دليل المادة التعليمية Syllabus

اسم المادة: تسويق الخدمات المالية

الميدان	علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية	الفرع	العلوم المالية
التخصص	مالية المؤسسة	المستوى	ماستر 02
السداسي	الثالث	السنة الجامعية	2026/2025

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/تط(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	الاثنين على الساعة 11:00-12:30

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		الوزن النسبي للتقييم		
امتحان	20/20		وزن المحاضرة	% 60	% 60
امتحان جزئي	20		وزن الأعمال الموجهة والتطبيقية	% 40	
أعمال موجهة					
أعمال تطبيقية					
المشروع الفردي					
الأعمال الجماعية (ضمن فريق)	10				
خرجات ميدانية					
المواظبة (الحضور / الغياب)	03				
عناصر أخرى (المشاركة)	07				

تدرس المادة في شكل محاضرات وأعمال موجهة/تطبيقية و طبيعة تقييمها امتحان و مراقبة مستمرة يقاس معدل المادة بالوزن الترجيحي للمحاضرة والأعمال الموجهة:

معدل المادة	نقطة المحاضرة * 0.6 + نقطة الأعمال الموجهة/التطبيقية* 0.4=
Moy.M	*=(Note Ex * 0.6) + (Note Td * 0.4)*

المصادر والمراجع

المرجع الأساسي الموصىبه :

عنوان المرجع	المؤلف	دار النشر و السنة
تسويق المنتجات المصرفية	اياد عبد الفتاح النسور	دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2015
التسويق المصرفي	عبد المطلب عبد الحميد	الدار الجامعية، 2015
البنوك التجارية والتسويق المصرفي	سامر جلدة	دار أسامة للنشر والتوزيع، 2011

التوزيع الزمني المرتقب لبرنامج المادة

الأسبوع	محتوى المحاضرة	التاريخ
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	
الأسبوع الخامس	المزيج التسويقي للخدمات المالية والبنكية	
الأسبوع السادس	البيئة التسويقية للخدمات المالية والبنكية	
الأسبوع السابع	تحليل الاستراتيجيات التسويقية للخدمات المالية والبنكية	
الأسبوع الثامن	جودة الخدمات المالية والبنكية	
الأسبوع التاسع	تقنيات التعامل مع الزبائن: إدراك الخدمات المالية والبنكية	
الأسبوع العاشر	تقنيات التعامل مع الزبائن: رضا وولاء الزبون تجاه الخدمات المالية والبنكية	
الأسبوع الحادي عشر	بعض الاتجاهات المعاصرة لتسويق الخدمات المالية والبنكية	
الأسبوع الثاني عشر	امتحان نهاية السداسي	تحدده الإدارة
الأسبوع الثالث عشر	الامتحان الاستدراكي للمادة	تحدده الإدارة

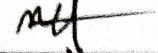
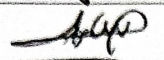
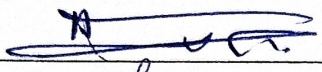
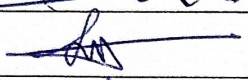
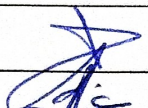
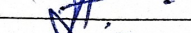
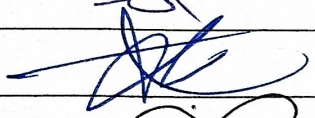
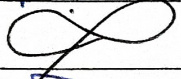
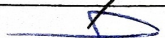
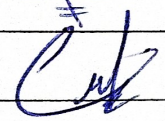
الأعمال الشخصية المقررة للمادة

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

إمضاءات الطلبة

الفوج رقم (1):

الاسم واللقب:	الإمضاء:
نرجس بشيري	
فروحات هنال	
لياس مفرح	
قنيدي وليد	
تعيب شاوش	
ملياني عبد النور اسلام	
رايس عبد الرحيم	
قاسيا شيماء	
قاسيا نورهان	
رضا لينا إلياس	
جاوحدو نسرين	
غرايسة هناء	
غرايسة أمينة	
فطناسي ملاك	
بن عمر نور الإيمان	
دعمان سندس	
قويدر حويرية	

الفوج رقم (2):

الاسم واللقب:	الإمضاء:
رفاد خلدي	
هنيل لزهان	
كهار عبد الله سرين	
كاتب أمينة ديازاد	
شاكل حنان	
بن زين آية	
لشيخ ألماني	
مخابة مروة	
هامري نور الهدى	
لكواغا خولة	

نحن طلبة ماستر من السنة ... شعبة ... تخصص ... نشهد أننا اطلعنا على منهاج مادة "..." و على كيفية التقييم، و فيما يلي إمضاءاتنا على ذلك :

G : o l

	اللقب	الإسم	الإمضاء
01	شبلي	ملاك	
02	نوامرية	بسمة	
03	كاتبا	أميمة دنيازاد	
04	كحبار	عبد الرؤف سيرين	
05	مخابة	ملاك	
06	مناصرية	نور الهدى	
07	دالو	تامر	
08	بوسبع	نور الإسلام	
09	شيخ	أماني	
10	لكواغو	فيلة	
11	جلطي	رغاد	
12	شلي	حنان	
13	بن زين	آية	
14	بوخروبة	بسمة	
15	هوامل	رحمة	
16	منجل	نوهان	
17	خميسي	مريم	
18	حمدي	ملاك	
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

كنول حمدي