

## منهجية مقرر

### المنهجية الدراسية للمقرر

القسم : إدارة الأعمال	معلومات المقرر
البرنامج: بكالوريوس إدارة الاعمال	
رمز المقرر الدراسي : 351 تسق	
اسم المقرر الدراسي: تصميم وتطوير المنتجات	
الساعات المعتمدة: 3	
المتطلبات السابقة للمقرر: 120 تسق	

<b>الوصف المختصر</b>
<p>يتناول هذا المقرر موضوعات حول مفهوم تسويق الخدمات لأهميته في بيئة الأعمال في الوقت الحاضر والعوامل المؤثرة عليه. كما أنه يركز على معرفة أهم القرارات التسويقية المتعلقة بتسويق الخدمات وكيفية توجيهها في إطار تسويقي فعال. ويتيح المقرر التعرف على خصائص الخدمة ومكوناتها وسلوك المشتري لها. إضافة لذلك، يقدم هذا المقرر شرحاً عن استراتيجيات تصميم وتطوير الخدمات وكيفية إدارة المزيج التسويقي بشكل فعال من خلال تقديم بعض النماذج والحالات في عالم الأعمال.</p>

<b>أهداف المقرر</b>
<p>بعد الانتهاء من دراسة المقرر سيكون الطالب قادراً على:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. يذكر الطالب تعريف مفهوم الخدمة ويعدد الخصائص التي تميز الخدمات</li> <li>2. يتعرف على المفاهيم الأساسية المتعلقة بوظيفة التسويق في المنظمات الحديثة.</li> <li>3. يطبق المعارف المكتسبة من مواضيع تسويق الخدمات.</li> <li>4. يناقش كيفية تطبيق المزيج التسويقي في تسويق الخدمات.</li> <li>5. يظهر القدرة على اعداد تقريراً كتابياً يتعلق بمواضيع تصميم وتطوير وتسويق المنتجات الخدمية بفاعلية.</li> <li>6. يظهر مهارة العمل ضمن فريق و يتبادل المعارف والخبرات والأراء مع باقي أعضاء الفريق فيما يخص مواضيع تسويق الخدمات.</li> </ol>

<b>موضوعات المقرر</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>— مقدمة في التسويق.</li> <li>— تسويق الخدمات</li> <li>— سلوك مستهلك الخدمة</li> <li>— تصميم وتطوير الخدمة</li> <li>— تصميم مزيج الاتصالات للخدمات</li> <li>— تسعير الخدمات</li> <li>— توزيع الخدمات</li> <li>— تصميم وإدارة العمليات</li> <li>— إدارة المظهر المادي للشركة</li> <li>— إدارة الأفراد</li> <li>— الموازنة بين الطلب والطاقة الانتاجية</li> </ul>

- إدارة علاقات العملاء - علاج القصور - جودة الخدمة	
الرشيد، صالح سليمان (2015). اساسيات تسويق الخدمات: طبعة مختصره. مكتبة المتني. 9786038167892:13- .ISBN	

- براون، إيان راسكين (2022)، <u>تسويق الخدمات</u> ، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية - الطائي، حميد عبد النبي (2022)، التسويق الإلكتروني في قطاع الخدمات ؛ مدخل مفاهيمي وتطبيقي ، دار كفاءة المعرفة للنشر والتوزيع - الضمور، هاني حامد (2021)، <u>مبادئ تسويق الخدمات</u> ، دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع. - الطائي، حميد (2022)، تسويق الخدمات : مدخل استراتيجي - وظيفي - تطبيقي ( الكتاب محكم علمياً)، دار اليازوري العلمية. Ulrich, Karl T., Eppinger, Steve D., and Yang, Maria C., Product Design and Development. 7th ed., McGraw-Hill Education, 2020.	المراجع العلمية الإضافية:
مصادر في الإنترنت	
<a href="https://www.pdd-resources.net">/https://www.pdd-resources.net</a> -	

الهدف:	الدرجة	الأسبوع (الفترة الزمنية)	المعرفة (1ع)	الاتصال الكتابي (2م)	فرق العمل (4ق)	أدوات القياس و التقييم	
أدوات التقييم							
اختبار فصلي	30	5	30				
تقرير فردى	15	8		15			
تقرير جماعى	15	6			15		
اختبار نهائى	40	كما يتم تحديده	40				
المجموع	100	--	70	15	15		

-	الاسبوع	الساعات	الموضوعات
---	---------	---------	-----------

تسويق الخدمات	4.5	1
سلوك مستهلك الخدمة	4.5	2
تصميم وتطوير الخدمة	4.5	3
تصميم مزيج الاتصالات للخدمات	4.5	4
تسعير و توزيع الخدمات	4.5	5
تصميم وإدارة العمليات و المظهر المادي للشركة	4.5	6
إدارة الأفراد ( تسليم ومناقشة التقرير الجماعي )	4.5	7
الموازنة بين الطلب والطاقة الانتاجية	4.5	8
إدارة علاقات العملاء وعلاج القصور	4.5	9
جودة الخدمة	4.5	10

<b>معلومات اضافية: (تحدث كل فصل دراسي وتعبأ من قبل مدرس المقرر)</b>
أستاذ المقرر: .د. مهند احمد عثمان
رقم المكتب: غير محدد
الهاتف الداخلي: .
البريد الإلكتروني: mo.yousif@qu.edu.sa.
الساعات المكتبية: . الاثنين والاربعاء الساعة 12-1م

التاريخ:

اعتماد رئيس القسم: د. عبد الله محمد الوهيبي