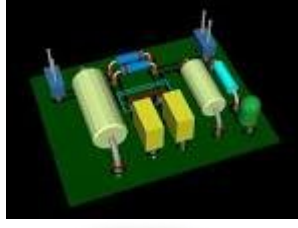


الثانوية الإعدادية

محمد السادس

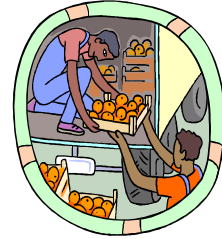


التكنولوجيا الصناعية

2

السنة الثانية ثانوي إعدادي

برنامج 2012-2013



ذ: حسن نجيم



التحليل الذاتي المتنوع

✓ الحاجة والمنتوج

✓ وظائف المنتج

✓ المقابلة

✓ تحليل الحاجة

نشاط

وضعية



عيادة طبية



وكالة أسفار



سوق للملابس



متجر للمأكولات

في حياتنا اليومية نقصد :

- ❖ المطاعم ، محلات المأكولات
- ❖ وكالات الأسفار ، محطات القطار، المطارات
- ❖ المدارس ، الجامعات ، المعاهد
- ❖ الأسواق الممتازة ، المتاجر
- ❖ العيادات الطبية ، المصحات
- ❖ دور السينما ، دور المسرح
- ❖

1. لماذا نقصد هذه الأماكن ؟
2. ماذا يقدم لنا في هذه الأماكن ؟

نقصد:

-المطاعم ، محلات المأكولات.
-وكالات الأسفار ، محطات القطار، المطارات.
-المدارس ، الجامعات ، المعاهد.
-الأسواق الممتازة ، المتاجر.
-العيادات الطبية ، المصحات.
-دور السينما ، دور المسرح.

❖ نقصد هذه الأماكن لأنه لدينا نسعى

يقدم لنا في:

-المطاعم ، محلات المأكولات.
-وكالات الأسفار ، محطات القطار، المطارات.
-المدارس ، الجامعات ، المعاهد.
-الأسواق الممتازة ، المتاجر.
-العيادات الطبية ، المصحات.
-دور السينما ، دور المسرح.

❖ في هذه الأماكن تقدم لنا نلبي بها هذه

للإنسان متنوعة و مختلفة ، لتبتيها يجب أن يستهلك (يستعمل)

الحاجة والمنتوج

مفهوم الحاجة

تعريف الحاجة

الحاجة عبارة عن **Nécessité** خاصة أو شعور بالاحتياج أو رغبة يبدئها مستهلك ما.

مثال: الحاجة للأكل و اللباس و التطبيب و التنقل و التعلم و التواصل ...

تصنيف الحاجات

إن الأولويات تختلف من شخص لآخر وبالتالي يعتبر ترتيب الحاجات من خصوصيات الفرد. وقد حاول "ماسلو" Maslow abraham وضع ترتيب للحاجات وفق ما يراه ينطبق على سلوك الغالبية العظمى من الأشخاص. ويرتكز هذا الترتيب على التدرج الذي تظهر تبعاً له الحاجات، إذ أنه كلما تم إشباع حاجة بزغت أخرى من مستوى أعلى.



حاجة فيزيولوجية: هي الحاجات الأولية المتمثلة أساساً في الأكل والشرب والملبس ... والتي تعتبر ضرورية للعيش.

حاجة الأمان: يقصد بها حاجة الإنسان إلى الحماية من الأخطار التي يمكن أن تحدث به كإقامة الأقفال على الأبواب...

حاجة الانتماء: تتمثل في الرغبة في الانضمام إلى جماعة معينة كالانخراط في نادي رياضي أو الانخراط في جمعية ثقافية...

حاجة التقدير: تتمثل في الرغبة في الحصول على تقدير واحترام الآخر كحاجة التلميذ إلى تقدير أساتذته أو حاجة الموظف إلى تقدير رئيسه وزملائه...

حاجة تحقيق الذات: تتمثل في الرغبة في أن يكون الفرد متميزاً في مجال معين كحاجة التلميذ إلى الحصول على أحسن معدل في الإقليم، أو حاجة العداء إلى تحطيم رقم قياسي في مسافة معينة...

ملحوظة: إن الحديث عن الحاجة مرتبط في أغلب الحالات بالاستهلاك (الاستعمال) وإذن بمفهوم الطلب وهذا الأخير يحيلنا إلى الحديث عن المنتج الذي يقع عليه هذا الطلب.

مفهوم المنتج

تعريف المنتج

المنتج **Produit** هو كل شيء يقدم للمستهلك قصد تلبية حاجة معينة لديه.

أنواع المنتج

يصنف المنتج إلى:

المنافع Biens: الأشياء المادية و الملموسة المتمثلة في الأشياء التقنية (مسطرة، قلم رصاص، حاسوب، علبة سردين ...)

