



**КЫРГЫЗ-ТҮРК "МАНАС" УНИВЕРСИТЕТИ**  
**Экономика жана Башкаруу факультети**  
**Менеджмент Бөлүмү**  
**Курстун программасы**

[www.manas.edu.kg](http://www.manas.edu.kg)

| Курстун коду | Курстун аты (Кыргызча)     | Курстун аты (Түркчө) | Семестр | Апталык саат | Кредит | ЕКТС |
|--------------|----------------------------|----------------------|---------|--------------|--------|------|
| İŞL-444      | КЫЗМАТ КӨРСӨТҮҮ МАРКЕТИНГИ | HİZMET PAZARLAMASI   | 8       | 3 + 0        | 3      | 4    |

|                  |                                                                                                                                                                                        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Курстун деңгээли | Бакалавр                                                                                                                                                                               |
| Курстун түрү     | Тандоо                                                                                                                                                                                 |
| Координатор      | Доц.м.а.док. Азамат Максудунов                                                                                                                                                         |
| Курстун мугалими | Доц.м.а.док. Азамат Максудунов                                                                                                                                                         |
| Курстун тили     | Кыргызча                                                                                                                                                                               |
| Жардамчылар      | -                                                                                                                                                                                      |
| Аудитория        | -                                                                                                                                                                                      |
| Курстун максаты  | Кызмат көрсөтүү чөйрөсүндө маркетингдин теориялык негиздерин окуп үйрөнүү жана бизнес чөйрөсүнө тиешелүү конкреттүү учурларды (кейстер) талдоо менен практикалык жөндөмдөргө ээ болуу. |

**Колдонулуучу адабияттар**

|    | Колдонулуучу адабияттар                                                                                                                 | Адабияттын түрү |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 1  | KARAHAN, Kasım. (2006). Hizmet Pazarlaması. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım                                                          | Китеп           |
| 2  | ZEITHAML, Valarie A., Mary Jo BITNER. (2000). Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. Boston: Irwin McGraw-Hill. | Китеп           |
| 3  | ЛАВЛОК, Кристофер. (2005). Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. Четвертое издание. Москва: Вильямс.                        | Китеп           |
| 4  | МАРКОВА, В. Д. (1996). Маркетинг услуг. Москва                                                                                          | Китеп           |
| 5  | KOTLER, Philip, Dohn, BOWEN, James, MAKENS. (1998). Marketing for Hospitality and Tourism. Prentice Hall International, Inc.            | Китеп           |
| 6  | Hollins B & S. Shinkins. (2006). Managing Service Operations: Design and Implementation. Sage Publications                              | Китеп           |
| 7  | McDonald Malcolm & Adrian Payne. (2006). Marketing Plans for Service Businesses. ELSEVIER                                               | Китеп           |
| 8  | Mudie Peter & Angela Pirrie. (2006). Service Marketing Management. Third Edition. ELSEVIER                                              | Китеп           |
| 9  | Тультаев Т.А. (2005). Маркетинг услуг. Московская финансово-промышленная академия                                                       | Китеп           |
| 10 | K. DOUGLAS HOFFMAN & JOHN E. G. BATESON. (2008). Services Marketing Concepts, Strategies, & Cases. South-Western Cengage Learning.      | Китеп           |

**Жетишилчү жыйынтыктар**

|   |                                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Кызмат көрсөтүү тармагында маркетингди эффективдүү колдонуу жолдорун өздөштүрүп, бул тармакта кызматкер, жетекчи катары карьерасын улантат алышат. |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Курстун планы**

| Апта    | Темасы                                                                  |
|---------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1. Апта | Кызмат көрсөтүүнүн маңызы жана экономикадагы орду                       |
| 2. Апта | Кызмат көрсөтүү тармагын топторго бөлүштүрүү жана негизги өзгөчөлүктөрү |
| 3. Апта | Кызмат көрсөтүү маркетинги: максаты, принциптери жана функциялары       |
| 4. Апта | Кызмат көрсөтүү маркетингинде эл аралык моделдер                        |
| 5. Апта | Кызмат көрсөтүү тармагында маркетинг комплексин башкаруу: продукция     |
| 6. Апта | Кызмат көрсөтүү тармагында маркетинг комплексин башкаруу: баа           |

**Курстун планы**

|          |                                                                                    |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------|
| 7. Апта  | Кызмат көрсөтүү тармагында маркетинг комплексин башкаруу: орун                     |
| 8. Апта  | Кызмат көрсөтүү тармагында маркетинг комплексин башкаруу: жылдыруу                 |
| 9. Апта  | Ара сынак                                                                          |
| 10. Апта | Кызмат көрсөтүү тармагында маркетинг комплексин башкаруу: процесс                  |
| 11. Апта | Кызмат көрсөтүү тармагында маркетинг комплексин башкаруу: материалдык тастыктоолор |
| 12. Апта | Кызмат көрсөтүү тармагында маркетинг комплексин башкаруу: адам фактору             |
| 13. Апта | Кызмат көрсөтүүнүн сапатын башкаруу                                                |
| 14. Апта | Кызмат көрсөтүүнүн сапатын башкарууда маркетингдин мааниси                         |
| 15. Апта | Кызмат көрсөтүү тармагында менеджерлерге коюлган талап                             |
| 16. Апта | Жалпы жыйынтыктоо                                                                  |

**Баалоо**

| <b>Баалоо каражаты</b> | <b>Саны (даана)</b> | <b>Үлүшү (%)</b> | <b>Жалпы үлүшү</b> |
|------------------------|---------------------|------------------|--------------------|
| Арасынак               | 1                   | 40               | <b>40</b>          |
| Финал сынагы           | 1                   | 60               | <b>60</b>          |