كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير..

قسم: العلوم التجارية.

**مخطط تدريس محتوى المادة**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **المادة** | | | | | |
| الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير | | | الشعبة: العلوم التجارية | | |
| المستوى:  L1  L2 x  L3  M1  M2 | | | التخصص: تسويق | | |
| السنة الجامعية:2022 -2023 | | | السداسي: x  السداسي الأول  السداسي الثاني | | |
| اسم المادة: الاتصال | | | النوع: x  محاضرة  عمل توجيهي  عمل تطبيقي  ورشة | | |
| **الأستاذ** | | | | | |
| الاسم واللقب: ألفة مزيو | | | الرتبة:  MAB  MAA x  MCB  MCA  Prof | | |
| الصفة:  عضو فريق المادة x  مسؤول المادة | | | عدد سنوات التدريس في المادة: سنتين..02.......................... | | |
| **المراجع المعتمدة في تدريس المادة (3 مراجع على الاقل)** | | | | | |
| 1. Christopher Lovelock et al, **"Marketing des Services",** Pearson Education, 6éme Edition, France , 2008. 2. Davis L. Goetsch , Stanley B.Davis, **“ Quality Management for Organizational Excellence : introduction to total quality”,** Pearson Education International, 6 th edition,2010. 3. Stephen Robbins et al, **"Comportements organisationnels",** Pearson Education, 14éme Edition, France , 2011.   مقالات علمية منشورة | | | | | |
| **الطريقة المعتمدة في التقييم المستمر (ثلاثة (03) تقييمات على الأقل)** | | | | | |
|  | **طبيعة التقييم** | | | | **المعامل (٪)** |
| 01 |  | | | |  |
| 02 |  | | | |  |
| 03 |  | | | |  |
| **الطريقة المعتمدة للتقييم في الامتحانات (وفقا للقرارين 711 و 992)** | | | | | |
| **امتحان نهائي في آخر السداسي** | | | | | |
| **معاملات التقييمات (لا تُغير في حالة تحديدها في عرض التكوين)** | | | | | |
| **معامل الامتحان** | | **معامل التقييم المستمر** | **معامل العمل التطبيقي** | **معامل الورشة** | |
| ٪ | | ٪ | ٪ | ٪ | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **توزيع المحتوى** | | |
| **المحتوى المقرر** | **الحصص** | **الأسابيع** |
| **المحور الأول مفاهيم عامة حول الاتصال** | الحصة 01 | الأسبوع 01:  2022/09/10 |
| **الحاجة للاتصال، مفهومه، أهميته وأهدافه** | الحصة 02 |
| **عناصر عملية الاتصال، مراحل عملية الاتصال** | الحصة 01 | الأسبوع 02:  2022/09/17 |
|  | الحصة 02 |
| **وسائل الاتصال: شفهية ،كتابية، سلوكية ،وسائل رقمية** | الحصة 01 | الأسبوع 03:  2022/09/24 |
|  | الحصة 02 |
| **معيقات عملية الاتصال: اللغة ،الغموض، التخصص، عدم الاصغاء، العوائق النفسية،**  **الحشو المعلوماتيBig Data** | الحصة 01 | الأسبوع 04:  2022/10/01 |
|  | الحصة 02 |
| **المحور الثاني: المؤسسة الذكية تسويقيا Market Intelligent Entreprise** | الحصة 01 | الأسبوع 05:  2022/10/08 |
| **خطة الاتصال كخطة فرعية منفذة وداعمة لاستراتيجية المؤسسة** | الحصة 02 |
| **اليقظة وتحديد الفرص التسويقية** | الحصة 01 | الأسبوع 06:  2022/10/15 |
|  | الحصة 02 |
| **تجزئة حافظة الأنشطة وتجزئة حافظة العملاء** | الحصة 01 | الأسبوع 07:  2022/10/22 |
|  | الحصة 02 |
| **تأثير خصوصيات مجال نشاط المؤسسة على سياسة الاتصال** | الحصة 01 | الأسبوع 08:  2022/10/29 |
|  | الحصة 02 |
| **دراسة حالة: تقدم من طرف الطالب عن أحد المواضيع المتناولة في هذا المحور** | الحصة 01 | الأسبوع 09:  2022/11/05 |
|  | الحصة 02 |
| **المحورالثالث: وسائل الاتصال الخارجي -هيمنة التكنولوجيا-** | الحصة 01 | الأسبوع 10:  2022/11/12 |
| **إدارة قنوات الاتصال القاعدية Basic** **Channels** | الحصة 02 |
| **إدارة قنوات الاتصال الرقميةDigital Channels** | الحصة 01 | الأسبوع 11:  2022/11/19 |
|  | الحصة 02 |
| **تقسيم حافظة العملاء حسب وسائل الاتصال المفضلة** | الحصة 01 | الأسبوع 12:  2022/11/26 |
|  | الحصة 02 |
| **دراسة حالة: تقدم من طرف الطالب عن أحد المواضيع المتناولة في هذا المحور** | الحصة 01 | الأسبوع 13:  2022/12/03 |
|  | الحصة 02 |
| **المحور الرابع: ادارة العلاقة التفاعلية مع العميل** **CRM** | الحصة 01 | الأسبوع 14:  2022/12/10 |
| **مفهوم إدارة العلاقة مع العميل وأبعادها** | الحصة 02 |
| **الاجازة الشتوية : من 15/12/2022 الى 02/01/2023** | | |
| **متطلبات نجاح وعوائق التقدم في تنفيذ CRM** | الحصة 01 | الأسبوع 15:  2023/01/02 |
|  | الحصة 02 |
| **دراسة حالة: تقدم من طرف الطالب عن أحد المواضيع المتناولة في هذا المحور** | الحصة 01 | الأسبوع 16:  2023/01/07 |
|  | الحصة 02 |
| **الامتحانات : من 15/01/2023 إلى 02/02/2023** | | |

مصادقة مسؤول المادة رئيس القسم

مصادقة المسؤول البيداغوجي