

# الجمهورية الجزائرية الشعبية الديمقراطية

## وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير - جامعة تلمسان -

### الأجوبة النموذجية : مقياس التسويق الصحي

#### المستوى : الثانية ماستر تسويق الخدمات

#### جواب السؤال الأول : (4 نقاط)

مراحل التخطيط عن طريق نموذج swot في المؤسسة الصحية هي :

- 1/تحليل swot بمعنى ايجاد نقط القوة ،نقط الضعف ،الفرص و التهديدات لدى المنظمة .(1 ن)
- 2/تحديد الأهداف بمعنى كل نقطة قوة يجب المحافظة عليها ، كل نقطة ضعف يجب معالجتها ، كل فرصة يجب استغلالها ، و كل خطر أو تهديد يجب الحذر منه.(1ن)
- 3/صياغة الأهداف بطريقة ذكية (طريقة SMART) .(1ن)
- 4/تحديد الوسائل و الاجراءات التي تؤدي الى الوصول الى الهدف المسطر . (1ن)

#### جواب السؤال الثاني : (4 نقاط)

أهمية دراسة سلوك المستهلك لدى المؤسسة الصحية(سؤال تحليلي )

- 1/مقدمة .(0.5 ن)
- 2/تعريف سلوك المستهلك .(1ن)
- 3/أهمية دراسة سلوك المستهلك بالنسبة للمؤسسة الصحية (2ن).
- 4/الخاتمة.(0.5ن)

#### جواب السؤال الثالث : (6نقاط)

مفهوم التخطيط الاستراتيجي هو:(1.5ن)

- تخطيط طويل الأمد يتضمن رؤية شاملة لكافة الأنشطة .
- طريقة تحديد الأهداف بعيدة المدى للمنظمة و كيفية الوصول اليها .
- هو عملية اختيار أهداف المنظمة و تحديد الأساليب الضرورية لضمان تنفيذ السياسات و الاستراتيجيات.

### الرسالة (Mission): (1.5ن)

هي تشرح سبب وجود المنظمة و أنشطتها و أسلوب تنفيذها و لمن تقدم خدمات هذه المنظمة و لماذا ؟

### الرؤية (Vision) : (1.5ن)

هي صورة ذهنية لنقطة مستقبلية ،أي الصورة التي تأمل المنظمة تحقيقها ،و تريد أن تصل اليها مستقبلا .

### الأهداف (Goals): (1.5ن)

هي النتائج التي تؤد المنظمة تحقيقها و هي تتسم بالتحديد و الوضوح و الكمية و القابلية للقياس .

### جواب السؤال الرابع : (6نقاط)

توجد ثلاثة (03) فروقات أساسية بين التخطيط الاستراتيجي و التخطيط العملي هي :

- 1/ من حيث المدة الزمنية (التخطيط الاستراتيجي أقل مدة 05 سنوات أما التخطيط العملي سنة أو سنتين). (2ن).
- 2/ من حيث المستوى الاداري (التخطيط العملي يمارس في المستويات الأدنى في الأقسام أما الاستراتيجي فيمارس على المستوى الأعلى للمنظمة ككل). (2ن).
- 3/ من حيث المحتوى (محتوى التخطيط العملي هي و ضع الميزانيات ،وضع خطط ممنهجة لتفادي الأخطاء و التأخير في العمليات التشغيلية أما التخطيط الاستراتيجي فمصطلحات أخرى تماما و هي خطط التميز،الحصول على حصص سوقية جديدة ،فتح فروع جديدة .....)(2ن).

2019/01/12

الأستاذة : كريمة جلطي