

**Azərbaycan Respublikası Elm və Təhsil Nazirliyi
Lənkəran Dövlət Universiteti**

Təsdiq edirəm:
Tədris məsələləri üzrə prorektor v.i.e:

 dos. Zaur Məmmədov
"12" "09" 2025-ci il

Fənn sillabusu

İxtisas: 050809- "Turizm bələdçiliyi".

Fakultə: "İqtisadiyyat və idarəetmə"

Kafedra: "İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"

1. Fənn haqqında məlumat :

Fənnin adı: Servis fəaliyyəti (İşçi tədris proqramı: Lənkəran Dövlət Universitetinin 12 sentyabr 2025-ci il tarixli 01 sayılı protokolu ilə təsdiq edilmişdir).

I.Fənn haqqında məlumat :

Fənnin kodu: IPFS-B08

Tədris ili: III (2025-2026). Semestr: V

Tədris yükü cəmi: 150 saat. Auditoriya yükü-60 saat: (Mühazirə 30 saat, seminar-30 saat).

Təhsilalma forması: Əyani

Tədris dili: Azərbaycan dili

AKTS üzrə kredit: 5

Auditoriya № :

Saat :

II.Müəllim haqqında məlumat:

Adı, soyadı, elmi dərəcəsi: i.f.d. Fərid Xankişiyev

Kafedranın ünvanı: Lənkəran şəhəri, Füzuli küç., 170 a, 1 sayılı korpus.

Məsləhət saati: I-II günlər: saat 12⁰⁰-13⁰⁰

E-mail ünvanı: ferid_khan@mail.ru

III. Təvsiyyə olunan dərslik və dərs vəsaitləri:

1. Qurbanova F.Ə. — Sosial inkişafda servis fəaliyyəti : dərs vəsaiti. Bakı: Zərdabi Nəşr MMC, 2021.

2. Samir Zamanov — Servis fəaliyyətinin əsasları : mühazirə toplusu. Mingəçevir Turizm Kolleci (mühazirə PDF), 2022.

3. Koç, E. — Hizmet Pazarlaması ve Yönetimi; Global ve Yerel Yaklaşım. Güncellenmiş nəşr, 2018.

4. Edvardsson, B. & red. — The Palgrave Handbook of Service Management (2022).

5. Johnston, R. & Michael Shulver və digər müəlliflər — Service Operations Management: Improving Service Delivery, 2018.

6. Robert Johnston & Michael Shulver, Service Operations Management (6th ed.) 2025.

IV. Prerekvizitlər: Fənnin tədrisi üçün ilkin olaraq "Brondlaşdırma sistemləri" və "Turizmdə reklam fəaliyyətinin təşkili" kimi fənlərin tədrisi zəruridir.

V.Korerekvizitlər: Bu fənnin tədrisi ilə eyni vaxtda "Turizmə giriş" və "Turizm məhsullarının hazırlanması" kimi fənlərin tədrisinə ehtiyac vardır.

VI.Fənnin təsviri və məqsədi: "Servis fəaliyyəti" fənni xidmət sahəsinin mahiyyətini, strukturlarını, təşkilati mexanizmlərini və idarəetmə xüsusiyyətlərini öyrənir. Fənn çərçivəsində tələbələrə xidmət iqtisadiyyatının nəzəri əsasları, xidmətlərin təsnifatı, keyfiyyət standartları, müştəri yönümlülük, xidmət proseslərinin idarə edilməsi, xidmət müəssisələrinin fəaliyyəti və inkişaf tendensiyaları barədə biliklər verilir. Fənn həmçinin turizm, iaşə, nəqliyyat, mehmanxana, kommunikasiya və digər xidmət sahələrinin fəaliyyət prinsipləri ilə tanışlıq imkanı yaradır.

Fənnin əsas məqsədi tələbələrə:

- xidmət fəaliyyətinin mahiyyəti və rolu haqqında nəzəri və praktik biliklər formalaşdırmaq;
- xidmət müəssisələrinin fəaliyyətini planlaşdırmaq, təşkil etmək və idarə etmək bacarıqları aşılamaq;
- xidmət sektorunda keyfiyyət, müştəri məmnuniyyəti və rəqabət qabiliyyəti anlayışlarını öyrətmək;
- müasir xidmət bazarının xüsusiyyətlərini, inkişaf meyillərini və problemlərini təhlil etmə bacarığını inkişaf etdirməkdir.

