

الإجابة النموذجية لامتحان مادة نظم وإدارة تسويق كود : ٤٢٠٣
الثلاثاء ٢٠١٧/١/١٠

إجابة السؤال الأول

ج ١ : ١- التخطيط ٢- التنظيم ٣- التوجيه ٤- الرقابة

١- التخطيط عمل ذهني يتعلق بالمستقبل ويتمثل في الاستعدادات الحالية والمستقبلية من خلال الخطط على المدى القصير والبعيد ويحقق الفوائد التالية :
ا- إتاحة الفرصة للإدارة للتعرف على صورة المستقبل والظروف المتوقعة.
ب- تحديد الأهداف التي يجب على المنظمة تحقيقها خلال برنامج زمني محدد .
ت- ضمان الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة .
ث- تحقيق التحديث والتطوير لانشطة ووحدات المنظمة .

٢- التنظيم هو البنيان الذي يتكون منه جميع العاملين في اى منظمة مع توصيف شامل لكل وظيفة وتحديد مسؤوليتها وسلطاتها والتنظيم الجيد يحقق الأتى .

أ- تحديد العلاقات بين العاملين ودور كل منهم بوضوح .
ب- تجنب سوء توزيع القوى العاملة وتحديد أعمالهم بما يتناسب مع كفاءاتهم.
ت- توفير الجهد والوقت لإنجاز العمل المطلوب .

٣- التوجيه هو كيفية تعامل المدير مع العاملين داخل المنظمة عن طريق التحفيز والتأثير والقيادة وكذلك إرشاد المرؤوسين وإثارة دوافعهم لتحقيق الأهداف المطلوبة ويحقق التالى .

أ- التكامل بين الأعمال الإدارية لتتلافى تكرارها وتعارضها.
ب- إزالة التفاوت فى المعاملة بين العاملين فى المنظمة الإدارية .
ت- ضمان التعاون بين الوحدات الإدارية داخل المنظمة .

٤- الرقابة هى التأكيد من دقة تنفيذ الخطط عن طريق مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير السابق وضعها وفى حالة الاختلاف يتم التقويم والتصحيح لمعالجة الأخطاء وشروط الرقابة هى .

ا- مراعاة الوقت المناسب لتلقى المعلومات

- ب- مراعاة الموضوعية فى أسس الرقابة
ت - ملاحظة اقتصادية نظام الرقابة .
ث- تدعيم نظم الرقابة

مواصفات المدير الناجح هى

- ١- القدوة ٢- الإحساس بالنفس ٣- التعليم المستمر
٤- التغيير ٥- التفكير المرتب والمنظم ٦- الأخلاق والقيم

ج ٢ - المزيج التسويقى هو مجموعة من التغيرات التسويقية التى يمكن السيطرة عليها وتتكون من :-

١- المنتج ويشير الى أى سلعة أو خدمة تقوم الشركة بتقديمها للسوق المستهدف متمثلة فى المواصفات والخصائص والجودة الملائمة لرغبات المستهلكين .

٢- التسعير هو عنصر يضم جميع الأعمال المتعلقة بسياسة التسعير من تحديد قائمة الأسعار للمنتجات والخصومات وطرق الدفع والمدة الزمنية للدفع والبيع بالتقسيط .

٣- الترويج يساعد فى تحقيق الأتصال بالمستهلكين أو المشترين وحثهم على الشراء وبالتالي يضم الإعلان البيع الشخصى تنشيط المبيعات .

٤- المكان يتعلق بتوفير النتج فى المكان المناسب للمستهلكين والتى منها سياسات التوزيع وقنواته من خلال الوكلاء أو تجار الجملة والتجزئة .

