

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

التخصص: تسويق مصرفي

الشعبة: العلوم التجارية

المقياس: مدخل للخدمات

الأستاذ: سعاد محبوبة

السادسي: الأول

السنة: الأولى ماستر

| البرنامج السداسي التفصيلي للمقياس | | |
|--|---|------------------------------------|
| المحاور الفرعية للبرنامج (عناصر المحاضرة) | محاور البرنامج (الفصول) | الأسابيع |
| 1- مراحل تطور الاهتمام بالخدمات 2- مفهوم الخدمة 3- خصائص الخدمات | مفاهيم حول الخدمات | من الأسبوع 01 إلى الأسبوع 02 |
| 1- التصنيف المبسط 2- التصنيف المتعمق | تصنيف الخدمات | من الأسبوع 02 إلى الأسبوع 03 |
| 1- مفهوم زهرة الخدمة 2- الخدمات التكميلية | زهرة الخدمة | من الأسبوع 03 إلى الأسبوع 04 |
| 1- مفهوم المزيج التسويقي 2- الخدمة، التسعير، الترويج التوزيع | المزيج التسويقي التقليدي | من الأسبوع 04 إلى الأسبوع 05 |
| 1- الدليل المادي، 2- الأفراد 3- العمليات | العناصر الإضافية للمزيج التسويقي للخدمات | من الأسبوع 05 إلى الأسبوع 06 |
| 4- مفهوم نظام الخدمة 5- الخدمة كعملية 6- مستويات الاتصال، أنواع أنظمة الخدمة | أنظمة الخدمات | من الأسبوع 06 إلى الأسبوع 08 |
| 1- مفهوم المكانة الذهنية | تحديد مكانة الخدمة في السوق | من |

| | | |
|---|--------------------------|---------------------------------------|
| 2- مرحل تكوين مكانة الخدمة في السوق 3- تعديل مكانة الخدمة في السوق | | الأسبوع 08 إلى الأسبوع 09 |
| 1- إدارة الطاقة الاستيعابية 2- إدارة الطلب 3- أنظمة الحجزات والانتظار 4- استراتيجيات المزيج التسويقي | استراتيجيات إدارة الطلب | من الأسبوع 09 إلى الأسبوع 11 |
| 1- مفهوم تسويق العلاقة 2- مكوناتها 3- استراتيجيات الاحتفاظ بالعملاء | تسويق العلاقة في الخدمات | من الأسبوع 11 إلى الأسبوع 12 |
| 1- مفهوم وأبعاد جودة الخدمة 2- قياس جودة الخدمة | الجودة في الخدمات | من الأسبوع 12 إلى الأسبوع 13 |
| 1- مفهوم الرضا والولاء 2- العلاقة بين الرضا والولاء 3- قياس الرضا والولاء | الرضا والولاء | من الأسبوع 13 إلى الأسبوع 14 |

ملاحظات:

يوجد فصول يتم تقديمها في أسبوعين نظرا لحجم المادة الموجودة، أو للحاجة للتوسع في الشرح.