



جامعة احمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



السنة الثالثة ليسانس

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

امتحان السداسي الثاني مقياس إدارة الموارد البشرية

السنة الجامعية: 2025/2024

الإمضاء:

الاسم:

اللقب:

التمرين الأول: (06 نقاط): اجب بصحيح أو خطأ مع تصحيح الخطأ إن وجد:

- يستهدف التدريب المهني تطوير وتحسين المهارات الإنسانية والمعرفية للأفراد العاملين بالوظائف الإدارية والتنظيمية (خطأ).

الاستهداف في كساب الأفراد مهارات ومعرفة الأداء المهنية للخدمة الفردية أدائها

- يستهدف التدريب الفردي تطوير مهارات ومعارف مجموعة أفراد في مراكز تدريبية متخصصة كتدريب مجموعة فنيين على استخدام الآلات، تدريب مجموعة إداريين على استخدام الحاسوب (خطأ).

عملية تتعلق بأفراد معينين من خلال تطوير مهاراتهم وقدراتهم (أفرادهم ترقيتهم للمراكز الإدارية أو الفنية مثلاً)

- يقوم رئيس القسم بتقييم أداء العاملين معه بطريقة التوزيع الإجمالي بإعداد قائمة بأسمائهم وترتيبهم تصاعدياً أو تنازلياً حسب كفاءاتهم (خطأ).

الترتيب يتم على أساس المجموعات، حيث يضع المشرف بطاقات بأسماء العاملين ويقارن بين أدائهم ثم يصنفهم في شكل مجموعات تتباين من حيث الأداء من مرتفع جداً إلى مرتفع جداً

- طريقة المقارنات الزوجية تتم على أساس المجموعات، حيث يضع المشرف بطاقات بأسماء العاملين ويقارن بين أدائهم ثم يصنفهم في شكل مجموعات تتباين من حيث الأداء من منخفض جداً إلى مرتفع جداً (خطأ).

تتم مقارنة أداء كل عامل بالقيمة فينتج عن ذلك مجموعة مقامات وعلى أساسها

تتمثلها المسئلة في عدد المرات التي يتم تفضيل فيها عامل معين يتم ترتيب العاملين

التمرين الثاني (06 نقاط): اشرح ما يلي:

- الاستقطاب: هي عملية استكشاف الأفراد المرتبطين لشغل الوظائف الشاغرة بالمنظمة

- التخصص الوظيفي: هو تخصيص الوظيفة أقل عدد ممكن من المهام وتخصيص الفرد في أدائها

- التلمذة الصناعية: هو تعليم نظري وعملي لفترة معينة يعقبه تدريب على العمل بأحد المصانع.
 - التدوير الوظيفي: هو تنقل الموظف من عمل إلى آخر داخل القسم الواحد أو بين الأقسام.
 - معايير تقييم الأداء النسبية: أي أن أداء الموظف يقسم بالنسبة لأداء الآخرين.
 - النظام المرن للمزايا والخدمات: ... النظم يوفّر مجموعة من المزايا والخدمات والأفراد هم من يقدّمونها من بينها.
- التمرين الثالث (08 نقاط): إن أي منظمة تنجز أعمالها وتحقق أهدافها من خلال موارد بشرية تتوفر فيها المتطلبات الكمية والنوعية المناسبة لذلك، الأمر الذي يلزمها إجراء تخطيط لاحتياجاتها البشرية ومنه:

- ماذا نقصد بتخطيط احتياجات الموارد البشرية؟

تشكل الموازنة بين ما هو متاح وما هو مطلوب من الموارد البشرية العملية التخطيطية وعليه يمكن تخطيطاً لاحتياجات الموارد البشرية بعملية معقدة تتطلب معرفة عميقة بالبيئة التشغيلية والتوازن بين عدد الخطأ بالاحتياجات والتعرف على العجز أو الفائض من العاملين مع الأخذ بالتدابير اللازمة لإحداث التوازن.

