

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	تسويق الخدمات
رمز المقرر:	١٣١٤ تسق
البرنامج:	دبلوم التسويق
القسم العلمي:	قسم العلوم الإدارية و الإنسانية
الكلية:	كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع
المؤسسة:	جامعة الملك سعود

المحتويات

- أ. التعريف بالمقرر الدراسي: ٣
- ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية: ٤
١. الوصف العام للمقرر: ٤
٢. الهدف الرئيس للمقرر ٤
٣. مخرجات التعلم للمقرر: ٤
- ج. موضوعات المقرر ٥
- د. التدريس والتقييم: ٦
١. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم ٦
٢. أنشطة تقييم الطلبة ٦
- هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي: ٧
- و - مصادر التعلم والمرافق: ٧
١. قائمة مصادر التعلم: ٧
٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة: ٧
- ز. تقويم جودة المقرر: ٧
- ح. اعتماد التوصيف ٧

أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

١. الساعات المعتمدة: ٣ ساعات	
٢. نوع المقرر	
أ. <input type="checkbox"/> متطلب جامعة <input checked="" type="checkbox"/> متطلب كلية <input type="checkbox"/> متطلب قسم <input type="checkbox"/> أخرى	
ب. <input checked="" type="checkbox"/> إجباري <input type="checkbox"/> اختياري	
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر المستوى الثالث	
٤. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت) ١١١٥ تسق مبادئ التسويق	
٥. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت) لا يوجد	

٦. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية	٣٠	٥٠%
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى (تذكر) (تطبيقات عملية بالمعمل أو الاستوديو ...)	٣٠	٥٠%

٧. ساعات التعلم الفعلية للمقرر (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
ساعات الاتصال		
١	محاضرات	ساعتين أسبوعياً
٢	معمل أو أستوديو	ساعتين أسبوعياً
٣	دروس إضافية (تطبيقات عملية)	ساعة : تمارين وتدرجات
٤	أخرى (تذكر)	--
	الإجمالي	٥ ساعات أسبوعياً
ساعات التعلم الأخرى*		
١	ساعات الاستذكار	٢ ساعة أسبوعياً
٢	الواجبات	١ ساعة أسبوعياً
٣	المكتبة	١ ساعة أسبوعياً
٤	إعداد البحوث/ المشاريع	١ ساعة أسبوعياً
٥	أخرى (تذكر)	---
	الإجمالي	٥ ساعات أسبوعياً

* هي مقدار الوقت المستمر في النشاطات التي تسهم في تحقيق مخرجات التعلم للمقرر، ويشمل ذلك: جميع أنشطة التعلم، مثل: ساعات الاستذكار، إعداد المشاريع، والواجبات، والعروض، والوقت الذي يقضيه المتعلم في المكتبة

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

١. الوصف العام للمقرر:

يتناول المقرر تزويد الطلاب والطالبات بأحدث المعارف والمبادئ والأسس النظرية للتسويق الخدمي، مما يمكنهم من فهم واستيعاب أساسيات تسويق الخدمات بالمنشآت المختلفة، والفروق القائمة بين تسويق السلع وتسويق الخدمات، والعناصر السبعة للمزيج التسويقي في قطاع الخدمات، وأساليب البيع والترويج للخدمات، والمهارات التسويقية التي يجب توافرها في وكلاء وممارسة ومندوبي 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 وتحديد الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق الأهداف التسويقية، واستخدام أدوات خلق الميزة التنافسية في المنشآت الخدمية.

٢. الهدف الرئيس للمقرر :

يهدف هذا المقرر إلى

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 المديرين أكثر حساسية وفعالية للمستهلك من خلال فهم معوقات الخدمة من ناحية التصميم والتقدم والاتصال.

٣. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	المعارف
	1
١ع	1.1 - معرفة المزيج التسويقي الموسع بالنسبة للخدمات وفلسفة التركيز على العميل.
٢ع	1.2 - معرفة سمات وخصائص الخدمة وتصنيفاتها
٣ع	1.3 - معرفة تقدير دور الموظفين (وغالبا العملاء) في تعلم الخدمات ، رضا العميل وتصحيح وضع الخدمة.
٤ع	1.4 - معرفة دورة حياة الخدمة ومراحلها
٥ع	1.5 - معرفة أنظمة الخدمة واستراتيجيتها
	المهارات
	2
١م	2.1 - استخدام دور وأهمية الخدمات في الاقتصاد العالمي.
٢م	2.2 - استخدام التحديات الهامة في مجال تسويق وإدارة الخدمات
٣م	2.3 - تقييم مكانة التسويق في مؤسسات الخدمات
٤م	2.4 - تقييم تشجيع الخدمات وتعليم العملاء
	الكفاءات
	3
١ك	3.1 - تقييم أنظمة الخدمة واستراتيجيتها
٢ك	3.2 - تصميم الخدمة وابتكار وتطوير الخدمات الجديدة

