

جامعة الحاج لخضر - باتنة 01-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

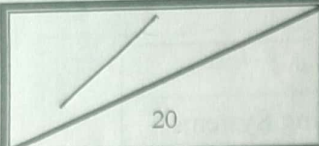
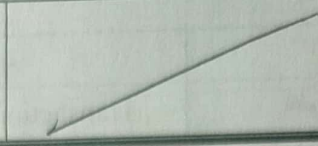
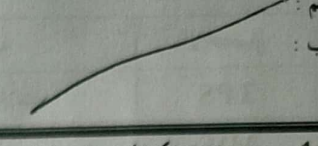
تخصص : تسويق الخدمات

السنة الثانية ماستر

التاريخ

2024/04/20:

الإجابة النموذجية للامتحان الاستدراكي في مقياس تقنيات دراسات السوق.

	النقطة :		الفوج :		الاسم : اللقب :
---	----------	---	---------	---	--------------------

1. ضع علامة (✓) أمام العبارة الصحيحة وعلامة (×) أمام العبارة الخاطئة، مع التعليل إذا كانت العبارة خاطئة : (ن3)

- تتمثل فيمالي الطرق الاسقاطية (الربط بين الكلمات، طريقة تكملة الجملة، طريقة تكملة الصور) فقط. (×)
- تتمثل فيمالي الطرق الاسقاطية (الربط بين الكلمات، طريقة تكملة الجملة، طريقة تكملة الصور، وتمثيل الأدوار)
- إن نظام الاستخبارات التسويقية غير كافي كمصدر للمعلومات التسويقية ويفتقر للطريقة العلمية في جمع وتحليل واستخلاص النتائج. (×)
- إن نظام الاستخبارات التسويقية غير كافي كمصدر للمعلومات التسويقية ولايفتقر للطريقة العلمية في جمع وتحليل واستخلاص النتائج.
- الغرض من إجراء الاستبيان هو معرفة ردود أفعال المستهلكين واتجاهاتهم نحو المنتجات. (×)
- الغرض من إجراء المقابلة هو معرفة ردود أفعال المستهلكين واتجاهاتهم نحو المنتجات.

إليك جزء من استبيان مقدم من أجل دراسة (دراسة عناصر المزيج التسويقي الخدمي في صناعة الفنادق الأردنية) . (ن4)

من 20-25 سنة	من 26-35 سنة	من 36-45 سنة	من 46-55 سنة	من 56-65 سنة	أكثر من 65 سنة
الذكور	الذكور	الذكور	الذكور	الذكور	الذكور
المتزوج	المتزوج	المتزوج	المتزوج	المتزوج	المتزوج
مطلق	مطلق	مطلق	مطلق	مطلق	مطلق
أرمل	أرمل	أرمل	أرمل	أرمل	أرمل
أقل من 500	500-1000	1000-2000	2000-3000	أكثر من 3000	أكثر من 3000
الدخل الشهري	الدخل الشهري	الدخل الشهري	الدخل الشهري	الدخل الشهري	الدخل الشهري
ثانوية	ثانوية	ثانوية	ثانوية	ثانوية	ثانوية
دبلوم	دبلوم	دبلوم	دبلوم	دبلوم	دبلوم
بكالوريوس	بكالوريوس	بكالوريوس	بكالوريوس	بكالوريوس	بكالوريوس
دراسات عليا	دراسات عليا	دراسات عليا	دراسات عليا	دراسات عليا	دراسات عليا
المستوى التعليمي	المستوى التعليمي	المستوى التعليمي	المستوى التعليمي	المستوى التعليمي	المستوى التعليمي
موظف	موظف	موظف	موظف	موظف	موظف
مدير	مدير	مدير	مدير	مدير	مدير
مدير عام	مدير عام	مدير عام	مدير عام	مدير عام	مدير عام
رئيس شركة	رئيس شركة	رئيس شركة	رئيس شركة	رئيس شركة	رئيس شركة
رجل اعمال	رجل اعمال	رجل اعمال	رجل اعمال	رجل اعمال	رجل اعمال
المهنة	المهنة	المهنة	المهنة	المهنة	المهنة
الجنسية	الجنسية	الجنسية	الجنسية	الجنسية	الجنسية

المطلوب :

- كيف يعنون هذا الجزء من الاستبيان ؟ المعلومات الشخصية
- أعط نوع الأسئلة المستخدمة من طرف الباحث ؟ مع شرح مختصر ؟

3. صنف مصادر البيانات الثانوية وفق الجدول (ن5) :

وثائق الهيئات الحكومية، تقارير أو سجلات الموزعين والوسطاء من تجار الجملة أو التجزئة، وثائق البنوك والمؤسسات المالية، وثائق الجامعات ومراكز البحوث، تقارير مندوبي البيع، دفاتر المؤسسة وسجلاتها، مراكز الإحصاء العامة.

مصادر البيانات الثانوية (الداخلية)	مصادر البيانات (الخارجية)
سجلات الموزعين والوسطاء تقارير مندوبي البيع، دفاتر المؤسسة وسجلاتها	وثائق البنوك والمؤسسات المالية، وثائق الجامعات ومراكز البحوث، وثائق الهيئات الحكومية، تقارير

4. من بين وظائف دراسات السوق وظيفة التشخيص. فيما تتمثل الأسس التي تقوم عليها هذه الوظيفة بشكل مختصر (ن3).

تهدف من خلال هذه الوظيفة تعريف كل العناصر التي تؤثر في ديناميكية السوق، وذلك من أجل تقدير مستوى نشاط المؤسسة ومردوديتها، حيث تتمثل هذه العناصر في الزبائن والمنافسين وقيمة المنافسة للعرض وعوامل نجاح في السوق، التي يجب دراستها بالتفصيل للحصول على المعلومات الضرورية التي تساعد في اتخاذ القرارات التسويقية.

5. اعط شرح مختصر لأنواع دراسات السوق التالية (ن5):

• دراسة المنافسين : وهي تتعلق بدراسة أحد المنافسة مكونات النظام التسويقي الأساسية ، بالنسبة للمؤسسات التي تنتج نفس السلعة أو السلع الشبيهة، ودرجة المنافسة تؤثر بشكل كبير على قدرة المؤسسة وفرصتها في اختيار السوق المستهدفة الوسطاء، الموردین، المزيج التسويقي.

• دراسة المبيعات : تقوم بدراسة :.

✓ قياس جودة وفعالية السياسات البيعية.

✓ تقييم البدائل واختيار وسائل وأساليب البيع الجديد.

✓ تقييم وتحديد المناطق البيعية.

✓ تحليل المبيعات

• دراسة المنتج : ويشمل جميع البحوث التي تقوم بها المؤسسة وتهدف إلى معرفة مدى ملائمة السلع والخدمات لطلبات المستهلكين من نواحي عديدة مثل : (الحجم، الشكل، اللون، سهولة الاستعمال، الجودة، السعر)، وتهدف هذه البحوث إلى تصميم وتنمية واختيار المنتجات الجديدة وتقديم التحسينات في المنتجات الحالية والمحتملة.

• دراسة العملاء :

يعتبر العميل ركيزة استراتيجية في التسويق الحديث ، مؤثرا على سياسات المنظمة وقدرتها على البقاء و النمو، فضمن نجاح المنظمة المعاصرة يعتمد على معرفة المنظمة لعملائها بمراقبة رغباتهم واحتياجاتهم وأذواقهم،