- ما هي خطوات تخطيط احتياجات الموارد البشرية؟

- 1/ تحديد الطلب المتوقع من الموارد البشرية كمّاً ونوعاً والفترة المناسبة لتجديدهم.
- 2/ تحديد العرض المتوقع من الموارد البشرية.
- 3/ وضع خطة عمل تفصيلية إما بجمع أو تفادي الفرق من خلال تلك متعلقة بالبقاء والتوظيف ونقل وتأهيل وتدريب وتطوير وإدارة المسار الوظيفي.
- 4/ تنفيذ الخطة ومراقبة نتائجها وفقاً لجدول زمني محدد.
- 5/ متابعة ومراقبة الخطة بتقسيم كل عامتها وفقاً لاحتياجاتها والوقوف على تلبية احتياجاتها.
- 6/ تعرض الحكم على مدى نجاحها في توفير الموارد البشرية بالمواصفات المطلوبة.

- عند مقابلة العمالة المتاحة بالعمالة المطلوبة نميز بين مجموعة حالات، المطلوب شرحها وكيفية التعامل معها؟

- 1/ العجز: زيادة الطلب على العمل كزيادة التعاقد معاً للوعاء إلى مصادر توظيف جديدة، التوظيف في العمالة المؤقتة، تسهيل عملية التوظيف والتقليل من شروط الإلتحاق بالتوظيف، إلخ.
- 2/ الفائض: زيادة العرض على الطلب وتواجهه بتوفير التوظيف، تخفيض ساعات العمل، التقاعد المبكر، إلخ.
- 3/ العجز: زيادة الطلب على العمل كزيادة التعاقد معاً للوعاء إلى مصادر توظيف جديدة، التوظيف في العمالة المؤقتة، تسهيل عملية التوظيف والتقليل من شروط الإلتحاق بالتوظيف، إلخ.

تصحيح امتحان الفصل لمقياس الاقتصاد القياسي 2025

جواب السؤال

فرضيات النموذج: يعتبر الخطأ (U_i) متغيرا عشوائيا حيث يخضع للفرضيات الأساسية التالية:

1. القيمة المتوقعة للمتغير العشوائي (وسطه) مساوية للصفر $E(U_i) = 0$

وهذا يعني أن مجموع انحرافات القيم الحقيقية للظاهرة عن قيمها المقدرة والتي سببها المتغير العشوائي يفترض أن تكون مساوية للصفر

2. تباين المتغير العشوائي ثابت $V(U_i) = \sigma_u^2 (\forall i)$

وهذا يعني أن تباين المتغير العشوائي يفترض أن يكون في أدنى مستوى له

3 - لا يوجد ارتباط بين الأخطاء أي: $\text{cov}(u_i, u_j) = 0 (\forall j \neq i)$

وهذا يعني أن المتغير العشوائي يفترض أن لا يكون له تأثير مضاعف أي استقلالية التأثيرات التي تحدثها المتغيرات العشوائية على المتغير التابع (الظاهرة) عن بعضها البعض

4 - لا يوجد ارتباط بين المتغير X و U أي: $\text{cov}(X_i, u_i) = 0$

وهذا يعني أن المتغيرات العشوائية يفترض ألا تكون لها ارتباطات مع المتغيرات المستقلة النظامية أي استقلالية التأثيرات التي تحدثها المتغيرات العشوائية والمتغيرات المستقلة النظامية على المتغير التابع (الظاهرة) عن بعضها البعض

5 - U_i موزع طبيعيا $\text{normale}(0, \sigma_u^2) \xrightarrow{\text{loi}} U_i$ وهذا مجموع ما يعنيهما الفرضين الأولين

حل التمرين 1

1 - اختيار النموذج المناسب للظاهرة المدروسة :

لحل التمرين الثاني نلاحظ أن العلاقة أو وضع النموذج الذي يفسر العلاقة بين الدخل والاستهلاك يرجع إلى طبيعة السلعة المستهلكة والتي هي محل الدراسة فهناك سلع كالية وهناك سلع أساسية ولكل منها نموذج رياضي يختلف عن غيرها فالنظرية الاقتصادية تشترط أن يكون النموذج الرياضي للسلع الاستهلاكية الكالية خال من الحد الثابت أي حد الكفاف يكون معدوم ويكون النموذج على الشكل $Y_i = \beta X_i + U_i$ حيث:

