

SYLLABUS منهاج المادة التعليمية

الميدان : العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية.
التخصص : تسويق
السداسي : الخامس
الشعبة : علوم تجارية
السنة الجامعية : 2026/2025

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 : .

توقيت الدرس ومكانه : الأحد 09.30-12.30 سا ق LMD 01 + ق LMD12

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

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

المرجع الأساسي الموصى به

المصادر والمراجع

عنوان المرجع	المصادر والمراجع	دار النشر و السنة
تسويق الخدمات (مدخل استراتيجي، وظيفي، تطبيقي)	حميد الطائي، بشير العلاق	دار البازوري العلمية للنشر و التوزيع، 2009
مراجع الدعم الإضافية (إن وجدت):		
عنوان المرجع الأول	المؤلف	دار النشر و السنة
-تسويق الخدمات وتطبيقاته	زكي المساعد	دار المناهج للنشر والتوزيع ، 2016
عنوان المرجع الثاني	المؤلف	دار النشر و السنة

الأسبوع	المخطط الزمني المرتقب	التاريخ
الأسبوع الأول والثاني	• مدخل لتسويق الخدمات	
الأسبوع الثالث والرابع	- سلوك مستهلك الخدمات	
الأسبوع الخامس والسادس	• تقسيم سوق الخدمات، الاستهداف والتموضع	
الأسبوع السابع والثامن	• المزيج التسويقي للخدمات	
الأسبوع التاسع والعاشر	• إدارة جودة الخدمة	
الأسبوع الحادي عشر والثاني عشر	• إدارة العلاقة مع زبون الخدمات وبناء الولاء • 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 كيفية التقييم ، و فيما يلي إمضاءاتنا على ذلك :

اللقب	الإسم	الإمضاء
01	فيلان	أسمية
02	صفاق	حات
03	عبلول	أمرطه
04	قواسمية	شمس الدين
05	مناصري	اسكندر
06	خرازي	صابر
07	زاي	لندسا
08	بو شتراتي	صليبا
09	نايبي	محمد أنيس
10	جامع	وصي
11	لستال	ريان
12	قنوفي	ملار
13	زادي	أنفال
14	جهادي	سولس اسراق
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		