



اعتماد
NCAAA
T4
2020

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	تسويق الخدمات
رمز المقرر:	
البرنامج:	الدبلوم المتوسط في التسويق والمبيعات – عن بعد (5)
القسم العلمي:	الإدارة
الكلية:	إدارة الأعمال
المؤسسة:	جامعة الملك فيصل

المحتويات

- أ. التعريف بالمقرر الدراسي: 3
- ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية: 3
1. الوصف العام للمقرر: 3
2. الهدف الرئيس للمقرر 3
3. مخرجات التعلم للمقرر: 3
- ج. موضوعات المقرر 4
- د. التدريس والتقييم: 4
1. ربط مخرجات التعلم للمقرر مع كل من استراتيجيات التدريس وطرق التقييم 4
2. أنشطة تقييم الطلبة 5
- هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي: 5
- و - مصادر التعلم والمرافق: 5
1. قائمة مصادر التعلم: 5
2. المرافق والتجهيزات المطلوبة: 5
- ز. تقويم جودة المقرر: 6
- ح. اعتماد التوصيف 6



أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

1. الساعات المعتمدة: 3
2. نوع المقرر أ. <input type="checkbox"/> متطلب جامعة <input type="checkbox"/> متطلب كلية <input type="checkbox"/> متطلب قسم <input type="checkbox"/> أخرى <input type="checkbox"/> ب. <input type="checkbox"/> إجباري <input checked="" type="checkbox"/> اختياري
3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر السنة الثانية – المستوى الرابع
4. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت) إدارة التسويق
5. المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت) لا توجد

6. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية		
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني	45	%100
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى		

7. ساعات الاتصال (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
1	محاضرات مباشرة (متزامنة)	12
2	معمل أو إستوديو	
3	دروس إضافية	
4	أخرى (تذكر) (محاضرات مسجلة)	33
	الإجمالي	45

ب. هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

1. الوصف العام للمقرر:

يتناول هذا المقرر الإطار النظري والمفاهيم الأساسية والنظريات والممارسات الخاصة بتسويق الخدمة. بالإضافة الى دراسة خصائص الخدمات، الفروق الاستراتيجية في تسويق السلع مقارنة بالخدمات، قياس وإدارة جودة الخدمة، ورضا العميل. ويهتم هذا المقرر بتحقيق التكامل في التسويق، الموارد البشرية، والعمليات داخل نظام الخدمة. ويزود هذا المقرر الطلاب بالمعرفة المطلوبة لتنفيذ والمحافظة على استراتيجيات خدمة مرحة.

2. الهدف الرئيس للمقرر

امداد الطالب بأبرز طرق تسويق الخدمات وقياس وإدارة جودة الخدمات.

3. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	1 المعرفة والفهم
1ع	1.1 وصف مفهوم الخدمة وتحديد خصائصها وشرح المضامين التسويقية لكل منهما

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر	
3ع-2ع	شرح الاستراتيجيات التسويقية المناسبة في المؤسسات الخدمية	1.2
	المهارات	2
م-1م-2	تطبيق نظريات واستراتيجيات التسويق في مواقف الحياة الواقعية لحل المشكلات الإدارية	2.1
م-1	تحليل البيئة التسويقية لمؤسسات الاعمال ذات الطابع الخدمي وخطط التسويق في مجالات مختلفة مثل التسعير والترويج والمنتج والتعبئة	2.2
م-3م-4	استخدام الاستراتيجيات والسياسات والممارسات والأساليب الحديثة التي تستخدم في تسويق الخدمات.	2.3
	القيم	3
ق-1	التواصل الفعال الشفوي والكتابي	3.1
ق-3	الالتزام بأخلاقيات الاعمال	3.2

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
1	مقدمة في الخدمات (أهميتها- خصائصها- تصنيفها)	3
2	مكانة التسويق في مؤسسات الخدمات	3
3	عناصر المزيج التسويقي للخدمة	6
4	مفهوم جودة الخدمة وبناء توقعات العملاء	3
5	بناء المكانة الذهنية للخدمات	6
6	تصميم ومعايير الخدمة	3
7	استراتيجية تسعير الخدمة	3
8	استراتيجية توزيع الخدمة	3
9	الاتصالات التسويقية المتكاملة للخدمة	3
10	ادوار الموظفين والعملاء والوسطاء	3
11	الدلائل الملموسة وبيئة تقديم الخدمات	3
12	بناء العلاقات مع العملاء	3
13	الخدمة الجوهر والخدمة التكميلية	3
	المجموع	45

