

2024  
TP-153



هيئة تقويم التعليم والتدريب  
Education & Training Evaluation Commission



## توصيف المقرر الدراسي (بكالوريوس)

اسم المقرر: تسويق الخدمات
رمز المقرر: 263 تسق-3
البرنامج: الاعمال والإدارة والقانون
القسم العلمي: التسيير والإدارة
الكلية: التطبيقية
المؤسسة: جامعة نجران
نسخة التوصيف: TP-153-2024
تاريخ آخر مراجعة: 1445/02/11هـ

## المحتويات:

3	أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي
3	1. الوصف العام للمقرر
3	2. الهدف الرئيس للمقرر
4	ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها
5	ج. موضوعات المقرر
5	د. أنشطة تقييم الطلبة
6	هـ. مصادر التعلم والمرافق
6	1. قائمة المراجع ومصادر التعلم
6	2. المرافق والتجهيزات المطلوبة
6	و. تقويم جودة المقرر

6

## ز. اعتماد التوصيف

أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (3 ساعات)

2. نوع المقرر

☐ أخرى

☐ متطلب مسار

☒ متطلب تخصص

☐ متطلب كلية

☐ متطلب جامعة

☐ اختياري

☒ إجباري

3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: السنة الثانية/ المستوى الرابع

4. 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 توفرها في وكلاء وسماصرة 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 الخدمي وتحديد الاستراتيجيات المناسبة لتحقيق الأهداف التسويقية. واستخدام أدوات خلق الميزة التنافسية في المنشآت الخدمية.

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

161 تسق2

6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

## 7. الهدف الرئيس للمقرر

يهدف هذا المقرر الي

- 1- توجيه الاهتمام نحو التحديات الفريدة المتلازمة مع تسويق وإدارة الخدمات.
- 2- تعلم الاستراتيجيات، الأدوات والمداخل الضرورية لدراسة التحديات المميزة في التعامل مع موضوع تسويق وإدارة الخدمة.
- 3- تنمية المعرفة والمهارات الضرورية بجودة الخدمة والاستعداد لتطبيقها في مواقف أعمال فعلية.
- 4- تكوين فئة من موظفي الخدمات التسويقية أكثر حساسية وفعالية للمستهلك من خلال فهم معوقات الخدمة من ناحية التصميم والتقديم والاتصال.

## 2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم التقليدي	45 = 15×3	%100
2	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج • التعليم التقليدي • التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		
5	تطبيقي		
	المجموع	45	%100

## 3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	45 = 15×3	%100
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
	الإجمالي	45	%100

**ب. نواتج التعلم للمقررواستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:**

الرمز	نواتج التعلم	رمز نواتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
<b>1.0</b>	<b>المعرفة والفهم</b>			
<b>1.1</b>	يعرف مفهوم الخدمة ويوضح خصائصها وتصنيفاتها ويشرح المضامين التسويقية لكل منهما	ع-1M	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمنارات	الاختبارات والواجبات
<b>1.2</b>	يعرف المزيج التسويقي بالنسبة للخدمات بالتركيز على العميل	ع-2M	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمنارات	الاختبارات والواجبات
<b>1.3</b>	يشرح أدوار الأطراف المختلفة في نجاح الخدمة	ع-2M	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمنارات	الاختبارات والواجبات
<b>2.0</b>	<b>المهارات</b>			
<b>2.1</b>	يقيم دورة حياة الخدمة ومراحلها ويحدد آليات وخطوات تطوير خدمات جديدة	م-1M	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"> <li>مقياس سلالمة التقدير</li> <li>كتابة التقارير</li> <li>التقييم بالمشاريع العلمية</li> <li>التقييم القائم على المناقشات</li> <li>الاختبارات العملية</li> <li>الواجبات التطبيقية</li> <li>البحوث</li> </ul>
<b>2.2</b>	يطبق المزيج التسويقي في القطاع الخدمي، التسعير، التوزيع، الترويج، وتصميم وجودة المنتج الخدمي، والكوادر والبيئة المادية.	م-1M	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"> <li>مقياس سلالمة التقدير</li> <li>كتابة التقارير</li> <li>التقييم بالمشاريع العلمية</li> <li>التقييم القائم على المناقشات</li> <li>الاختبارات العملية</li> <li>الواجبات التطبيقية</li> <li>البحوث</li> </ul>
<b>3.0</b>	<b>القيم والاستقلالية والمسؤولية</b>			
<b>3.1</b>	يتعامل بزاهاة وصدق وامانة وشفافية في التعاملات التسويقية الخدمية.	ق-2P	الانشطة الفردية والجماعية	<ul style="list-style-type: none"> <li>بطاقة الملاحظة</li> </ul>
<b>3.2</b>				

الرمز	نواتج التعلم	رمز ناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
...				

### ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	مدخل الى تسويق الخدمات، ماهية تسويق الخدمات، والتطور والمزيج التسويقي للخدمات.	5
2	البيئة التسويقية للخدمات.	4
3	سمات وخصائص الخدمة وتصنيفاتها.	5
4	استخدام المفاهيم والنظريات الأساسية المتعلقة بتسويق الخدمات.	4
5	الخدمة الجوهرية والخدمات التكميلية.	5
6	دورة حياة الخدمة ومراحلها.	4
7	تصميم الخدمات وتسويقها، تحديد مكانة الخدمة في السوق.	5
8	التعامل مع بيئة الخدمات.	4
9	أنظمة الخدمة واستراتيجيتها، تصميم الخدمة وابتكار وتطوير الخدمات الجديدة.	5
10	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
1	الاختبار الفصلي الاول	8	30%
2	واجبات وتطبيقات	9	20%
3	الاختبار النهائي	نهاية الفصل	50%

### هـ. مصادر التعلم والمرافق:

#### 1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	تسويق الخدمات، هاني الضمور، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2021م
المراجع المساندة	<ul style="list-style-type: none"> <li>تسويق الخدمات وتطبيقاته، زكي المساعد، دار وائل للنشر والتوزيع، 2016م</li> <li>تسويق الخدمات، حميد الطائي، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2010م</li> </ul>

المصادر الالكترونية	- <a href="http://www.jmtp-online.org/">http://www.jmtp-online.org/</a> - <a href="https://mawdoo3.com">https://mawdoo3.com</a>
أخرى	مواقع تعليمية أخرى مثل موقع اليوتيوب

## 2. 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:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقويم
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 والاجابات/ الاستبانات
أخرى	الطلاب واعضاء هيئة التدريس	الاستبانات/ بطاقة الملاحظة

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

## ز. اعتماد التوصيف:

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

