

**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТИ
ЭКОНОМИКА ЖӘНЕ БИЗНЕС ЖОҒАРЫ МЕКТЕБІ
«МЕНЕДЖМЕНТ ЖӘНЕ МАРКЕТИНГ» КАФЕДРАСЫ**

АХМЕТОВА З.Б., ТУРЛЫБЕКОВА Н.М.

**«ҚЫЗМЕТ МАРКЕТИНГІ» ПӘНІ БОЙЫНША
ҚЫСҚАША ДӘРІСТЕР КУРСЫ**

Алматы, 2017

Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ Экономика және бизнес жоғары мектебінің
Ғылыми кеңес және әдістемелік бюросымен басылымға ұсынылған

Рецензент:
э.ғ.к. Бейжанова А.Т.

«Қызмет маркетингі» пәні бойынша қысқаша дәрістер курсы / Құраушылар:
э.ғ.к. Ахметова З.Б., аға оқытушы Турлыбекова Н.М.-Алматы: әл-Фараби
атындағы ҚазҰУ ЭЖБЖМ:УЛ. 2017-67 бет

«Қызмет маркетингі» пәні бойынша қысқаша дәрістер курсы 5В051100-
Маркетинг мамандығының студенттеріне арналған.

Пәннің оқытылу мақсаты: теориялық негіздерді және түсіну аппаратын
үйрену, фирма мен компания шараларындағы қызмет маркетингінің
принциптерін және элементтерін қолданудағы практикалық дағдыларын
меңгеру болып табылады.

МАЗМҰНЫ

	Кіріспе	4
Тақырып 1	Нарықтық экономикадағы қызмет көрсету аясы	4
Тақырып 2	Қызмет аясындағы маркетинг	10
Тақырып 3	Фирманың ассортимент саясаты	16
Тақырып 4	Маркетинг қызметіндегі баға саясаты	19
Тақырып 5	Қызмет көрсету маркетингінің коммуникациялық саясаты	25
Тақырып 6	Бәсекелестік және қызметтердің бәсекеге қабілеттілігі	31
Тақырып 7	Білім беру қызметі маркетингі	35
Тақырып 8	Сервистік және транспорттық қызметтердің маркетингі	41
Тақырып 9	Туристік және ресторандық қызметтердің маркетингі	46
Тақырып 10	Аудиторлық-консалтингтік қызметтер маркетингі	51
Тақырып 11	Мәдени-сауықтық саладағы қызмет маркетингі	55
Тақырып 12	Банктік қызметтер маркетингі	59
Тақырып 13	Лизингтік операцияларға маркетингтік тәсілдеме	63
	Қорытынды	68
	Әдебиеттер тізімі	69

КІРІСПЕ

Нарықтық жағдайда қызмет саласында кәсіпорынның табысты жұмыс істеуі көбінесе маркетингтік шешімдердің сапасына, маркетингтік қызметті іскерлікпен және сауатты жүргізуге байланысты болады. Осыған байланысты қызмет нарығының қажеттілігін зерттеп және анықтай алатын, кәсіпорынның маркетингтік стратегиясын әзірлей алатын және коммерциялық табысқа қол жеткізе алатын мамандарды кәсіби дайындаудың рөлі күрт артады. Сондықтан, қызмет маркетингі кәсіби экономисттерді дайындау барысында негізге алынатын пәндердің бірі болып табылады.

«Қызмет маркетингі» пәнін оқытудың мақсаты – қызмет маркетингінің теориялық негіздері мен мағыналық аппаратын зерттеу, сонымен бірге фирма мен компаниялар қызметінде қызмет маркетингінің элементтері мен қағидаларын қолданудың тәжірибелік дағдыларын меңгеру.

