|  |
| --- |
| **الكلية: الاقتصاد والعلوم الادارية**  |
| **القسم: التسويق الالكتروني والتواصل الاجتماعي** | **البرنامج: البكالوريوس** |
| **العام الجامعي:** | **الفصل الدراسي:**  |

****

**خطــة المســاق الدراســي**

|  |
| --- |
| **أولاً: معلومات المساق** |
| ***رقم المساق:0405251*** | ***اسم المساق: تسويق الخدمات*** | ***عدد الساعات:3*** |
| ***المتطلب السابق: مباديء التسويق***  | ***رقم الشعبة:*** | ***موعد المحاضرة:*** |
| ***طبيعة المساق*** |  ***متطلب جامعة إجباري متطلب جامعة إختياري متطلب كلية إجباري***  ***متطلب تخصص إجباري متطلب تخصص إختياري مادة مساندة*** |
| ***نمط التعليم*** |  ***تعليم وجاهي (وجاهي كامل)*** ***تعليم مدمج (2 وجاهي+1 غير متزامن)***  ***تعليم الكتروني كامل عن بعد (2 متزامن+1 غير متزامن)*** |

|  |
| --- |
| **ثانياً : معلومات مدرس المساق** |
| ***الاســـم:*** | ***الرتبة الاكاديمية:***  |
| ***رقم المكتب:***  | ***الهاتف الفرعي:***  | ***البريد الالكتروني:*** |
| ***الساعات المكتبية***  | ***الاحد الاثنين الثلاثاء الاربعاء الخميس***  |
| **ثالثاً: الوصف المختصر للمساق** |
| يعتبر موضوع تسويق الخدمات من اهم الحقول الفرعية الجديدة لعلم التسويق الذي اصبح موضع اهتمام الباحثين منذ بداية الثمانينات . وازدادت اهمية الخدمات في الوقت الحاضر الامر الذي ادى الى تدريس هذه المادة بشكل منفصل لمعرفة ماهية تسويق الخدمات وخصائصها ووضع الاستراتيجيات التسويقية المناسبة للخدمات في ظل المنافسة الحادة التي تشهدها المنظمات الدولية . |

|  |
| --- |
| **رابعاً: مصـادر التعلـم** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***الكتاب المقرر:تسويق الخدمات*** |  |  |
| ***المؤلف:الصميدعي* الأستاذ الدكتور محمود جاسم الصميدعي , الدكتورة ردينة عثمان يوسف .** |  ***الطبعة: 2***  |  ***السنة:2014*** |
| ***مصادر إضافية******ومواقع الكترونية*** | * ***الضمور هاني حماد 2015 تسويق الخدمات الطبعة الرابعه . دار وائل للنشر والتوزيع. عمان . الاردن***
* Christopher H. Lovelock, Services Marketing, Engle wood Cliffs, NJ: Prentice-HallCo,2001.
 |
| ***طبيعة التدريس*** |  ***قاعة دراسية مختبر مشغل* MS Teams Moodle**  |

|  |
| --- |
| **خامساً: مخرجات التعلم للمساق** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***الرقم*** | ***مخرجات التعلم للمساق*** | ***رمز مخرجات تعليم البرنامج المرتبط*** |
| المعرفةKnowledge |
| K1 | المعرفة بالمفاهيم النظرية والعملية التي تتعلق في التسويق الالكتروني . | \*PK1 |
| K2 | اكتساب الطلبة معرفة علمية وعملية في التسويق الالكتروني . | PK2 |
| K3 | امتلاك المعرفة والفهم النظري والعملي في مجالات التسويق الالكتروني | PK3 |
| K4 | معرفة اهمية التسويق الالكتروني . | PK4 |
| K5 | المعرفة في مفهوم التكنولوجيا . | PK5 |
| المهاراتSkills |
| S1 | تطبيق المبادئ : توظيف المعرفة النظرية في التطبيق . | PS1 |
| S2 | الأبداع وحل المشكلات: المبادرة الجيدة في حل المشاكل التي تتعلق في التسويق الالكتروني . | PS2 |
| S3 | ان يكون الطالب على معرفة ودراية لكيفية الاستفادة من مفاهيم التسويق الالكتروني . | PS3 |
| S4 | ربط المعرفة النظرية والعمليه بممارسات التسويق . | PS4 |
| S5 | ان يمتلك الطالب القدرة على تطبيق مهارات التسويق الالكتروني بشكل عملي . | PS5 |
| الكفاياتCompetences |
| C1 | استخدام تقنية الأتصالات والمعلومات: استخدام اساليب متطورة لحفظ المعلومات، ومعالجتها واسترجاعها عند الحاجة. | PC1 |
| C2 | استخدام تقنية الأتصالات والمعلومات: دراسة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية وتفسيرها بما يتلأم مع التكنولوجيا المتطورة | PC2 |
| C3 | ان يمتلك الطالب القدرة على اسنخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق الاهداف المرغوبة والمنشودة. | PC3 |
| C4 | القدرة على الأبداع في حل المشكلات: استخدام الاساليب العلمية الحديثة في ترجمة الافكار التسويقية الى واقع عملي وملموس.. | PC4 |

