

2024

TP-153



هيئة تقويم التعليم والتدريب
Education & Training Evaluation Commission



توصيف المقرر الدراسي (بكالوريوس)

اسم المقرر: تسويق الخدمات
رمز المقرر: APAM1507T
البرنامج: التسويق التطبيقي
القسم العلمي: الدبلومات
الكلية: الكلية التطبيقية
المؤسسة: جامعة أم القرى
نسخة التوصيف: الثانية
تاريخ آخر مراجعة: 2024/12/29



جدول المحتويات

- أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:.....3
- ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:.....4
- ج. موضوعات المقرر.....5
- د. أنشطة تقييم الطلبة.....6
- هـ. مصادر التعلم والمرافق:.....6
- و. تقويم جودة المقرر:.....7
- ز. اعتماد التوصيف:.....7



أ. معلومات عامة عن المقرر الدراسي:

1. التعريف بالمقرر الدراسي

1. الساعات المعتمدة: (ثلاث ساعات)

2. نوع المقرر

أ - ☐ متطلب جامعة ☐ متطلب كلية ☒ متطلب تخصص ☐ متطلب مسار ☐ أخرى

ب - ☒ إجباري ☐ اختياري

3. السنة / المستوى الذي يقدم فيه المقرر: (السنة الأولى - المستوى الثاني)

4. الوصف العام للمقرر

يتناول المقرر موضوعات تتعلق بخصائص الخدمات والفروق بين تسويق السلع وتسويق الخدمات وما يترتب عليها من آثار عند تصميم الاستراتيجية التسويقية للخدمات، وسلوك المستهلك في مجال الخدمات، والمزيج التسويقي للخدمات.

5- المتطلبات السابقة لهذا المقرر (إن وجدت)

APAM1501T مبادي التسويق

6- المتطلبات المتزامنة مع هذا المقرر (إن وجدت)

لا يوجد

7. الهدف الرئيس للمقرر

- تقييم المستهلك لجود الخدمة ومستوى رضائه عنها
- تحديد وتقييم العناصر الهامة في الخدمات المقدمة
- كيفية بناء علاقات قوية ومستمرة مع عملاء الخدمات

2. نمط التعليم (اختر كل ما ينطبق)

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
1	تعليم التقليدي	3	100%
2	التعليم الإلكتروني		
3	التعليم المدمج <ul style="list-style-type: none"> • التعليم التقليدي • التعليم الإلكتروني 		

م	نمط التعليم	عدد الساعات التدريسية	النسبة
4	التعليم عن بعد		

3. الساعات التدريسية (على مستوى الفصل الدراسي)

م	النشاط	ساعات التعلم	النسبة
1	محاضرات	45	100%
2	معمل أو إستوديو		
3	ميداني		
4	دروس إضافية		
5	أخرى		
	الإجمالي	45	100%

ب. نواتج التعلم للمقرر واستراتيجيات تدريسها وطرق تقييمها:

الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
1.0	المعرفة والفهم			
1.1	يعرف المفاهيم المتعلقة بتسويق الخدمات	ع1	-المحاضرات النظرية -المناقشة أثناء المحاضرات - حلقة النقاش	تقييم اختبارات الأداء القصير والنصفية والنهائية
1.2	معرفة طريقة تسعير الخدمات	ع2		-أسئلة حوارية من خلال المناقشات الشفهية للطلاب والطالبات ومناقشة الأبحاث الفردية والمشاركة
2.0	المهارات			
2.1	التواصل مع العملاء	م1	-المناقشات -حلقة النقاش -المحاضرات النظرية -التمارين -الواجبات	تقييم اختبارات الأداء القصير والنصفية والنهائية
2.2	القدرة على قياس الخدمات واستخدام الخدمات الإلكترونية	م2		أسئلة حوارية ومناقشات داخل المحاضرات



