



مفردات مادة خدمات تسويقية
العام الجامعي 1435/1436 هـ
الفصل الدراسي الثاني
برنامج التعليم عن بعد



<u>عدد الوحدات</u> 3	<u>أستاذ المادة د. خالد محمد لبيب عبد الرحمن</u> بريد الكتر ورنى: KMMOHAMAD@KAU.EDU.SA الموقع الإلكتروني: /HTTP://KMMOHAMAD.KAU.EDU.SA	<u>رمز المقرر</u> MRK- 305	<u>اسم المقرر</u> خدمات تسويقية
	وقت المحاضرة: 17:00 - 18:20 يوم الإثنين		
MRK 152			المتطلبات السابقة
<u>وصف المقرر:</u> ان الاهتمام الذي حظيت به الخدمات بأنواعها المختلفة لم يكن وليد اللحظة الحالية بل انه تنامي بشكل كبير توافقا مع تنامي أهمية الخدمات في حياة الأفراد ومنظمات الأعمال. ان فلسفة تسويق الخدمات بالأساس تعتمد على المفهوم التسويقي الحديث بأبعاده المختلفة مع إجراء تكيف خاص للسلع المادية الخدمية.			
<u>أهداف المقرر:</u> 1. التأكيد على الدور الحيوي لتسويق الخدمات. 2. زيادة إدراك الطلاب ومعرفتهم فيما يتعلق بكيفية تسويق الخدمات وجودتها والخدمة الجوهرية والتكميلية. 3. تقديم الأدوات التي يمكن أن تستخدم بفعالية في تنفيذ قرارات وسياسات التسعير والتوزيع والاتصال الترويجي.			



مفردات مادة خدمات تسويقية
العام الجامعي 1435/1436 هـ
الفصل الدراسي الثاني
برنامج التعليم عن بعد



توزيع المحتوى العلمي على الفصل الدراسي:

الأسبوع	الموضوع
الأول	مدخل الى الخدمات.
الثاني	الخدمة الجوهر والخدمة التكميلية.
الثالث	المزيج التسويقي للخدمات.
الرابع	ابتكار وتطوير خدمة جديدة.
الخامس	سلوك المشتري للخدمات.
السادس	قرارات وسياسات التسعير للخدمات.
السابع	قرارات وسياسات التسعير للخدمات.
الثامن	الجودة والخدمات.
التاسع	قرارات وسياسات التوزيع.
العاشر	الجمهور والخدمات.
الحادي عشر	استراتيجية تسويق الخدمات.
الثاني عشر	الدليل المادي والخدمات.
الثالث عشر	الإختبار النهائي



مفردات مادة خدمات تسويقية
العام الجامعي 1435/1436 هـ
الفصل الدراسي الثاني
برنامج التعليم عن بعد



المخرجات المتوقعة:

عند الانتهاء من دراسة هذا المقرر، سوف يكون الطالب قادراً على:

1. فهم عملية تسويق الخدمات.
2. إدراك كيفية القيام بابتكار وتطوير الخدمات الجديدة.
3. شرح جوانب الاختلافات في ترويج الخدمات.
4. فهم ومعرفة المزيج التسويقي للخدمات.
5. وصف جودة الخدمة وكيف يقيمها العملاء.
6. تحديد قرارات وسياسات التسعير والترويج والتوزيع.
7. وصف لسلوك المشتري للخدمات.

الكتاب المقرر:

أ. د. هاني حامد الضمور

تسويق الخدمات

الطبعة الخامسة

دار وائل للنشر والتوزيع 1434

المراجع المساندة

تسويق الخدمات – للدكتور/محمود جاسم والدكتورة/ ردينة عثمان الطبعة الأولى 2010، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.



مفردات مادة خدمات تسويقية
العام الجامعي 1435/1436 هـ
الفصل الدراسي الثاني
برنامج التعليم عن بعد



طريقة التقييم

الدرجة	العدد المطلوب خلال الفصل الدراسي	التفاعل من خلال نظام BB
12	4	الواجبات
12	2	الاختبارات
6	3	المنتديات
30	المجموع	
70	الاختبار النهائي	
100	نسبة التقييم النهائية	