

عنوان الماستر: مالية البنوك والتأمينات

السداسي: الثالث

اسم الوحدة: وحدة تعليم منهجية

الرمز: : و ت م 1.2

اسم المادة: تسويق الخدمات المالية

الرصيد: 04

المعامل: 02

نمط التعليم: حضوري

أهداف التعليم:

نهدف من خلال هذه المادة إلى تزويد الطالب بمعارف أكاديمية حول تسويق الخدمات في مجال البنوك والمؤسسات المالية، ذلك أن التسويق هو أحد اهتمامات هذه المؤسسات في الاقتصاد المعاصر، للتمكن من فهم حاجات الزبائن وتحقيق رغباتهم بما يحقق مصلحة الزبون والمؤسسة.

المعارف المسبقة المطلوبة :

يتمتع الطالب بمكتسبات عدة ذات علاقة بالنقود والبنوك والمؤسسات المالية، سواء في الجانب التحليلي أو المحاسبي أو الجانب الكمي، وهي كلها مكتسبات نرى أنها مفيدة لفهم محتوى مادة " تسويق الخدمات المالية والبنكية"، التي تعتبر مادة مكلمة للتخصص المذكور أعلاه.

محتوى المادة:

- مدخل نظري لتسويق الخدمات المالية والبنكية.
- سيرورة التسويق البنكي: التخطيط، التنظيم والرقابة.
- المنتج (الخدمة) المالية والبنكية.
- المزيج التسويقي للخدمات المالية والبنكية.
- البيئة التسويقية للخدمات المالية والبنكية.
- تحليل الاستراتيجيات التسويقية للخدمات المالية والبنكية.
- جودة الخدمات المالية والبنكية.
- تقنيات التعامل مع الزبائن: قيمة الزبون، إدراك الخدمات المالية والبنكية، رضا وولاء الزبون تجاه الخدمات المالية والبنكية.
- بعض الاتجاهات المعاصرة لتسويق الخدمات المالية والمصرفية.

**طريقة التقييم: إمتحان: تقيم مستمر + إمتحان نهائي ويقاس معدل المادة بالوزن الترجيحي للدروس (60%) والأعمال الموجهة (40%)
المراجع:**

- Kotler et B.Dubois, Marketing management, 11e Edition, Prentice Hall, USA, 2000.
- Philip KOTLER, Marketing management, ed.12, France, 2006.
- Parasuraman, zeithmal and Berry,a conceptual Model of Service quality and its Implications For Future Research, Journal of Marketing;1985.
- P. Kotler et B. Dubois, Marketing Management, 12 edition, Pearson, 2006.
- إياد عبد الفتاح النسور، تسويق المنتجات المصرفية، دار صفاء للنشر والتوزيع، 2015.
- زياد رمضان وآخر، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، ط 3، 2006.
- عبد المطلب عبد الحميد، التسويق المصرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2015.
- سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- صباح محمد أبو تايه، دار وائل للنشر، الأردن، 2008.
- محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي، إيتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، 1999.
- ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، المكتبة الوطنية، ط3، الأردن، 2007.
- Francois Caley, Claud Jambart, la qualité dans les services, PARIS, France, 2 ed, 2000.
- Jean Marc Lehu, stratégie de fidélisation, édition d'organisation, 2.eme. Edition, France, 2003.
- Haruna Isn Mohammad, 7P's Marketing Mix and Retail Bank Customer Satisfaction, British Journal of Marketing Studies, Vol.3, No.3, Jun, 2015.
- L Berry and Parasuraman, A. Marketing Services Competing through quality, The Free Press, Oxford, USA,1991.
- R.BELLANGER, Initiation le Marketing bancaire, Banque Collection, Paris, France, 1977.