

المادة : مدخل للخدمات

محتوى المادة:

- طبيعة الخدمات (مفهوم، تعريف..)
- مكانة الخدمات في اقتصاديات الدول
- سمات و خصائص الخدمة
- تصنيف الخدمات
- جوهر الخدمة و الخدمات المحيطة
- المزيج التسويقي للخدمات
- أنظمة الخدمات
- الإبداع في الخدمات

المادة : التسويق الإستراتيجي للخدمات

محتوى المادة

- مفهوم و طبيعة التسويق الإستراتيجي
- أهمية التسويق الإستراتيجي
- مكانة التسويق الإستراتيجي في المؤسسات الخدمية
- كيفية إعداد الإستراتيجية التسويقية الخدمية
- مراحل الاستراتيجية التسويقية في قطاع الخدمات
- الإستراتيجيات القاعدية (التكلفة، التركيز، التنوع)
- جوهر الاختلاف بين التسويق العملي و التسويق الإستراتيجي

المادة : إدارة علاقات الزبائن

محتوى المادة

- تطور مفهوم إدارة علاقات الزبائن
- تعريف و أهمية إدارة علاقات الزبائن

- خطوات و استراتيجيات تنفيذ إدارة علاقات الزبائن
- معايير قياس أداء إدارة علاقات الزبائن
- أبعاد إدارة علاقات الزبائن
- تحليل ربحية الزبائن
- تأثير إدارة علاقات الزبائن على الأداء التسويقي للمؤسسات الخدمية

المادة : التسويق الداخلي

محتوى المادة

- مفهوم التسويق الداخلي
- أهمية التسويق الداخلي
- تكامل الموارد البشرية و التسويق لضمان رضا الزبون
- العلاقة بين التسويق الداخلي و التسويق الخارجي
- الموارد و الكفاءات
- الاتصال الداخلي و دوره في تحقيق ولاء الزبون الداخلي
- التسويق الداخلي للخدمة
- الدور الاستراتيجي للتسويق الداخلي للخدمة.

المادة :إدارة جودة الخدمة

محتوى المادة

- تطور مفهوم الجودة
- أهمية الجودة و أهدافها
- أبعاد الجودة و العوامل المؤثرة فيها
- نظم الإنتاج في صناعة الخدمة
- جودة الخدمة و أبعادها
- قياس جودة الخدمة
- إدارة الجودة الشاملة في الخدمة
- مكونات إدارة الجودة الشاملة

نماذج تصنيف إدارة الخوذة الشاملة في الخدمة

السداسي الثاني

المادة: تسويق الخدمات المالية

محتوى المادة

- طبيعة الخدمات المالية (مفهوم، تعريف: خدمات المصارف، خدمات التأمين)
- مفهوم و طبيعة التسويق المصرفي
- سوق المصارف
- مستهلك الخدمات المصرفية
- المزيج التسويقي للخدمة المصرفية
- مفهوم و طبيعة التسويق التأميني
- سوق التأمينات
- مستهلك خدمات التأمين
- المزيج التسويقي لخدمات التأمين

المادة : التسويق الفندقي

محتوى المادة

- مفهوم الفنادق و أنواعها
- مفهوم الخدمة الفندقية و أنواعها
- أهمية الخدمة الفندقية
- خصائص الخدمة الفندقي مفهوم الفنادق و أنواعها
- مفهوم الخدمة الفندقية و أنواعها
- أهمية الخدمة الفندقية
- خصائص الخدمة الفندقية
- ماهية التسويق الفندقي
- أنواع الأسواق الفندقية
- مقومات التسويق الفندقي
- سلوك المستخدمين في مجال التسويق الفندقي

- المزيج التسويقي للخدمات الفندقية

- مفهوم الجودة الفندقية

المادة: التسويق السياحي

محتوى المادة

- طبيعة السياحة

- المؤسسات السياحية

- مفهوم و خصائص الخدمات السياحية

- ماهية التسويق السياحي

- خصائص التسويق السياحي

- مكونات العرض السياحي

- المزيج التسويقي السياحي

- بحوث التسويق السياحي

- التسويق السياحي الإلكتروني

المادة : المقاولاتية

محتوى المادة

الإطار النظري للمقاول و المقاولاتية

مقومات إنشاء المشاريع و اختيارها

محددات نجاح المقاول و المشروع

سياسة دعم المقاوله عي الجزائر

مؤسسات دعم الشباب و حاضنات الأعمال

المرافقة

دراسة أفكار مشاريع

السداسي الثالث

المادة : التسويق الصحي

محتوى المادة

- ماهية التسويق الصحي
- مراحل عملية التسويق الصحي
- مرتكزات التسويق الصحي
- تحليل سلوك المستهلك للخدمة الصحية
- العوامل المؤثرة في السلوك الشرائي للمريض
- المزيج التسويقي في مجال الخدمات الصحية
- جودة الخدمات الصحية

المادة : تسويق خدمات النقل

محتوى المادة

- طبيعة النقل
- ماهية خدمات النقل
- أنواع خدمات النقل
- ماهية تسويق خدمات النقل
- تحسين جودة خدمات النقل
- المزيج التسويقي لخدمات النقل

المادة : التسويق الإلكتروني للخدمات

محتوى المادة

- مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال
- ماهية التسويق الإلكتروني
- دراسة سلوك مستهلك الخدمة الإلكترونية
- المزيج التسويقي الإلكتروني للخدمات

المادة : الاتصال و التحرير الإداري

محتوى المادة

- مدخل للاتصال و التحرير الإداري
- الأسلوب الإداري

- صيغ التحرير الإداري و أنواعه
- الرسالة الإدارية
- التقارير و المحاضر
- وثائق التبليغ
- النصوص التشريعية