

## وصف المقرر

الكلية		الاعمال	
القسم	التسويق الرقمي	NQF level	7
اسم المقرر	تسويق الخدمات	الرمز	305351
الساعات المعتمدة	3	نظري	عملي
منسق المقرر	د. مروان السلايمة	الايميل	m.salaymeh@jadara.edu.jo
المدرسون	د. مروان السلايمة	الايميلات	m.salaymeh@jadara.edu.jo
وقت المحاضرة	11.30-10	المكان	وجاهي C304
الفصل الدراسي	الأول 2024-2025	تاريخ الاعداد	2021-2
شكل التعليم	وجاهي	مدمج	عن بعد
		تاريخ التعديل	2024-10
		تاريخ الحضور	دوام كامل

## وصف المقرر المختصر

يتناول هذا المساق الى التعريف بالمفاهيم الاساسية لمادة تسويق الخدمات، والتعريف بمجالات وقطاعات الخدمات المختلفة، والقدرة على التمييز بين فن ومهارة تسويق كل من السلع الملموسة والخدمات. اضافة لذلك تتناول هذه المادة عناصر المزيج التسويقي الخدماتي بالتفصيل، وكذلك جوانب ابتكار وتطوير المنتجات الخدمية الجديدة.

## اهداف المقرر

- أهداف معرفية تسعى الى تعريف الطالب بالمساق وما ينطوي عليه من مفاهيم تضيف الى الطالب معارف جديدة في تسويق الخدمات.
- يهدف كذلك الى تنمية مهارات الطالب على التفاعل والحوار أثناء المحاضرة بشكل تفاعلي.
- اكساب الطالب بعض المهارات الميدانية المتعلقة بالمساق.
- التعرف على طبيعة وتدريب الطالب على كيفية التعامل مع النظام الخدمي.
- توضيح كيفية التعامل مع تسويق الخدمات.
- تدريبهم على تقييم السياسات والاستراتيجيات المختلفة لتسويق الخدمات.
- توضيح كيفية ادارة المنشآت الخدمية الكترونيا من حيث الادخال والاخراج.
- تعريف الطلبة بايلاء تسويق الخدمات المسؤولية اتجاه المجتمع والدولة.

## مخرجات التعلم

### A- المعرفة - الفهم النظري

a1. الفهم والمعرفة الكاملة والشاملة لسياسات واستراتيجيات تسويق الخدمات واستخدام الاساليب الحديثة في ادارتها وكذلك عمليات التنسيق.

### A- المعرفة - التطبيق العملي

a2. تطبيق عملي على التعامل الالكتروني في تسويق الخدمات من حيث تأهيل الكادر الوظيفي من حيث الادخال والاخراج.

### B. مهارات -الحل العام للمشكلات والمهارات التحليلية

b1. تحليل البيانات والمعلومات المتعلقة باستراتيجيات تسويق الخدمات.

### B. مهارات -الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحسابات

b2. تحليل كيفية استخدام سياسات واستراتيجيات تسويق الخدمات المختلفة في ظل تغير البيئة المحيطة بالمنظمة

### C. الكفايات: الحكم الذاتي والمسؤولية والسياق

c1. تصميم المزيج التسويقي الخدمي وتقييم البدائل لاستراتيجيات تسويق الخدمات.

### طرق التعلم والتعليم

- محاضرات وجاهية
- عصف ذهني
- مشروع بحثي
- دراسة حالة
- مناقشات

• حل المشكلات

طرق التقييم

- تقييم تكويني
- امتحانات قصيرة
- واجب بيتي
- تقديم عرض
- امتحان المنتصف
- الامتحان النهائي

محتوى المقرر

أسبوع	ساعات	مخرجات	المواضيع	طرق التعلم والتعليم	طرق التقييم
.1	3	a1 a2	الفصل الأول: المقدمة في الخدمات.	<p>1. عروض سمعية وبصرية وضوئية من خلال الكمبيوتر(باور بوينت) power point.</p> <p>2. مواد مطبوعة (تتضمن مواقف تعليمية بهدف استخدامها في عملية التحليل والاستنتاج والحكم على المواقف).</p> <p>3. مناقشات صفية.</p> <p>4. التعلم الذاتي.</p> <p>5. مناقشات وجلسات عصف ذهني.</p> <p>6. تكوين مجموعات عمل صغيرة واختيار كل مجموعة لموضوع من موضوعات علم النفس الاجتماعي والعمل على دراستها وتكوين فكرة لبحث علمي في ضوء التعلم التعاوني.</p>	تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية
.2	3	a1 a2	الفصل الأول: المقدمة في الخدمات.	<p>1. عروض سمعية وبصرية وضوئية من خلال الكمبيوتر(باور</p>	تقارير، اختبارات دورية، أنشطة

