

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



قسم: العلوم التجارية

الاسم واللقب: الرقم التسلسلي:

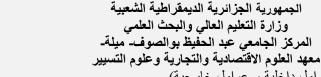
النقطة

السنة ثانية ماستر/تخصص:تسويق الأستاذة: اميرة معايش التاريخ :2025/01/11

حساب الانحراف الكلي

التصحيح النموذجي لامتحان الدورة العادية للسداسي الاول في مقياس: الرقابة التسويقية

ات)الصحيحة من بين الخيارات	واختر الإجابة (الإجاب			
			المتاحة؟ بوضع علاه	
			بنف Mascove التكاليف	
تكلفة تعزيز المبيعات	تكاليف المخزون	ت <mark>ع</mark> بئة والتخزين	تكاليف ال <mark>ما</mark> لية 💛 تكلفة اا	اك
مؤشرات المرونة (مؤشرات الكفاءة	, عدة أنواع من بينها	داء سياسة التوزيع الى	كن تصنيف م <mark>ؤ</mark> شرا قياس أ	, س2: يم
			بة) والمتمثلة في ؟ <mark>0.5</mark> ن	
	لاشئ مما سبق	معدل الأخطاء اللوجيستية	فة التوزيع لكل وحدة	ک تکلن
	کل ماسبق	وقت دورة الطلب	دل دوران المخزون	مع
			، بین مؤشرات قیاس أداء <mark>س</mark>	
لاشيء مماسبق	کل ماسیق	ي تفاعل العملاء		
J. Ş		شي <mark>ط</mark> المب <mark>يعات فيمايلي</mark>		_
		التقييم الكمي		
	ک ماهبق	التقييم النوعي	عينة دائمة للمستهلكين	
		لاشيء مما سبق	تحليل المبيعات	
، نذک ها فیمایلی:0.5ن	عمل العلاقات العامة		يومبيد- وجد مجموعة من المؤشرات	
أسعار الأوراق المالية			الاعلام السلبي	$\overline{}$
. 3323	ر كل العمالية	ى العاملة () المشا	سرعة الحصول على القو:	$\widetilde{\bigcirc}$
	اسبق	۔ کل م	سرعة الحصوّل على القوة لاشيء مما سبق	$\overline{}$
	ة: 0.5	ىناء لوحة قيادة تسويقي	ناك مجموعة من الأدوات لب	س6: ه ـ
کل ماسبق کشئ مما سبق				\bigcirc
Klipfolio agencyana	alytics (Geckoboard	improvado	
من المؤسسات المنافسة وتكون		_		
			خصائص في مجملها قوة داه	
	, , · · ·		صحیح	
. زمنية مح <mark>د</mark> دة وه <mark>دف</mark> ها وقائي اكثر	م تنفيذها على فترات			
	عطأ 🛑 خطأ		جي (الرقابة الدو رية): 0.5	
		Ċ ·	, , , , , , , , , , , , , , , , , , , ,	
		لتعاريف التالية؟(1 ن)	 الجواب الثاني: اكمل ا 	
سطتها إدارة التسويق والتأكد من مدي	الوسائل التي يمكن بواس	قابة التسويقية بانها هي	1- يعرف BUELL الرة	
ن الأداء او تعديل الأهداف في الحال		فية وتحديد او القيام بالإج	تحقيق الأهداف التسويف	
			اختلاف الأداء الفعلي ع	
	مال؟ (1ن)		 ♦ الجواب الثالث: يتم حسانيان المتالية المت	
		، والمنوفعة	-تحديد الإيرادات الفعلية	





- تحليل الاندراف الكلي (عوامل داخلية و عوامل خارجية). - تحليل الاسباب

♦ الجواب الرابع: اذكر المؤشرات الرئيسية KPIS واهم عوامل نجاح FCS المؤسسات الصحية ؟(2 ن)
 ١٤ اذكر المؤشرات الرئيسية KPIS (1ن)

