

2024

TP-153



هيئة تقويم التعليم والتدريب
Education & Training Evaluation Commission



توصيف المقرر الدراسي

— (بكالوريوس) —

اسم المقرر: **تسويق الخدمات**

رمز المقرر: 263 ترق - 3

البرنامج: الاعمال والإدارة والقانون

القسم العلمي: التسويق والإدارة

الكلية: التطبيقية

المؤسسة: جامعة نجران

نسخة التوصيف: TP-153-2024

تاريخ آخر مراجعة: 1445/02/11 هـ



المحتويات:

3	أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي
3	1. الوصف العام للمقرر
3	2. الهدف الرئيس للمقرر
4	ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسيها 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





ز. اعتماد التوصيف

أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (3 ساعات)

2. نوع المقرر

<input type="checkbox"/> أخرى	<input type="checkbox"/> متطلب مسار	<input checked="" type="checkbox"/> متطلب تخصص	<input type="checkbox"/> متطلب كلية	<input type="checkbox"/> متطلب جامعة
		<input type="checkbox"/> اختياري	<input type="checkbox"/> اختياري	<input checked="" type="checkbox"/> 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 يمكّنهم من فهم واستيعاب أساسيات تسويق الخدمات بالمنشآت المختلفة، والفارق القائم بين تسويق السلع وتسويق الخدمات، وأساليب البيع والترويج للخدمات، والمهارات التسويقية التي يجب توافرها في وكلاء وسماسرة 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 تسلق

6- المتطلبات المترادفة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر





7. الهدف الرئيس للمقرر

يهدف هذا المقرر إلى

- 1 توجيه الاهتمام نحو التحديات الغريدة 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 لمستهاك من خلال فهم معوقات الخدمة من ناحية التصميم والتقديم والاتصال.

2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	النوع	النوع	النوع
1	تعليم التقليدي	45 = 15×3	%100
2	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج		
4	التعليم التقليدي		
5	التعليم الإلكتروني		
	التعليم عن بعد		
	تطبيقي		
	المجموع	45	%100

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النوع	النوع	النوع
1	محاضرات	45 = 15×3	%100
2	معلم أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
	الإجمالي	45	%100





ب. نوافذ التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسيها وطرق تقييمها:

طرق التقييم	استراتيجيات التدريس	رمزناتج التعلم المرتبط بالبرنامج	نوافذ التعلم	الرمز
المعرفة والفهم				1.0
الاختبارات والواجبات	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمارت	ع-1	يعرف مفهوم الخدمة ويوضح خصائصها وتصنيفاتها ويشرح المضامين التسويقية لكل منها	1.1
الاختبارات والواجبات	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمارت	ع-2	يعرف المزيج التسويقي بالنسبة للخدمات بالتركيز على العميل	1.2
الاختبارات والواجبات	المحاضرات/ مناقشات في المنتديات/ سمارت	ع-2	يشرح أدوار الأطراف المختلفة في نجاح الخدمة	1.3
المهارات				2.0
■ مقياس سلام التقدير ■ كتابة التقارير ■ التقييم بالمشاريع العلمية ■ التقييم القائم على المناقشات ■ الاختبارات العملية ■ الواجبات التطبيقية ■ البحث	اسلوب المناقشة وال الحوار / اسلوك حل المشكلات/ اسلوب البيان العلمي/ اسلوب ورش العمل/ الاشطة الجماعية/ التعليم التعاوني/ اسلوب دراسة الحالة	M-1م	يقيم دورة حياة الخدمة ومراحلها ويحدد آليات وخطوات تطوير خدمات جديدة	2.1
■ مقياس سلام التقدير ■ كتابة التقارير ■ التقييم بالمشاريع العلمية ■ التقييم القائم على المناقشات ■ الاختبارات العملية ■ الواجبات التطبيقية ■ البحث	اسلوب المناقشة وال الحوار / اسلوك حل المشكلات/ اسلوب البيان العلمي/ اسلوب ورش العمل/ الاشطة الجماعية/ التعليم التعاوني/ اسلوب دراسة الحالة	M-1م	يطبق المزيج التسويقي في القطاع الخدمي، التسويق، التوزيع، الترويج، وتصميم وجودة المنتج الخدمي، والكوادر والبيئة المادية.	2.2
القيم والاستقلالية والمسؤولية				3.0
■ بطاقة الملاحظة	الأنشطة الفردية والجماعية	ف-2	يتعامل بنزاهة وصدق وأمانة وشفافية في التعاملات التسويقية الخدمية.	3.1
				3.2





طرق التقييم	استراتيجيات التدريس	رمزناتج التعلم المربط بالبرنامج	نواتج التعلم	الرمز
				...

ج. موضوعات المقرر

الساعات التدريسية المتوقعة	قائمة الموضوعات	م
5	مدخل الى تسويق الخدمات، ماهية تسويق الخدمات، والتطور والمزيج التسويقي للخدمات.	1
4	البيئة التسويقية للخدمات.	2
5	سمات وخصائص الخدمة وتصنيفاتها.	3
4	استخدام المفاهيم والنظريات الأساسية المتعلقة بتسويق الخدمات.	4
5	الخدمة الجوهرية والخدمات التكميلية.	5
4	دورة حياة الخدمة ومراحلها.	6
5	تصميم الخدمات وتسويقيها، تحديد مكانة الخدمة في السوق.	7
4	التعامل مع بيئة الخدمات.	8
5	أنظمة الخدمة واستراتيجيتها، تصميم الخدمة وابتكار وتطوير الخدمات الجديدة.	9
4	جودة الخدمة (تسعير الخدمات، توزيع الخدمات، ترويج الخدمات).	10
45	المجموع	

د. أنشطة تقييم الطلبة

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

النسبة من إجمالي درجة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	أنشطة التقييم	م
%30	8	الاختبار الفصلي الاول	1
%20	9	واجبات وتطبيقات	2
%50	نهاية الفصل	الاختبار النهائي	3

هـ. مصادر التعلم والمراقبة:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

المراجع الرئيس للمقرر	المراجع المساعدة
تسويق الخدمات، هاني الضمور، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان 2021م	▪ تسويق الخدمات وتطبيقاته، زكي المساعد ، دار وائل للنشر والتوزيع، 2016م
	▪ تسويق الخدمات، حميد الطائي ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان 2010م





- http://www.jmtp-online.org/ - https://mawdoo3.com	المصادر الالكترونية
موقع تعليمية اخرى مثل موقع اليوتيوب	آخرى

2. المراقب والتجهيزات المطلوبة:

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

و. تقويم جودة المقرر:

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

المقيمون (الطلبة، اعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها)).

طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:

	جنة الاعتماد
	مجلس قسم العلوم الإدارية
	رقم الجلسة

14430903 - 0099 - 00007	جنة الاعتماد
2022 / 04 / 04 12:30	رقم الجلسة

2022 / 04 / 04 12:30	تارikh الجلسة
----------------------	---------------

