

SYLLABUS منهاج المادة التعليمية

الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية. الشعبة : علوم تجارية
التخصص : تسويق
الستاسي : الخامس
السنة الجامعية : 2025/2024

التعرف على المادة التعليمية

العنوان : تسويق الخدمات
وحدة التعليم : الأساسية
عدد الأرصدة : 04 المعامل : 02
الحجم الساعي الأسبوعي : 3 سا
المحاضرة (عدد الساعات في الأسبوع) : 1 سا و نصف
أعمال توجيهية (عدد الساعات في الأسبوع) : 1 سا و نصف
أعمال تطبيقية (عدد الساعات في الأسبوع) :

مسؤول المادة التعليمية

الاسم، اللقب، الرتبة : شاوي شافية ، أستاذة التعليم العالي
تحديد موقع المكتب (مدخل ، مكتب) : /

البريد الإلكتروني : laree2383@yahoo.fr

رقم الهاتف : .

وقيت الدرس ومكانه : الأحد 09.30-12.30 ساق 03 ترجمة + مدرج 1

وصف المادة التعليمية

المكتسبات (Pré requis) : اكتسب الطالب مسبقا طريقة تقديم وعرض البحوث باستخدام PPT
الهدف العام للمادة التعليمية : إعطاء الطالب معلومات حول تسويق الخدمات.
أهداف التعلم (المهارات المراد الوصول إليها) : (من 3 الى 6 أهداف مع التركيز فقط على الأهداف التي يتم تقييمها)

محتوى المادة التعليمية

- المحور الأول مدخل لتسويق الخدمات
- المحور الثاني سلوك مستهلك الخدمات
- المحور الثالث تقسيم سوق الخدمات ، الاستهداف والتموضع
- المحور الرابع المزيج التسويقي للخدمات
- المحور الخامس إدارة جودة الخدمة
- المحور السادس إدارة العلاقة مع زبون الخدمات وبناء الولاء
- المحور السابع تطبيقات تسويق الخدمات

طرق التقييم

| التقييم بالنسبة المنوية | طبيعة الامتحان |
|-------------------------|-----------------------------|
| 60% | امتحان |
| | امتحان جزئي |
| 40% | أعمال موجهة |
| | أعمال تطبيقية |
| * | المشروع الفردي |
| * | الأعمال الجماعية (ضمن فريق) |
| | خرجات ميدانية |
| * | المواظبة (الحضور / الغياب) |
| | عناصر أخرى (يتم تحديدها) |
| 100% | المجموع |

المراجع الأساسي الموضوعي

المصادر والمراجع

| عنوان المراجع | المصادر والمراجع | تاريخ النشر و التوزيع |
|---|--------------------------|--|
| تسويق الخدمات (مدخل أكثر العمى، وتطبيقات) | حميد الحطاي، بشير العلاق | دار الشؤون العلمية للنشر و التوزيع، 2009 |
| مراجع الدعم الإضافية (إن وجدت): | | |
| عنوان المراجع الأول | المؤلف | دار النشر و السنة |
| تسويق الخدمات وتطبيقاته | ركي المسعد | دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2016 |
| عنوان المراجع الثاني | المؤلف | دار النشر و السنة |

المخطط الزمني المرتقب

| التاريخ | المخطط الزمني المرتقب | الأسبوع |
|---------|--|--------------------------------|
| | • مدخل لتسويق الخدمات | الأسبوع الأول والثاني |
| | - سلوك مستهلك الخدمات | الأسبوع الثالث والرابع |
| | • تقسيم سوق الخدمات، الاستهداف والتموضع | الأسبوع الخامس والسادس |
| | • المزيج التسويقي للخدمات | الأسبوع السابع والثامن |
| | • إدارة جودة الخدمة | الأسبوع التاسع والعاشر |
| | • إدارة العلاقة مع زبون الخدمات وبناء الولاء | الأسبوع الحادي عشر والثاني عشر |
| | • تطبيقات تسويق الخدمات | |
| | امتحان نهاية السداسي | |
| | الامتحان الاستدراكي | |

نحن طلبة الفوج 01 من السنة الثالثة شعبة العلوم التجارية تخصص تسويق ، نشهد أننا اطلعنا على منهاج مادة "تسويق الخدمات" و على كلفة التقييم ، و فيما يلي امضاءاتنا على ذلك :

| الإمضاء | الإسم | اللقب | |
|---------|---------------|-----------|----|
| | الحمد | صالح | 01 |
| | بشينة | قناصل | 02 |
| | سارة | بن طيولة | 03 |
| | صبا الزمان | بو نور | 04 |
| | أحمد | شواقة | 05 |
| | سيف | جربلي | 06 |
| | محمد أمين | زوي | 07 |
| | و.ب.ه | ريميل نور | 08 |
| | أحمد بن الدين | نسنة | 09 |
| | زاهي | بو علي | 10 |
| | عبد المالك | سعيد هم | 11 |
| | أنيس | نعمان | 12 |
| | عادل | سليم | 13 |
| | ل.ج.ب | زيهون | 14 |
| | كبريت | تلاح | 15 |
| | و.ب.ال | ستو | 16 |
| | ريان | سلطان | 17 |
| | بشينة | حيار | 18 |
| | شيماء | بوملاق | 19 |
| | در صاف | بن عياد | 20 |
| | صفاء | حماد عي | 21 |
| | دنيا زاد | زوية | 22 |
| | نور الهدى | شويبة | 23 |
| | وسام | بن تومر | 24 |
| | دعاء | لو هسيك | 25 |
| | سعيد | الحياتي | 26 |
| | الهادي | صاري | 27 |
| | محمد أمين | فروغ | 28 |
| | | | 29 |
| | | | 30 |