

Syllabus دليل المادة التعليمية			
اسم المادة: تسويق الخدمات المالية			
الميدان	علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية	الفرع	العلوم المالية
التخصص	مالية المؤسسة	المستوى	ماستر 02
السداسي	الثالث	السنة الجامعية	2025/2024
التعرف على المادة التعليمية			
اسم المادة	تسويق الخدمات المالية	وحدة التعليم	منهجية
عدد الأرصدة	04	المعامل	02
الحجم الساعي الأسبوعي	03 ساعات	المحاضرة (عدد الساعات في الأسبوع)	1.5 ساعة
أعمال م/ت(عدد الساعات في الأسبوع)	/	أعمال م/ت (عدد الساعات في الأسبوع)	1.5 ساعة
مسؤول المادة التعليمية			
الاسم، اللقب	مقراني هاجر	الرتبة	أستاذ محاضر أ
تحديد موقع المكتب		البريد الالكتروني	mokrani-hadjer@hotmail.fr
رقم الهاتف		توقيت الدرس ومكانه	الأحد على الساعة 09:30-11:00 الاثنين على الساعة 08:00-11:00
وصف المادة التعليمية			
المكتسبات			
الهدف العام للمادة التعليمية		اكتساب مهارة.....	
أهداف التعلم (المهارات المراد الوصول إليها)		تهدف هذه المادة إلى تزويد الطالب بمعارف أكاديمية حول تسويق الخدمات المالية في مجال البنوك والمؤسسات المالية. ذلك أن التسويق هو أحد اهتمامات هذه المؤسسات في الاقتصاد المعاصر، للتمكن من فهم حاجات الزبائن وتحقيق رغباتهم بما يحقق مصلحة الزبون والمؤسسة.	
محتوى المادة التعليمية			
المحور الأول	مدخل نظري لتسويق الخدمات المالية		
المحور الثاني	سيرورة التسويق البنكي: التخطيط، التنظيم والرقابة		
المحور الثالث	المنتج (الخدمة) المالية والبنكية		
المحور الرابع	المزيج التسويقي للخدمات المالية والبنكية		
المحور الخامس	البيئة التسويقية للخدمات المالية والبنكية		
المحور السادس	تحليل الاستراتيجيات التسويقية للخدمات المالية والبنكية		
المحور السابع	جودة الخدمات المالية والبنكية		

المحور الثامن		تقنيات التعامل مع الزبائن: إدراك الخدمات المالية والبنكية، رضا وولاء الزبون تجاه الخدمات المالية والبنكية	
المحور التاسع		بعض الاتجاهات المعاصرة لتسويق الخدمات المالية والبنكية	
طريقة التقييم			
التقييم بالنسبة المئوية		العلامة	
امتحان		20/20	
الوزن النسبي للتقييم		وزن المحاضرة	
60 %		60 %	
امتحان جزئي		20	
أعمال موجهة		10	
أعمال تطبيقية		05	
المشروع الفردي		05	
الأعمال الجماعية (ضمن فريق)		05	
خرجات ميدانية		05	
المواظبة (الحضور / الغياب)		05	
عناصر أخرى (المشاركة)		05	
تدرس المادة في شكل محاضرات وأعمال موجهة/تطبيقية و طبيعة تقييمها امتحان و مراقبة مستمرة يقاس معدل المادة بالوزن الترجيحي للمحاضرة والأعمال الموجهة:			
نقطة المحاضرة * 0.6 + نقطة الأعمال الموجهة/التطبيقية * 0.4 =		معدل المادة	
= (Note Ex * 0.6) + (Note Td * 0.4)		Moy.M	
المصادر والمراجع			
المرجع الأساسي الموصى به :			
عنوان المرجع		المؤلف	
تسويق المنتجات المصرفية		ايداد عبد الفتاح النصور	
التسويق المصرفي		عبد المطلب عبد الحميد	
البنوك التجارية والتسويق المصرفي		سامر جلدة	
التوزيع الزمني المرتقب لبرنامج المادة			
الأسبوع		محتوى المحاضرة	
الأسبوع الأول		مدخل نظري لتسويق الخدمات المالية	
الأسبوع الثاني		سيرورة التسويق البنكي: التخطيط	
الأسبوع الثالث		سيرورة التسويق البنكي: التنظيم والرقابة	
الأسبوع الرابع		المنتج (الخدمة) المالية والبنكية	

	المزيج التسويقي للخدمات المالية والبنكية	الأسبوع الخامس
	البيئة التسويقية للخدمات المالية والبنكية	الأسبوع السادس
	تحليل الاستراتيجيات التسويقية للخدمات المالية والبنكية	الأسبوع السابع
	جودة الخدمات المالية والبنكية	الأسبوع الثامن
	تقنيات التعامل مع الزبائن: إدراك الخدمات المالية والبنكية	الأسبوع التاسع
	تقنيات التعامل مع الزبائن: رضا وولاء الزبون تجاه الخدمات المالية والبنكية	الأسبوع العاشر
	بعض الاتجاهات المعاصرة لتسويق الخدمات المالية والبنكية	الأسبوع الحادي عشر
تحده الإدارة	امتحان نهاية السداسي	الأسبوع الثاني عشر
تحده الإدارة	الامتحان الاستدراكي للمادة	الأسبوع الثالث عشر
الأعمال الشخصية المقررة للمادة		
1. تقدم حصص الأعمال الموجهة على شكل بحوث 2. إعداد بطاقة قراءة حول أحد كتب(تشجيع الطالب على البحث على مراجع واستعمالها) 3. استجواب تقييمي ؟؟؟؟		

مصادقات الهيئات الإدارية والبيداغوجية

امضاءات الطلبة

الفوج 01

الاسم واللقب:

الإمضاء:

ريحاني دعاء

سليم هند

كيماح هار

سميرة هينة

ذياب فاطمة الزهراء

بلال عايمان

عرايسية حلود

يولة لسايرة

رواويكا آية

عقود صفاء

حبيروند حردو أنوار

زاوي هند

لمبوب صفي

سكوك حاية

بو عريشة رحاب

شعويتي هالة

شواودة عاية

خمنت عايشا

فخيلي فزيال

قمييدي اسلام

خليب محمد نذر الاسلام

نشانة زكريا

مخوس هينم

فتوال صاهر

سعيد بوسنة ولاء

مصادقات الهيئات الإدارية والبيداغوجية

الاسم واللقب:	امضاءات الطلبة
عالم هالة سارة	الإمضاء:
براح أميرة	
الحاج درهاف	
حجار، إيمان	
بسا قلية أسماء	
عجالي ريم	
زديريجا ياسمين	
مغراوي ريم	
بن زبو سفي أمال	
يوحرة فاطمة الزمراء	
بو خاتم كسام	
حرفي مراد	
بو عشة موني	
خوادي أسماء	
خشان ريان	
براهيم إسماعيل	
بوكرش كينا ياسمين	
جعاد مية جيهان	
حميدة جواد	