



**КЫРГЫЗ-ТҮРК "МАНАС" УНИВЕРСИТЕТИ**  
**Туризм факультети факультети**  
**Саякат иши жана гид кызматы 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
STR-114	ИШТЕГИ БААРЛАШУУНУН ПСИХОЛОГИЯСЫ	MİSAFİR İLİŞKİLERİ YÖNETİMİ	2	3 + 0	3	4

Курстун деңгээли	Бакалавр
Курстун түрү	Талаптуу
Курстун мугалими	Док. Мадина ӨЗТҮРК
Курстун тили	Түркчө
Жардамчылар	-
Аудитория	ZİRF-205
Курстун максаты	Ишкананын максаттарына жана стратегияларына ылайык коноктор менен мамиле түзүү, коноктордун баалуулугун түзүү, коноктордун даттанууларын башкаруу жана коноктордун канааттануусун өлчөө ыкмалары жөнүндө негизги маалыматтарды алуу. Коноктор менен узак мөөнөттүү мамиле түзүүнүн маанилүүлүгүн түшүндүрүү.

**Колдонулуучу адабияттар**

	Колдонулуучу адабияттар	Адабияттын түрү
1	Yaşın, B. (2015). Müşteri İlişkileri Yönetimi. İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi	Китеп
2	Пепперс, Д. и М. Роджерс. (2006). Управление отношениями с клиентами. Microsoft Dynamics.	Китеп

**Жетишилчү жыйынтыктар**

1	Ишкананын максаттарына жана стратегияларына ылайык коноктор менен мамиле түзүү, конокторду канааттандыруу, коноктордун баалуулугун аныктоо жана жаратуу о.э. коноктордун даттанууларын башкаруу боюнча билим жана жөндөмдүүлүктөргө ээ болуу.
---	---

**Курстун планы**

Апта	Темасы
1. Апта	Кардарлар менен мамилени башкаруу. Киришүү.
2. Апта	Кардарлар менен мамилени башкарууда байланыш: Натыйжалуу байланыштын түзүүчүлөрү.
3. Апта	Кардарлар менен мамилелерди башкарууда байланыш: вербалдуу жана вербалдуу эмес байланыш.
4. Апта	Кардарлар менен мамилелерди башкарууда байланыш: жазылуу жана телефон менен байланыш.
5. Апта	Кардарлар менен мамилелерди башкарууда байланыш: маданияттар аралык байланыш.
6. Апта	Кардар жана керектөөчү түшүнүктөрү; Кардар типологиясы
7. Апта	Кардарларды тартуу жана кармап калуу стратегиялары
8. Апта	Ара сынак
9. Апта	Кардар баалуулуктарын түзүү.
10. Апта	Коноктор менен мамилелерди башкаруунун түрлөрү
11. Апта	Коноктор менен мамилелерди башкаруунун этаптары
12. Апта	Кардарлардын канааттануусун өлчөө.
13. Апта	Даттанууларды башкаруу
14. Апта	Электрондук кардарлар менен мамилени башкаруу.
15. Апта	Мейманканалардагы кардарлар менен мамилени башкаруу бөлүмү

**Курстун планы**

16. Апта      Жалпы кайталоо

**Баалоо**

<b>Баалоо каражаты</b>	<b>Саны (даана)</b>	<b>Үлүшү (%)</b>	<b>Жалпы үлүшү</b>
Арасынак	1	20	<b>40</b>
Тапшырмалар	1	20	
Финал сынагы	1	60	<b>60</b>