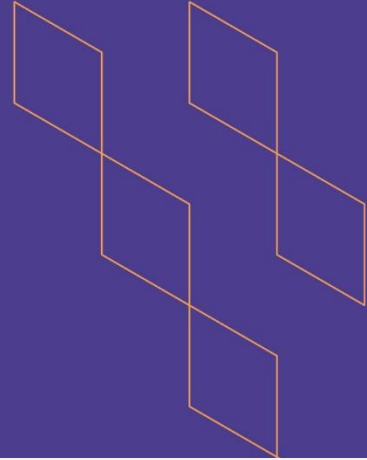




T-104

٢٠٢٢

توصيف المقرر الدراسي



اسم المقرر: تسويق الخدمات

رمز المقرر: ٢٦٣ تسق - ٣

البرنامج: الاعمال والإدارة والقانون

القسم العلمي: التسيير والإدارة

الكلية: التطبيقية

المؤسسة: جامعة نجران

نسخة التوصيف: T-104 2022

تاريخ آخر مراجعة: ١٤٤٥/٠٢/١١ هـ





المحتويات:

الصفحة	المحتوى
٣	أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي
٣	١. الوصف العام للمقرر
٣	٢. الهدف الرئيس للمقرر
٤	ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها
٥	ج. موضوعات المقرر
٥	د. أنشطة تقييم الطلبة
٦	هـ. مصادر التعلم والمرافق
٦	١. قائمة المراجع ومصادر التعلم
٦	٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة
٦	و. تقويم جودة المقرر
٦	ز. اعتماد التوصيف



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

التعريف بالمقرر الدراسي			
١. الساعات المعتمدة:		٣ ساعات	
٢. نوع المقرر			
أ. متطلب جامعة	متطلب كلية	متطلب تخصص	متطلب مسار
ب. إجباري	اختياري	√	متطلب مسار
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر		السنة الثانية/ المستوى الرابع	
٤. الوصف العام للمقرر			
يتناول المقرر تزويد الطلاب والطالبات بأحدث المعارف والمبادئ والأسس النظرية لتسويق الخدمات، بما يمكنهم من فهم واستيعاب أساسيات تسويق الخدمات بالمنشآت المختلفة، والفروق القائمة بين تسويق السلع وتسويق الخدمات، وأساليب البيع والترويج للخدمات، والمهارات التسويقية التي يجب توافرها في وكلاء وسماسرة ومدوبي المنشآت الخدمية. بالإضافة إلى تدريب الطلاب والطالبات على بعض الحالات الافتراضية والتطبيقات العملية لتنمية مهاراتهم وقدراتهم في دراسة وتحليل البيئة التسويقية لأجل تخطيط عناصر المزيج التسويقي الخدمي وتحديد الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق الأهداف التسويقية. واستخدام أدوات خلق الميزة التنافسية في المنشآت الخدمية.			
٥. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)			
٦١ تسق ٢			
٦. المتطلبات المتميزة مع هذا المقرر (إن وجدت)			
لا يوجد			
٧. الهدف الرئيس للمقرر			
يهدف هذا المقرر الي			
١- توجيه الاهتمام نحو التحديات الفريدة المتلازمة مع تسويق وإدارة الخدمات.			
٢- تعلم الاستراتيجيات، الأدوات والمداخل الضرورية لدراسة التحديات المميزة في التعامل مع موضوع تسويق وإدارة الخدمة.			
٣- تنمية المعرفة والمهارات الضرورية بجودة الخدمة والاستعداد لتطبيقها في مواقف أعمال فعلية.			
٤- تكوين فئة من موظفي الخدمات التسويقية أكثر حساسية وفعالية للمستهلك من خلال فهم معوقات الخدمة من ناحية التصميم والتقديم والاتصال.			

١. نمط التعليم

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم اعتيادي	١٥ × ٣ = ٤٥	٪١٠٠
٢	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج • التعليم الاعتيادي • التعليم الإلكتروني		
٤	التعليم عن بعد		
٥	تطبيقي		
	المجموع	٤٥	٪١٠٠

٢. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
١	محاضرات	١٥ × ٣ = ٤٥	٪١٠٠
٢	معمل أو إستوديو		
٣	ميداني		
٤	دروس إضافية		
٥	أخرى (تطبيقي)		
	الإجمالي	٤٥	٪١٠٠