(X_i) : متغير مستقل وهو الدخل

(Y_i) : متغير تابع وهو الطلب على السلع الاستهلاكية الكالية

(U_i) : المتغير العشوائي

2- حساب كل من معامل التحديد ومعامل الارتباط وتفسير معناها

✓ حساب معامل التحديد وتفسير معناه:

لدينا الصيغة الرياضية التالية والتي تدل على أن معامل التحديد هو عبارة عن التغير المفسر

$$R^2 = \Sigma \hat{y}_i^2 / \Sigma y_i^2$$

$$\Sigma y_i^2 = \Sigma Y_i^2 - n\bar{Y}^2$$

$$= 110 - (10)(2)^2 = 110 - 40 = 70$$

$$\Sigma \hat{y}_i^2 = \Sigma \hat{Y}_i^2 - n\bar{Y}^2 = \Sigma (\hat{\beta} X_i)^2 - n\bar{Y}^2$$

$$= \hat{\beta}^2 \Sigma X_i^2 - n\bar{Y}^2$$

$$= (0,5298)^2 (385) - 40 = 68,064$$

$$R^2 = 68,064 / 70 = 0,97$$

وهذا يدل على أن 97% من تغيرات (Y_i) سببها (X_i)

✓ حساب معامل الارتباط وتفسير معناه:

لدينا الصيغة الرياضية التالية والتي تدل على أن معامل الارتباط هو عبارة عن الجذر التربيعي لمعامل التحديد

$$R = \sqrt{R^2} = \sqrt{0,97} = 0,98$$

وهذا يدل على وجود ارتباط خطي طردي قوي بين (X_i) و (Y_i)

3- تقدير النموذج المختار:

لتقدير هذا النموذج الخطي البسيط نستعمل طريقة المربعات الصغرى والتي تهدف إلى تصغير مجموع مربعات انحرافات القيم الحقيقية للظاهرة عن قيمها المقدرة لدينا النموذج الخطي البسيط التالي

$$Y_i = \beta X_i + U_i$$

$$\hat{Y}_i = \hat{\beta} X_i$$

(التغير العشوائي) + (التغير النظامي) = (التغير في (Y_i))

$$Y_i = \hat{Y}_i + U_i$$

$$Y_i = (\hat{\beta} X_i) + u_i$$

وطريقة المربعات الصغرى تقوم بتصغير مجموع مربعات البواقي إلى الحد الأدنى للحصول على أفضل خط يوفق نقاط الانتشار وهناك خط واحد يحقق هذين الشرطين:

$$a) \rightarrow \sum u_i = 0 \quad b) \rightarrow \sum u_i^2 = \text{Min}$$

$$\text{Min}.S(\hat{\beta}) = \text{Min} \sum u_i^2$$

ويمكن اشتقاقها كما يلي:

$$\Rightarrow u_i = Y_i - \hat{Y}_i$$

$$\text{Min}.S(\hat{\beta}) = \text{Min} \sum (Y_i - \hat{Y}_i)^2$$

$$\text{ومعرفة } Y_i = \hat{\beta} X_i \text{ تصبح}$$

$$\text{Min}.S(\hat{\beta}) = \text{Min} \sum (Y_i - \hat{\beta} X_i)^2$$

ولإيجاد المعلمة ($\hat{\beta}$) يجب مساواة مشتقة المعادلة بالنسبة ($\hat{\beta}$) ومساواتها إلى الصفر أي: ومن البيانات في التمرين نجد أن

$$\hat{\beta} = \Sigma Y_i X_i / \Sigma X_i^2 = 204 / 385 = 0,5298$$

$$\hat{Y}_i = 0,5298 X_i$$

4- التنبؤ بمجم الطلب إذا كان ($X_p=12$)

$$\hat{Y}_i = 0,5298 X_p = 0,5298(12) = 6,3576$$

حل التمرين 2:

