

عنوان الماستر: تسويق الخدمات

السداسي: الأول

اسم الوحدة: وحدة التعليم الأساسية

الرمز: وت أس 1.1

اسم المادة: إدارة الخدمات

الرصيد: 04

المعامل: 02

نمط التعليم: حضوري

أهداف التعليم:

- فهم مكانة الخدمات في الاقتصاد وأهميتها
- فهم جوانب الإدارة والعمليات الخاصة بإنتاج الخدمة وإدارتها
- كتساب الأدوات العملية لتحسين أداء المنظمات المنتجة للخدمة
- كتساب المعرفة اللازمة لمختلف المهام المساهمة في إنتاج الخدمة وتقديمها

المعارف المسبقة المطلوبة:

- المبادئ العامة للتسيير والاقتصاد
- التمكن من المفاهيم العامة للخدمة وتسويقها

محتوى المادة:

- المحور الأول: اقتصاديات الخدمات
- المحور الثاني: مفاهيم عامة عن الخدمات
- المحور الثالث: مدخل لإدارة الخدمات
- المحور الرابع: إدارة الطلب على الخدمات
- المحور الخامس: إدارة التوزيع في الخدمات
- المحور السادس: إدارة الأسعار في الخدمات
- المحور السابع: إدارة الوقت في قطاع الخدمات
- المحور الثامن: إدارة بيئة الخدمة Service scape

طريقة التقييم: تقييم مستمر + امتحان نهائي ويقاس معدل المادة بالوزن الترجيحي للدروس (60%) والأعمال الموجهة (40%)

المراجع:

1. حميد الطائي، بشير العلاق، إدارة عمليات الخدمة، دار اليازوري العلمية، 2009
2. Marianne Abramovici, Sylvie Chevrier, Muriel Jougleux, Management des services : Conception, production et évaluation de la performance des services, PUG, 2015
3. Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Denis Lapert, Marketing des services, 7eme Edition, PEARSON, 2014