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	يعرف المزيج التسويقي بالنسبة للخدمات بالتركيز على العميل	ع-1-P	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمونات	الاختبارات والواجبات
1.2	يوضح سمات وخصائص الخدمة وتصنيفها	ع-2-P	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمونات	الاختبارات والواجبات
1.3	يشرح دور الموظفين والعملاء في تقديم الخدمات	ع-3-P	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمونات	الاختبارات والواجبات
2	المهارات			
2.1	يطبق المزيج التسويقي الخدمي في القطاع الخدمي	م-1-M	اسلوب المناقشة والحوار/ اسلوب حل المشكلات/ اسلوب البيان العلمي/ اسلوب ورش العمل/ الانشطة الجماعية/ التعليم التعاوني/ اسلوب دراسة الحالة	<ul style="list-style-type: none"> ■ مقياس سلام التقدير ■ كتابة التقارير ■ التقييم بالمشاريع العلمية ■ التقييم القائم على المناقشات ■ الاختبارات العملية ■ الواجبات التطبيقية ■ البحوث
2.2	يقيم دورة حياة الخدمة ومرآتها	م-2-M		
3	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	يتعامل بنزاهة وصدق وامانة وشفافية في التعاملات التسويقية الخدمية.	ق-1-P	الانشطة الفردية والجماعية	■ بطاقة الملاحظة
3.2	يتحرى الدقة والتصرف بمسؤولية تجاه العملاء	ق-2-P	التعليم التعاوني	التعليم التطبيقي
...				

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
١	مدخل الى تسويق الخدمات، ماهية تسويق الخدمات، والتطور والمزيج التسويقي للخدمات.	٥
٢	البيئة التسويقية للخدمات.	٤
٣	سمات وخصائص الخدمة وتصنيفاتها.	٥
٤	استخدام المفاهيم والنظريات الأساسية المتعلقة بتسويق الخدمات.	٤
٥	الخدمة الجوهرية والخدمات التكميلية.	٥
٦	دورة حياة الخدمة ومراحلها.	٤
٧	تصميم الخدمات وتسويقها، تحديد مكانة الخدمة في السوق.	٥
٨	التعامل مع بيئة الخدمات.	٤
٩	أنظمة الخدمة واستراتيجيتها، تصميم الخدمة وابتكار وتطوير الخدمات الجديدة.	٥
١٠	جودة الخدمة (تسعير الخدمات، توزيع الخدمات، ترويج الخدمات).	4
المجموع		45

د. أنشطة تقييم الطلبة

أنشطة التقييم (اختبار تحريري، شفهي، عرض تقديمي، مشروع جماعي، ورقة عمل وغيره)

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	الاختبار الفصلي الاول	٨	٣٠٪
٢	الاختبار الفصلي الثاني	١٦	٢٠٪
٣	الاختبار النهائي	نهاية الفصل	٥٠٪

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

١. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

تسويق الخدمات، هاني الضمور، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ٢٠٢١م	المرجع الرئيس للمقرر
<ul style="list-style-type: none"> ▪ تسويق الخدمات وتطبيقاته، زكي المساعد، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٦م ▪ تسويق الخدمات، حميد الطائي، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ٢٠١٠م 	المراجع المساندة
- http://www.jmtp-online.org/ - https://mawdoo3.com	المصادر الإلكترونية
مواقع تعليمية اخرى مثل موقع اليوتيوب	أخرى

٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعة دراسية مجهزة بجهاز عرض (صورة وصوت) مع سبورة ذكية
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	معمل لأتمتة الاعمال (Business Lab) مجهز بأجهزة حاسب ومربوط بشبكة الانترنت
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	توصيلات كهربائية للاستخدام عند الضرورة

و. تقويم جودة المقرر:

مجال التقييم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	الطلبة	الاستبانات
فاعلية طرق تقييم الطلاب	اعضاء هيئة التدريس/ لجنة الجودة/ المراجع النظير	الملاحظة المباشرة/ مراجعة النظير/ تصحيح عينة بواسطة عضو اخر من برنامج مماثل
مصادر التعلم	الطلاب واعضاء هيئة التدريس	الاستبانات/ بطاقة الملاحظة
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	اعضاء هيئة التدريس والقيادات/ الطلاب	ملف الانجاز/ الاختبارات والاجابات النموذجية/ التقييمات والواجبات/ الاستبانات
أخرى	الطلاب واعضاء هيئة التدريس	الاستبانات/ بطاقة الملاحظة

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها).
طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:



مجلس قسم العلوم الإدارية	جهة الاعتماد
14430903 - 0099 - 00007	رقم الجلسة
2022 / 04 / 04 12:30م	تاريخ الجلسة