

www.massira.jo

دراسة حالات تسويقية وإدارية

(مدخل منهجي - تطبيقي)

Marketing & Management
Case Studies



الدكتور
علي فلاح الزعبي

الدكتور
زكريا أحمد عزام

الفهرس

15 تقديم
15 المقدمة

الجزء الأول

دراسة الحالات الادارية والتسويقية مدخل تمهيدي

الفصل الاول

العملية الادارية - مدخل مفاهيمي

25 تمهيد
26 مفهوم الادارة
27 مفهوم العملية الادارية
28 مراحل الادارة الاساسية
32 خصائص وسمات العمل الاداري
33 ابعاد الادارة
34 طبيعة الادارة
34 وظائف المنظمة
36 وظائف الادارة
37 التخطيط
48 التنظيم و التنسيق
61 التوجيه (القيادة)
65 الرقابة

68	اتخاذ القرارات
68	مهارات بين الادارة والقيادة
70	خاتمة الفصل الاول

الفصل الثاني

المهارات الأساسية في إدارة الحالات الادارية والتسويقية

73	تمهيد
76	مهارات المدير الفعال
79	المهارات الادارية
80	مهارة تحديد و تشخيص وحل المشكلات
87	مهارة كتابة التقارير و البيانات
87	مهارة التفاوض
94	مهارة إدارة الاجتماعات
100	خاتمة الفصل الثاني

الفصل الثالث

الحالات الادارية والتسويقية – الأسس والمفاهيم

103	تمهيد
104	مفهوم الحالة الادارية والتسويقية
105	تطور الحالة الادارية والتسويقية
105	مزايا وخصائص الحالة الادارية والتسويقية
107	موقع الحالة الادارية والتسويقية
111	الاسس الفكرية في دراسة الحالة الادارية والتسويقية
113	مواصفات الحالة الادارية والتسويقية
113	اسس ومبادئ اسلوب كتابة الحالة الادارية والتسويقية

115 خاتمة الفصل الثالث

الفصل الرابع

أسلوب كتابة ومناقشة الحالات الادارية والتسويقية

119 تمهيد

120 مرحلة التحضير لمناقشة الحالات التسويقية

121 الواجبات والمسؤوليات في الحالات الادارية والتسويقية

121 مرحلة المناقشة الفعلية للحالات

121 - اسلوب المناقشة في الجماعات الصغيرة

122 - اسلوب المناقشة في الجماعات الكبيرة

126 نماذج حل المشاكل الادارية والتسويقية

128 خاتمة الفصل الرابع

الفصل الخامس

ماهية وفلسفة طريقة الحالات الادارية والتسويقية

131 تمهيد

133 تعريف طريقة الحالات

136 مستويات طريقة الحالات

138 فلسفة طريقة الحالات

140 طريقة الحالات في جامعة هارفرد

142 طريقة الحالات في جامعة القاهرة

143 طريقة الحالات واثرها على الطالب

144 تحليل المشكلة وتنظيم البيانات وصولا للحل

149 خاتمة الفصل الخامس

الفصل السادس

عملية اتخاذ القرارات

153	تمهيد
154	مفهوم وعناصر عملية اتخاذ القرارات
157	ماهية عملية اتخاذ القرارات
158	اهمية عملية اتخاذ القرارات
159	مكونات عملية اتخاذ القرارات
161	خطوات عملية اتخاذ القرارات
167	دوافع عملية اتخاذ القرارات
169	مراحل عملية صنع القرارات
171	ادوات واساليب عملية اتخاذ القرارات
172	العوامل المؤثرة على عملية اتخاذ القرارات
174	صنع القرار: دراسة في سيولوجيا الادارة
176	انواع واصناف عملية اتخاذ القرارات
184	القيود المؤثرة على عملية اتخاذ القرارات
186	عوامل نجاح عملية اتخاذ القرارات
187	عملية تحليل المشكلات في اطار عملية اتخاذ القرارات
189	المدخل الابتكاري في تحليل وحل المشكلات
194	الابتكار في عملية تحليل وحل المشكلات
196	المدخل التقليدي لتعريف وتحليل وحل المشكلات
197	المشكلات الاساسية في عملية اتخاذ القرارات
198	مخاطر عملية اتخاذ القرارات
201	دليل مرشد للمدرب على عملية اتخاذ القرارات