ج ٣- خصائص وفوائد التجارة الإلكترونية

- ١- سهولة توفر المعلومات
٢- فعالية التسويق وعوائد أكثر
٣- حرية الاختيار
٤- توفير الوقت والجهد
٥- تخفيض كلفة التبادل
٦- خفض الأسعار
٧- كسب رضا المستخدم
٨- تخفيض مصاريف الشركات

ج ٤ - المراحل هى

١- مرحلة الإعداد وهي دراسة السوق من حيث حاجات ورغبات المستهلكين وتوفير قاعدة بيانات

٢- مرحلة الاتصال هي استخدام العديد من وسائل الاتصال المختلفة مع الزبون ومن خلال الإعلان وتتضمن جذب الانتباه - توفير المعلومات - الإثارة - الفعل والتعرف السلوكي .

٣- مرحلة التبادل هي مرحلة القبول والاتفاق ما بين الشركات أو البائع والمستهلك .

٤- مرحلة ما بعد البيع هي وجود خدمات إسناد ودعم إضافية للمحافظة على العملاء واستمرار التنافس .

ام التحديات للتجارة الإلكترونية

١- التكلفة ٢- وجود علامة تجارية عالمية ٣- المنافسة الجديدة

٤- الأفضلية التنافسية والتحدي الإستراتيجي ٥- مشكلة الأمن والانضباط على الإنترنت

ج-٥ خطوات البحث التسويقي

١- تحديد المشكلة وأهداف البحث

٢- إعداد خطة البحث

٣- تطبيق وتنفيذ خطة البحث

٤- تفسير وتحليل المعطيات / البيانات

٥- عرض وتقديم النتائج التي تم الحصول عليها

إجابة السؤال الثانى

ج ١

نظم الإدارة الحديثة	نظم الإدارة التقليدية
إدارة الجودة الشاملة تهدف الى تحقيق المعيب الصفرى فهى إدارة للتحسين المستمر وأهدافها هى أ- أن تكون المنظمة هى الأفضل دائماً . ب- أن تكون المنظمة هى الإسراع دائماً فى تقديم الخدمات ت- المرونة الدائمة وإدخال التعديلات اللازمة وفقاً لاحتياجات العميل. د- التخفيض المستمر فى التكلفة من خلال تحسين الجودة	المدرسة الكلاسيكية أ- زيادة الإنتاج تتم من خلال الجوانب الفنية . ب- الإدارة هى عدد من الوظائف . ج- التنظيم البيروقراطي .
	مدرسة العلاقات الإنسانية مبدأها الأساسي هو زيادة الإنتاج تتم من خلال الاهتمام بالجوانب النفسية والاجتماعية للإنسان .
	مدرسة العلوم السلوكية مبدأها الأساسي هو زيادة الإنتاج تتم بمعرفة حاجات الإنسان وترتيبها وإشباعها
فلسفة افنتاج فى الوقت المحدد تهدف الى أ- القضاء على الإسراف فى أى نشاط ب- التعليم أثناء العمل ت- الاستعانة بأساليب الرقابة المرئية ث- توقف العمليات عند الضرورة ج- تقليل وقت إعداد الألة للقيام بالعمليات	مدرسة بحوث العمليات تقوم على أساس ان أى مشكلة إدارية يمكن معالجتها من خلال وضع نموذج كمى يعبر عن علاقات رياضية

المفهوم التسويقي	المفهوم البيعى
<p>استخدام فكرة التسويق المتكامل من خلال</p> <p>١-التنسيق والتوفيق بين جميع دوائر المنظمة لإشباع الحاجات</p> <p>٢- التسويق المتكامل وبذلك يتحقق</p> <p>١-إشباع حاجات ورغبات المستهلكين</p> <p>٢- تحقيق التكامل بين الأنشطة التسويقية</p> <p>٣- تحقيق مستوى ربحية مناسب فى الأجل الطويل.</p>	<p>ركزت هذه المرحلة على أن المستهلك يشتري السلعة وأهم الخصائص هى</p> <p>١- التركيز على القوى البيعى لتصريف المنتجات</p> <p>٢- التركيز على ضرورة تصريف الفائض من الإنتاج</p> <p>٣- القيام بالحملات الترويجية</p> <p>٤- بيع ما تم انتاجه</p>

مع أطيب التمنيات بالتوفيق والنجاح

أستاذ المادة

د / توفيق محمود