5- ما هي أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات أيا كانت طبيعتها؟ (1ن)

" بالتوفيق "