

عنوان الماستر: تسويق الخدمات

السداسي: الثاني

اسم الوحدة: وحدة التعليم الأساسية

الرمز: وت أس 2.1

اسم المادة: ابتكار وتطوير الخدمات

الرصيد: 05

المعامل: 02

نمط التعليم: حضوري

أهداف التعليم:

- 
- 
- 
- 
- 
- 

المعارف المسبقة المطلوبة:

محتوى المادة:

Open innovation; User innovation;

Crowdsourcing; Free innovation

طريقة التقييم:

المراجع:

1. Anders Gustafsson & al., Service Innovation, Business Expert Press, 2015
2. Laurent Hermel, Gérard Louyat, Innovation dans les services, Association française de normalisation, 2008
3. David Gotteland & al., L'innovation : de l'idée au lancement – Créer et développer un produit ou service nouveau, Dunod, 2017
4. Neil Woodcock Merlin Stone Bryan Foss The Customer Management Scorecard: Managing CRM for Profit Hardcover – Download: Adobe Reader, Kogan Page