الخدمات Services: الأشياء لا مادية و غير الملموسة (التطبيب، النقل، عرض مسرحي، ...)

الشيء الطبيعي هو الذي خلقه الله ولم يحدث عليه الإنسان أي تغيير.

الشيء التقني **Objet technique** هو كل شيء ابتكره الإنسان أو أحدث عليه تغييرا قصد تلبية حاجته. على العموم الشيء التقني هو جمع للمركبات **composants** .

مثل: حاجز آلي، قلم، بركار، قرص، تلفاز، جهاز إنذاري، فرن كهربائي، حاسوب، سيارة، آلة تصبين...

ملاحظة:

- ❖ لحاجة معينة ، توجد عدة منتجات تمكن من تلبيتها.
- ❖ لكي تلبى المنتجات الحاجة التي عبر عنها المستهلك يقوم هذا الأخير باستعمالها (استهلاكها).
- ❖ عرفت المنتجات تطورا كبيرا وذلك بفضل التكنولوجيا المتوفرة ولكي تتلاءم مع أذواق المستهلك.

تقويم

1 - أملأ الفراغ بما يناسب: مادي - خدماتي - وظيفة - خصاصة - استهلاك

الحاجة شعور ب..... ينشأ لدى الإنسان ولا يختفي إلا عن طريق منتج أو

2 - أسفل كل منتج أكتب الحاجة التي يلبئها.



3 - صل المنتج بالحاجة التي يلبئها.



- برنامج البريد الإلكتروني

أريد الذهاب إلى نيويورك -



- طائرة

أريد الاحتفاظ بالمعلومات -



- قرص مدمج

أريد إرسال المعلومات -

4 - صنف المنتجات التالية إلى منافع وخدمات: علاج - سيارة - نقل - تعليم - قميص - حاسوب - سياحة - ترفيه - تفاح - ساعة.

خدمات	منافع
.....
.....
.....
.....
.....

5 - أسفل كل شيء، أكتب النوع: طبيعي، تقني.



نشاط

وضعية

حاجتك إلى التواصل عبر شبكة GSM جعلتك تقصد متجرا لبيع الهواتف النقالة، حيث وجدت به مجموعة الهواتف المبينة في الصورة :



ماهو الهاتف الذي ستختاره لتلبية حاجتك ؟ علل اختيارك؟

لتلبية حاجتي (التواصل) اخترت الهاتف النقال

اختياري لهذا الهاتف مبني على مجموعة التي يقدمها والتي تتجلى فيما يلي:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

يصطلح على مجموعة التي يقدمها الهاتف النقال لي لكي يلبي حاجتي.....

منها ما يتعلق ومنها ما يتعلق

المنتوج الذي يلبي حاجة المستهلك (المستهلك) يضمن مجموعة من
وهي تتعلق و تتعلق

.....

وظائف المنتج

تعريف الوظيفة

وظيفة **Fonction** المنتج تصف الخدمات التي يقدمها لكي يلبي حاجة المستهلك. يجب أن يعبر عنها بفعل مضارع أو مصدره.

وظيفة الاستعمال

وظيفة الاستعمال **Fonction d'usage** هي التي تعرف ما ينجزه أو يحققه المنتج لكي يلبي حاجة المستهلك (الوظيفة التي لها علاقة بالجانب النفعي أو الاستعمال للمنتج).

لمعرفة وظيفة الاستعمال للمنتج نجيب عن السؤال التالي: **لماذا يستعمل المنتج؟**

ملاحظة:

- ❖ وظيفة الاستعمال للمنتج لا تتعلق بذوق أو ميل المستهلك.
- ❖ وظيفة الاستعمال للمنتج يعبر عنها بنفس الأسلوب من طرف جميع المستهلكين.
- ❖ يمكن أن تكون للمنتج عدة وظائف الاستعمال.



وظيفة التقدير

وظيفة التقدير **Fonction d'estime** هي التي لها علاقة بذوق وحكم المستهلك (الجمالية، المظهر، النوع، اللون...) (الوظيفة التي لها تأثير نفسي أو عاطفي على مستعمل المنتج).

لمعرفة وظيفة التقدير للمنتج نجيب عن السؤال التالي: **لماذا أعجبنى المنتج؟**

ملاحظة:

- ❖ للمنتج عدة وظائف التقدير.
- ❖ وظائف التقدير للمنتج تتعلق بذوق وميل كل مستعمل.
- ❖ تحقق وظائف التقدير، يجعل المنتج جميلا و مريحا بالنسبة للمستهلك.

تقويم

1 - هذه بعض وظائف الخدمة للسيارة. إملأ الجدول أسفله بوضع علامة X في الخانة المناسبة؟

وظيفة التقدير	وظيفة الاستعمال	الوظيفة
		تمكن السائق من التنقل
		تكون جميلة في عين المستعمل
		تمكن السائق من نقل الأمتعة
		تحدث صوتا جميلا

2 - صل بخط وظيفة الاستعمال و الشيء التقني الذي يؤديها؟



يسخن ويطهو الأغذية

تنقل الرضيع

يضيء المكتب

يلون الرسم

يقيس الأبعاد الكبرى

3 - أذكر وظيفة الاستعمال للأشياء التقنية التالية؟



.....