خاتمة الفصل السادس..... 203

الفصل السابع

فن كتابة التقارير الادارية والتسويقية

تمهيد 207

تعريف التقرير الاداري والتسويقي 208

العلاقة بين التقارير والسجلات 208

اهداف التقارير الإداري والتسويقي 209

العلاقة بين التقارير والاتصالات 209

عناصر التقرير الاداري الاساسية 211

اقسام التقرير الرئيسية 214

انواع واشكال التقارير 216

محددات التقرير الناجح..... 219

قواعد اخراج التقارير 219

كيفية كتابة التقارير 220

مراحل كتابة التقارير 221

خاتمة الفصل السابع 230

الجزء الثاني

دراسة الحالات الادارية والتسويقية مدخل تطبيقي عملي

الفصل الثامن

حالات تطبيقية في الادارة

حالة تطبيقية دراسية (1) الادارة اليابانية 253

حالة تطبيقية دراسية (2) التخطيط في المؤسسة العامة للمجاري 241

- 243 حالة تطبيقية دراسية (3) البيئة المتغيرة للشركة المتحدة للمنظفات
- 246 حالة تطبيقية دراسية (4) شركة النصر لصناعة الادوات المعدنية
- 248 حالة تطبيقية دراسية (5) شركة الهلال
- 250 حالة تطبيقية دراسية (6) شركة ايديال
- 253 حالة تطبيقية دراسية (7) الشركة العربية للأدوات المنزلية
- 255 حالة تطبيقية دراسية (8) شركة النصر لصناعة الأدوات المعدنية
- 257 حالة تطبيقية دراسية (9) شركة مصر للزجاج
- 259 حالة تطبيقية دراسية (10) شركة سنست الصناعية
- 260 حالة تطبيقية دراسية (11) الطلب في شركة النهر الخالد
- 261 حالة تطبيقية دراسية (12) اوامر الشراء في شركة المجد الصناعية
- حالة تطبيقية دراسية (13) مشكلة تفويض السلطة في شركة
- 262 الكيماويات العربية
- 264 حالة تطبيقية دراسية (14) الادارة بالاهداف في نظر مدير شرطة اربد

الفصل التاسع

حالات تطبيقية في التسويق

- 269 حالة تطبيقية دراسية (1) السوق والمزيج التسويقي
- 273 حالة تطبيقية دراسية (2) البيئة التسويقية
- 274 حالة تطبيقية دراسية (3) العوامل والقوى البيئية التسويقية
- 276 حالة تطبيقية دراسية (4) بيئة التسوق
- حالة تطبيقية دراسية (5) لكزس : ادخال البهجة على العملاء
- 281 للحفاظ على عودتهم مرة اخرى
- 285 حالة تطبيقية دراسية (6) بحوث التسويق
- 289 حالة تطبيقية دراسية (7) البيئة الديموغرافيا (السكان)

- 291 حالة تطبيقية دراسية (8) السوق واستراتيجية السوق
- 294 حالة تطبيقية دراسية (9) مشهور مرة واحدة
- 298 حالة تطبيقية دراسية (10) الترويج والاعلان
- 301 حالة تطبيقية دراسية (11) شركة الزي لصناعة الألبسة الجاهزة
- 303 حالة تطبيقية دراسية (12) علاقات العميل
- 308 حالة تطبيقية دراسية (13) عملية شراء الاعمال
- 312 حالة تطبيقية دراسية (14) طرق التسويق الدولي
- 316 حالة تطبيقية دراسية (15) ستينواي : السعر لا يمثل
- حالة تطبيقية دراسية (16) بوندت : جعل معلومات العميل دم
- 320 الحياة للتنظيم
- 324 حالة تطبيقية دراسية (17) شركة الشبراويشي لمستحضرات التجميل

الفصل العاشر

حالات تطبيقية متفرقة

- 329 حالة دراسة (1): بحث "اللمس ، والاحساس" العوامل النفسية للمستهلكين
- 332 حالة دراسة (2): ام تي في العالمية (MTV) : الموسيقى هي اللغة العالمية
- 336 حالة دراسة (3): جولبي مقابل ماكدونالدز: يمكن ان يكون الصغير جميلا ..
- 340 حالة دراسة (4): أثر سلوك المعلم في تكرار السلوك العدواني عند الطلبة ...
- 343 حالة دراسة (5): المدير والتقارير في شركة دلائل في السودان
- 353 الملاحق
- 371 المراجع والمصادر