ج. موضوعات المقرر

ساعات الاتصال			قائمة الموضوعات	م
دروس إضافية (تطبيقات عملية)	معمل أو أستوديو	محاضرات		
		٣	- مدخل إلى تسويق الخدمات (ماهية تسويق الخدمات ، والتطور والمزيج التسويقي للخدمات	١
		٦	- البيئة التسويقية للخدمات	٢
			- سمات وخصائص الخدمة وتصنيفاتها	٣
٣			- تمارين على استخدام المفاهيم و النظريات الاساسية المتعلقة بتسويق الخدمات	٤
		٦	- الخدمة الجوهرية والخدمات التكميلية.	٤
		٣	- دورة حياة الخدمة ومراحلها	٥
٣			- تمارين على تصميم الخدمات وتسويقها	٦
		٣	- تحديد مكانة الخدمة في السوق	٧
		٦	- التعامل مع بيئة الخدمات	٨
		٦	- أنظمة الخدمة واستراتيجيتها	٩
	٣		- تطبيقات عملية (معمل)	١٠
		٦	- تصميم الخدمة وابتكار وتطوير الخدمات الجديدة	١١
		٦	- جودة الخدمة (تسعير الخدمات ، توزيع الخدمات ، ترويج الخدمات)	
	٣		- تطبيقات عملية (معمل)	
٢٤	٦	٣٠	المجموع	



د. التدريس والتقييم:

١. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعارف		
1.1	- معرفة المزيج التسويقي الموسع بالنسبة للخدمات وفلسفة التركيز على العميل.	المحاضرات النظرية	مناقشة المفاهيم في المحاضرات ، والعروض التقديمية من قبل الطلاب، ومناقشة حالات افتراضية، والاختبارات
1.2	- معرفة سمات وخصائص الخدمة وتصنيفاتها		
1.3	- معرفة تقدير دور الموظفين (وغالبا العملاء) في تقديم الخدمات ، رضا العميل وتصحيح وضع الخدمة.		
1.4	- معرفة دورة حياة الخدمة ومراحلها		
1.5	- معرفة أنظمة الخدمة واستراتيجيتها		
1.6	- معرفة المزيج التسويقي الموسع بالنسبة للخدمات وفلسفة التركيز على العميل.		
...			
2.0	المهارات		
2.1	- استخدام دور وأهمية الخدمات في الاقتصاد العالمي.	التدريب على حل المسائل والأمثلة الافتراضية والتطبيقات العملية في المحاضرات	المناقشات الفورية، الاختبارات المفاجئة الشفهية والكتابية، الاختبار النهائي.
2.2	- استخدام التحديات الهامة في مجال تسويق وإدارة الخدمات		
2.3	- تقييم مكانة التسويق في مؤسسات الخدمات		
2.4	- تقييم تشجيع الخدمات وتعليم العملاء		
...			
3.0	الكفاءات		
3.1	- تقييم أنظمة الخدمة واستراتيجيتها	مناقشة العروض التقديمية	الواجبات أثناء الفصل الدراسي
3.2	- تصميم الخدمة وابتكار وتطوير الخدمات الجديدة		
...			

٢. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	اختبار فصلي أول	السادس	٢٠%
٢	اختبار فصلي ثان	الحادي عشر	٢٠%
٣	بحث	١٣، ١٢	١٠%
٤	الالتزام والمشاركة أثناء المحاضرات	جميع الأسابيع	١٠%
٥	الاختبار النهائي	١٦	٤٠%

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

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

يتم الإرشاد الأكاديمي من خلال عضو هيئة التدريس أثناء الساعات المكتبية المحددة والمعلنة على مكاتب أعضاء هيئة التدريس
الاهتمام بالطلاب ذوي الحالات الخاصة مثل الفصل الأكاديمي وتقديم الدعم اللازم
تقديم العون للطلاب المتميزين وحثهم على التقدم

و - مصادر التعلم والمرافق:

١. قائمة مصادر التعلم:

المراجع الرئيس للمقرر	- تسويق الخدمات ، الضمور، هاني ، دار وائل للنشر التوزيع - عمان، ٢٠١٧م .
المراجع المساندة	- تسويق الخدمات و تطبيقاته ، زكي ، المساعد ، دار وائل للنشر التوزيع - عمان، ٢٠١٦م . - تسويق الخدمات ، الطائي، حميد ، دار البازوري للنشر التوزيع - عمان، ٢٠١٠م .
المصادر الإلكترونية	- http://www.jmtp-online.org/ - https://mawdoo3.com
أخرى	

٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعة محاضرات تتسع لعدد ٣٠ طالب
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية البرمجيات)	يوجد سبورات ذكية
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	

ز. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقويم
مراجعة عينة من الإجابات	من قبل لجنة متخصصة بالقسم	مباشر
مراجعة الخطة الدراسية	من قبل لجنة الخطط بالقسم	مباشر
اعتماد الخطة	رئيس القسم	مباشر
الاستبيانات الإلكترونية التي يلزم الطالب بتعبئتها قبل معرفة النتائج		

مجالات التقويم (مثل: فاعلية التدريس، فاعلة طرق تقييم الطلاب، مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر، مصادر التعلم ... إلخ)
المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها)
طرق التقويم (مباشر وغير مباشر)

ح. اعتماد التوصيف

جهة الاعتماد	
رقم الجلسة	
تاريخ الجلسة	

