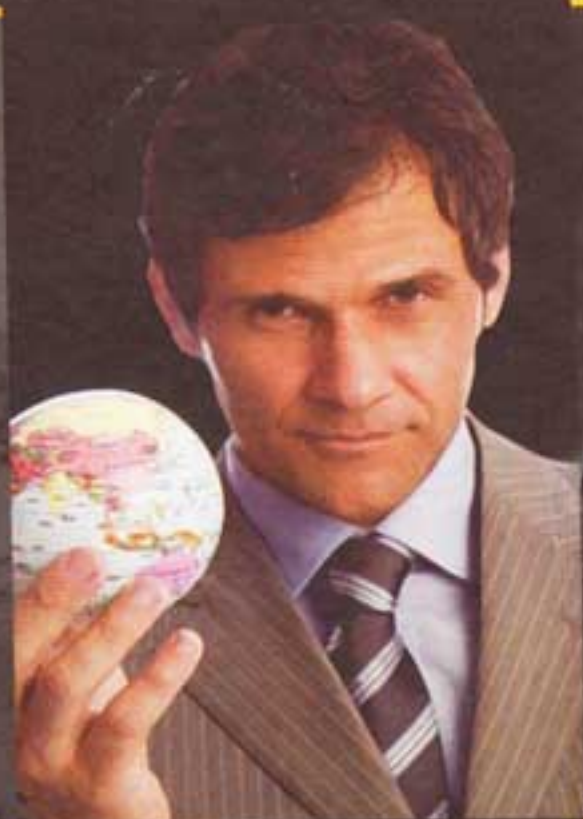
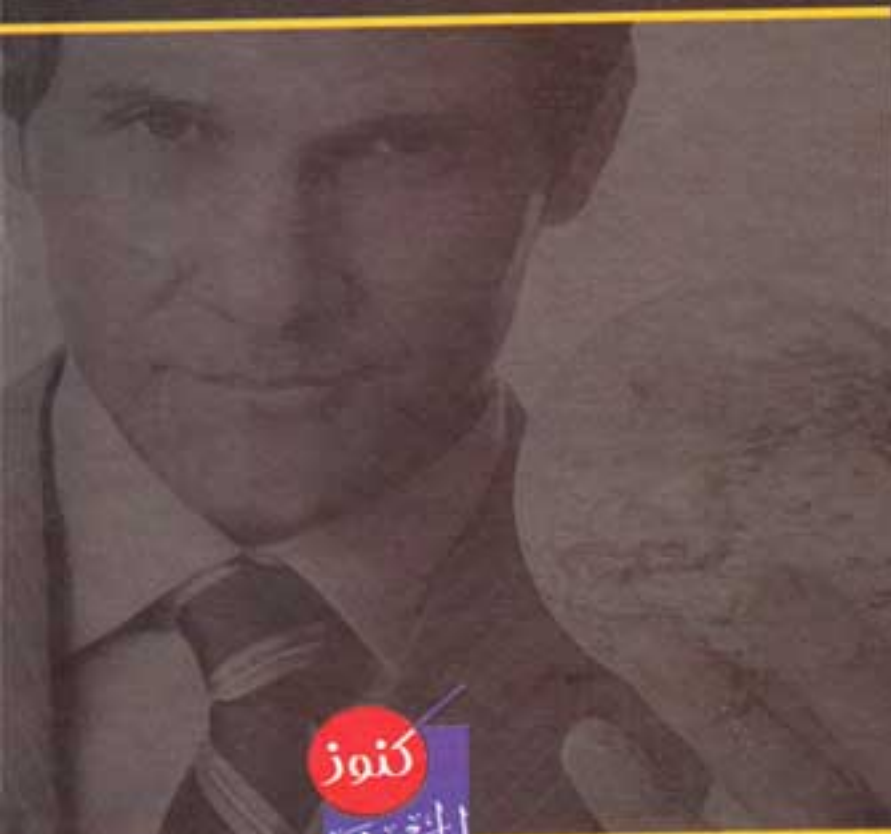


تسويق الخدمات

د. فريد كورتل
أستاذ إدارة الأعمال
جامعة سكيكدة - الجزائر



الفهرس

9.....المقدمة

الفصل الأول: التسويق: أسس ومفاهيم أولية

- 17.....المبحث الأول: مفهوم وتعريف التسويق
- 29.....المبحث الثاني: أهمية التسويق
- 33.....المبحث الثالث: سمات التسويق والأسباب والدوافع لاستخدام المفهوم التسويقي
- 35.....المبحث الرابع: التسويق ومفهوم المزيج التسويقي
- 40.....المبحث الخامس: دور إدارة التسويق في جذب العملاء وإنجاح مسيرة المنظمة
- 42.....المبحث السادس: فلسفات التسويق
- 50.....المبحث السادس: المفهوم الحديث للتسويق
- 56.....المبحث الثامن: التحديات التي تواجه التسويق في الوطن العربي

الفصل الثاني: الخدمات: خلفية نظرية

- 61.....المبحث الأول: مفهوم الخدمات
- 76.....المبحث الثاني: أهمية الخدمات
- 79.....المبحث الثالث: أصناف الخدمات وتصنيفها
- 89.....المبحث الرابع: سمات أو خصائص الخدمات

الفصل الثالث: إدارة العلاقة التفاعلية في تقديم الخدمات

- 100.....المبحث الأول: تعريف العلاقات التفاعلية وأنواعها
- المبحث الثاني: الاستراتيجيات التي تساعد مؤسسة الخدمة في تشخيص وإدارة العلاقات التبادلية في نظام تقديم الخدمة
- 104.....
- 107.....المبحث الثالث: كيفية تفاعلية أو مجابهة الخدمة بين المؤسسة والمستفيد