.....



.....

المقاولة

توطئة

الأماكن التي يقصدها المستهلك للحصول على المنتجات (المنافع و الخدمات) قصد تلبية حاجاته ، منها التي تقدم المنتجات بالمجان ومنها التي تقدمها بالمقابل.

الأماكن التي يحصل فيها المستهلك على المنتجات بالمقابل تسمى **المقاولة ENTREPRISE**.

تعريف المقاولة

المقاولة ENTREPRISE فاعل اقتصادي يوظف الرأسمال CAPITAL والعمل TRAVAIL لإنتاج منافع BIENS وخدمات SERVICES بهدف تحقيق الربح BENEFICE.

أمثلة : سعيد كوبي ، حمام لعفو ، صيدلية نجيب ، سوق ممتاز التسير ، أكسا للتأمين ، مؤسسة العنذليب ، المكتب الوطني للكهرباء والماء الصالح للشرب ، المكتب الوطني للماء الصالح للشرب ، القرض العقاري والسياحي ...

ملاحظة: العمل والرأسمال تسمى عوامل الإنتاج FACTEURS DE PRODUCTION.

تصنيف المقاولات

تصنف المقاولات حسب ثلاثة معايير هي:

- ✓ ملكية الرأسمال
- ✓ حجم المقاولة
- ✓ نشاط المقاولة

ملكية الرأسمال

- ✚ إذا كان الرأسمال في ملكية الدولة بصفة كاملة فالمقاولة تسمى عمومية PUBLIQUE. مثل المكتب للكهرباء و الماء الصالح للشرب ،المكتب الوطني للسكك الحديدية ...
- ✚ إذا كان الرأسمال في ملكية الخواص فالمقاولة تسمى خصوصية PRIVEE . مثل صيدلية نجيب ، سعيد كوبي ، ...
- ✚ إذا كان الرأسمال مشتركا بين الخواص والدولة فالمقاولة تسمى شبه عمومية SEMI PUBLIQUE. مثل القرض العقاري والسياحي..

حجم المقاولة

تصنف المقاولات حسب الحجم إلى مقاولات صغيرة ومتوسطة وكبرى وذلك باعتماد المعايير التالية :

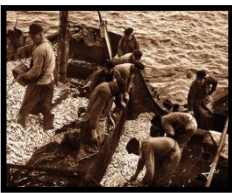
- ✓ مساحة المقاولة
- ✓ عدد العاملين بالمقاولة
- ✓ قيمة الرأسمال
- ✓ قيمة المبيعات
- ✓ حجم الإنتاج

نشاط المقاولة

تتوزع أنشطة المقاولات على ثلاثة قطاعات :

القطاع الأولي SECTEUR PRIMAIRE : يضم المقاولات التي تعتمد على العوامل الطبيعية

كالتالي تركز على الأنشطة الفلاحية أو المنجمية أو الغابوية أو مجال الصيد البحري...



القطاع الثانوي SECTEUR SECONDAIRE : يضم المقاولات التي

تنشط في مجال العمليات التحويلية (تحويل المواد الأولية إلى منتج) .





القطاع الثالثي SECTEUR TERTIAIRE : يضم المقاولات التي تقدم

الخدمات أو تقوم بأنشطة تجارية .

ملاحظة:

إذا كانت المقاوله تقوم بإنتاج المنافع التي تبيعها فهي صناعية INDUSTRIELLE أما إذا كانت تشتري المنافع لتبيعها كما هي دون أن تحدث عليها أي تغيير فهي تجارية COMMERCIALE وإذا حدث أن كانت المنتجات المسوقة عبارة عن خدمات فالمقاوله خدماتية DE SERVICE .

طور اشتغال المقاوله

من أجل تحقيق الإنتاج يتعين على المقاوله المرور بمراحل مهمة متوالية في الزمن. تكون هذه المراحل طور اشتغال المقاوله.

بالنسبة لمقاوله صناعية



بالنسبة لمقاوله تجارية



- ❖ **التموين:** يقصد به شراء المواد الأولية ومواد التصنيع بالنسبة لمقاوله صناعية (خشب، سردين، ثوب، طين...) والبضائع بالنسبة لمقاوله تجارية (ملابس، معلبات، أواني، مواد غذائية...) .
- ❖ **التصنيع (التحويل):** خلال هذه المرحلة تمر المواد الأولية عبر عدة وحدات قصد المعالجة والإنجاز من أجل الحصول على منافع تامة (أواني، ملابس، معلبات...)
- ❖ **التسويق:** خلال هذه المرحلة يتم توزيع وبيع المنتجات التامة.

