

توصيف مقرر دراسي

كلية: إدارة الأعمال		قسم: التسويق والتجارة الالكترونية	
اسم المقرر: تسويق الخدمات	Services Marketing	رمز المقرر:	CBMC204
الساعات المعتمدة: 3	نظري: 3 عملي: -	المتطلب السابق:	مبادئ التسويق CBFC106

التوصيف	
<p>يتناول المقرر أساسيات تسويق المنتجات الخدمية حيث يدرس الطالب القضايا الهامة التي تواجه مقدمي الخدمات وكيفية تقديم الخدمات للزبائن وجودة الخدمات المقدمة.</p> <p>كما يتعرف الطالب من خلال المقرر على المفاهيم الأساسية للتسويق الخدمي وأسباب ازدياد الاهتمام به، كما يتعرف الطالب على ماهية الخدمات وخصائصها، مفهوم حزمة الخدمة والمعايير الأساسية لتصنيف الخدمة، كما يتعرف الطالب على متغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمنشأة الداخلية. أيضا يتعرف الطالب على عناصر المزيج التسويقي الخدمي بالتفصيل (المنتج الخدمي، تسعير الخدمات، ترويج الخدمات، توزيع الخدمات، الأفراد، الدليل المادي والعملية). بالإضافة الى ذلك يتعرف الطالب على مفهوم استرداد الخدمة والاستراتيجيات المتبعة في ذلك ..</p>	
المحتوى	
الأسبوع	التوزيع الزمني لمفردات المقرر:
1	مفهوم الخدمات وأهمية دراستها، خصائص الخدمات
2	مفهوم حزمة الخدمة والفرق بين الخدمات الأساسية والخدمات التكميلية
3	معايير تصنيف الخدمات
4	متغيرات البيئة الداخلية والخارجية للمنشأة الخدمية
5	عناصر المزيج التسويقي الخدمي (المنتج الخدمي)
6	الاختبار الأول
7	تسعير الخدمات
8	توزيع الخدمات
9	الترويج والاتصالات التسويقية الخدمية
10	الأفراد
11	الدليل المادي
12	الاختبار الثاني
13	العملية
14	جودة الخدمة ومعاييرها
15	مفهوم استرداد الخدمة والاستراتيجيات المتبعة في ذلك
16	الامتحان النهائي

## المراجع

1. Text books:

Services Marketing, Maria Johann, 2015, First Edition

2. Additional recommended references:

Service Marketing: Concepts & Practices, By Ramneek Kapoor, Justin Paul, Biplap Halder, Tata McGraw-Hill Education, 2011

3. Periodic and publications: Journal of services marketing

عميد كلية إدارة الأعمال

أ.د. محمود طيوب