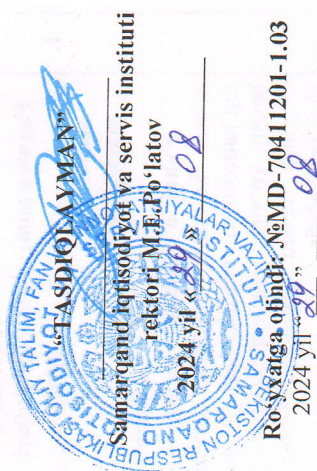


O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI

OLIV TA'LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI



Samarqand iqtisodiyot va servis instituti
rektori M.E.Po'latov

2024 yil « 29 » »

Ro'yxatga olindi: №MD-70411201-1.03

2024 yil "29"

XIZMATLAR MARKETINGI

O'QUV DASTURI

Bilim sohasi: 400 000 – Biznes, boshqaruv va huquq

400 000 – Biznes, boshqaruv va huquq

Ta'lim sohasi: 410 000 – Biznes va boshqaruv

410 000 – Biznes va boshqaruv

**Magistratura
mutaxassiligi:**

70411201 – Marketing

Samarqand – 2024

	<p>4. http://www.elib.me – marketing bo'yicha elektron darsliklar</p> <p>5. http://www.alleng.ru – marketing bo'yicha darslik, o'quv qo'llanma</p> <p>6. http://www.marketing.spb.ru – marketing tadqiqotlari va dasturiy ta'minot bo'yicha materiallar</p> <p>7. http://www.sies.uz – SamSIning rasmiy web sayti.</p>
8.	<p>Fanning o'quv dasturi Samarqand iqtisodiyot va servis instituti O'quv uslubiy kengashining 2024 yil ^{29.08} dagi 1 - sonli yig'ilish bayoni bilan tasdiqlangan. (№ <u>10-07-28</u>).</p> <p>Fan/modul uchun mas'ul: Z.I.Usmanova – SamSI, “Marketing” kafedrasi dotsenti, PhD.</p>
9.	<p>Taqrizchilar: O.M.Pardayeva – TDIU Samarqand filiali, “Yashil iqtisodiyot va barqaror biznes” kafedrasi mudiri, PhD, dotsent. I.X.Nasimov – SamDU, “Tarmoqlar iqtisodiyoti” kafedrasi dotsenti, PhD</p>
10.	

Fan/modul kodi	O'quv yili	Semestr	Kreditlar
XMRI105	2024-2025	1	5
Fan/modul turi	Ta'lim tili		
Majburiy	O'zbek/rus		
Fanning nomi	Auditoriya mashg'ulotlari (soat)	Mustaqil ta'lim (soat)	Jami yuklama (soat)
1. Xizmatlar marketingi	60	90	150
<p>I. Fanning mazmuni</p> <p>Fanni o'qitishdan maqsad – turli bozorlarda xizmatni boshqarish, xizmat ko'rsatish borasida narxlarni shakllantirish, xizmatlar sotuvini rag'batlantirish, mijozlar oqimini takomillashtirish yuzasidan magistr'larga amaliy ko'mak beradigan zamonaviy marketing vositalardan foydalanishni o'rgatish hamda egallangan bilimlar bo'yicha ko'nikma va malakalarni shakllantirishdir.</p> <p>Fanning vazifasi – nazariy bilimlar, amaliy ko'nikmalar, xizmatlar marketingining mohiyati va zamonaviy ahamiyati, xizmat sifati tushunchasi, xizmat ko'rsatish sohasidagi iste'molchilar va xaridorlarning xatti-harakatlari modellari, xizmat ko'rsatish sohasi korxonalarida brend tushunchasi, xizmat ko'rsatish sohasida narx siyosatini shakllantirish, shaxsiy savdo va to'g'ridan-to'g'ri marketing, xizmat ko'rsatish korxonalarida ichki marketing, xizmatni yetkazib berish jarayoni, xizmatlar sotuv kanallarini shakllantirish, konsalting xizmatlari, bank xizmatlari, sug'urta xizmatlari, lizing va baholash xizmatlari turizm va mehmonxona xizmatlari sotuvi bo'yicha strategik qarorlar qabul qilish yo'llarini nazariy va amaliy tomonlarini o'rgatishdan iborat.</p> <p>II. Asosiy nazariy qism (ma'ruza mashg'ulotlari)</p> <p>II.1. Fan tarkibiga quyidagi mavzular kiradi:</p> <p>1-mavzu. Xizmatlar marketingining shakllanish tarixi. Xizmatlar marketingining mohiyati va zamonaviy ahamiyati</p> <p>Xizmatlar marketingining shakllanish tarixi. Xizmatlar marketingining mohiyati va zamonaviy ahamiyati. Xizmatlar marketingi. M.D.Bitnening xizmatlar marketingi modeli. Xizmatlar marketingining xalqaro modellari.</p> <p>2-mavzu. Xizmat ko'rsatish sohasida xizmatlar sifati tushunchasi, asosiy ko'rsatkichlari. Xizmat sifati modellari</p> <p>Xizmat sifati tushunchasi va sifatlil xizmat ko'rsatish jihatlari. Xizmatlarning iste'mol xossalari nomenklaturasi. Xizmat sifati aniqlovchi asosiy omillari va ularning tavsifi. Xizmat sifati baholash va asosiy yondashuvlar.</p> <p>3-mavzu. Xizmat ko'rsatish sohasidagi iste'molchilar va xaridorlarning xatti-harakatlari modellari</p> <p>Iste'molchi va xaridor xulq-atvorining namunalari. Xaridor tipologiyasi. Xaridor xulq-atvoriga ta'sir etuvchi omillar. Sotib olish to'g'risida qaror qabul</p>			