VII.Davamiyyətə verilən tələblər: Fənn üzrə semestr ərzində buraxılmış auditoriya saatlarının ümumi sayı Elmi Şuranın 16 may 2024-cü il tarixli qərarına uyğun olaraq davamiyyət meyarları nəzərə alınmaqla müəyyən olunmuş həddən yuxarı olduğu halda tələbə həmin fəndən imtahana buraxılmır, onun həmin fənn üzrə akademik borcu qalır.

VIII.Qiymətləndirmə: Tələbələrin biliyi 100 ballı sistemlə qiymətləndirilir. Bundan 50 balı tələbə semestr ərzində, 50 balı isə imtahanda toplayır. Semestr ərzində toplanan 50 bala aşağıdakılar aiddir: 20 bal seminar və laboratoriya dərslərində fəaliyyətinə, 30 bal kollokviumların nəticələrinə görə. Əgər fənn üzrə həm seminar və həm də laboratoriya varsa onda 10 bal seminara, 10 bal isə laboratoriyaya görə verilir.

Qiymətləndirmə zamanı Elmi Şuranın 16 may 2024-cü il tarixli qərarına uyğun olaraq qiymətləndirmə meyarları nəzər alınır.

İmtahan biletinə bir qayda olaraq fənni əhatə edən 5 sual daxil edilir.

Qiymət meyarları aşağıdakılardır:

- 10 bal- tələbə keçilmiş material dərinədən başa düşür, cavabı dəqiq və hərtərəflidir.
- 9 bal-tələbə keçilmiş material tam başa düşür, cavabı dəqiqdir və mövzunun mətnini tam açar bilər.
- 8 bal-tələbə cavabında ümumi xarakterli bezi qüsurlara yol verir;
- 7 bal- tələbə keçilmiş material başa düşür, lakin nəzəri cəhətdən bezi məsələləri əsaslandırma bilmir
- 6 bal- tələbənin cavabı əsasən düzgündür.
- 5 bal-tələbənin cavabında çatışmazlıqlar var, mövzunu tam əhatə edə bilmir.
- 4 bal- tələbənin cavabı qismən doğrudur, lakin mövzunu izah edərkən bezi səhvlərə yol verir;
- 3 bal- tələbənin mövzudan xəbəri var, lakin fikrini əsaslandırma bilmir;
- 1-2 bal- tələbənin mövzudan qismən xəbəri var.
- 0 bal- suala cavab yoxdur.

Tələbənin imtahanda topladığı balın miqdarı 17-dən az olmamalıdır. Əks təqdirdə tələbənin imtahan göstəriciləri semestr ərzində tədris fəaliyyəti nəticəsində topladığı bala əlavə olunmur.

Semestr nəticəsinə görə yekun qiymətləndirmə (imtahan və imtahanaqədərki ballar əsasında)

Nö	Bal	Qiymət
----	-----	--------

		Sözlə	Herflə
1.	91-100	əla	A
2.	81-90	çox yaxşı	B
3.	71-80	yaxşı	C
4.	61-70	kafi	D
5.	51-60	qənaətbəxş	E
6.	50 və ondan aşağı	qeyri-kafi	F

IX.Davranış qaydalarının pozulması: *Tələbə Universitetin daxili nizam-intizam qaydalarını pozduqda əsasnamədə nəzərdə tutulan qaydada tədbir görülməyəcək.*