السوق

السوق MARCHE هو مكان التقاء المنتج (العارض) والمستهلك (الطالب)، الأول يعرض منافع أو خدمات والثاني يطلبها قصد استهلاكها وذلك مقابل ثمن معين.

ملاحظة:

- ❖ يحدد مستوى العرض والطلب قيمة المنافع والخدمات المعروضة : كلما قل العرض وارتفع الطلب زاد الثمن والعكس صحيح.
- ❖ قد لا يكون السوق مكانا عينيا بل مكانا مجردا (سوق العمل، السوق المالي...) بحيث لا يلتقي طالبوا المنتج وعارضوه مباشرة في مكان معين بل يتواصلوا بطرق غير مباشرة (صحف ، تلفاز ، إنترنت...)

المستهلك

المستهلك CONSOMMATEUR هو كل فاعل اقتصادي مقتن لخدمات أو منافع بهدف الاستهلاك الصرف أو الإنتاج.

تقويم

1 - اتمم الفراغ بالكلمات المناسبة: العمل – رأسمال – خدمات – منافع - عوامل الإنتاج.

يمكن دور المقاوله في إنتاج.....أو.....باستعمال.....التي هي.....و.....

2 - صنف المقاولات التالية إلى التي تنتج المنافع وتلك التي تنتج الخدمات:

معمل تصبير سمك السردين- المكتب الوطني للسكك الحديدية - معمل تكرير البترول سمير - مدرسة حرة للتعليم.

المقاولات التي تنتج الخدمات	المقاولات التي تنتج المنافع

3 - ضع علامة X في الخانة المناسبة:

قطاع النشاط			ملكية الرأسمال		المقاوله
ثالثي	ثانوي	أولي	خصوصية	عمومية	
					ضيعة فلاحية عائلية
					وكالة أسفار
					شركة لصناعة الملابس
					شركة قطع وتسويق أشجار الأرز
					المكتب الوطني للسكك الحديدية
					شركة صناعة الورق
					عيادة طبية
					شركة صيد السمك

4 - أملأ الفراغ بما يناسب من الكلمات: مجرد - المشترون - جغرافي - البائعون.

في البدء كان السوق مكانا يلتقي فيه.....و.....لتبادل المواد الغذائية والألبسة والمواشي وغيرها. أما الآن فقد

أضحى تصورا..... يقصد به بيع أو شراء منتجات. إنه تصور خال من كل مرجع.....

5 - أملأ الجدول التالي بوضع علامة X في الخانة المناسبة مبينا بذلك لماذا لا يمكن تصنيف بعض التنظيمات كمقاوله:

تمثل مقاوله		التنظيمات
خطأ	صحيح	
		دار الأيتام
		البقال
		حمام الحي
		مؤسسة تعليمية عمومية

تحليل الحاجة

نوطنة

لكي توفر المقابلة للمستهلك المنتج الذي يلبي حاجته، تمر من عدة مراحل خلالها تقوم بمجموعة من الأنشطة وتنجز عدة عمليات.

تعريف تحليل الحاجة

تعتبر " تحليل الحاجة " أول مرحلة تمر منها المقابلة، فخلالها يتم البحث عن حاجة المستهلك و عن مدى استقرارها في الزمن و يتوقف على نتائجها أخذ القرار بمواصلة أو عدم مواصلة الدراسة التي تهدف إلى طرح منتج جديد في السوق أو إدخال تحسينات على منتج موجود أصلا. وترتكز هذه المرحلة على ثلاثة أنشطة هي:

- ❖ تحديد الحاجة (إدراك الحاجة)
- ❖ التعبير عن الحاجة
- ❖ إقرار الحاجة

تحديد الحاجة

خلال هذا النشاط تعمل المقابلة على معرفة حاجات و رغبات ومتطلبات المستهلك وذلك عن طريق إجراء تحري (Enquête) (استقصاء أو استقراء للرأي) على عينة من الزبناء باستعمال عدة وسائل أهمها التمسأل (Questionnaire) .

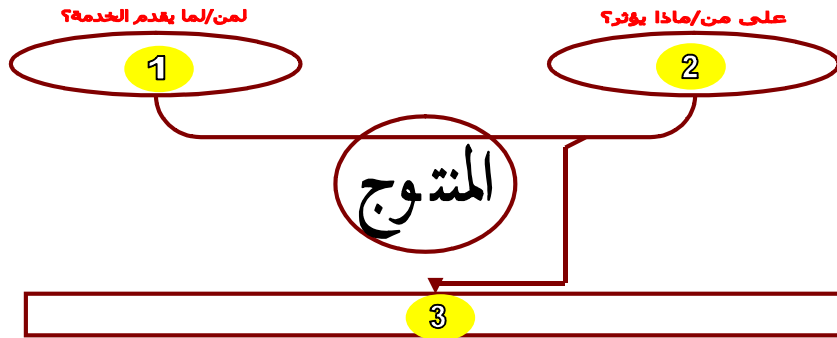
التعبير عن الحاجة

للتعبير عن الحاجة نستعمل طريقة موحدة تتمحور حول ثلاثة أسئلة:

- لمن/لما يقدم الخدمة ؟ العنصر المستفيد من الخدمة المقدمة من طرف المنتج
 - على من/ماذا يؤثر ؟ العنصر الذي يؤثر عليه المنتج أثناء القيام بتلك الخدمة
 - لأي هدف ؟ الهدف من استعمال المنتج
- الإجابة عن السؤال (لأي هدف؟) تعد تعبيراً عن الحاجة التي يلبها المنتج ، وتتم على النحو التالي:



للتعبير عن الحاجة نوظف أداة تسمى "بياني الحاجة" الذي يمثل على الشكل التالي:



- 1 ← الإجابة عن السؤال لمن/لما يقدم الخدمة؟
- 2 ← الإجابة عن السؤال على من/ماذا يؤثر ؟
- 3 ← الإجابة عن السؤال لأي هدف ؟

إقرار الحاجة

بعد تحديد الحاجة التي سيشبعها المنتج ، يلزمنا البحث عن مدى استقرارها في الزمن (ما مدى استقرار الحاجة في الزمن؟) .ومن هنا ينطلق البحث عما إذا كان هناك احتمال ما لزلوها أو تطورها في المدى المتوسط أو البعيد. وإذن من غير المعقول متابعة الدراسة (المرور إلى المرحلة الموالية لمرحلة تحليل الحاجة) إذا كان المنتج سيصبح عديم الجدوى في المدى القصير (الحاجة عابرة أو ظرفية)، أو إذا كان الطلب عليه سيتقهقر .

وعليه فإن إقرار الحاجة يتطلب الإجابة عن الأسئلة التالية:

- ❖ ما الهدف من وجود هذه الحاجة؟
 - ❖ ما هي أسباب وجود هذه الحاجة؟
 - ❖ ما الذي يمكن أن يجعل هذه الحاجة، تختفي أو تتطور؟
- وانطلاقاً من مضمون هذه الأجوبة يتم إقرار أو عدم إقرار الحاجة (خلاصة) .

تقويم

1 - أذكر ورتب الأنشطة المكونة لتحليل الحاجة؟

- -
- -
- -

2 - ما هو النشاط الذي يوظف فيه بياني الحاجة؟

.....

3 - ما هي الأسئلة التي يتم الإجابة عنها خلال نشاط " التعبير عن الحاجة "؟

- -
- -
- -

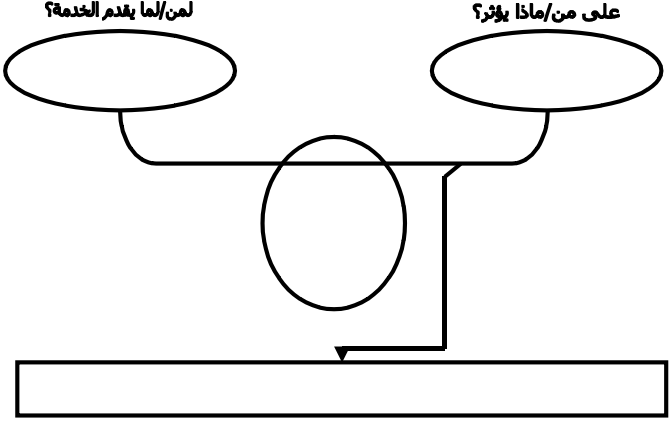
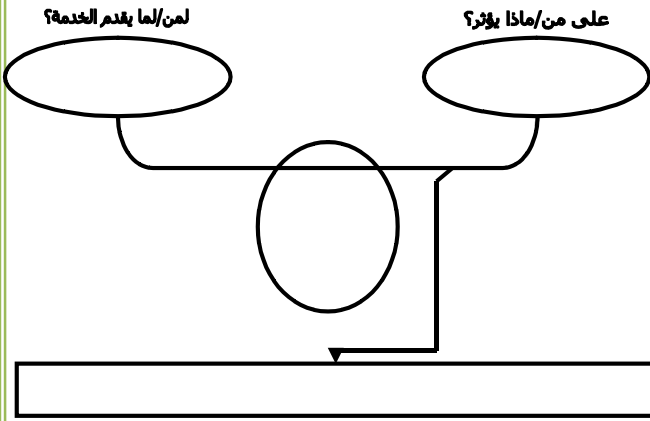
4 - ما هي الأسئلة التي يتم الإجابة عنها خلال نشاط " إقرار الحاجة "؟