صفية،	<p>power ( بوينت ) point</p> <p>2. مواد مطبوعة (تتضمن مواقف تعليمية بهدف استخدامها في عملية التحليل والاستنتاج والحكم على المواقف).</p> <p>3. مناقشات صفية.</p> <p>4. التعلم الذاتي.</p> <p>5. مناقشات وجلسات عصف ذهني.</p> <p>6. تكوين مجموعات عمل صغيرة واختيار كل مجموعة لموضوع من موضوعات علم النفس الاجتماعي والعمل على دراستها وتكوين فكرة لبحث علمي في ضوء التعلم التعاوني.</p>				
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	<p>1. عروض سمعية وبصرية وضوئية من خلال الكمبيوتر (باور بوينت ) power point</p> <p>2. مواد مطبوعة (تتضمن مواقف تعليمية بهدف استخدامها في عملية التحليل والاستنتاج والحكم على المواقف).</p> <p>3. مناقشات صفية.</p> <p>4. التعلم الذاتي.</p> <p>5. مناقشات وجلسات عصف ذهني.</p> <p>6. تكوين مجموعات عمل صغيرة واختيار كل مجموعة لموضوع من موضوعات علم النفس الاجتماعي والعمل على دراستها</p>	الفصل الأول: المقدمة في الخدمات.	a1 a2	3	.3

	وتكوين فكرة لبحث علمي في ضوء التعلم التعاوني.				
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	تعريف الطلبة بالعناصر الادارية لتجارة التجزئة وخلق عملية عصف ذهني لديهم.	الفصل الثاني: مدخل الى تسويق الخدمات.	b1 a1 a2	3	.4
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	تعريف الطلبة بالعناصر الادارية لتجارة التجزئة وخلق عملية عصف ذهني لديهم.	الفصل الثاني: مدخل الى تسويق الخدمات.	a1 a2 b1	3	.5
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	معرفة أنواع وأشكال مؤسسات تجارة التجزئة.	الفصل الخامس: المنتج الخدمي.	a2 b2 c1	3	.6
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	معرفة أنواع وأشكال مؤسسات تجارة التجزئة.	الفصل الخامس: المنتج الخدمي.	a2 b2 c1	3	.7
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	معرفة أنواع وأشكال مؤسسات تجارة التجزئة.	الفصل السادس: تسعير الخدمات .	b2 c1 a1	3	.8
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	ساهم هذا الفصل في تعريف الطلبة بالوظائف التي تقوم بها تجارة التجزئة وتمكنهم من العمل على القيام بالوظائف الموكولة اليهم.	الفصل السادس: تسعير الخدمات.	b2 c1	3	.9
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	ساهم هذا الفصل في تعريف الطلبة بالوظائف التي تقوم بها تجارة التجزئة وتمكنهم من العمل على القيام بالوظائف الموكولة اليهم.	الفصل السابع: توزيع الخدمات.	b2 c1	3	.10
تقارير، اختبارات	معرفة العلاقة بين	الفصل السابع: توزيع الخدمات.	b2	3	.11

دورية، أنشطة صفية	الحلقات التجارية منشآت تجارة الجملة والتجزئة وتمكنهم من القيام بالأدوار الموكولة اليهم.		c1		
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	معرفتهم للعلاقة بين الحلقات التجارية منشآت تجارة الجملة والتجزئة وتمكنهم من القيام بالأدوار الموكولة اليهم.	الفصل الثامن: ترويج الخدمات.	c1 b1 a1 b2	3	.12
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	مدى تفهمهم للعناصر البيئية الجزئية الخارجية ومدى ملائمتها في ادارة منشآت التجزئة وفقا للمعطيات البيئية وعلى اختلاف العناصر البيئية.	الفصل الثامن: ترويج الخدمات.	c1 a1 b1 b2	3	.13
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	مدى تفهمهم للعناصر البيئية الجزئية الخارجية ومدى ملائمتها في ادارة منشآت التجزئة وفقا للمعطيات البيئية وعلى اختلاف العناصر البيئية.	الفصل التاسع: عناصر المزيج التسويقي المضافة للخدمة	c1 a1	3	.14
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	قدرة الطلبة على التعامل مع رواد مؤسسات التجزئة والتعامل مع محتوياتها.	الفصل التاسع: عناصر المزيج التسويقي المضافة للخدمة.	c1 a1	3	.15
تقارير، اختبارات دورية، أنشطة صفية	قدرة الطلبة على التعامل مع رواد مؤسسات التجزئة والتعامل مع محتوياتها.	الفصل التاسع: عناصر المزيج التسويقي المضافة للخدمة.	c1 a1		.16