|  |
| --- |
| **سادساً: هيكل المساق** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| المرجع\*\*\* | طرق التعليم\*\* | اجراءات التعليم\* | المواضيع | نتاجات التعلم |
| صفحات الكتاب  | **مناقشة** | العصف الذهني والمناقشة | **مقدمة في تسويق الخدمات** | **A1** |
| صفحات الكتاب  | **مناقشة** | العصف الذهني والمناقشة | **مفهوم وخصائص الخدمة**  | **A1** |
| صفحات الكتاب  | **مناقشة اهمية معايير تقييم جودة الخدمة** | العصف الذهني والمناقشة | **معايير تقييم جودة الخدمة**  | **A1****B1** |
| صفحات الكتاب  | **امثلة حول انواع الخدمات**  | العصف الذهني والمناقشة | **الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية** | **A2** |
| صفحات الكتاب  | **اعطاء الفرصة للطلاب لذكر انواع المنظمات الخدمية والاختلاف بينها** | العصف الذهني والمناقشة | **انواع المنظمات الخدمية** | **B2** |
| صفحات الكتاب  | **تكليف الطالب بتقديم تقرير حول الاختلاف بين عناصر المزيج التسويقي للخدمة والسلع** | العصف الذهني والمناقشة | **عناصر المزيج التسويقي للخدمة** | **A3** |
| صفحات الكتاب  | **تدريب الطالب على كيفية حساب التكاليف وتقدير الربح** | العصف الذهني والمناقشة | **استراتيجية تسعير الخدمات** | **C1** |
| صفحات الكتاب  | **حل امثلة رياضيه** | العصف الذهني والمناقشة | **استراتيجية تسعير الخدمات** | **C1** |
| صفحات الكتاب  | **حل امثلة رياضية** | العصف الذهني والمناقشة | **استراتيجية توزيع الخدمات** | **B1****C1** |
| صفحات الكتاب  | **تحديد ما هي المعوقات التي تواجه تحديد محتوى الرسالة الاعلانية** | العصف الذهني والمناقشة | **استراتيجيات ترويج الخدمات** | **D1** |
| صفحات الكتاب  | **تقديم ملخص رسائل اعلانية من قبل الطلاب ومناقشتها** | العصف الذهني والمناقشة | **استراتيجيات ترويج الخدمات**  | **E1** |
| صفحات الكتاب  | **تحديد الصفات التي يرغب الطالب توافرها في مقدم المبيعات** | العصف الذهني والمناقشة | **استراتيجيات اختيار العاملين في مجال الخدمات** | **A1****E1** |
| صفحات الكتاب  | **محاضرة** | العصف الذهني والمناقشة | **سلوك المستفيد من الخدمة** | **E2** |

\* اجراءات التعليم: (وجاهي، متزامن، غير متزامن).\*\*طرق التعليم: (محاضرة، فيديو،... الخ).\*\*\*المرجع: (صفحات الكتاب، محاضرة مسجلة، فيديو،... الخ).

|  |
| --- |
| **سابعا: طرق التقييم** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| مخرجات المادة التي يتم قياسها | تعليم وجاهي | تعليم مدمج | تعليم الكتروني كامل | الطرق |
|  | 0 | 0 | 0 | الامتحان الاول |
|  | 0 | 0 | 0 | الامتحان الثاني |
| K1, k2, k3, k4,s1,c1,k5,s3,c5 | 35 | 0 | 0 | الامتحان النصفي |
|  | 15 | 0 | 0 | المشاركة |
|  | 0 | 0 | 0 | اللقاءات غير المتزامنة |
| All | 50 | 0 | 0 | الامتحان النهائي |

|  |
| --- |
| **ثامناً: سياسات المساق** |

* الالتزام بالموعد المحدد للمحاضرة.
* الالتزام بالتفاعل والمشاركة.
* سيتم إعطاء المحاضرات التفاعلية عبر منصة (. (MS Teams
* سيتم إعطاء الواجبات والاختبارات عبر منصة (Moodle).
* الالتزام بمواعيد حل الوظائف والاختبارات عبر(Moodle).
* الالتزام بالمظهر المناسب أمام الكاميرا مع خلفية مناسبة.
* تطبق أنظمة الجامعة فيما يتعلق بالحضور والغياب عن المحاضرات والامتحانات.
* الأمانة الأكاديمية: الغش أوالانتحال الأدبي أمران غير مقبولين ويعاقب عليهما حسب أنظمة الجامعةوتعليماتها.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| التوقيع | التاريخ | الاسم | موافقة |
| توقيع الريس | 10/10/2022 | د.اياد خنفر  | رئيس القسم |
| C:\Users\6311\AppData\Local\Microsoft\Windows\INetCache\Content.Word\توقيع العميد.png | 10/10/2022 | أ.د. زكريا عزام  | عميد الكلية |