- -
- -
- -

5 - عبر عن الحاجة إلى الأشياء التقنية التالية وذلك بملاً بياني الحاجة؟

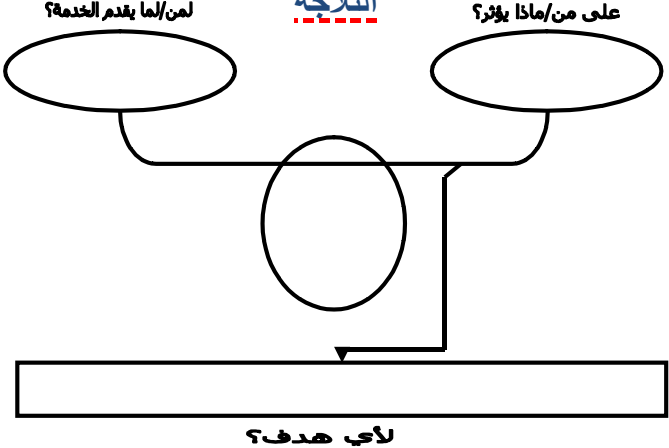
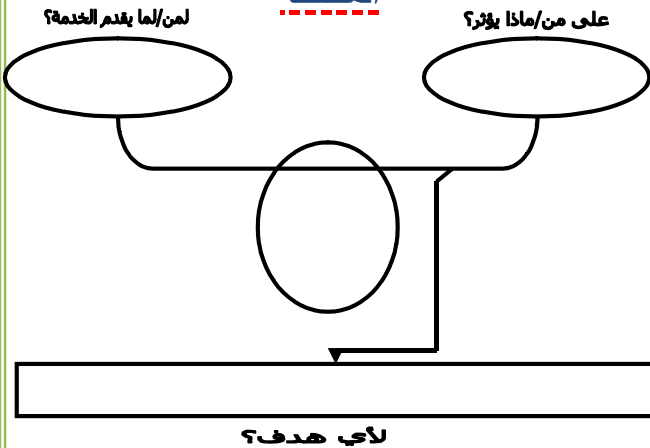
الملمس

الفرن الكهربائي



المحفظة

الثلاجة



تمارين

1 - تمرين

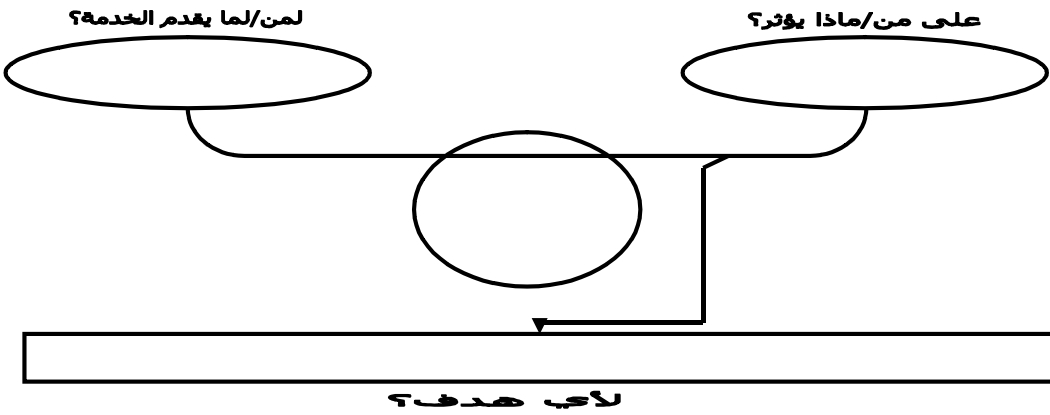
" نجارة الأمل " مقاوله يملك رأسمالها الخواص ،تقوم بشراء الخشب و تحوله إلى أثاث خشبي (كرسي،مكتب،طاولة،خزانة الكتب ...) ثم تبيعها.

أ- ضع الجواب الصحيح داخل إطار؟

- " نجارة الأمل " هي مقاوله: - عمومية - شبه عمومية - خصوصية
- " نجارة الأمل " مقاوله تنتمي إلى: - القطاع الأولي - القطاع الثانوي - القطاع الثالثي
- المنتجات التي توفرها مقاوله " نجارة الأمل " عبارة عن: - خدمات - منافع