1. تقدير شعاع معالم النموذج

لدينا النموذج الحقيقي المتعدد $Y = X\beta + U$

النموذج المقدر $\hat{Y} = X\hat{\beta}$

ومنه $U = Y - \hat{Y}$

$$U'U = (Y - \hat{Y})'(Y - \hat{Y})$$

$$U'U = (Y - X\hat{\beta})'(Y - X\hat{\beta})$$

$$U'U = Y'Y - Y'X\hat{\beta} - \hat{\beta}'X'Y + \hat{\beta}'X'X\hat{\beta}$$

$$Y'X\hat{\beta} = \hat{\beta}'X'Y$$

$$U'U = Y'Y - 2\hat{\beta}'X'Y + \hat{\beta}'X'X\hat{\beta}$$

$$\partial U'U / \partial \hat{\beta} = X'Y + X'X\hat{\beta} = 0 \quad \text{المشتق}$$

$$X'Y = X'X\hat{\beta}$$

$$X'Y = X'X\hat{\beta}$$

$$I = (X'X)^{-1}X'X$$

$$\hat{\beta} = (X'X)^{-1}X'Y$$

وهو النموذج المقدر بطريقة المربعات الصغرى

2. هل هذه الطريقة تعطي تقديرات جيدة؟

$$E(\hat{\beta}) = E(X'X)^{-1}X'Y$$

$$E(\hat{\beta}) = E(X'X)^{-1}X'(X\beta + U)$$

$$E(\hat{\beta}) = E(X'X)^{-1}X'X\beta + E(X'X)^{-1}X'U$$

$$E(\hat{\beta}) = \beta + (X'X)^{-1}X'E(U)$$

$$E(U) = 0$$

ومنه فان طريقة المربعات الصغرى أعطت تقديرات غير متحيزة

$$\Rightarrow E(\hat{\beta}) = \beta$$

3. هل هذه الطريقة تعطي تقديرات أفضلية؟

$$V(\hat{\beta}) = E(\hat{\beta} - E(\hat{\beta}))(\hat{\beta} - E(\hat{\beta}))' \quad \text{التباين}$$

$$V(\hat{\beta}) = E(\hat{\beta} - \beta)(\hat{\beta} - \beta)'$$

$$\hat{\beta} = (X'X)^{-1}X'(X\beta + U)$$

$$\hat{\beta} = (X'X)^{-1}X'X\beta + (X'X)^{-1}X'U$$

$$\hat{\beta} = \beta + (X'X)^{-1}X'U$$

$$\hat{\beta} - \beta = (X'X)^{-1}X'U$$

$$V(\hat{\beta}) = E((X'X)^{-1}X'U)((X'X)^{-1}X'U)'$$

$$V(\hat{\beta}) = E((X'X)^{-1}X'U)(U'X(X'X)^{-1})$$

$$V(\hat{\beta}) = (X'X)^{-1}X'E(UU')X(X'X)^{-1}$$

$$V(\hat{\beta}) = (X'X)^{-1}X'\sigma_u^2IX(X'X)^{-1}$$

$$\Rightarrow V(\hat{\beta}) = \sigma_u^2(X'X)^{-1}$$

$$\hat{\beta} = (X'X)^{-1}X'C$$

متغير عشوائي: $D C = Y + D$

$$E\hat{\beta} = E(X'X)^{-1}X'C$$

$$E\hat{\beta} = E(X'X)^{-1}X'Y + E(X'X)^{-1}X'D$$

$$E(X'X)^{-1}X'Y = \beta$$

$$E(X'X)^{-1}X'D = 0$$

ومنه فان طريقة المربعات الصغرى أعطت تقديرات غير متحيزة

$$E\hat{\beta} = \beta$$

$$V(\hat{\beta}) = E\left(\hat{\beta} - E(\hat{\beta})\right)\left(\hat{\beta} - E(\hat{\beta})\right)' \quad \text{التباين}$$