د. التدريس والتقييم:

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

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم		
1.1	وصف مفهوم الخدمة وتحديد خصائصها وشرح المضامين التسويقية لكل منهما	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	اختبارات وواجبات
1.2	شرح الاستراتيجيات التسويقية المناسبة في المؤسسات الخدمية	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	اختبارات وواجبات
2.0	المهارات		
2.1	تطبيق نظريات واستراتيجيات التسويق في مواقف الحياة الواقعية لحل المشكلات الإدارية	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	اختبارات وواجبات
2.2	- تحليل البيئة التسويقية لمؤسسات الاعمال ذات الطابع الخدمي وخطط التسويق في مجالات مختلفة مثل التسعير والترويج والمنتج والتعبئة	محاضرات متزامنة وغير متزامنة حالات عملية	اختبارات وواجبات

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
2.3	- يناقش الاستراتيجيات والسياسات والممارسات والأساليب الحديثة التي تستخدم في تسويق الخدمات.	محاضرات متزامنة وغير متزامنة	اختبارات وواجبات
3.0	القيم		
3.1	التواصل الفعال الشفوي والكتابي	محاضرات متزامنة وغير متزامنة مناقشات وتعلم ذاتي	اختبارات وواجبات مشاركات
3.2	الالتزام بأخلاقيات الأعمال	محاضرات متزامنة وغير متزامنة مناقشات وتعلم ذاتي	اختبارات وواجبات مشاركات

2. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	واجبات	على مدار الفصل الدراسي	10 %
2	مشاركة في منتديات الحوار	على مدار الفصل الدراسي	10 %
3	حضور المحاضرات المباشرة والمسجلة	على مدار الفصل الدراسي	10 %
	اختبار نهائي	نهاية الفصل الدراسي	70 %

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

هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

ثلاث ساعات مكتبية (أون لاين) أسبوعياً خدمات مقدمة من المرشد الأكاديمي ومكتب الإرشاد الأكاديمي.

و - مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة مصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	زكي خليل (2016) تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع
المراجع المساندة	الضمور، هاني (2009) تسويق الخدمات، الطبعة الخامسة، عمان، دار وائل للنشر.
المصادر الإلكترونية	مواقع على الانترنت ذات العلاقة بتسويق الخدمات
أخرى	

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	<ul style="list-style-type: none"> منصة التعلم الإلكتروني (بلاك بورد) وكافة الخدمات الإلكترونية التعليمية المقدمة من قبل عمادة التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد. قاعات بث قاعات للاختبارات النهائية
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	<ul style="list-style-type: none"> خدمات إلكترونية مقدمة عمادة التعلم الإلكتروني والتعلم عن بعد مثل: نظام لإدارة التعلم الإلكتروني (البلاك بورد) كمبيوتر مكتبي أو محمول سبورة ذكية (عند الحاجة) تطبيقات الكترونية (عند الحاجة)
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	لا يوجد

ز. تقويم جودة المقرر:

طرق التقييم	المقيمون	مجالات التقويم
غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)	الطلاب	فاعلية التدريس
غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)	الطلاب	فاعلية طرق تقييم الطلاب
مباشر	المراجع النظير	فاعلية طرق تقييم الطلاب
غير مباشر (استبانة تقييم المقرر)	الطلاب	مصادر التعلم
غير مباشر (تقرير المقرر)	عضو هيئة التدريس	مصادر التعلم
مباشر (أعمال الطلاب في الاختبارات، مشاريع، تقارير، واجبات)	عضو هيئة التدريس	مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر

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 التقييم (مباشر وغير مباشر)

ح. اعتماد التوصيف

مجلس الجامعة	جهة الاعتماد
	رقم الجلسة
	تاريخ الجلسة