ب - ما هي وظيفة الاستعمال ل " خزانة الكتب "؟

ج - عبر عن الحاجة إلى " خزانة الكتب " وذلك بملاً بياني الحاجة أسفله؟



2 - تمرين

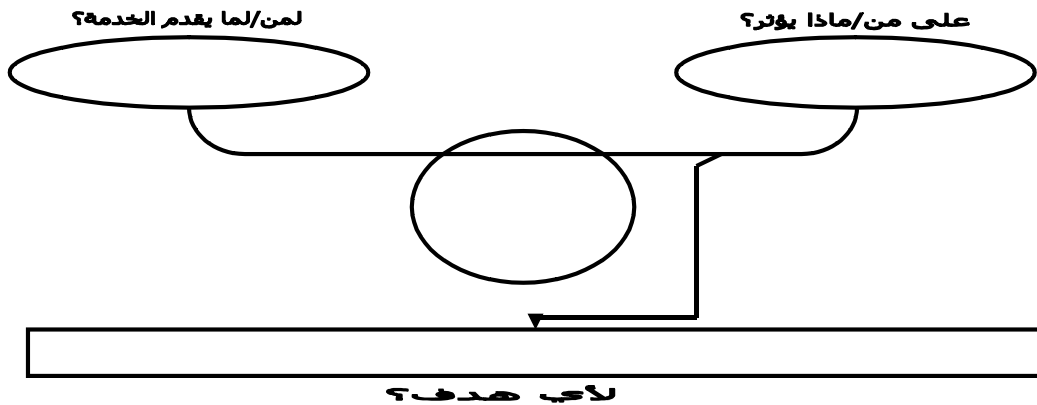
« Le comptoir » مقاوله يملك رأسمالها الخواص ،تقوم بشراء التجهيزات المنزلية (الفرن الكهربائي،التلفاز،الثلاجة،النشافة،الحاسوب،آلة التصبين...) ثم تبيعها.

أ- ضع الجواب الصحيح داخل إطار؟

- « Le comptoir » هي مقاوله: - عمومية - شبه عمومية - خصوصية
- « Le comptoir » مقاوله تنتمي إلى: - القطاع الأولي - القطاع الثانوي - القطاع الثالثي
- المنتجات التي توفرها مقاوله « Le comptoir » عبارة عن: - خدمات - منافع

ب - ما هي وظيفة الاستعمال ل " آلة التصبين "؟

ج - عبر عن الحاجة إلى " آلة التصبين " وذلك بملاً بياني الحاجة أسفله؟



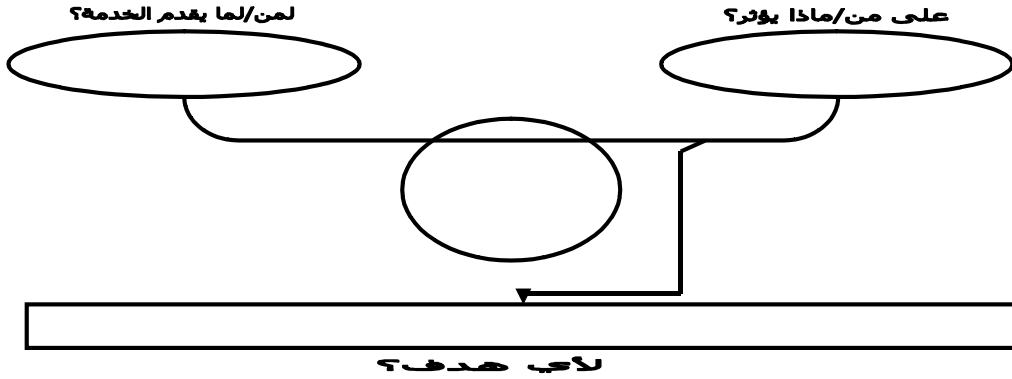
"COMANAV" مقالة يملك رأسمالها الخواص والدولة، تقوم بنقل السلع و الأشخاص عبر البحر.

أ - ضع الجواب الصحيح داخل إطار؟

- "COMANAV" هي مقالة: - عمومية - شبه عمومية - خصوصية
- "COMANAV" مقالة تنتمي إلى: - القطاع الأولي - القطاع الثانوي - القطاع الثالثي
- المنتجات التي توفرها مقالة "COMANAV" عبارة عن: - خدمات - منافع

ب - ما هي وظيفة الاستعمال ل " المكواة "؟

ج - عبر عن الحاجة إلى " المكواة " وذلك بملأ بياني الحاجة أسفله؟



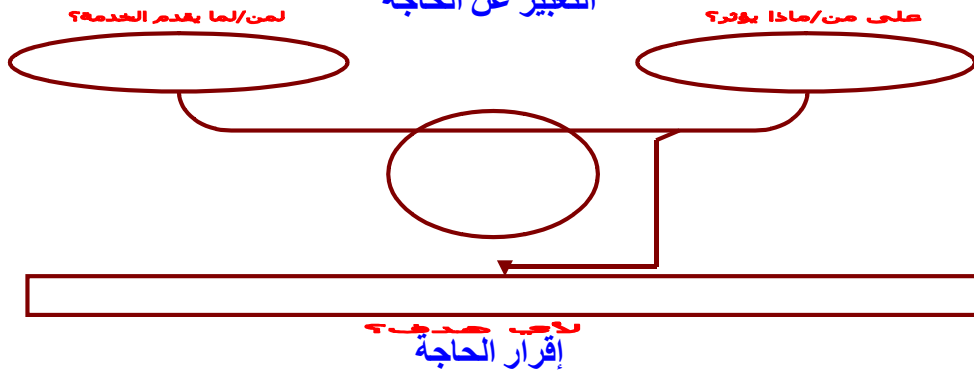
4 - أنجز تحليل الحاجة للنشاقة Aspirateur ؟

تحديد الحاجة

التحري الذي قامت به المقالة أثبت أن ربة البيت بحاجة إلى منتج يمكنها من:

..... إنه النشاقة

التعبير عن الحاجة



ما الهدف من وجود هذه الحاجة؟

.....