X.Təqvim planı: *Mühazirə 30 saat, seminar 30 saat, Cəmi: saat*

№	Keçirilən mühazirə mövzularının məzmunu	Mühazirə	
		Saat	Tarix
1	2	3	4
1.	Mövzu 1.Xidmət-bazar məhsulu kimi Plan: 1.Xidmətlərin iqtisadi təbiəti və kommersiya xüsusiyyətləri 2.Xidmətlərin təsnifatı,əsas xarakteristikaları və prinsipləri 3.Xidmət sferasının strukturu və müasir cəmiyyətdə rolu 4.Müasir şəraitdə xidmət sferasının inkişafına təsir edən amillər	2	
2.	Mövzu 2. Xidmət sferasının sosial-iqtisadi əsasları Plan: 1.Xidmət sferasında sahibkarlıq fəaliyyətinin əsas formaları və onların təşkili xüsusiyyətləri 2.Xidmət sferasında kiçik biznesin təşkili 3.Xidmət sferasında strateji marketinq planlaşdırması 4.Xidmət sferasının inkişafına dövlət təsirlərinin əsas istiqamətləri 5.Xidmət sferasında xidmətlərin keyfiyyəti və xidmətlərin standartlaşması 6.Dünya xidmət bazarında ölkələrin ixtisaslaşması	2	
3.	Mövzu 3. Xidmət bazarı və segmentləşdirmə Plan: 1.Xidmət bazarı və onun digər bazarlardan fərqli cəhətləri 2.Xidmət bazarının iqtisadi subyektləri və onların fəaliyyət prinsipləri 3.Xidmət bazarının strukturu və onun idarəedilməsi 4.Xidmət bazarının segmentləşdirilməsi xüsusiyyətləri 5.Azərbaycan Respublikasında xidmət bazarının mövcud vəziyyəti və inkişaf perspektivləri	2	
4.	Mövzu 4. Xidmət sektorunda kommunikasiya prosesi	2	

	Plan: 1. İnformasiya anlayışı və onun növləri 2. Kommunikasiya anlayışı və onun növləri 3. Şəxslərarası kommunikasiya 4. Təşkilati kommunikasiya		
5.	Mövzu 5: Turizm sferasında servis xidmətləri Plan: 1. Turizm və sosial-mədəni servis xidməti - fəaliyyəti növü kimi 2. Yeni turizm xidmətlərinin planlaşdırılması 3. Turizm xidmətləri marketingi və marketing kommunikasiyaları 4. Turizm sənayesində turizm brendlərinin formalaşması və bazara irəlilədilməsi 5. Azərbaycan Respublikasında aqroekoturizm və tibbi turizmin inkişaf perspektivləri	2	
6.	Mövzu 6: Mehmanxana xidmətlərinin təşkili və idarə edilməsi Plan: 1. Mehmanxana biznesinin inkişaf xüsusiyyətləri və idarə edilməsi 2. Mehmanxana xidmətlərinin təşkili formaları 3. Mehmanxana xidmətləri istehlakçıların davranış xüsusiyyətləri 4. Mehmanxana xidmətləri bazarında yeni məhsulun yaradılması 5. Beynəlxalq və Azərbaycan mehmanxana brendləri 6. Azərbaycan Respublikasında mehmanxana xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətləri	2	
7.	Mövzu 7. Qidalanma xidmətinin təşkili və xüsusiyyətləri Plan : 1. Qidalanma sənayesinin fəaliyyət mexanizmi 2. İnsan tipləri və onların davranışları 3. Restoran xidmətinin psixologiyası 4. Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinspləri	2	
8.	Mövzu 8. Müxtəlif növ nəqliyyat vasitələri ilə səyahətlərin təşkili Plan: 1. Dəmir yolu nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili 2. Hava nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili 3. Dəniz nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili 4. Avtomobil nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili	2	
9.	Mövzu 9. Nəqliyyatda xidmətlərin təşkilinin xüsusiyyətləri	2	

	Plan: 1.Nəqliyyatda xidmət anlayışı 2.Sənişinlərin xidmət kompleksliliyinin səmərəliliyi 3.Nəqliyyat sahəsində dövlət tənzimlənməsi 4.Nəqliyyat təhlükəsizliyi		
10.	Mövzu 10: Satış və reklam fəaliyyətinin idarə olunması xüsusiyyətləri Plan : 1.Satış prosesinin məzmunu 2.Satış prosesinin təşkili 3.Məhsul və xidmət dizaynı 4.Reklamın təsiri, qəbul edilməsi prosesi və idarə edilməsi	2	
11.	Mövzu 11: Xidmət sektorunda fəaliyyətin təşkilində ünsiyyətin önəmi Plan: 1.Ünsiyyət haqqında anlayış 2.Ünsiyyət qarşılıqlı təsir vasitəsi kimi 3.Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası 4.Psixoloji təmasın mahiyyəti, yaradılması və inkişaf etdirilməsi	2	
12.	Mövzu 12: Xidmət göstərənlərin xarakterik xüsusiyyətləri Plan: 1.Xidmət sektorunda çalışanların tərbiyə göstəriciləri 2.Tərbiyənin prinsipləri və metodları 3.Əməkdaşların yaranan mənfi psixoloji halların neytrallaşdırılması yolları 4.Temperament anlayışı və onun ümumi xarakteristikası 5.İnsanların əməl etməli olduğu ümumi davranış qaydaları 6.İş yerində davranış qaydaları	2	
13.	Mövzu 13: Ekskursiya fəaliyyətinin təşkili Plan: 1.Tur bələdçi tələbləri, onun peşəkar bacarıqları 2.Ekskursiyaların təşkili mexanizmi 3.Münaqişə hallarının idarə edilməsi 4.Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri	2	
14.	Mövzu 14: Menecerlik qabiliyyəti və onun xarakterik	4	

