



أولاً : معلومات المقرر الدراسي العامة:

كلية : الاقتصاد والعلوم الإدارية
المتطلب السابق : مبادئ التسويق

قسم: التسويق

اسم المدرس: ا.د. ردينة عثمان

موعد المحاضرة: 11:00 - 12:00

اسم المقرر : تسويق الخدمات
رقم المكتب : 65 ق

الساعات المكتبية: 10:00-11:00

الفصل : الثاني 2019/2018

ثانياً : وصف المساق :

يعتبر موضوع تسويق الخدمات من أهم الحقول الفرعية الجديدة لعلم التسويق الذي أصبح موضع اهتمام الباحثين منذ بداية الثمانينات. وازدادت أهمية الخدمات في الوقت الحاضر الأمر الذي أدى إلى تدريس هذه المادة بشكل منفصل لمعرفة ماهية تسويق الخدمات وخصائصها ووضع الاستراتيجيات التسويقية المناسبة للخدمات في ظل المنافسة الحادة التي تشهدها المنظمات الدولية.

ثالثاً : أهداف المقرر :

1. التعرف على ماهية تسويق الخدمات وخصائصها وأصنافها.
2. التعرف على مكانة التسويق في منظمات الخدمات .
3. التعرف على إدارة العلاقة مع الزبون ودوره في تسويق الخدمات.
4. التعرف على جودة الخدمات والمكانة الذهنية للخدمة والدور الذي تلعبه في تسويق الخدمات.
5. التعرف على عناصر المزيج التسويقي للخدمات.
6. التعرف على العوامل المؤثرة على سلوك المستهلك المستفيد من الخدمة

رابعاً مخرجات التعليم

- 1.- معرفة الطالب لمفهوم وطبيعة تسويق الخدمات .
- 2- تزويد الطالب بأهمية التسويق بالنسبة لمنظمات تقديم الخدمات .
- 3- تزويد الطالب بمهارات التخطيط الاستراتيجي التسويقي في مجال الخدمات .
- 4- تزويد الطالب بمعرفة مفهوم الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية .
- 5.- تزويد الطالب بمهارة اتخاذ قرارات وسياسات التسعير في مجال الخدمات .

6-..تزويد الطالب بمهارة اتخاذ قرارات وسياسات الاتصال والترويج .

7- تزويد الطالب بمهارة اتخاذ قرارات وسياسات توزيع الخدمات .

8- تزيد الطالب بمفهوم جودة الخدمات وكيفية تطوير جودتها وطرق تقييم ألج

خامساً: مقررات وفقاً للجدول مثال ذلك :

هيكل المقرر :

الأسبوع	الساعة المعتمدة	نتائج التعلم	المواضيع	اجراءات التعلم	طرق التعليم
الأول	3	1A	مقدمة في تسويق الخدمات	اسلوب المحاضرة	مناقشة
الثاني	3		مفهوم و خصائص الخدمة	اسلوب المحاضرة والمناقشة	مناقشة
الثالث	4	1A 1B	معايير تقييم جودة الخدمة	محاضرة	مناقشة اهمية معايير تقييم جودة الخدمة
الرابع	4	2A	الخدمة الجوهري والخدمات التكميائية	مراجعة المحاضرة السابقة وربطها بالموضوع	امثلو حول انواع الخدمات
الخامس	3	2B	انواع المنظمات الخدمية	تعريف الطالب بانواع المنظمات الخدمية	اعطاء الفرصة للطلاب لذكر انواع المنظمات الخدمية ولاختلاف فيما بينها
السادس	2	3A	عناصر المزيج التسويقي للخدمة	محاضرة	تكليف الطلاب بتقديمك تقرير حول لاختلاف ما بين عناصر المزيج التسويقي للخدمة والسلع
السابع	3	1C	استراتيجية تسعير الخدمات	محاضرة	تدريب الطالب على كيفية حساب التكاليف وتقدير الربح
الثامن	4	2C	استراتيجية تسعير الخدمات	محاضرة وتطبيق امثلة رياضية	حل امثلة رياضية
التاسع	3	1B 1C	استراتيجية توزيع الخدمات	محاضرة ومناقشة حالات	حل امثلة رياضية

العاشر	3	1D	استراتيجيات ترويج الخدمات	محاضرة	تحديد ما هي المعوقات التي تواجه تحديد محتوى الرسالة الاعلانية
الحاي عشر	3	1E	استراتيجيات ترويج الخدمات	محاضرة ومناقشة الاساليب الترويجية والرسائل الاعلانية المنشورة	تقديم ملخص رسائل اعلانية من قبل الطلاب ومناقشتها
الثاني عشر	2	2A 1E	استراتيجيات اختيار العاملين في قطاع الخدمات	محاضرة	تحديد الصفات التي يرغب الطالب توافرها في مقدم المبيعات
الثالث عشر	2	2E	سلوك المستفيد من الخدمة	محاضرة	محاضرة

سادساً : المراجع :

أ. المرجع الرئيس (اسم المرجع، المؤلف ، الطبعة ، دار النشر)

تسويق الخدمات /محمود جاسم الصميدعي وريده عثمان

- ب. المراجع المساندة

تسويق الخدمات / هاني حامد الظمور // الطبعة الرابعة /دار وائل 2015

سابعاً: طرق التقييم :

الامتحان	العلامة	موعد الامتحان
الأول	20	حسب التقويم الجامعي
الثاني	20	حسب التقويم الجامعي
المشاركة	10	
النهائي	50	حسب التقويم الجامعي