الفصل الرابع: تسويق الخدمات المصرفية

- 135.....المبحث الأول: مفهوم تسويق الخدمة المصرفية وخصائصها
- 142.....المبحث الثاني: ظهور تسويق الخدمة المصرفية
- 144.....المبحث الثالث: تطور مفهوم ووظائف وأهداف تسويق الخدمة المصرفية
- 148.....المبحث الرابع: المراحل التي مر بها تسويق الخدمة المصرفية
- 150.....المبحث الخامس: أهمية تسويق الخدمة المصرفية
- 152.....المبحث السادس: المزيج التسويقي للخدمة المصرفية
- 171.....المبحث السابع: خطة وتنفيذ تسويق الخدمات المصرف

173.....	المبحث الثامن: استراتيجيات تسويق الخدمة المصرفية
177.....	المبحث التاسع : أنواع استراتيجيات تسويق الخدمة المصرفية
184.....	المبحث العاشر: جودة الخدمة المصرفية
190.....	المبحث الحادي عشر: موقف المصارف من التحديات المستقبلية التي تواجه تسويق الخدمات المصرفية

الفصل الخامس: تسويق الخدمات الفندقية

210.....	المبحث الأول: مفهوم الفنادق وأنواعها
215.....	المبحث الثاني : مفهوم الخدمة الفندقية وأنواعها
218.....	المبحث الثالث: أهمية الخدمة الفندقية وتسويقها
222.....	المبحث الرابع: خصائص الخدمة الفندقية
225.....	المبحث الخامس : مفهوم التسويق الفندقي وأهميته
229.....	المبحث السادس: سلوك المستخدمين والمعلومات في مجال التسويق الفندقي
233.....	المبحث السابع: المزيج التسويقي للخدمة الفندقية
256.....	المبحث الثامن: مفهوم جودة الخدمة الفندقية Hotel Service Quality concept

الفصل السادس: تسويق الخدمات السياحية

263.....	المبحث الأول: مفهوم التسويق السياحي
270.....	المبحث الثاني: أهمية ودور التسويق السياحي
272.....	المبحث الثالث: خصائص الخدمات السياحية
274.....	المبحث الرابع: أنواع الخدمات السياحية (الأنماط السياحية في العالم)
282.....	المبحث الخامس: المزيج التسويق السياحي
287.....	المبحث السادس: تخطيط إجراءات بحوث التسويق السياحي
294.....	المبحث السابع: تسويق السياحة الالكترونية

الفصل السابع: تسويق الخدمات الصحية

311.....	المبحث الأول: مفهوم الخدمة الصحية وخصائصها
313.....	المبحث الثاني: أهمية التسويق للخدمات الصحية
315.....	المبحث الثالث: خصائص الخدمات الصحية
318.....	المبحث الرابع: أنواع الخدمات الصحية
320.....	المبحث الخامس: المزيج التسويقي للخدمات الصحية
362.....	المبحث السادس: جودة الخدمات الصحية
365.....	الخاتمة
366.....	المراجع

173.....	المبحث الثامن: استراتيجيات تسويق الخدمة المصرفية
177.....	المبحث التاسع : أنواع استراتيجيات تسويق الخدمة المصرفية
184.....	المبحث العاشر: جودة الخدمة المصرفية
190.....	المبحث الحادي عشر: موقف المصارف من التحديات المستقبلية التي تواجه تسويق الخدمات المصرفية

الفصل الخامس: تسويق الخدمات الفندقية

210.....	المبحث الأول: مفهوم الفنادق وأنواعها
215.....	المبحث الثاني : مفهوم الخدمة الفندقية وأنواعها
218.....	المبحث الثالث: أهمية الخدمة الفندقية وتسويقها
222.....	المبحث الرابع: خصائص الخدمة الفندقية
225.....	المبحث الخامس : مفهوم التسويق الفندقي وأهميته
229.....	المبحث السادس: سلوك المستخدمين والمعلومات في مجال التسويق الفندقي
233.....	المبحث السابع: المزيج التسويقي للخدمة الفندقية
256.....	المبحث الثامن: مفهوم جودة الخدمة الفندقية Hotel Service Quality concept

الفصل السادس: تسويق الخدمات السياحية

263.....	المبحث الأول: مفهوم التسويق السياحي
270.....	المبحث الثاني: أهمية ودور التسويق السياحي
272.....	المبحث الثالث: خصائص الخدمات السياحية
274.....	المبحث الرابع: أنواع الخدمات السياحية (الأنماط السياحية في العالم)
282.....	المبحث الخامس: المزيج التسويق السياحي
287.....	المبحث السادس: تخطيط إجراءات بحوث التسويق السياحي
294.....	المبحث السابع: تسويق السياحة الالكترونية

الفصل السابع: تسويق الخدمات الصحية

311.....	المبحث الأول: مفهوم الخدمة الصحية وخصائصها
313.....	المبحث الثاني: أهمية التسويق للخدمات الصحية
315.....	المبحث الثالث: خصائص الخدمات الصحية
318.....	المبحث الرابع: أنواع الخدمات الصحية
320.....	المبحث الخامس: المزيج التسويقي للخدمات الصحية
362.....	المبحث السادس: جودة الخدمات الصحية
365.....	الخاتمة
366.....	المراجع