$$V(\hat{\beta}) = E(\hat{\beta} - \beta)(\hat{\beta} - \beta)'$$

$$\hat{\beta} = (X'X)^{-1}X'(Y + D)$$

$$\hat{\beta} = (X'X)^{-1}X'Y + (X'X)^{-1}X'D$$

$$\hat{\beta} = (X'X)^{-1}X'(X\beta) + (X'X)^{-1}X'U + (X'X)^{-1}X'D$$

$$\hat{\beta} = \beta + (X'X)^{-1}X'U + (X'X)^{-1}X'D$$

$$\hat{\beta} = \beta + (X'X)^{-1}X'(U + D)$$

$$\hat{\beta} + \beta = (X'X)^{-1}X'(U + D)$$

$$V(\hat{\beta}) = E((X'X)^{-1}X'(U + D))((X'X)^{-1}X'(U + D))'$$

$$V(\hat{\beta}) = E((X'X)^{-1}X'(U + D))(U + D)'X(X'X)^{-1})$$

$$V(\hat{\beta}) = ((X'X)^{-1}X')E(U + D)(U + D)'(X(X'X)^{-1})$$

$$V(\hat{\beta}) = ((X'X)^{-1}X')E(UU' + UD' + DU' + DD')(X(X'X)^{-1})$$

$$V(\hat{\beta}) = ((X'X)^{-1}X')E(UU' + 2UD' + DD')(X(X'X)^{-1})$$

$$V(\hat{\beta}) = ((X'X)^{-1}X')(E(UU') + 2E(UD') + E(DD'))(X(X'X)^{-1})$$

$$(E(UD')) = 0$$

$$V(\hat{\beta}) = ((X'X)^{-1}X')(E(UU') + E(DD'))(X(X'X)^{-1})$$

$$V(\hat{\beta}) = ((X'X)^{-1}X')(\sigma_u^2I + \sigma_d^2I)(X(X'X)^{-1})$$

$$V(\hat{\beta}) = \sigma_u^2(X'X)^{-1} + \sigma_d^2(X'X)^{-1}$$

$$V(\hat{\beta}) = V(\hat{\beta}) + \sigma_d^2(X'X)^{-1}$$

ومن تعد طريقة المربعات الصغرى أفضل طرق التقدير لأنها

$$V(\hat{\beta}) \geq V(\hat{\beta})$$

جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي - تيسمسيلت -	المدة: 1 سا و 30 د
السنة الثالثة ليسانس: (السداسي الثاني)	التاريخ: 06 ماي 2025
تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات	التوقيت: 8:30 - 10:00

أجوبة امتحان مقياس التحليل المالي

أ- أجب بصح او خطأ مع تصحيح الخطأ إن وجد: (05 نقاط)

1. **خطأ:** الاستثمار هو مجموعة الأصول الثابتة (مادية و معنوية) التي تكتننها المؤسسة لغرض استعمالها بصورة دائمة وليس لغرض بيعها.
2. **خطأ:** الميزانية المحاسبية هي جرد لما تملكه المؤسسة من أصول و ما عليها من خصوم ترتب في جدول وفق مبدأ **النظام المحاسبي المالي**.
3. **خطأ:** لمعرفة نسبة قابلية التسديد لمؤسسة ما نقوم بمقارنة مجموع ديونها مع مجموع الأصول، من المستحسن أن تكون هذه النسبة مساوية ل0.5.
4. **خطأ:** المصاريف الاعدادية نظرا لطبيعتها **كأعباء وليست كموجودات مادية أو معنوية** فإنها لا تعبر عن قيمة مالية حقيقية، لذا فهي لا تظهر في القيم الحقيقية للميزانية المالية.
5. **خطأ:** الأصول المتداولة هي التي تبقى في المؤسسة لأقل من سنة و تتمثل في المخزونات، الحقوق (قيم جاهزة، قيم غير جاهزة).

