



Ө.Қ.Шеденов, Д.Қ.Ілиясов,
Г.Д.Исагулова

**ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ
АЯСЫНДАҒЫ
МАРКЕТИНГТІҢ ДАМУ
ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ**

Алматы 2007

Мазмұны

Кіріспе.....	3
1–бөлім. Қызмет көрсету аясы – қоғамның әлеуметтік-экономикалық дамуының маңызды факторы	
1.1 Қызмет көрсету, оның түрлері мен нысандары.....	5
1.2 Қызмет көрсету аясы және оның рыноктық экономикадағы орны.....	15
1.3 Қызмет көрсету аясы және қоғамдық өндіріс тиімділігі.....	23
1.4 Қызметтер рыногындағы бәсеке.....	30
1.5 Қызмет көрсету аясы және халықтың тұрмыс қалпы.....	35
2–бөлім. Қызмет көрсету аясындағы маркетинг пен менеджменттің теориялық-экономикалық аспектілері	
2.1 Қызмет көрсету маркетингінің ерекшелігі.....	41
2.2 Қызмет көрсетулер аясы кәсіпорындарының маркетингтік қызметін ұйымдастыру... ..	53
2.3 Қызмет көрсету аясындағы коммуникативтік саясат.....	67
2.4 Қызмет көрсету аясындағы фирмаларды стратегиялық басқару.....	75
2.5 Қызмет көрсету аясындағы сапа менеджменті.....	81
3–бөлім. Экономиканың әр түрлі салаларындағы қызмет маркетингінің ерекшеліктері	
3.1 Сауда қызметі рыногындағы маркетинг.....	92
3.2 Туризмдегі маркетинг.....	114
3.3 Қаржы аясындағы маркетинг.....	122
3.4 Тасымалдау маркетингі.....	136
3.5 Байланыс қызметі рыногындағы маркетинг қызметі.....	145
3.6 Жарнама - ақпараттық қызметтерді маркетингтік басқару.....	153

4–бөлім. Қызметтердің түрлі рыноктарының даму ерекшеліктері

4.1 Қоғамдық тамақтану қызметінің рыногы.....	163
4.2 Адам дамуындағы білім беру мен ғылым қызметтері.....	170
4.3 Халыққа қызмет ету жүйесіндегі мәдениет мекемелерінің қызметі.....	178
4.4 Адам дамуындағы денсаулық сақтау қызметтерінің қызмет етуі.....	186
4.5 Тұрмыстық және коммуналдық қызмет көрсету рыногын дамытудың негізгі бағыттары.....	193
Қорытынды.....	211
Әдебиеттер.....	215