



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الطالبة : حليلة ضيف

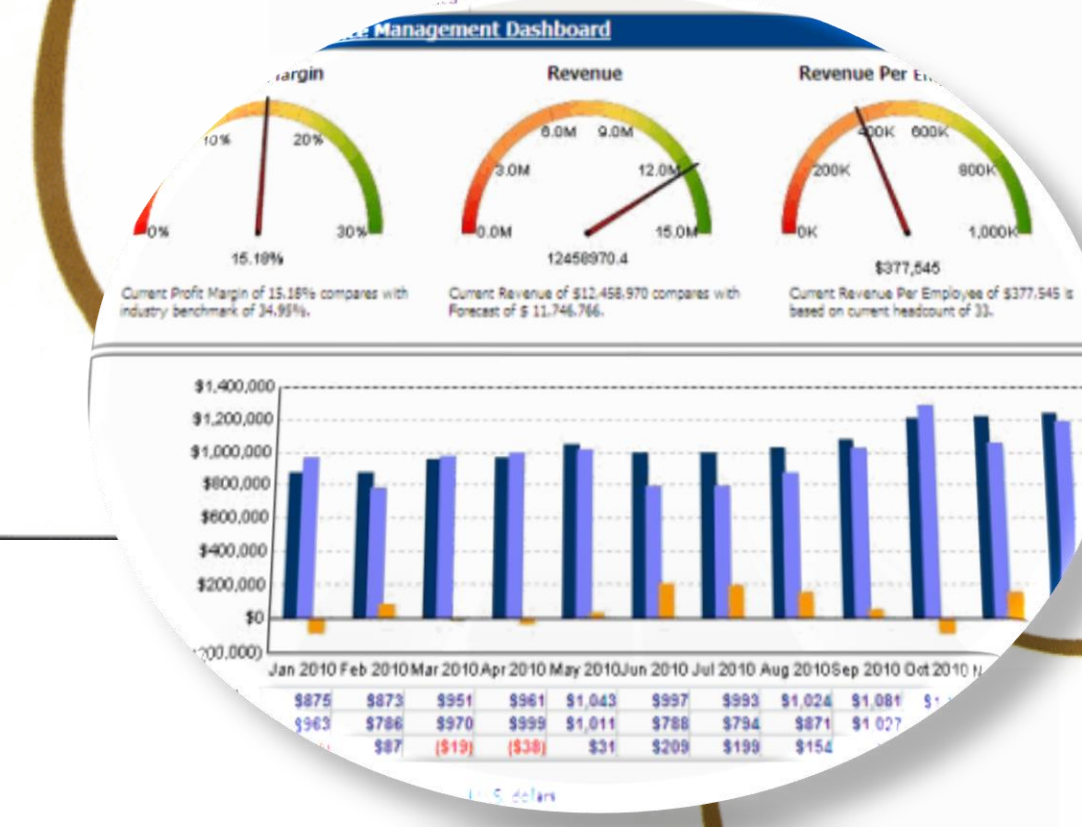


The effect of using a marketing dashboard to improve the the oversight performance of the Marketing Department under the overall quality system

مقدمة



تتغير التسويق تطورا مذهلا و في مختلف المجالات الانتاجية الى ان وصل لقطاع الخدمات, اصبح بمثابة المحرك الاساسي لاقتصاديات الدول خاصة الغربية, لذلك وجدت المؤسسات الاقتصادية نفسها مرغمة على اعادة ترتيب و تجديد طرق تسييرها تماشيا مع هذه التحديات الجديدة مما ادى بالفكر التسييري الى تطوير أداة تكميلية تسمح بتوفير معلومات آنية و ملائمة و تشغيلية تساعد المسيرين على اتخاذ القرارات, و التحكم و متابعة السير اليومي للعمليات, هذه الاداة هي لوحة القيادة,



الهدف من الدراسة

إضافة مرجع جديد إلى مكتبة كلية علوم الاقتصاد والتسيير التابعة لجامعة سعد دحلب بالبلدية نقص الكتابات الخاصة بالموضوع وخاصة باللغة العربية تغيير ديناميكية البحث والتوجه إلى المواضيع الجزئية الخاصة بالتسويق

اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على لوحة القيادة التسويقية , في محاولة لتوضيح مفهومها و ابراز اهميتها مع توضيح علاقتها بالرقابة على النشاط التسويقي بالمنظمة و كيف تؤثر الجودة الشاملة فيها , كل هذا من اجل تسهيل عملية اتخاذ القرارات .

لوحات القيادة اداة رقابة دون أن تساعد المسؤولين على التحكم في السير اليومي لنشاطاتهم

تعتبر لوحات القيادة المتواجدة بالمؤسسة الاقتصادية الجزائرية الخدمية تقليدية ولا تساهم بالقدر الكافي في تحسين عملية مراقبة التسيير.

الاشكالية

ما مدى مساهمة لوحة القيادة التسويقية في كشف و التنبؤ بالانحرافات في ادارة التسويق و ضمن أي مستوى اداري يمكن استخدامها ؟

تساعد لوحة القيادة على توفير معلومات مرتبطة بالأداء اليومي للمسؤولين على عكس الأدوات التقليدية لمراقبة التسيير.

يوجد علاقة بين استخدام ادارة التسويق للوحة القيادة التسويقية وتحسين الأداء الرقابي لادارة التسويق

يوجد علاقة بين استخدام ادارة التسويق للوحة القيادة التسويقية و زيادة التواصل بين ادارة التسويق و باقي عناصر المنظمة

يوجد علاقة بين استخدام لوحة القيادة التسويقية و التنبؤ بالأداء التسويقي

لوحة القيادة ليست فقط اداة لاتخاذ القرار بل اداة متابعة و تقارير, تسمح بالمتابعة اليومية لتسيير العمليات هي اداة فعالة جدا لرقابة على الاداء خاصة في ظل الجودة الشاملة

أثر استخدام لوحة القيادة التسويقية على تحسين الأداء الرقابي لإدارة التسويق في ظل نظام الجودة الشاملة (دراسة حالة : شركة الخطوط الجوية الجزائرية) الفترة: ما بين 2013 و 2014

منهجية البحث

- -المنهج الوصفي التحليلي :تحديد عناصر المشكلة المراد بحثها بالتطرق لأهم المفاهيم المتعلقة بالموضوع.
- - المنهج التاريخي :الوقوف عند مختلف المخطات التاريخية لبعض عناصر مشكلة البحث.
- - منهج دراسة حالة : تحليل وتحديد وضعية المؤسسة الجزائرية في استخدام أداة لوحة القيادة التسويقية ومدى العمل بها في عملية مراقبة التسيير و اتخاذ القرارات التسويقية.

مجتمع البحث و عينة الدراسة

تم اسقاط الجانب النظري على شركة الخطوط الجوية الجزائرية من خلال الدراسة التطبيقية, حيث تم القيام باجراء مقابلات شخصية , و ملاحظة مجموعة مكونة من رؤساء مصالح , اقسام,نواب مديريات, في مختلف المصالح و المديريات عبر خمس ولايات بالجزائر.

Difhalima-mps@yahoo.fr