ب) اختر الجواب الصحيح، علما أنه لا يوجد إلا جواب صحيح واحد فقط في كل سؤال: (05

نقاط)

1. ج. موارد الاستغلال
2. د. اعتمادات بنكية جارية
3. د. مخزون العمل
4. ب. الدائنون (البنوك)
5. د. تعالج بزيادة د.ط.أ او تخفيض د.ق.أ

ج) الميزانية المالية المختصرة: (10 نقاط)

1/ حساب مؤشرات التوازن المالي:

- رأس المال العامل = الأموال الدائمة - الأصول الثابتة

أو = الأصول المتداولة - د ق أ

$$348720000 - (320000000 + 428520000) =$$

$$= 399.800.000 \text{ دج} \quad (02 \text{ نقاط})$$

احتياجات رأس المال العامل = (المخزونات + القيم غير الجاهزة) - (د ق أ - سلفات مصرفية)

احتياجات رأس المال العامل = (170.000 + 346.790.000) - (50.000.000 - 373.960.000)

احتياجات رأس المال العامل = (346960000) - (323.960.000)

$$= 23.000.000 \text{ دج} \quad (02 \text{ نقاط})$$

الخزينة = رأس المال العامل - احتياجات رأس المال العامل

= قيم جاهزة - سلفات مصرفية

$$\text{الخزينة} = 376.800.000 \text{ دج} \quad (02 \text{ نقاط})$$

2/ حساب النسب المالية:

أ) نسبة التمويل الدائم = الأموال الدائمة / الأصول الثابتة:

$$348720000 / 748520000 =$$

$$\text{نسبة التمويل الدائم} = 2.15 \quad (02 \text{ نقاط})$$

نسبة السيولة الحالية = القيم الجاهزة / د ق أ

$$373960000 / 426800000 =$$

$$\text{نسبة السيولة الحالية} = 1.14 \quad (02 \text{ نقاط})$$

الجواب الأول (03 ن):

- العلاقات تشابكية (01 ن): يتميز قطاع الصناعة بعلاقات تشابكية خلفية عندما تحفز صناعة ما صناعات سابقة لها وعلاقات تشابكية أمامية عندما تحفز صناعة ما صناعات لاحقة لها.
- مثال (0.5 ن): الصناعة النسيجية تحفز صناعات سابقة مثل صناعة الصوف والصياغة التي تعتمد عليها الصناعة النسيجية، والصناعة النسيجية بدورها تحفز قيام صناعات لاحقة لها مثل صناعة الملابس.
- العلاقات الترابطية (01 ن): يتميز قطاع الصناعة بعلاقات ترابطية مع القطاعات الأخرى، حيث تعتمد الكثير من القطاعات (الصحة، النقل، الفلاحة... الخ) على مخرجات قطاع الصناعة في اداء وظائفها.
- مثال (0.5 ن): علاقة قطاع الصناعة بقطاع الصحة: حيث يستخدم قطاع الصحة العديد من الماكينات والتجهيزات التي يتم الحصول عليها من قطاع الصناعة.

الجواب الثاني (03 ن):

أهمية قطاع الصناعة: تتجلى أهمية قطاع الصناعة في النقاط التالية:

- رفع معدلات النمو الاقتصادي وذلك من خلال المساهمة في رفع الناتج الوطني الخام؛
- توفير مناصب الشغل والحد من ظاهرة الهجرة نحو الدول المصنعة؛
- ترقية الصادرات وتصحيح الاختلال في ميزان المدفوعات و توفير النقد الاجني ؛
- تحقيق الأمن الصناعي الوطني وتقليص التبعية للخارج؛
- المساهمة في نمو القطاعات الاقتصادية الأخرى نظرا لما يوفره لها من مستلزمات ومدخلات في العملية الانتاجية.
- توفير المنتجات في السوق المحلي وتحقيق الاكتفاء الذاتي وتعزيز السيادة الوطنية.

الجواب الثالث (07 ن):

- مفهوم هيكل سوق الصناعة (01 ن): هو التركيب البنائي للأسواق التي تنتج في ظلها الصناعات، أو بعبارة أخرى هي التوزيع النسبي لعدد المؤسسات الصناعية في الاقتصاد.
- أشكال هيكل سوق الصناعة (02 ن): وهي أربعة:
- سوق المنافسة التامة؛
 - سوق الاحتكار التام؛
 - سوق المنافسة الاحتكارية؛
 - سوق احتكار القلة.

