


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

 dos. Zaur Məmmədov  
" " " 2026-cı il

**Fənn əllabusu**  
(İşçi tədris proqramı)

**İxtisasın şifri və adı:** 6008007- "Turizm bələdçiliyi".

**Fakültə:** "İqtisadiyyat və idarəetmə"

**Kafedra:** "İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə"

**1. Fənn haqqında məlumat:**

**Fənnin adı:** Servis fəaliyyəti (İşçi fənn proqramı: Lənkəran Dövlət Universitetinin 13 fevral 2026-cı il tarixli 06 sayılı protokolu ilə təsdiq edilmişdir).

**Kodu:** İPFS-B08

**Tədris ili:** I (2025/2026)

**Semestr:** II (yaz)

**Tədris yükü:** Cəmi: 150 saat. Auditoriya saati: 60 saat: (30 saat müəzərə, 30 saat seminar)

**Təhsiləmə forması:** Əyani

**Tədris dili:** Azərbaycan dili

**AKTS üzrə kredit:** 5 kredit

**II. Müəllim haqqında məlumat:**

**Adı, soyadı, elmi dərəcəsi:**

1. Yusubzadə Leyla Yusif qızı müəllim

2. Əsgərzadə Aynur Aydın qızı müəllim

**Məsləhət günləri:**

1. Yusubzadə L. V gün, 12<sup>00</sup>-13<sup>00</sup>

2. Əsgərzadə A. III gün, 12<sup>00</sup>-13<sup>00</sup>

**E-mail ünvanı:**

1. [leylayusubzada@gmail.com](mailto:leylayusubzada@gmail.com)

2. [aynurasgarzada12@gmail.com](mailto:aynurasgarzada12@gmail.com)

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

**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 : müəzərə toplusu. Mingəçevir Turizm Kolleci (müəzərə 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).



4 bal - tələbənin cavabı qismən doğrudur, lakin mövzunu izah edərkən bəzi səhvlərə yol verir;

- 3 bal - tələbənin mövzudan xəbəri var, lakin fikrini əsaslandırma bilmir;
- 1-2 bal - tələbənin mövzudan qismən xəbəri var;
- 0 bal - cavab yoxdur.

Tələbənin fənn üzrə aralıq qiymətləndirmə balının (imtahanda topladığı balın) miqdarı 17-dən az olmamalıdır. Əks təqdirdə tələbənin fənn üzrə aralıq qiymətləndirmə balı cari qiymətləndirmə balına (semestr erində tədris fəaliyyəti nəticəsində topladığı bala) əlavə olunmur.

Fənn üzrə cari və aralıq qiymətləndirmənin ümumi nəticəsinə görə tələbənin biliyi yekun olaraq aşağıdakı kimi qiymətləndirilir:

Bal aralığı (göstərilən ballar daxil olmaqla)	Hərflə işarəsi	Sözlə yazılışı
91-100 bal	A	əla
81-90 bal	B	çox yaxşı
71-80 bal	C	yaxşı
61-70 bal	D	kafi
51-60 bal	E	qənaətbəxş
51-baldan aşağı	F	qeyri-kafi

#### IX. Davranış qaydalarının pozulması:

Tələbə Universitetin Daxili intizam qaydalarını pozduqda onun barəsində mövcud qanunvericilik çərçivəsində müvafiq tədbir görülməkdir.

#### X. Təqvim mövzu planı:

Mühazirə: 30 saat; Seminar: 30 saat; Cəmi: 60 saat.

№	Keçirilən mühazirə mövzularının məzmunu	Saat		Tarix
		Mühazirə	Seminar	
1.	<b>Mövsu 1.Xidmət-bazar məhsulu kimi</b>  <b>Plan:</b>  1.Xidmətlərin iqtisadi təbiəti və kommərsiya 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 <b>Mənbə: [1-11, 4-16]</b>	2	2	
2.	<b>Mövzu 2. Xidmət sferasının sosial-iqtisadi əsasları</b>  <b>Plan:</b>  1.Xidmət sferasında sahibkarlıq fəaliyyətinin əsas formaları və onların təşkili xüsusiyyətləri	2	2	