### المكونات

الكتاب	- محمود الصميدعي وردينة عثمان: تسويق الخدمات، دار المسيرة، 2014.
المراجع	1- محمود الصميدعي وردينة عثمان: تسويق الخدمات، دار المسيرة، 2014 2- هاني الضمور: تسويق الخدمات، دار وائل، عمان 2009 3- حميد الطائي وبشير العلق: تسويق الخدمات، دار اليازوري، عمان، 2009.

<p>4- بشير العلاق: تسويق الخدمات، دار الزهراء، عمان، 2009.</p> <p>5- محمد مصطفى: التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج، عمان، 2007</p> <p>6 - Kulz D.: service Marketing, Willy&amp; Sons, New York.1998.</p> <p>7- Kotler,Ph; Marketing for Non-Profit Org. Pr-Hall, 1975 .</p> <p>8- Wilson, Alan, et al. services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw Hill, 2012.</p>	
<p>1- محمود الصميدعي ووردينة عثمان: تسويق الخدمات، دار المسيرة، 2014</p> <p>2- هاني الضمور: تسويق الخدمات، دار وائل، عمان 2009</p> <p>3- حميد الطائي وبشير العلاق: تسويق الخدمات، دار اليازوري، عمان، 2009.</p> <p>4- بشير العلاق: تسويق الخدمات، دار الزهراء، عمان، 2009.</p> <p>5- محمد مصطفى: التسويق الاستراتيجي للخدمات، دار المناهج، عمان، 2007</p> <p>6 - Kulz D.: service Marketing, Willy&amp; Sons, New York.1998.</p> <p>7- Kotler,Ph; Marketing for Non-Profit Org. Pr-Hall, 1975 .</p> <p>8- Wilson, Alan, et al. services marketing: Integrating customer focus across the firm. McGraw Hill, 2012.</p>	<p>موصى به للقراءة</p>
<p>نعم</p>	<p>مادة الكترونية</p>
<p>الانترنت والمكتبة</p>	<p>مواقع اخرى</p>

خطة تقييم المقرر						
المخرجات					الدرجة	طرق التقييم
c1	b2	b1	a2	a1		
10	5	5	5	5	30	الامتحان الأول (المنتصف)
					لا يوجد	الامتحان الثاني (إذا توفر)
					50	الامتحان النهائي
					20	اعمال الفصل
2	2	2	2	2	10	الوظائف

						حالات للدراسة
1	1	1	1	1	5	المناقشة والتفاعل
						أنشطة جماعية
						امتحانات مختبرات ووظائف
						عروض تقديمية
5					5	امتحانات قصيرة
					100	المجموع

### الانتحال

الانتحال او السرقة الأدبية هو ان يأخذ شخص ما عملاً لشخص اخر ويدعي انه عمله. يوجد في الجامعة سياسة صارمة بشأن الانتحال، وإذا تم اكتشاف الانتحال بالفعل، سيتم تطبيق هذه السياسة. العقوبات تنطبق أيضاً على أي شخص يساعد شخصاً آخر على ارتكاب الانتحال (على سبيل المثال عن طريق السماح لشخص ما بنسخ التعليمات البرمجية الخاصة بك عن علم). يختلف الانتحال عن العمل الجماعي حيث يشارك عدد من الأفراد الأفكار حول كيفية تنفيذ المقررات الدراسية. نشجعك بشدة على العمل في مجموعات، وبالتأكيد لن تتم معاقبتك على ذلك. هذا يعني أنه يمكنك العمل معاً في عمل مشروع او انجاز وظيفة. المهم هو أن يكون لديك فهم كامل لجميع جوانب البرنامج المكمل. من أجل السماح بالتقييم الصحيح يجب عليك الالتزام بدقة بمتطلبات عمل المشروع او الوظيفة كما هو موضح أعلاه ومفصل. هذه المتطلبات موجودة لتشجيع العمل الجماعي، والفهم الفردي، وتسهيل التقييم الفردي، ومنع الانتحال.