

С.У. Таджиева

# МАРКЕТИНГ СФЕРЫ УСЛУГ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



Для студентов обучающихся по направлению  
специальности бакалавриата  
60412500 – Маркетинг (по отраслям и сферам)

**С.У. Гаджиева**

# **МАРКЕТИНГ СФЕРЫ УСЛУГ**

*Учебное пособие для студентов обучающихся по направлению  
специальности бакалавриата 60.41.2500 – Маркетинг (по  
отраслям и сферам)*

**Издательство «КАМОЛЮТ»  
Бухара-2024**

УДК: 339.138  
ББК: 65.42  
Т13

С.У. Талжиева, Маркетинг сферы услуг [текст]: учебное пособие / Талжиева Сайёрахон Ураёвна - БУХАРА: ООО «БУХОРО ДЕТЕРМИНАТИ» издательство КАМОЛЮТ, 2024 г. 120 ст

*Это учебное пособие будет полезно не только студентам, но и преподавателям, а также практикующим маркетологам, стремящимся глубже понять специфику маркетинга в сфере услуг и обогатить свои знания и навыки в этой области.*

*Рекомендуется в качестве учебника для студентов обучающихся по направлению специальности бакалавриата 60412500 – Маркетинг (по отраслям и сферам).*

**Рецензенты:** д.э.н., профессор Б.Н. Навруз-зода  
PhD., доцент Ш.М. Аvezова

ISBN: 978-9910-729-75-1

Рекомендовано к печати Министерством высшего образования, науки и инноваций Республики Узбекистан в качестве учебного пособия для студентов и преподавателей профильных вузов (приказ № 55 от 4 март 2024 г.)



© Издательство «КАМОЛЮТ»  
© Талжиева Сайёрахон Ураёвна

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
1 Введение в маркетинг услуг: отличия от товарного маркетинга.	7
2 Модели и теории маркетинга услуг.	16
3 Качество услуг и управление восприятием клиентов.	24
4 Стратегии сегментации и позиционирования в маркетинге услуг.	30
5 Управление качеством услуг: Модели и методы контроля.	39
6 Коммуникационные стратегии в маркетинге услуг.	49
7 Ценообразование в сфере услуг.	56
8 Роль технологий в маркетинге услуг	71
9 Управление взаимоотношениями с клиентами (CRM): Стратегии и инструменты.	84
10 Стратегическое планирование и развитие услуг.	93
11 Маркетинговые исследования в сфере услуг.	100
Заключенные	109
Глоссарий	110
Список использованной литературы	114

С.У. Таджиева

# МАРКЕТИНГ СФЕРЫ УСЛУГ

Учебное пособие для студентов обучающихся по направлению  
специальности бакалавриата 60412500 – Маркетинг (по  
отраслям и сферам)

Редактор:

Э. Эшов

Технический редактор:

Д. Абдурахмонова

Корректор:

М. Шодиева

Художественный руководитель:

М. Сатторов

Издательская лицензия № 022853. 04.03.2022.

Разрешение на печать с оригинального макета: 11.08.2024.

Формат 60x84. Тиражируется Times New Roman 1/16.

Экспрографический печать.

Печатная форма 7,5 Турция 100 экз. Заказ № 434.



КАМОЛОТ

ООО «БУХОРО ДЕТЕРМИНАНТИ» опечатано в  
типографике, город Бухара ул. Намоззох 24  
+998 91 310 27 22