Asosiy adabiyotlar	
1. Po'latov M.E., Xolmatov D.H., Yahyojonov N.B. Xizmatlar marketing. O'quv qo'llanma. Samarqand. Fan bulog'i nashryoti, 2021 y., - 445 bet.	
2. Ergashxodjaeva Sh.J., Yusupov M., Xakimov Z. Abdurahmonova M. To'varlar va xizmatlar marketingi. O'quv qo'llanma. Toshkent. T.: "Iqtisodiyot", 2019. – 404 bet.	
3. Services Marketing Management. Third Edition. Peter Mudie and Angela Pirrie, 2006. – Published by Elsevier. 267 pages.	
4. Pardayev M.Q., Ibodov K.M. va boshq. Soha marketing: O'quv qo'llanma - Toshkent: «Sano-Standard».2021.-296 b.	
5. Aslanova D.X., Usmanova Z.I., Xolmatov D.X. Marketing usul. Uchebnik. STEP-SEL" MChJ nashryot-matbaa ijodiy bo'limi. Samarqand. 2024. – 450 str.	
6. Диянова, С. Н. Маркетинг сферы услуг : учебное пособие / С. Н. Диянова, А. Е. Штезел. - Москва : Магистр : Инфра-М, 2019. - 192 с.	
7. Boyjigitov S.K. Xizmatlar marketing: Darslik. / Samisi, - Samarqand: "STEP-SEL" MChJ. Nashryot-matbaa bo'limi, 2023 - 408 bet. ISBN: 978-9943-9458-4-5	
Qo'shimcha adabiyotlar	
1. Gary Armstrong, Philip Kotler, Michael Harker, Ross Brennan. Marketing an introduction. 13th Edition. England, 2017, Paperback: 675 pages, Pearson.	
2. Слонимская М.А. Маркетинг услуг: учебное пособие. УО «ВГТУ», 2014. – 224 с.	
3. Белобородова А.Л., Шарафутдинова Н.С. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности – Казан: 2018. - 233с.	
4. Сулова Ю.Ю., Шербенко Е.В., Веремеенко О.С., Алёшина О. Г. Маркетинг: учеб. пособие / Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2018. - 380 с. ISBN 978-5-7638-3849-7.	
5. Филип Котлер, Сетиван Айвен, Картаджайа Херман. Маркетинг 5.0. Технологии следующего поколения. – М.: Бомбора, 2022. – 249 с.	
6. Ergashxodjaeva Sh.Dj. Strategik marketing. - T.: "Iqtisodiyot", 2019. - 232 bet.	
Internet saytlari	
1. www.gov.uz- O'zbekiston Respublikasi hukumat portali	
2. www.lex.uz- O'zbekiston Respublikasi Qonun hujjatlari ma'lumotlari milliy bazasi	
3. studme.org/ - talabalar uchun o'quv materiallari	

