



اعتماد  
NCAAA  
T4  
2020

## توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	مقرر تسويق الخدمات
رمز المقرر:	٣-٦٠٢٣١٥
البرنامج:	بكالوريوس في التسويق
القسم العلمي:	قسم التسويق
الكلية:	كلية إدارة الأعمال
المؤسسة:	جامعة الطائف

## المحتويات

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



## أ. التعريف بالمقرر الدراسي:

١. الساعات المعتمدة: ٣ ساعات
٢. نوع المقرر
أ. <input type="checkbox"/> متطلب جامعة <input type="checkbox"/> متطلب كلية <input checked="" type="checkbox"/> متطلب قسم <input type="checkbox"/> أخرى
ب. <input type="checkbox"/> اختياري <input checked="" type="checkbox"/> إجباري
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر السنة: الرابعة / المستوى: العاشر
٤. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)
مبادئ التسويق ٣-٦٠٢٢٠١
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	٤	١٠٠ %
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى		

## ٧. ساعات الاتصال (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
١	محاضرات	٤٠ ساعة
٢	معمل أو إستوديو	
٣	دروس إضافية (مراجعة شاملة)	
٤	أخرى (تذكر) الاختبار النهائي	
	الإجمالي	٤٠ ساعة

## ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

١. الوصف العام للمقرر: يتضمن المقرر المفاهيم الأساسية للخدمة وتصنيف الخدمات وخصائصها ، وكذلك استراتيجيات تسويق الخدمات المصرفية والسياحية والفندقية بالإضافة إلى الخدمات الصحية .
٢. الهدف الرئيس للمقرر أن يحدد الطالب الفروق بين السلع والخدمات وكذلك عناصر المزيج التسويقي للخدمات المصرفية والفندقية والسياحية والصحية .

## ٣. مخرجات التعلم للمقرر:

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	1 المعرفة والفهم
١ع	1.1 أن يستعرض الطالب استراتيجيات تسويق الخدمات المصرفية والفندقية والسياحية والصحية
	2 المهارات
١م	2.1 أن يفرق الطالب بين عناصر المزيج التسويقي لكل من السلع والخدمات

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	القيم 3
ق ١	3.1 أن يشارك الطالب مع زملائه في تحليل استراتيجيات تسويق الخدمة
ق ٢	3.2 أن يتعاون الطالب مع زملائه في إعداد أحد التقارير الخاصة بزيارة إحدى مؤسسات الخدمة

### ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	ساعات الاتصال
١	التسويق أسس ومفاهيم أولية	٤
٢	الخدمات : خلفية نظرية مفهوم الخدمات وأهميتها	٤
٣	أنصاف الخدمات وخصائصها	٤
٤	إدارة العلاقة التفاعلية في تقديم الخدمات : تعريف العلاقات التفاعلية وأنواعها	٤
٥	كيفية مجابهة الخدمة بين المؤسسة والمستفيد	٤
٦	تسويق الخدمات المصرفية	٤
٧	المزيج التسويقي للخدمة المصرفية	٤
٨	تسويق الخدمات الفندقية	٤
٩	تسويق الخدمات السياحية	٤
١٠	تسويق الخدمات الصحية	٤
٤٠	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	المعرفة والفهم		
1.1	أن يستعرض الطالب استراتيجيات تسويق الخدمات المصرفية والفندقية والسياحية والصحية	المحاضرات	الاختبارات
2.0	المهارات		
2.1	أن يفرق الطالب بين عناصر المزيج التسويقي لكل من السلع والخدمات	المناقشات العصف الذهني	عروض شفوية عروض تقديمية
3.0	القيم		
3.1	أن يفرق الطالب بين عناصر المزيج التسويقي لكل من السلع والخدمات	التكليفات الجماعية لعب الأدوار	العروض التقديمية التقارير
3.2	أن يتعاون الطالب مع زملائه في إعداد أحد التقارير الخاصة بزيارة إحدى مؤسسات الخدمة		

٢. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	الاختبار الدوري	٥-٤	٢٠%
٢	المشاركة والواجبات والأنشطة الصفية	١٠-١	٣٠%
٣	الاختبار النهائي (الفصلي)	١٢	٦٠%

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

## هـ - أنشطة الإرشاد الأكاديمي والدعم الطلابي:

- التواصل مع الطلاب في الساعات المكتبية
- إرسال رسائل بريد إلكتروني لتقديم الدعم والإرشاد
- تفعيل البلاك بورد للتعليم الإلكتروني بالجامعة في الاستشارات والإرشاد الأكاديمي للطلاب

## و - مصادر التعلم والمرافق:

### ١. قائمة مصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	فريد كورتل ، تسويق الخدمات ( عمان : دار كنوز المعرفة ١٤٣٠ هـ - ٢٠٠٩ م )
المراجع المساندة	زكي خليل المساعد ، تسويق الخدمات وتطبيقها ( عمان : دار المناهج ، ٢٠٠٥ م ) هاتي حامد الضمور ، تسويق الخدمات ( عمان )
المصادر الإلكترونية	<a href="http://almrsal.com/post/530467">http://almrsal.com/post/530467</a>
أخرى	المكتبة الرقمية السعودية <a href="http://sdl.edu.sa/SDLPortal/ar/Publishers.aspx">http://sdl.edu.sa/SDLPortal/ar/Publishers.aspx</a>

### ٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعات تدريس مناسبة ومجهزة بالمرافق اللازمة لنجاح عملية التدريس
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السبورة الذكية، البرمجيات)	أجهزة عرض إلكتروني Data show projectors جهاز حاسوب سبورة ذكية إنترنت
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	

### ز. تقويم جودة المقرر:

مجال التقييم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج	استطلاعات الرأي
فاعلية طرق تقييم الطلاب	الطلاب أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج المراجع النظيرة	استطلاعات الرأي
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج	التقارير
	المجلس الاستشاري	استطلاعات الرأي
الخدمات	الطلاب أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج	استطلاعات الرأي

مجالات التقييم (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

جهة الاعتماد	مجلس قسم التسويق
رقم الجلسة	٤
تاريخ الجلسة	٢٠٢١/١١/٢٢