- محددات هيكل سوق الصناعة:

تركز الصناعة (01 ن): نقصد بها عدد المنتجين (البائعين) في السوق، حيث كلما كان العدد قليل دل على وجود تركيز الصناعة في يد الأقلية، والعكس صحيح.

تميز المنتجات (01 ن): كلما اتسمت صناعة ما بتميز كبير في منتجاتها كلما شكل ذلك عائقا امام المؤسسات الراغبة في الدخول الى الصناعة، والعكس صحيح.

عوائق الدخول الى الصناعة (01 ن): هي كافة العوامل التي من شأنها ان تحد من دخول مؤسسات جديدة داخل صناعة معينة، سواء كانت هذه العوامل داخلية ناتجة من (تكلفة الانتاج، اقتصاديات الحجم، الخبرة... الخ) او خارجية ناتجة عن سياسات حكومية مقصودة.

عوائق الخروج من الصناعة (01 ن): هي تلك العوامل التي تلزم المؤسسات على البقاء في سوق غير مربح، او هي مجموعة العوامل التي تؤخر خروج المؤسسة من القطاع بالرغم من تحقيقها لخسائر.

الجواب الرابع (07 ن):

1-1: أنواع السياسة الصناعية:

- سياسة صناعية أفقية (01 ن): وهي السياسة التي تستطيع من خلالها التأثير على جميع القطاعات دون استثناء، فهي سياسة تمس جميع القطاعات والوحدات مثل سياسة تطوير الموارد البشرية، دعم البنية التحتية... الخ.
- سياسة صناعية عمودية (01 ن): وهي السياسة التي تستطيع من خلالها الدولة التأثير على قطاع معين وسلوكاته وأدائه في المدى القصير، والهدف من هذه السياسة هو دعم شعبة أو فرع معين.

2-1: أدوات السياسة الصناعية (مع الشرح):

- الترخيص الصناعي (01 ن)؛
- الحماية الجمركية (01 ن)؛
- الاعفاءات الجبائية (01 ن)؛
- القروض الصناعية (01 ن)؛
- سعر الصرف (01 ن)؛

الإجابة عن السؤال الأول (06 نقاط): قدم تعريفا دقيقا لكل مصطلح من المصطلحات التالية:

- **التسويق:** يعرف على أنه نظام متكامل من الأنشطة المنظمة التي تختص بالتخطيط والتسعير والترويج وتوزيع المنتجات التي تهدف إلى إشباع حاجات المستهلكين الحاليين والمحتملين.
 - **المزيج التسويقي:** يعرف بأنه مختلف العوامل والعناصر التسويقية التي تتحكم في صياغتها المؤسسة قصد الرفع المستمر في مستوى المبيعات في سوق معينة، ويمثل مجموعة من الأدوات التسويقية التي تحتاجها المؤسسة لتحقيق الأهداف التسويقية في السوق المستهدف من خلال أربعة استراتيجيات هي: إستراتيجية المنتج، إستراتيجية التسعير، إستراتيجية التوزيع، وإستراتيجية الترويج.
 - **تقسيم السوق:** هو تقسيم السوق الكلي إلى قطاعات (شرائح) سوقية مختلفة، كل شريحة سوقية تختلف على الشريحة الأخرى في الحاجات والرغبات، وتتماثل الحاجات والرغبات في الشريحة السوقية الواحدة.
 - **المنتج:** يعرف على أنه كل ما يمكن عرضه في السوق لتلبية رغبة أو حاجة معينة للمستهلك.
 - **سلوك المستهلك:** هو التصرفات التي تنتج عن شخص ما نتيجة تعرضه إلى منبه داخلي أو خارجي حيال ما هو معروض عليه، وذلك من أجل إشباع رغباته وسد حاجاته.
 - **البيئة التسويقية الخارجية:** تعرف على أنها مجموعة القوى الخارجية لإدارة التسويق في المؤسسة والتي تؤثر في قدرة الإدارة التسويقية في التطوير والحفاظ على عمليات التبادل مع عملائها المستهدفين، وتشمل البيئة الكلية القوى التي تؤثر بشكل غير مباشر على المؤسسة، وهي تؤثر على جميع المؤسسات في وقت واحد.
- الإجابة عن السؤال الثاني (06 نقاط): مراحل إتخاذ القرار الشرائي لدى المستهلك.**

