**جامعة الملك سعود أ. غادة عبدالله الرشيد**

**كلية الدراسات التطبيقية وخدمة المجتمع يوم المحاضرة ووقتها: الاربعاء 8-12/12-4**

**برنامج العلوم الإدارية**

[**http://fac.ksu.edu.sa/galrsheed**](http://fac.ksu.edu.sa/galrsheed) **الإيميل : galrsheed@ksu.edu.sa**

 **دبلوم تسويق (3087/3089)**

**الخطة الدراسية لمادة (تسويق الخدمات 1314 تسق )الفصل الدراسي الأول 1443هـ**

**الهدف من المقرر :** تزويد الطالبات بأحدث المعارف والمبادئ والأسس النظرية للتسويق الخدمي، بما يمكنهم من فهم واستيعاب أساسيات تسويق الخدمات بالمنشآت المختلفة والفروق القائمة بين تسويق السلع وتسويق الخدمات، والعناصر السبعة للمزيج التسويق، في قطاع الخدمات، و أساليب البيع والترويج للخدمات والممارسات التسويقية التي يجب توافرها في وكلاء وسماسرة ومندوبي المنشآت الخدمية، بالإضافة إلى تدريب الطالبات على بعض الحالات الإفتراضية والتطبيقات العملية لتنمية مهارات وقدراتهم في دراسة وتحليل البيئة التسويقية.

. **توزيع الدرجات :**

* الاختبار الفصلي الأول : 25 درجة ، وسيعقد عند تحديد الجامعة اليوم المناسب لهم
* الحـــــــــــضور والمشاركة 10 درجات.
* الواجبات والنشاطات 25 درجة. (1/ شهادة وتقرير لدورة تدريبية عن التسويق (5درجات)- 2/التطوع بعمل في إحدى المنشآت أو التبرع بالدم (5درجات)-3/ أسئلة تطبيقية ونظرية تقدم بالمحاضرات (15درجه)
* الاختبار النهائي : 40 درجة

**توزيع المنهج :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| الأسبوع | التاريخ | الموضوع |
| الأول | **24/1** | مقدمة |
| الثاني | **1/2** | ماهية تسويق الخدمات |
| الثالث | **8/2** | مكانة التسويق في مؤسسات الخدمات |
| الرابع | **15/2** |  إجازة اليوم الوطني 😊  |
| الخامس | **22/ 2** | البيئة التسويقية للخدمات |
| السادس | **29/2** | بحوث التسويق ونظم المعلومات التسويقية |
| السابع | **7/3** | سلوك المشتري للخدمات |
| الثامن  | **14/3** | اختبار فصلي  |
| التاسع | **21/3** | قرارات المزيج التسويقي/ الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية |
| العاشر | **28/3** | قرارات وسياسات التسعير للخدمات +(نهاية تسليم جميع الواجبات ) |
| الحادي عشر | **5/4** | الدليل المادي والخدمات |
| الثاني عشر | **12/4** | التسويق الدولي والخدمات |
| الثالث عشر | **19/4** |  الجودة والخدمات + (الاختبار البديل)  |
| الرابع عشر | **26/4** | إجازة منتصف الفصل الأول 😊 |
| الخامس عشر | **4/5** | مناقشة الواجبات |
| السادس عشر | **11/5** | مراجعة |

**المراجع :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| اسم الكتاب | اسم المؤلف | اسم الناشر | سنة النشر |
| **تسويق الخدمات**  | هاني الضمور | دار الأوائل للنشر والتوزيع | 2017/عمان |

**قواعد عامة :**

* الالتزام بالحضور في وقت المحاضرة , بعد مضي 15 دقيقة من دخول الأستاذة ، يسمح بالدخول للمحاضرة ، لكنه يحتسب غيابا .
* الالتزام بحضور الاختبارات الفصلية في مواعيدها .
* الالتزام بتسليم المشاريع بمواعيدها وإلا سيخصم من تقييمك
* لا يسمح بإعادة الاختبارات الفصلية إلا بعذر طبي مصدق من **مستشفى حكومي** ـ وفي حالة قبول العذر ـ سيكون الاختبار البديل في نهاية الفصل الدراسي **بجميع مفردات المادة**  **ومقالي**
* الغياب بنسبة 25 % من المحاضرات يؤدي إلى الحرمان , حتى في حالة إحضار اعذار مقبولة.
* **آلية التقويم وتوزيع الدرجات :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **م** | **العنصر** | **الدرجة** | **وصف العنصر** |
| **1** | **الحضور والمشاركة** | **الحضور والنقاش** | **10درجات** | **حضور المحاضرة ومناقشة الاستاذة** |
| **2** | **أسئلة تطبيقية** | **أسئلة نظرية أو تطبيقية** | **15 درجة** | **وتقدم للطالبات في المحاضرات ، ويكون أمامك فرصة الإجابة عنها وتقديمها إلى الأستاذة خلال المحاضرة التالية** |
| **3** | **المشروع** | **حالة تطبيقية** | **5 درجات** | **التطوع بعمل في إحدى المنشآت** **أو التبرع بالدم**  |
| **4** | **تطوير الذات** | **تقرير** | **5 درجات** | **حضور دورة تدريبية وكتابة تقرير عنها وارفاق الشهادة** |
| **5** | **الاختبارات** | **اختبار المنتصف** | **25 درجة** | **يوضع من قبل استاذة المادة**  |
| **الاختبار النهائي** | **40 درجة** | **يوضع من قبل أستاذة المادة.** |
| **المجموع** | **100 درجة** | **الحد الأدنى لأداء الطالبة 60 درجة.** |