	<p>2.Xidmət sferasında kiçik biznesin təşkili  3.Xidmət sferasında strateji marketing planlaşdırması  4.Xidmət sferasının inkişafına dövlət təsirlərinin əsas istiqamətləri  5.Xidmət sferasında xidmətlərin keyfiyyəti və xidmətlərin standartlaşması  6.Dünya xidmət bazarında ölkələrin ixtisaslaşması  <b>Mənbə:</b> [1-26, 3-16]</p>			
3.	<p><b>Mövzu 3. Xidmət bazarı və segmentləşdirmə</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>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  <b>Mənbə:</b> [2-10, 3-36]</p>	2	2	
4.	<p><b>Mövzu 4. Xidmət sektorunda kommunikasiya prosesi</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>1.İnformasiya anlayışı və onun növləri  2.Kommunikasiya anlayışı və onun növləri  3.Şəxslərarası kommunikasiya  4.Təşkilati kommunikasiya  <b>Mənbə:</b> [1-76, 4-36]</p>	2	2	
5.	<p><b>Mövzu 5: Turizm sferasında servis xidmətləri</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>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  <b>Mənbə:</b> [2-26, 3-16]</p>	2	2	
6.	<p><b>Mövzu 6:Mehmanxana xidmətlərinin təşkili və idarə edilməsi</b></p> <p><b>Plan:</b></p>	2	2	

	<p>1.Mehmanxana biznesinin inkişaf xüsusiyyətləri və idarə edilməsi  2. Mehmanxana xidmətlərinin təşkili formaları  3. Mehmanxana xidmətləri istehlakçılarının davranış xüsusiyyətləri  4.Mehmanxana xidmətləri bazarında yeni məhsulun yaradılması  5.Beynəlxalq və azərbaycan mehmanxana brendləri  6.Azərbaycan Respublikasında mehmanxana xidmətləri bazarının inkişaf istiqamətləri  <b>Mənbə:</b> [2-59, 3-53]</p>			
7.	<p><b>Mövzu 7.Qidalanma xidmətinin təşkili və xüsusiyyətləri</b>  <b>Plan :</b></p> <p>1.Qidalanma sənayesinin fəaliyyət mexanizmi  2. İnsan tipləri və onların davranışları  3.Restoran xidmətinin psixologiyası  4.Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinspləri  <b>Mənbə:</b> [1-26, 3-16]</p>	2	2	
8.	<p><b>Mövzu 8. Müxtəlif növ nəqliyyat vasitələri ilə səyahətlərin təşkili</b>  <b>Plan:</b></p> <p>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  <b>Mənbə:</b> [1-36, 4-80]</p>	2	2	
9.	<p><b>Mövzu 9. Nəqliyyatda xidmətlərin təşkilinin xüsusiyyətləri</b>  <b>Plan:</b></p> <p>1.Nəqliyyatda xidmət anlayışı  2.Sərnişinlərin xidmət kompleksliliyinin səmərəliliyi  3.Nəqliyyat sahəsində dövlət tənzimlənməsi  4.Nəqliyyat təhlükəsizliyi  <b>Mənbə:</b> [1-55, 3-76]</p>	2	2	
10.	<p><b>Mövzu 10: Satış və reklam fəaliyyətinin idarə olunması xüsusiyyətləri</b>  <b>Plan:</b></p> <p>1.Satış prosesinin məzmunu  2.Satış prosesinin təşkili  3.Məhsul və xidmət dizaynı  4.Reklamın təsiri, qəbul edilməsi prosesi və idarə edilməsi  <b>Mənbə:</b> [2-90, 3-80]</p>	2	2	

11.	<p><b>Mövzu 11: Xidmət sektorunda fəaliyyətin təşkilində ünsiyyətin önəmi</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>1.Ünsiyyət haqqında anlayış 2.Ünsiyyət qarşılıqlı təsir vasitəsi kimi 3.Xidmət sektorunun işçilərinin ünsiyyət texnikası 4.Psixoloji təmasın mahiyyəti, yaradılması və inkişaf etdirilməsi <b>Mənbə: [1-92, 3-96]</b></p>	2	2	
12.	<p><b>Mövzu 12: Xidmət göstərənlərin xarakterik xüsusiyyətləri</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>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 <b>Mənbə: [1-94, 4-98]</b></p>	2	2	
13.	<p><b>Mövzu 13: Ekskursiya fəaliyyətinin təşkili</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>1.Tur bələdçi tələbləri, onun peşəkar bacarıqları 2.Ekskursiyaların təşkili mexanizmi 3.Münaqişə hallarının idarə edilməsi 4.Menecerin xarakterik xüsusiyyətləri <b>Mənbə: [1-94, 4-98]</b></p>	2	2	
14.	<p><b>Mövzu 14: Menecerlik qabiliyyəti və onun xarakterik xüsusiyyətləri</b></p> <p><b>Plan:</b></p> <p>1.Menecmentdə rəhbər anlayışı 2.Müasir dövrdə rəhbər anlayışı 3.İşgüzar etiket qaydalarının əsas sahələri 4.Menecerin mövcud resurslardan səmərəli istifadəsi 5.Menecerlik qabiliyyəti <b>Mənbə: [1-94, 4-98]</b></p>	4	4	
<b>Cəmi:</b>		<b>30</b>	<b>30</b>	

