



جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan
كلية الأعمال
Faculty of Business



"عراقة وجودة"
"Tradition and Quality"

| | |
|---|---------------|
| الوصف التفصيلي للمواد الدراسية - إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم التسويق | QF05/0408-3.0 |
|---|---------------|

| الكلية | الأعمال | القسم | التسويق |
|---------------------|---------------|--------------------------------|---------------|
| اسم المادة الدراسية | تسويق الخدمات | رقم المادة | 0504241 |
| الساعات المعتمدة | 3 ساعات | المتطلب السابق/المتزامن للمادة | إدارة التسويق |

الوصف المختصر للمادة:

يتضمن هذا المساق تعريف الطالب بالمفاهيم الأساسية للخدمة وخصائصها التسويقية، وفق المفهوم التسويقي الحديث، كما يهدف الى التركيز المعمق والتفصيلي على أهم النماذج والأنظمة التي تفسر الآليات والوسائل التي يعتمد عليها رجال التسويق في تسويق خدماتهم الى المستفيدين. وكذلك يهدف هذا المساق الى التعمق في دراسة خصائص مزيج تسويق الخدمات باعتباره الشريان الحيوي لنظام تسويق الخدمة.

| أهداف ومخرجات التعلم للمادة الدراسية | |
|--------------------------------------|---|
| الهدف الاول | : فهم واستيعاب مفهوم وآليات تسويق الخدمات . |
| مخرجات التعلم للهدف الاول | 1.1 ان يكون للطالب القدرة على امتلاك المعرفة والفهم في مجالات التسويق المختلفة 2.1 تمكين الطالب من معرفة وفهم مبادئ وقيم المسؤوليات الأخلاقية، والتنظيمية والاجتماعية للتسويق |
| الهدف الثاني | تحليل الخدمة الجوهر والخدمات الداعمة والمساندة لها . |
| مخرجات التعلم للهدف الثاني | 1.2 ان يكون للطالب القدرة على تطبيق المعارف والمهارات في مختلف وظائف التسويق بكفاءة 2.2 ان يكون للطالب القدرة على تطبيق مهارات التفكير الناقد وحل المشكلات باستخدام تقنيات التحليل الكمي و/أو النوعي |
| الهدف الثالث | تطبيق بعض الاستراتيجيات الداعمة لأنظمة الخدمات . |
| مخرجات التعلم للهدف الثالث | 1.3 اكساب الطالب قدرات ومهارات العمل الجماعي 2.3 ان يكون للطالب القدرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاهداف المنشودة |
| الهدف الرابع | فهم عناصر المزيج التسويقي الخدمي (7P'S) |
| مخرجات التعلم للهدف الرابع | 1.4 ان يكون للطالب القدرة على تطبيق المعارف والمهارات في مختلف وظائف التسويق بكفاءة 2.4 ان يكون للطالب قدرات ومهارات التواصل الفعال، شفويا و تحريريا في حقول ومجالات بحوث التسويق |



جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan
كلية الأعمال
Faculty of Business



"عراقة وجودة"
"Tradition and Quality"

| | |
|---|---------------|
| الوصف التفصيلي للمواد الدراسية - إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم التسويق | QF05/0408-3.0 |
|---|---------------|

| | |
|------------------|--|
| الكتاب المعتمد: | 1- الطائي حميد، العلاق بشير، (2009)، تسويق الخدمات/مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي، (مقيم علمياً)، دار اليازوري، عمان - الأردن |
| المراجع العلمية: | <u>المراجع المساندة :</u> 1- Lovelock, C., (2006), Services Marketing , Prentice-Hall N,J. |

| التوزيع الزمني | | | | |
|----------------|-------------|--|-----------------------------|---------|
| الاسبوع | عدد الساعات | الموضوعات | الصفحات في الكتاب المعتمد | ملاحظات |
| 01 | 3 | المقدمة: - مدخل إلى الخدمات. - مفهوم الخدمة. - عناصر الخدمة. - حالة عملية. | ص 17-28 العلاق والطائي | |
| 02 | 3 | سمات وخصائص الخدمة: - اللاملموسية. - التلازمية. - عدم التماثل. - تنذبذ الطلب. | ص 39-42 العلاق والطائي | |
| 03 | 3 | تصنيف الخدمات: - التصنيف المبسط. - التصنيف المتعمق. - حالات عملية. | ص 43-57 العلاق و الطائي | |
| 04 | 3 | الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية الداعمة : - المفاهيم والنماذج. - التصنيف. - زهرة الخدمة. - تأثير تكنولوجيا المعلومات على زهرة الخدمة. | ص 59-79 العلاق والطائي | |
| 05 | 3 | المزيج التسويقي للخدمات : - عناصر المزيج. - حالات عملية. - | ص 85-94 العلاق والطائي | |
| 06 | 3 | أنظمة الخدمات : - نظام عمليات الخدمة. - نظام تقديم / تسليم الخدمة. - نظام تسويق الخدمة. | ص 129-147 العلاق والطائي | |



جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan
كلية الأعمال
Faculty of Business



"عراقة وجودة"
"Tradition and Quality"

| الوصف التفصيلي للمواد الدراسية – إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم التسويق | | | QF05/0408-3.0 | |
|---|---|---|---------------|--|
| ص 153-168 العلاق والطاني | الاستراتيجيات الداعمة لأنظمة الخدمات: - العلاقات التفاعلية . - الاحتفاظ بالزبائن. - التسويق بالعلاقة. | 3 | 07 | |
| ص 239-256 العلاق والطاني | جودة الخدمة المدركة ورضا المستفيد : - مفهوم الجودة في قطاع الخدمات. - أبعاد جودة الخدمة. - أساليب قياس جودة الخدمة . | 3 | 08 | |
| ص 257-277 العلاق والطاني | تسعير الخدمات: - مفهوم التسعير في قطاع الخدمات. - أهداف التسعير. | 3 | 09 | |
| ص 283 – 301 العلاق والطاني | تسعير الخدمات: - أساليب واستراتيجيات التسعير - طرق التسعير | 3 | 10 | |
| ص 309 – 323 العلاق والطاني | توزيع الخدمات : - مفهوم التوزيع في قطاع الخدمات. - أهمية وتبعية أنظمة التوزيع . - قنوات التوزيع. | 3 | 11 | |
| ص 341-359 العلاق والطاني | ترويج الخدمات : - خصوصية الترويج للخدمات. - استراتيجيات الترويج للخدمات. - حالات عملية . | 3 | 12 | |
| ص 361-381 العلاق والطاني | التسويق الداخلي الخدمي : - إجراءات التسويق الداخلي. - آليات التسويق الداخلي . - مضامين التسويق الداخلي. | 3 | 13 | |
| ص 385 – 411 العلاق والطاني | المشاكل المترتبة على تسويق الخدمات: - مستوى مؤسسة الخدمة. - مستوى الزبون . - مستوى المجتمع - | 3 | 14 | |
| | نظم المعلومات وبحوث تسويق الخدمات : - نظم المعلومات الخدمية. - نظم المعلومات التسويقية . - بحوث تسويق الخدمات . | 3 | 15 | |
| | مناقشة مشاريع الطلاب | 3 | 16 | |

| | | | |
|---|------------------------------|---|------------------------------|
| الامتحان النهائي = 50% (تقارير، أبحاث، امتحانات يومية) | طريقة التقييم للمواد العملية | المشاركة = 10% الامتحان الأول = 20% الامتحان الثاني = 20% الامتحان النهائي = 50% | طريقة التقييم للمواد النظرية |
|---|------------------------------|---|------------------------------|



جامعة الزيتونة الأردنية
Al-Zaytoonah University of Jordan
كلية الأعمال
Faculty of Business



"عراقة وجودة"
"Tradition and Quality"

| | |
|---|---------------|
| الوصف التفصيلي للمواد الدراسية - إجراءات إعداد الخطة الدراسية وتحديثها/ قسم التسويق | QF05/0408-3.0 |
|---|---------------|

| | | | |
|--------------------------|-----------------|----------------|--|
| اعتمدت من قبل رئيس القسم | د. نافز نمر علي | تاريخ الاعتماد | |
|--------------------------|-----------------|----------------|--|

معلومات إضافية: (يتم تحديثها في كل فصل دراسي وتعبأ من قبل مدرس المادة)

| | | | |
|------------------|------------------|-------------------|--|
| مدرس المادة | أ.د. حميد الطائي | رقم المكتب | 135 |
| الهاتف الداخلي | 109 | البريد الإلكتروني | @zuj.edu.jo |
| الساعات المكتبية | 1-12 | | |