Курстың міндеті келесі сұрақтар бойынша білімді зерттеу және жүйелендіру:

- қызмет маркетингінің теориялық негіздері мен концепциялары;
- маркетингтік орта және оның құраушылары;
- маркетингтік ақпарат және маркетингтік зерттеу жүйелері;
- қызмет нарығындағы тұтынушылар тәртібі теориясының негіздері;
- қызмет нарығын бөлу мен мақсатты бөлікті таңдаудың әдістемелік негіздері;
- қызмет маркетингі жүйесіндегі тауарлық саясат;
- бағаны қалыптастыру және бағалық стратегиялар;
- тарату және тауарды өткізу жүйелері;
- қызметті өткізу;
- маркетингті басқару, жоспарлау және бақылау үрдістері.

Қызмет маркетингі – заманауи маркетингтің саласы, қызмет көрсетуге қатыстырылатын ұйымдардың маркетингтік әрекеттерінің ерекшеліктерін зерттейтін ғылыми пән.

Тақырып 1. НАРЫҚТЫҚ ЭКОНОМИКАДАҒЫ ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ АЯСЫ

1. Қызмет көрсету мен қазіргі экономикадағы оның рөлі

Қызмет көрсету аясы экономиканың ең перспективті және жылдам дамушы саласы болып табылады. Бүгінгі таңда қандай да бір деңгейде қызмет ұсынбаған немесе онымен ұшыраспаған кәсіпорын жоқтың қасы.

Әдебиеттер тізімі

1. Котлер, Ф. Основы маркетинга. Учебник/ Ф. Котлер. - М.: изд-во «Прогресс», 2010. - 526 с.
2. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: Учебник/ Под ред. проф. В.А. Алексунина. - 3-е изд., - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009. - 716 с.
3. <http://market-pages.ru/marusl/13.html>
4. Лавлок, К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии / Кристофер Лавлок. - 4-е изд.- М.: Вильямс, 2010.
5. Масилова М.Г. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов специальностей 230500 "Социально-культурный сервис и туризм", 230500 "Домоведение", 230700 "Сервис" вузов региона: электронный аналог печатного издания / М. Г. Масилова; редактор Л. И. Александрова. - Владивосток: Изд-во ВГУЭС, 2006.
6. Баркин, Н.А. Практический маркетинг. Учебник / Н.А. Баркин. - М.: изд-во «Аквилон», 2010. - 120 с.
7. <http://powerbranding.ru>
8. Липсиц, И. В. Л61 Ценообразование: учебник и практикум для академического бакалавриата / И. В. Липсиц. — 4-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2014. — 368 с.
9. Ахметова З.Б. Ценообразование: учебное пособие / З.Б. Ахметова. – Алматы: Қазақ университеті, 2016. – 296с.
10. http://www.0zd.ru/marketing_reklama_i_torgovlya/marketing_uslug.html
11. Маркетинговые коммуникации: учебник и практикум для прикладного бакалавриата / под общ. ред. О. Н. Романенковой [Артемьева О.А., Азарова С.П., Карпова С.В., Козлова Н.П., Поляков В.А., Рожков И.В.]. — М.: Издательство Юрайт, 2014, 456с.
12. Драгунова И.В. Оценка конкурентоспособности предприятий в сфере услуг. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://economicarggu.ru/2010_3/dragunova.pdf
13. Зайнчуковская О.А. Конкурентоспособность предприятий сферы услуг на современном этапе. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.nbu.gov.ua/portal/natural/Vsntu/2010/econom/109-SevNTU/109-08.pdf>
14. А.П. Панкрухин: «Маркетинг образовательных услуг» Из материалов Гильдии маркетологов, <http://www.marketologi.ru>
15. Маркетинг услуг: Учебник / О. Н. Романенкова, И. М. Синяева, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 252 с.

16. Маркетинг в сфере услуг: Учебное пособие, Автор: Скрынникова И.А. Издательство: Издательство МГУ, 2012 г.
17. М. Фербер, М. Иванов. «Руководство по маркетингу консалтинговых услуг», Альпина Паблишер; Москва; 2010. С.117
18. Хабаров, В.И., Попова, Н.Ю. Банковский маркетинг: учебное пособие. - М.: Московская финансово-промышленная академия. 2005.– 165 с.
19. <http://www.marketing.spb.ru>
20. <http://bbcont.ru/business/marketing-v-lizinge.html>