**XI.Fənn üzrə tələblər:** Tələbə fənnin öyrənilməsi zamanı bacarmalıdır:  
-Xidmət fəaliyyətinin nəzəri əsaslarını və anlayışlarını bilmək;

- Servis sahələrinin təsnifatını və xüsusiyyətlərini izah etmək;
- Xidmət bazarında tələb və təklifin formalaşma mexanizmini anlamaq;
- Müştəri yönümlülük, keyfiyyət idarəçiliyi və xidmət standartları barədə biliklərə malik olmaq;

-Xidmət müəssisələrinin idarə edilməsinin hüquqi və iqtisadi əsaslarını bilmək.

### **XII: Fənnin tədrisi üçün nəzərdə tutulan tədris və öyrənmə metodları:**

- mühazirə, seminar, praktiki tapşırıqlar
- təqdimat və müzakirələr
- debat
- müstəqil iş/araşdırma
- layihələr

### **XIII. Fənn üzrə təlimin nəticələri: Fənni mənimsəmiş tələbə:**

- Turizmin iqtisadi fəaliyyəti sferası olaraq inkişaf dinamikasını dəyərləndirə bilmək, tələb və təklifin qarşılıqlı əlaqəsindən doğan çağırışların öhdəsindən gələ bilmək bacarığına yiyələnmək;
- Turizm menecmenti sahəsində qazanılmış bilik və bacarıqları turizmin müxtəlif fəaliyyət sahələrinə tətbiq etmək səriştəsinə yiyələnmək;
- Elektron bronlaşdırma sistemlərindən istifadə edərək turizm və asudə vaxt xidmətlərini həyata keçirməyi bacarmaq;
- Turizm məhsulunun qiymətini müəyyən etməyi bacarmaq;
- Xidmət keyfiyyətini idarə etməyi, o cümlədən turist məmnunluğunu yüksəltmək bacarığına yiyələnmək;
- Turirlərin layihələndirilməsi zamanı göstərilən xidmət prosesinə qoyulan tələbləri öyrənilməsi:

### **Tələbələrin fənn haqqında fikrinin öyrənilməsi:**

## **XV. Kollokvium sualları:**

### **I Kollokvium:**

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 seqmentləşdirilməsi xüsusiyyətləri
9. İnformasiya anlayışı və onun növləri
10. Kommunikasiya anlayışı və onun növləri
11. Şəxslərarası kommunikasiya
12. Təşkilati kommunikasiya
13. Turizm və sosial-mədəni servis xidməti - fəaliyyəti növü kimi
14. Yeni turizm xidmətlərinin planlaşdırılması
15. Turizm xidmətləri marketinqi və marketinq kommunikasiyaları

## II Kollokvium:

1. Mehmanxana biznesinin inkişaf xüsusiyyətləri və idarə edilməsi
2. Mehmanxana xidmətləri istehlakçılarının davranış xüsusiyyətləri
3. Qidalanma sənayesinin fəaliyyət mexanizmi
4. İnsan tipləri və onların davranışları
5. Restoran xidmətinin psixologiyası
6. Restoran biznesində xidmətin təşkilinin prinsipləri
7. Dəmir yolu nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
8. Hava nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
9. Avtomobil nəqliyyatı vasitəsi ilə səyahətin təşkili
10. Nəqliyyatda xidmət anlayışı
11. Nəqliyyat sahəsində dövlət tənzimlənməsi
12. Nəqliyyat təhlükəsizliyi
13. Satış prosesinin məzmunu
14. Məhsul və xidmət dizaynı
15. Reklamın təsiri, qəbul edilməsi prosesi və idarə edilməsi

## XVI. Fənn üzrə imtahan 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. Terbiyənin 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 əllabusu 6008007- "Turizm bələdçiliyi" ixtisasının təhsil proqramı, tədris planı və fənn proqramı əsasında tərtib edilmişdir.

Sillabus "İqtisadiyyat və innovativ idarəetmə" kafedrasında müzakirə edilərək təsdiq olunmuşdur (13 fevral 2026-cı il tarixli, protokol №6).

Mühazirə üzrə fənn müəllimi:

Seminar üzrə fənn müəllimi:

Kafedra müdiri v.l.e :



m. L. Yusubzadə

m. A. Əsgərzadə

doc. G.T. Əliyeva