الرمز	نواتج التعلم	رمز نتائج التعلم المرتبط بالبرنامج	استراتيجيات التدريس	طرق التقييم
2.3	يتواصل بشكل فعال مع المجموعة (داخل وخارج إطار المحاضرة)	3م	- المناقشات - حلقة النقاش - المحاضرات - النظرية - التمارين - الواجبات	تقييم اختبارات الأداء القصير والنصفية والنهائية أسئلة حوارية ومناقشات داخل المحاضرات
3.0	القيم والاستقلالية والمسؤولية			
3.1	يقدر الأمانة العلمية أثناء أداء المهمات الدراسية	1ق	- التعليم الذاتي - التعليم التعاوني	تقييم الواجبات والمناقشات
3.2	يظهر القدر على التعلم الذاتي والتطوير المهني	3ق		تقييم الواجبات والمناقشات

ج. موضوعات المقرر

م	قائمة الموضوعات	الساعات التدريسية المتوقعة
1	مقدمة في تسويق الخدمات	3
2	تحليل عرض الخدمة والمزيج التسويقي للخدمات	3
3	في عناصر المزيج التسويقي المعدل للخدمة	3
4	تحليل عرض الخدمة	3
5	أهمية قطاع الخدمات وأسباب نموه	3
6	جودة الخدمة	3
7	قياس جودة الخدمات والخدمات الإلكترونية	3
8	تصميم ومعايير الخدمات	3
9	تسعير الخدمات	3
10	مزيج الاتصالات التسويقية المتكاملة للخدمة	3
11	توزيع الخدمات	3
12	بناء العلاقات مع العملاء	3

3	التوجه بالعمل والصورة الذهنية للمنشآت الخدمية	13
3	البيئة والدلائل المادية	14
3	اللقاء الخدمي	15
45	المجموع	

د. أنشطة تقييم الطلبة

م	أنشطة التقييم	توقيت التقييم (بالأسبوع)	النسبة من إجمالي درجة التقييم
1	الأعمال الفصلية وتشمل المشاركة والواجبات والتكاليف	خلال الفصل الدراسي	40%
2	الاختبار النصفي	الأسبوع 8	20%
3	الاختبار النهائي	الأسبوع 16	40%

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

هـ. مصادر التعلم والمرافق:

1. قائمة المراجع ومصادر التعلم:

المرجع الرئيس للمقرر	الدكتورة رانيا المجني، تسويق الخدمات، دار المشاع المبدع، الطبعة الاولى، سوريا: 2020.
المراجع المساندة	• الدكتور إياد النصور، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان: 2014. • Services Marketing, 4/e, by Zeithaml and Bitner, McGraw-Hill, Companies, Incorporated, 2006
المصادر الإلكترونية	رابط المكتبة السعودية الرقمية sdl.edu.sa/SDLPortal/ar/Publishers.aspx
أخرى	

2. المرافق والتجهيزات المطلوبة:

العناصر	متطلبات المقرر
المرافق النوعية (القاعات الدراسية، المختبرات، قاعات العرض، قاعات المحاكاة ... إلخ)	قاعات دراسية تتسع لحوالي 45 طالب

العناصر	متطلبات المقرر
التجهيزات التقنية (جهاز عرض البيانات، السيورة الذكية، البرمجيات)	أجهزة عرض و شبكة إنترنت و برمجيات مايكروسوفت أوفيس ونظام البلاك بورد
تجهيزات أخرى (تبعاً لطبيعة التخصص)	

و. تقويم جودة المقرر:

مجلات التقييم	المقيمون	طرق التقييم
فاعلية التدريس	أعضاء هيئة التدريس – الطلاب	استطلاعات الرأي
فاعلية طرق تقييم الطلاب	أعضاء هيئة التدريس – منسق المقرر – مشرف البرنامج	تصحيح عينة بواسطة عضو آخر من برنامج مماثل- نماذج من تقييم الطلاب و أعمالهم
مصادر التعلم	أعضاء هيئة التدريس - الطلاب	استطلاعات الرأي
مدى تحصيل مخرجات التعلم للمقرر	منسق المقرر – مشرف البرنامج	نتائج الطلاب في الاختبارات الدورية والنهائية
أخرى		

المقيمون (الطلبة، أعضاء هيئة التدريس، قيادات البرنامج، المراجع النظير، أخرى (يتم تحديدها).
طرق التقييم (مباشر وغير مباشر).

ز. اعتماد التوصيف:

جهة الاعتماد	مجلس جامعة أم القرى
رقم الجلسة	851141114462/190356
تاريخ الجلسة	1446/11/22

