

توصيف المقرر الدراسي

اسم المقرر:	تسويق الخدمات
رمز المقرر:	٦٠٢٣١٥ - ٣
البرنامج:	التسويق
القسم العلمي:	التسويق
الكلية:	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:	٤
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	٥
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:	٦
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"/> إجباري <input checked="" type="checkbox"/> اختياري <input type="checkbox"/>
٣. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر : السنة الرابعة / المستوى السابع
٤. المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت) مبادئ التسويق ٣ - ٦٠٢٢٠١
٥. المتطلبات المترتبة مع هذا المقرر (إن وجدت) لا يوجد

٦. نمط الدراسة (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط الدراسة	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	المحاضرات التقليدية	٣ ساعات	١٠٠%
2	التعليم المدمج		
3	التعليم الإلكتروني		
4	التعليم عن بعد		
5	أخرى		

٧. ساعات التعلم الفعلية للمقرر (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم
ساعات الاتصال		
١	محاضرات	٤٥ ساعة
٢	معمل أو أستوديو	
٣	دروس إضافية	
٤	أخرى (تذكر)	
	الإجمالي	٤٥ ساعة
ساعات التعلم الأخرى*		
١	ساعات الاستذكار	٤٥
٢	الواجبات	١٥
٣	المكتبة	١٠
٤	إعداد البحوث	١٠
٥	عروض تقديمية	-
	الإجمالي	١٢٥ ساعة فعلية

* هي مقدار الوقت المستثمر في النشاطات التي تسهم في تحقيق مخرجات التعلم للمقرر، ويشمل ذلك: جميع أنشطة التعلم، مثل: ساعات الاستذكار، إعداد المشاريع، والواجبات، والعروض، والوقت الذي يقضيه المتعلم في المكتبة

ب- هدف المقرر ومخرجاته التعليمية:

١. الوصف العام للمقرر: يتضمن المقرر المفاهيم الأساسية لمفهوم الخدمة وتصنيف الخدمات وخصائصها ، وكذلك استراتيجيات تسويق الخدمات المصرفية ، والخدمات الفندقية والخدمات السياحية ، والخدمات الصحية
٢. الهدف الرئيسي للمقرر أن يحدد الطالب الفروق بين السلع والخدمات وعناصر المزيج التسويقي للخدمات : المصرفية ، الفندقية ، السياحية ،

رمز مخرج التعلم المرتبط للبرنامج	مخرجات التعلم للمقرر
	1 المعارف
١ع	1.1 أن يستعرض الطالب استراتيجيات تسويق الخدمات المصرفية والسياحية والصحية
	2 المهارات
١م	2.1 أن يفرق الطالب بين عناصر المزيج التسويقي لكل من السلع والخدمات
	3 الكفاءات
٢ك	3.1 أن يشارك الطالب مع زملائه في تحليل استراتيجيات تسويق الخدمة
٢ك	3.2 أن يتعاون الطالب مع زملائه إعداد التقارير الخاصة بزيارة احدي المؤسسات الخدمية

ج. موضوعات المقرر

ساعات الاتصال	قائمة الموضوعات	م
٣	التسويق ومفهوم المزيج التسويقي وفلسفات التسويق	١
٣	الخدمات: خلفية نظرية	٢
٣	أهمية الخدمات وأصناف الخدمات وتصنيفها	٣
٣	سمات أو خصائص الخدمات	٤
٣	تعريف العلاقات التفاعلية وأنواعها	٥
٣	كيفية مجابهة الخدمة بين المؤسسة والمستفيد	٦
٣	تسويق الخدمات المصرفية : (مفهوم تسويق الخدمات المصرفية وخصائصها)	٧
٣	المراحل التي مر بها تسويق الخدمة المصرفية وأهمية تسويق الخدمة المصرفية	٨
٣	المزيج التسويقي للخدمة المصرفية	٩
٣	تسويق الخدمات الفندقية : (مفهوم الفنادق وأنواعها ، مفهوم الخدمات الفندقية وأنواعها، خصائص الخدمة الفندقية)	١٠
٣	المزيج التسويقي للخدمة الفندقية	١١
٣	تسويق الخدمات السياحية: (مفهوم وأهمية ودور التسويق السياحي ، وخصائص الخدمات السياحية)	١٢
٣	أنواع الخدمات السياحية والمزيج التسويقي السياحي	١٣
٣	تسويق الخدمات الصحية (أهمية التسويق للخدمات الصحية ، خصائص الخدمات الصحية)	١٤
٣	أنواع الخدمات الصحية	١٥
٤٥ ساعة	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	المعارف		
1.1	أن يستعرض الطالب استراتيجيات تسويق الخدمات المصرفية 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

الرمز	مخرجات التعلم	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
3.0	الكفاءات		
3.1	أن يشارك الطالب مع زملائه في تحليل استراتيجيات تسويق الخدمة	التكليفات الجماعية	العروض التقديمية
3.2	أن يتعاون الطالب مع زملائه إعداد التقارير الخاصة بزيارة احدي المؤسسات الخدمية	لعب الأدوار	التقارير

٢. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
١	اختبار دوري	٧	٢٠%
٢	المشاركة والواجبات والأنشطة الصفية	١٥-١	٢٠%
٣	الاختبار النهائي	١٦	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 نصية أو بريد الكتروني لتقديم الدعم والإرشاد.
- تفعيل البلاك بورد للتعلم 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، ١٤٣٠هـ / ٢٠٠٩م)
المراجع المساندة	- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقه، (عمان: دار المناهج، ٢٠٠٥م) - هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، (عمان)
المصادر الإلكترونية	- https://www.almsal.com/post/530467
أخرى	- المكتبة الرقمية السعيدة السعيدة https://sdl.edu.sa/SDLPortal/ar/Publishers.aspx

٢. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... الخ)	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
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	-

ز. تقويم جودة المقرر:

مجالات التقويم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج الطلاب	استطلاعات الرأي
فاعلية طرق تقييم الطلاب	أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج المراجع النظير	استطلاعات الرأي
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج المجلس الاستشاري	التقارير استطلاعات الرأي
مصادر التعلم	الطلاب أعضاء هيئة التدريس	استطلاعات الرأي
الخدمات والتجهيزات	الطلاب أعضاء هيئة التدريس قيادات البرنامج	استطلاعات الرأي

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

جهة الاعتماد	مجلس قسم التسويق
رقم الجلسة	٨
تاريخ الجلسة	١٤٤٠ / ٧ / ٦ هـ