	<p>34. Xizmat ko'rsatish sohasi korxonalari xodimlarini boshqarishga marketing yondashuvi.</p> <p>35. Mijozlar bazasini shakllantirish</p> <p>36. Samarali xizmat strategiyasi sifatida autsorsing</p> <p>37. Turizm va mehmondo'stlik marketingi.</p> <p>38. Ommaviy axborot vositalari xizmatlari</p> <p>39. Axborot texnologiyalari xizmatlari</p> <p>40. Transport-logistika xizmatlarini rivojlantirishda marketingning o'rni va ahamiyati.</p> <p>41. Transport xizmatlari bozorida marketing tadqiqotlarini tashkil etish</p> <p>42. Notijorat sektor marketingi.</p> <p>43. Ta'lim xizmatlari. Ta'lim xizmatlari marketingi</p> <p>44. Xizmat ko'rsatish korxonalarida ichki marketing</p> <p>45. Xizmat ko'rsatuvchi korxonalar xodimlarini boshqarishga marketing yondashuvi</p> <p>Mustaqil o'zlashtiriladigan mavzular bo'yicha talabalar tomonidan loyiha ishi, esse, tezis yoki ilmiy maqola yozish, referatlar tayyorlash va uni taqdimot qilish tavsiya etiladi.</p>
4.	<p>V. Ta'lim natijalari / kasbiy kompetensiyalari</p> <p>Magistr bilishi kerak:</p> <ul style="list-style-type: none"> Marketing tadqiqoti natijasida olingan axborotni tahlil qilish hamda uning samarali boshqarish yechimini qabul qilish uchun barcha tavsiyalarni ishlab chiqish (bilim) Maksimal kontseptsiyasini, narxni taksimlash kanallari hamda aloqa uzatishni o'z vaqtida tashkil etish maqsadida bozor konyunkturasining marketing tadqiqotlarini o'tkazishi bo'yicha konikmalariga ega bo'lishi kerak (ko'nikma) Sotuvlarni tashkil etishda zamonaviy texnologiya vositalari va sinalgan usullardan umumli foydalanish hamda sotuvlar harakatini kuzatib borish va ularni oldindan bashorat qilish borasida zamonaviy marketing yondashuvlardan keng foydalanishi kerak (malaka)
5.	<p>VI. Ta'lim texnologiyalari va metodlari:</p> <ul style="list-style-type: none"> ma'ruzalar; interfaol keys-stadilar; seminar va treninglar (mantiqiy fikrlash, tezkor savol-javoblar); guruhlarda ishlash; taqdimotlar qilish; individual loyihalar va loyihalar tahlili; misol va masalalar; jamoa bo'lib ishlash va himoya qilish uchun loyihalar.
6.	<p>VII. Kreditlarni olish uchun talablar:</p> <p>Joriy, oralik nazorat shakllarida berilgan vazifa va topshiriqlarni bajarish, yakuniy nazorat bo'yicha yozma ismni yoki testni muvaffaqiyatli topshirish.</p>

qilish jarayoni.

4-mavzu. Sotuvdan oldin va sotishdan keyin xizmat ko'rsatish jarayoni

Xizmatni yetkazib berish jarayoni. Xaridor va sotuvchi o'rtasidagi o'zaro munosabatlar jarayonini. Xizmat ko'rsatish sohasida xizmat ko'rsatish tushunchasi. Xizmat ko'rsatish biznes-jarayonini tahlil qilish. Mijoz bilan aloqa o'rnatish jihatlari.

5-mavzu. Xizmat ko'rsatish korxonalarida brend tushunchasi, uning ma'nosi, vazifalari va xususiyatlari

Brend tushunchasi, funktsiyalari va tamoyillari. Brend qiymati ierarxiyasi. Brend menejmentining roli va uning zamonaviy kontseptsiyasi. Brendning hayot aylanishi va uning tahlili. Kompaniya brendining qiymati va uning strategik rivojlanishi.