- •معدل وفيات المرضى: نسبة الوفيات بين المرضى الذين تم علاجهم في المؤسسة.
- •معدل الإصابة بالعدوى داخل المستشفى: نسبة المرضى الذين أصيبوا بعدوى أثناء إقامتهم في المستشفى.
 - متوسط مدة الإقامة في المستشفى: متوسط عدد الأيام التي يقضيها المريض في المستشفى.
 - •معدل رضا المرضى: نسبة المرضى الذين عبروا عن رضاهم عن الخدمات المقدمة.
 - معدل دوران الموظفين: نسبة الموظفين الذين يتركون العمل في المؤسسة خلال فترة زمنية محددة.
 - 2) اهم عوامل نجاح FCS المؤسسات الصحية (1ن)
- جودة الرعاية الصحية: معدلات الشفاء والتحسن/معدلات المضاعفات والأخطاء الطبية/الالتزام بالمعابير والإرشادات الطبية/استخدام الأدلة العلمية في الممارسة الطبية.
- سلامة المرضى: معدلات الحوادث والإصابات داخل المنشأة/الالتزام بإجراءات السلامة والوقاية من العدوى/فعالية أنظمة الإبلاغ عن الأخطاء الطبية.
 - رضا المرضى: استطلاعات رأي المرضى حول تجربتهم في تلقي الرعاية/معدلات الشكاوى والاقتراحات.

مستوى التواصل والتفاعل بين الطاقم الطبي والمرضى.

- الكفاءة الإدارية والمالية: إدارة الموارد المالية والميزانية/إدارة الموارد البشرية وتطوير ها/كفاءة العمليات الإدارية والإجراءات/استخدام التكنولوجيا والمعلوماتية.
- الأداء السريري: متوسط مدة الإقامة في المستشفى/معدلات إعادة دخول المستشفى/معدلات العمليات الجراحية والتدخلات الطبية.

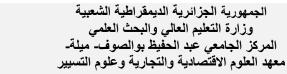
♦ الجواب الخامس: دراسة حالة سلسلة المطاعم PIZZA HUT ?(12 ن)

بيتزا هت PIZZA HUTA 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 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 مطعم لتقديم وعندما أرادوا تسمية المطعم لم يكن هناك متسع على اللوحة إلا لعدد 8 حروف. وتم اختيار كلمة «بيتزا ماتين عنى كوخ باللغة الإنجليزية، وهكذا كانت بداية بيتزا هت (0.25)

الدلالة التسويقية لأهم عناصر رمز سلسلة المطاعم بيتزا هت: (1ن)

- اللون الأحمر: لون قوي وجذاب، يرتبط غالبًا بالطعام والشهية والطاقة.
- شكل "السقف" أو الكوخ: يمثل الأصل التاريخي للشركة، وهذا الشكل مستوحي من شكل المبنى الأصلى الذي افتتح فيه أول مطعم بيتزا هت. ويعطى إحساسًا بالدفء والألفة.
 - الخط المائل الجريء :يعطي انطباعًا بالحيوية والديناميكية.
 - البساطة: على الرغم من التطورات، حافظ الشعار على بساطته وسهولة تذكره.

<u>شعارها الاعلاني</u> <u>لا أحد يتفوق على الكوخ</u> شعار بيتزا هت هو رمز قوي وناجح، ساهم في بناء شهرة العلامة التجاربة وانتشارها العالمي.





شعار بيتزا هت ليس مجرد رسم أو كلمة، بل هو يمثل هوية العلامة التجارية وقيمها. فهو يساعد على:

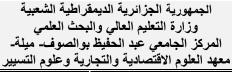
- التعرف على العلامة التجارية: بمجرد رؤية الشعار، يعرف الناس أنه يتعلق ببيتزا هت.
 - ، بناء صورة ذهنية إيجابية :الشعار يعكس جودة المنتج والخدمة.
 - التواصل مع العملاء: الشعار يخلق رابطًا بصريًا وعاطفيًا مع العملاء.
 - التنافس في السوق: الشعار المميز يساعد على تمييز بيتزا هت عن المنافسين.