1- مرحلة الأولى (ما قبل الشراء):

أ- **إدراك الحاجة:** تبدأ عملية اتخاذ قرار الشراء عندما يدرك المستهلك بوجود حاجة يسعى لإشباعها أو مشكلة التي تظهر من خلال الاختلاف الموجود بين الأوضاع الحالية والمرغوبة ويتحقق الإدراك من خلال المؤثرات الداخلية والخارجية لدى المستهلك لذلك يجب على رجل التسويق التعرف على العوامل التي تحفز المستهلك بالاهتمام لسلعة معينة ووضع الخطط التسويقية أخذا بعين الاعتبار هذه العوامل.

ب- **البحث عن المعلومات حول الحاجة:** نتيجة شعور المستهلك بحاجته الاستهلاكية يتعرف على مشكلته،

والتي يريد حلها فيبحث عن المعلومات اللازمة للحل. هناك مصدرين رئيسيين هما: المصادر الداخلية

للمعلومات (الذاتية) والمصادر الخارجية للمعلومات (الرسمية وغير الرسمية).

ج- **تقييم البدائل:** تعتمد عملية الاختيار بين البدائل على مدى توفر المعلومات اللازمة عن المنتج وتنقسم هذه

العملية إلى ثلاث خطوات:

- الخطوة الأولى: تحديد معايير التقييم المحددة لقرار الشراء.
- الخطوة الثانية: تحديد أهمية كل عامل مثلا السعر معيار أساسي لمعظم المستهلكين إلا أن أصحاب الدخل المرتفع يعتبرونه عامل ثانوي.

- الخطوة الثالثة: تركيز على قيمة المنتج بالنسبة للمستهلك، فقد يستخدم مستهلكين نفس المعايير بنفس الأوزان إلا أن كلا منهما يختلف في رأيه عن الآخر، وبالتالي يبقى نسبيا.

د- اختيار البديل الأفضل: توقف المستهلك عند المجموعة الحيوية ويستبعد بعض العلامات التجارية منها ويبقى على البعض الذي يحقق له رغبته ويشبع حاجاته، وهنا لابد للمستهلك من اعتماد أسلوب محدد من أجل عملية اختيار البديل الأفضل.

2- مرحلة الثانية (ما الشراء): ويعني قرار الشراء اتخاذ القرار النهائي للاسم التجاري الذي سيقوم المستهلك باختياره بناء على عملية التقييم السابقة وفي هذه الحالة هناك بعض العوامل الموقفية التي تتدخل وتتوسط بين النية للشراء واتخاذ القرار الفعلي، ويظهر هنا دور التسويق في التأثير على المستهلك لاتخاذ قرار الشراء الفعلي وبصورة سريعة من خلال الإعلان، برامج تنشيط المبيعات، تدريب عمال البيع... الخ.

3- مرحلة الثالثة (ما بعد الشراء):

أ- التقييم بعد الشراء: بعد أن يقوم المستهلك بشراء المنتج المرغوب فيه يصل إلى الخطوة الأخيرة في القرار الشرائي وهي عملية تقييم ما بعد الشراء ومثل هذا التقييم قد يؤدي إلى شعور المستهلك بالرضا أو شعوره بعدم الرضا عن المنتج الذي قام بشرائه فعلا.

ب- التخلص من المنتج: إن الخطوة الأخيرة في عملية اتخاذ القرار الشرائي تتمثل في استعمال السلعة أو الخدمة والتخلص من عبوتها أو ما تبقى منها بعد الاستهلاك أو الإبقاء عليها وتخزينها.

الإجابة عن السؤال الثالث (08 نقاط): للسوق مسار لإستهدافه، إشرحه.