6-mavzu. Xizmat ko'rsatish jarayoni. Xizmat ko'rsatish sohasida narx siyosatini shakllantirish

Xizmat ko'rsatish sohasida narx tushunchasi. Narx belgilash usullari. Xizmat ko'rsatish sohasida narxlarni shakllantirish. Xizmat ko'rsatish sohasida narx siyosati.

7-mavzu. Marketing mix yordamida xizmatlarni siljitish. Shaxsiy savdo va to'g'ridan-to'g'ri marketing

Xizmat ko'rsatish sohasida reklamani o'rni va vazifalari.

Marketing kommunikatsiyalarida shaxsiy savdo, jamoatchilik bilan aloqalar va xizmatlar sotuvini rag'batlantirish.

8-mavzu. Konsalting xizmatlari marketingi va uning xususiyatlari
Konsalting xizmatlari marketingi tushunchasi. Konsalting xizmatlar marketingining xususiyatlari. Benchmarketing.

9-mavzu. Autorsing samarali xizmat ko'rsatish strategiyasi sifatida
Autorsing mazmuni va uning turlari. Autorsing tamoyillari. Autorsingning afzalliklari. Autorsing shartnomasi, uning huquqiy asoslari

10-mavzu. Turizm va mehmonxona xizmatlari marketingi. Ommaviy axborot vositalari xizmatlari marketingi

Turizm va mehmonxona biznesida marketingning mohiyati va ahamiyati
Turizm korxonasida marketingni tashkil etish va marketingni nazorat qilish tizimi. Turizm bozorini segmentatsiyalash jarayoni. Mehmonxona xizmatlari bozori. Mehmonxona xonalarni bron qilishda marketing vositalaridan foydalanish. Mehmonxona xizmatlarini rag'batlantirish. Ommaviy axborot vositalari xizmatlari marketingi. Ommaviy axborot vositalari tushunchasi. Ommaviy axborot vositalari xizmatlari marketingi.

11-mavzu. Transport-logistika xizmatlari marketingi

Xizmat ko'rsatish sohasida logistika xizmatlari. Transport xizmatlarini tashkil etishda talabni o'rganish. Transport-logistika xizmatlarini rivojlantirishda marketingning o'rni va ahamiyati. Transport xizmatlari bozorida marketing tadqiqotlarini tashkil etish.

12-mavzu. Ta'lim xizmatlari va notijorat sohasida marketing

Ta'lim xizmatlari va notijorat sohasida marketing. Ta'lim muassasalarida

marketing funksiyalari. Ta'lim xizmatlari bozorida marketing tadqiqotlarini tashkil etish.	
<p>13-mavzu. Xizmatlar sohasi korxonalarida ichki marketing</p> <p>Ichki marketingning mohiyati va xususiyatlari. Ichki marketing kontseptsiyasi. Xodimlar uchun ichki xizmatlarni ishlab chiqish va ko'rsatish.</p> <p>14-mavzu. Bank va sug'urta xizmatlari marketingi. Lizing va baholash xizmatlari marketingi</p> <p>Bank xizmatlari marketingi va uning xususiyatlari. Bank xizmatining hayotiy davri. Xalqaro bank xizmatlari, rivojlanish tendentsiyalari. Bank xizmatlari marketingining axborot tizimi. Bank xizmatlari marketingi.</p> <p>Sug'urta mahsuloti tarifi. Sug'urta bozori marketingi tushunchasi. Sug'urta bozorining marketing tadqiqotlarini tashkil etish. Sug'urta marketingida menejment va rejalashtirish.</p> <p>15-mavzu. Xizmat ko'rsatish korxonalarida personalni boshqarishda marketing yondashuvi</p> <p>Xizmat ko'rsatish korxonalarida xodimlarni boshqarishda asosiy yondashuvlar va marketing vositalari. HR menejmenti. Xizmatni boshqarish. Mijozlar bazasini shakllantirish jihatlari.</p> <p>III. Amaliy mashg'ulotlar bo'yicha ko'rsatma va tavsiyalar</p> <p>Amaliy mashg'ulotlar uchun quyidagi mavzular tavsiya etiladi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Xizmatlar marketingining shakllanish tarixi. Xizmatlar marketingining mohiyati va zamonaviy ahamiyati 2. Xizmat ko'rsatish sohasida xizmatlar sifati tushunchasi, asosiy ko'rsatkichlari. Xizmat sifati modellari 3. Xizmat ko'rsatish sohasidagi iste'molchilar va xaridorlarning xatti-harakatlari modellari 4. Sotuvdan oldin va sotishdan keyin xizmat ko'rsatish jarayoni 5. Xizmat ko'rsatish korxonalarida brend tushunchasi, uning ma'nosi, vazifalari va xususiyatlari. 6. Xizmat ko'rsatish jarayoni. Xizmat ko'rsatish sohasida narx siyosatini shakllantirish 7. Marketing mix yordamida xizmatlarni siljitish. Shaxsiy savdo va to'g'ridan-to'g'ri marketing 8. Konsalting xizmatlari marketingi va uning xususiyatlari. 9. Outsorsing samarali xizmat ko'rsatish strategiyasi sifatida 10. Turizm va mehmona xizmatlari marketingi. Ommaviy axborot vositalari xizmatlari marketingi. 11. Transport-logistika xizmatlari marketingi. 12. Ta'lim xizmatlari va notijorat sohasida marketing 13. Xizmatlar sohasi korxonalarida ichki marketing 14. Bank va sug'urta xizmatlari marketingi. Lizing va baholash xizmatlari marketingi 15. Xizmat ko'rsatish korxonalarida personalni boshqarishda marketing yondashuvi 	