-الرؤية: أن نكون سلسلة المطاعم الرائدة في تقديم تجربة بيتزا مميزة وذات جودة عالية في جميع أنحاء العالم. (0.5ن)

بطاقة أداء المتوازن لسلسلة مطاعم بيتزا هت: (7.25)

		(67.23) :02 /52 /62	1 - Table 10) (5-10)	
المبادرات/البرامج	الهدف الكمي (مثال)	المؤشر/المقياس	الهدف ال <mark>است</mark> راتيجي	_
حملات تسويقية، عروض ترويجية، توسيع الفروع		إجمالي الإيرادات السنوية	زيادة الإيرادات	المالية
إدارة التكاليف، تحسين كفاءة العمليات	زيادة بنسبة 10%	هامش الربح الإجمالي	تحسين هامش الربح	
تقديم وجبات عائلية، عروض إضافية		متوسط قيمة الطلب	زيادة متوسط قيمة الفاتورة	
برامج ولاء العملاء، تدريب الموظفين على خدمة العملاء	الحصول على متوسط 4.5 من 5 نجوم	متوسط تقییمات ال <mark>عملاء</mark> (استبیانات، مواقع التواصل)	زيادة رضا العملاء	العملاء
حملات إعلانية، شراكات مع جهات أخرى		عدد العملاء الجدد شهرياً	زيادة عدد العملاء الجدد	
تحسين كفاءة المطبخ، تدريب العاملين		متوسط وقت تحضير الطلب		
مراقبة الجودة، تدريب العاملين على معايير النظافة والسلامة	رنسية 5%	نسبة شكاوى العملاء المتعلقة بجودة الطعام		العمليات الداخلية
تحسين كفاءة العمليات، استخدام التكنولوجيا		متوسط وقت خدمة العميل		
نظام إدارة المخزون، التنبؤ بالطلب	زيادة معدل الدوران بنسبة 10%	معدل دوران المخزون	إدارة فعالة للمخزون	







برامج تدريبية، ورش عمل، دورات عبر الإنترنت		عدد ساعات التدريب لكل موظف سنوياً	تطوير مهارات الموظفين	
برامج تحفيزية، مكافآت، فرص للترقية	تقليل معدل الدوران بنسبة 5%		تحسين بيئة العمل	
تشجيع الأفكار الإبداعية، البحث والتطوير		عدد المنتجات الجديدة التي يتم إطلاقها	تشجيع الابتكار	

3-شرح مفصل لوجهات النظر بيتزا هت (<u>1ن)</u>

- المالية: تركز على الأداء المالي للمطعم، مثل الإيرادات والأرباح ومتوسط قيمة الفاتورة.
 - العملاء: تهتم برضا العملاء وولائهم وتجربتهم في المطعم.
- العمليات الداخلية: تركز على كفاءة العمليات الداخلية للمطعم، مثل جودة الطعام وسرعة الخدمة وادارة المخزون.
 - التعلم والنمو: تهتم بتطوير مهارات الموظفين وتحسين بيئة العمل وتشجيع الابتكار.

4-اهم خصائص بطاقة الأداء المتوازن لبيتزا هت (1ن)

- التخصيص: يجب تكييف هذه البطاقة لتناسب الظروف الخاصة بكل فرع من فروع بيتزا هت، حيث قد تختلف الأهداف والأولويات بين الفروع.
- القياس: يجب أن تكون المؤشرات والمقاييس قابلة للقياس الكمي قدر الإمكان، لضمان دقة التقييم.
- المراجعة والتحديث: يجب مراجعة وتحديث هذه البطاقة بشكل دوري، على الأقل سنوياً، لضمان ملاءمتها مع التغيرات في السوق وأهداف الشركة.
 - المبادرات والبرامج: يجب وضع مبادرات وبرامج محددة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية، ومتابعة تنفيذها وتقييم فعاليتها.

5- <u>أهمية استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات أيا كانت طبيعتها (1ن)</u>

- ربط الأهداف الاستراتيجية بالأهداف التشغيلية: من خلال ترجمة الرؤية والاستراتيجية إلى أهداف قابلة للقياس على مستوى الأقسام والإدارات.
 - تحقيق التوازن بين الجوانب المختلفة للأداء: من خلال النظر إلى جوانب متعددة مثل المالية والعملاء والعمليات الداخلية والتعلم والنمو.
- تحسين التواصل والتنسيق بين الأقسام: من خلال توفير إطار مشترك لفهم الأهداف وقياس الأداء.
 - تحسين اتخاذ القرارات: من خلال توفير معلومات شاملة ومتوازنة عن أداء المؤسسة.

الدكتورة اميرة معايش