ما هي أسباب وجود هذه الحاجة؟

.....

.....

.....

ما الذي يمكن أن يجعل هذه الحاجة، تختفي أو تتطور؟

.....

.....

.....

خلاصة

.....

الفهم

- ❖ للمستهلك حاجات متعددة و متنوعة لتلبيتها **يستهلك** (يستعمل) **منتجات** توفرها **المقاول** في **السوق** .
- ❖ هذه **المنتجات** ، **بالنسبة للمستهلك** (المستعمل) ،تضمن مجموعة من **وظائف الخدمة** هي **وظائف الاستعمال** و **وظائف التقدير**.
- ❖ لتوفير **المنتجات** في **السوق** تمر **المقاول** من **عدة مراحل** أولها " **تحليل الحاجة** " التي من خلالها **تبحث عن الحاجة** وعن **مدى استقرارها في الزمن**.
- ❖ تركز " **تحليل الحاجة** " على ثلاثة أنشطة هي:
 - **تحديد الحاجة** (إدراك الحاجة): نوظف فيه **التسأل**
 - **التعبير عن الحاجة**: نوظف فيه **بياني الحاجة**
 - **إقرار الحاجة**: الإجابة عن **ثلاثة أسئلة** (ما الهدف من وجود هذه الحاجة؟ ما هي أسباب وجود هذه الحاجة ؟ ما الذي يمكن أن يجعل هذه الحاجة، تختفي أو تتطور؟)

الحفظ

- ❖ **الحاجة** عبارة عن خاصية Nécessité أو شعور بالاحتياج أو رغبة يديها مستهلك ما.
- ❖ **المنتج** Produit هو كل شيء يقدم للمستهلك قصد تلبية حاجة معينة لديه.
- ❖ **المنافع** Biens : الأشياء المادية و الملموسة المتمثلة في الأشياء التقنية
- ❖ **الخدمات** Services : الأشياء لا مادية و غير الملموسة
- ❖ **وظيفة** Fonction **المنتج** تصف الخدمات التي يقدمها لكي يلبي حاجة المستعمل. يجب أن يعبر عنها بفعل مضارع أو مصدره.
- ❖ **وظيفة الاستعمال** Fonction d'usage هي التي تعرف ما ينجزه أو يحققه المنتج لكي يلبي حاجة المستعمل .
- ❖ **وظيفة التقدير** Fonction d'estime هي التي لها علاقة بذوق وحكم المستعمل .
- ❖ **المقاول** ENTREPRISE فاعل اقتصادي يوظف الرأسمال CAPITAL والعمل TRAVAIL لإنتاج منافع BIENS وخدمات SERVICES بهدف تحقيق الربح BENEFICE.
- ❖ **المقاول العمومية** PUBLIQUE هي التي يكون رأسمالها في ملكية **الدولة** بصفة كاملة.
- ❖ **المقاول الخصوصية** PRIVEE هي التي يكون رأسمالها في ملكية **الخواص**.
- ❖ **المقاول شبه العمومية** SEMI PUBLIQUE هي التي يكون رأسمالها **مشتركا** بين **الخواص والدولة**.
- ❖ **القطاع الأولي** SECTEUR PRIMAIRE : يضم المقاولات التي تعتمد على العوامل الطبيعية .
- ❖ **القطاع الثانوي** SECTEUR SECONDAIRE : يضم المقاولات التي تنشط في مجال العمليات التحويلية .
- ❖ **القطاع الثالثي** SECTEUR TERTIAIRE : يضم المقاولات التي تقدم الخدمات أو تقوم بأنشطة تجارية .
- ❖ **السوق** MARCHÉ هو مكان التقاء المنتج (العارض) والمستهلك (الطالب)،الأول يعرض منافع أو خدمات والثاني يطلبها قصد استهلاكها وذلك مقابل ثمن معين.
- ❖ **المستهلك** CONSOMMATEUR هو كل فاعل اقتصادي مقتن لخدمات أو منافع بهدف الاستهلاك الصرف أو الإنتاج.

التطبيق

لمن/لما يقدم الخدمة؟

على من/ماذا يؤثر؟

العنصر المستفيد من الخدمة المقدمة
من طرف المنتج

العنصر الذي يؤثر عليه المنتج أثناء
قيامه بالخدمة

المنتج

العنصر الذي يؤثر عليه

المنتج أثناء قيامه بالخدمة

الهدف من استعمال

المنتج

من

العنصر المستفيد من الخدمة

المقدمة من طرف المنتج

تمكين

لأي هدف؟