Amaliy mashg'ulotlar multimedia qurilmalari bilan jihozlangan auditoriyada bir akademik guruhga bir professor-o'qituvchi tomonidan o'tkaziladi. Mashg'ulotlarda faol va interaktiv usullar yordamida, mavzularga mos pedagogik va axborot texnologiyalar qo'llaniladi.	
<p>IV. Mustaqil ta'lim va mustaqil ishlar</p> <p>Mustaqil ta'lim uchun tavsiya etiladigan mavzular:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Xizmatlar marketingining shakllanish tarixi. 2. Xizmatlar marketingining ijtimoiy-iqtisodiy mohiyati 3. Xizmatlar marketingining mohiyati va zamonaviy ahamiyati 4. Xizmat marketingi tushunchalarining amaliy ahamiyati 5. Xizmat ko'rsatish sohasida xizmatlar sifati tushunchasi, ularning ko'rsatkichlari. 6. Xizmat sifatining xalqaro modellari 7. Xizmatlar bozorida birlamchi marketing ma'lumotlarini to'plashning so'rov, kuzatish, eksperimental usullari 8. Xizmatlar bozorida marketing tadqiqotlarini tashkil etish 9. Xizmatlar bozori konyunkturasini o'rganish 10. Xizmat ko'rsatish sohasidagi iste'molchilar va xaridorlarning xatti-harakatlari modellari 11. Xizmatni yetkazib berish jarayoni 12. Sotishdan oldingi va sotishdan keyingi xizmat 13. Xizmatning "hayot tsikli" ning tarifi 14. Xizmatlar bozorida narx siyosatini shakllantirish 15. Narx strategiyasini ishlab chiqish va uni amalga oshirish 16. Xizmatni yetkazib berish jarayoni 17. Xizmat ko'rsatish korxonalarida brend tushunchasi, uning ma'nosi, vazifalari va xususiyatlari 18. Savdo kanallari va ularning turlari. 19. Talabni rag'batlantirish va sotishni rag'batlantirish 20. Savdoni rag'batlantirishning asosiy yo'nalishlari 21. PRning asosiy maqsadlari va yo'nalishlari 22. Konsalting xizmatlari marketingi va uning xususiyatlari 23. Samarali xizmat strategiyasi sifatida outsorsing 24. Turizm va mehmondo'stlik marketingi. Ommaviy axborot vositalari xizmatlari 25. Transport-logistika xizmatlarini rivojlantirishda marketingning o'рни va ahamiyati. 26. Transport xizmatlari bozorida marketing tadqiqotlarini tashkil etish 27. Notijorat sektor marketingi. 28. Ta'lim xizmatlari. 29. Xizmat ko'rsatish korxonalarida ichki marketing 30. Bank xizmatlari marketingi 31. Sug'urta xizmatlari marketingi 32. Lizing xizmatlari marketingi 33. Baholash xizmatlari marketingi 	