كلية الأعمال برابغ College of Business Rabigh	مفردات مادة خدمات تسويقية الفصل الثاني لعام 1436 1437هـ لطالبات تعليم عن بعد	

اسم المقرر **خدمات تسويقية**	رمز المقرر **MRK 305**	أستاذ المادة **أ.وجدان محمد صالح كاتب** **بريد الكتروني:** **wejdan.katib@gmail.com**	عدد الوحدات **3**
المتطلبات السابقة	**MRK 152**		

وصف المقرر:

هناك دور مهم وكبير تلعبه الخدمات في الوقت الحاضر سواء على صعيد حياة الافراد او الاقتصاد الوطني من خلال المساهمة المتزايدة لقطاع الخدمات في الناتج القومي حيث وصلت إلى نسبه تفوق 50% في كثير من بلدان العالم الامر الذي ادى الى زيادة الاهتمام بها.

اهداف المقرر:

اعطاء مقدمة عن الخدمات.
تسويق الخدمات وجودة الخدمات المقدمة.
مفهوم تسويق العلاقة وتعريف المنتج الخدمي وخصائصة.
تسعير وتوزيع الخدمات.
استراتيجية تسويق الخدمات وسلوك المستفيد من الخدمات.

توزيع المحتوى العلمي على الفصل الدراسي:

الموضوع
الفصل الاول: المقدمة في الخدمات.
الفصل الثاني: مدخل الى تسويق الخدمات.
الفصل الثالث:]جودة الخدمات.
الفصل الرابع: تسويق العلاقة.
الفصل الخامس:المنتج الخدمي.
الفصل السادس:تسعير الخدمات.
الفصل السابع:توزيع الخدمات
الفصل الثامن:ترويج الخدمات
الفصل التاسع:عناصر المزيج التسويقي
الفصل العاشر: استراتيجية التسويق
الفصل الحادي عشر: سلوك المستهلك
الاختبار النهائي

المخرجات المتوقعة:
في نهاية المقرر تستطيع الطالبة

1- الالمام بتسويق الخدمات ومضمون جودة الخدمة والمكانة الذهنية للخدمات.

2- القدرة على تسويق العلاقة والتي تمثل مرادف لإدارة علاقة الزبون.

3- القدرة على الوصول للعمق المعرفي للمنتج الخدمي، تعريفه وخصائصه، وتسعير الخدمات، وتوزيع الخدمات .

4- القدرة على فهم العناصر المضافة لمزيج تسويق الخدمات، الناس، العمليات، المستلزمات المادية،

5-الالمام بالتخطيط الاستراتيجي في نجاح المنظمات وتحقيق اهدافها والتكيف مع عوامل البيئة المحيطة .

6- تناول سلوك المستفيد من الخدمات لان معرفة هذا السلوك أو توقعه في الوقت الحاضر يمثل نقطة الارتكاز الاساسية.

الكتاب المقرر:
تسويق الخدمات ، د. محمود جاسم الصميدعي و د. ردينة عثمان يوسف الطبعة الألى

طريقة التقييم:
اختبار نهائي 100 درجه.