II Kollokvium sualları :

1. Qidalanma sənayesinin fəaliyyət mexanizmi
2. İnsan tipləri və onların davranışları
3. Restoran xidmətinin psixologiyası
4. Dəmir yolu nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
5. Hava nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
6. Avtomobil nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
7. Nəqliyyatda xidmət anlayışı
8. Nəqliyyat sahəsində dövlət tənzimlənməsi
9. Nəqliyyat təhlükəsizliyi
10. Satış prosesinin məzmunu
11. Reklamın təsiri, qəbul edilməsi prosesi və idarə edilməsi
12. Ünsiyyət haqqında anlayış
13. Xidmət sektorunda çalışanların tərbiyə göstəriciləri
14. Tərbiyənin prinsipləri və metodları
15. İnsanların əməl etməli olduğu ümumi davranış qaydaları

XV. İmtahan sualları:

1. Xidmətlərin iqtisadi təbiəti və kommersiya xüsusiyyətləri
2. Xidmətlərin təsnifatı, əsas xarakteristikaları və prinsipləri
3. Xidmət sferasında kiçik biznesin təşkili
4. Xidmət sferasında strateji marketinq planlaşdırması
5. Xidmət sferasının inkişafına dövlət təsirlərinin əsas istiqamətləri
6. Xidmət bazarı və onun digər bazarlardan fərqli cəhətləri
7. Xidmət bazarının iqtisadi subyektləri və onların fəaliyyət prinsipləri
8. Xidmət bazarının segmentləşdirilməsi xüsusiyyətləri
9. İnformasiya anlayışı və onun növləri
10. Kommunikasiya anlayışı və onun növləri
11. Turizm və sosial-mədəni servis xidməti - fəaliyyəti növü kimi
12. Yeni turizm xidmətlərinin planlaşdırılması
13. Turizm xidmətləri marketinqi və marketinq kommunikasiyaları
14. Mehmanxana biznesinin inkişaf xüsusiyyətləri və idarə edilməsi
15. Mehmanxana xidmətlərinin təşkili formaları
16. Qidalanma sənayesinin fəaliyyət mexanizmi
17. İnsan tipləri və onların davranışları
18. Restoran xidmətinin psixologiyası
19. Dəmir yolu nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
20. Hava nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
21. Avtomobil nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
22. Nəqliyyatda xidmət anlayışı
23. Nəqliyyat sahəsində dövlət tənzimlənməsi
24. Nəqliyyat təhlükəsizliyi
25. Satış prosesinin məzmunu
26. Reklamın təsiri, qəbul edilməsi prosesi və idarə edilməsi
27. Ünsiyyət haqqında anlayış

28. Xidmət sektorunda çalışanların tərbiyə göstəriciləri
29. Tərbiyənin prinsipləri və metodları
30. İnsanların əməl etməli olduğu ümumi davranış qaydaları
31. İş yerində davranış qaydaları
32. Münaqişə hallarının idarə edilməsi
33. Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri
34. İşgüzar etiket qaydalarının əsas sahələri
35. Menecerlik qabiliyyəti

"Servis fəaliyyəti" fənni üzrə fənninin sillabusu 050809- "Turizm bələdçiliyi" ixtisası üzrə tədris planı və fənn proqramı əsasında tərtib edilmişdir.

Sillabus *"İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"* kafedrasında müzakirə edilərək təsdiq olunmuşdur (12 sentyabr 2025-ci il tarixli, protokol №1).

Kafedra müdürü v.i.e. :

Fənn müəllimi:



dos. G.T.Əliyeva

dos., i.f.d. F.X.Xankişiyev