

**TÜRKMENISTANYŇ BILIM MINISTRLOGI  
HALKARA TÜRKMEN-TÜRK UNIWERSITETI**

**D.M. Gurbansähedow**

# **MARKETINGIŇ ESASLARY**

Ýokary okuw mekdepleri üçin okuw gollanmasy

**Aşgabat  
„Ylym” neşirýaty  
2011**

UOK 334:378

G 81

**D.M.Gurbansähedow**

G 81        **Marketingiň esaslary.** Ýokary okuw mekdepleri  
üçin okuw gollanmasy.- A.: „Ylym” neşirýaty, 2011. –  
96 sah.

TDKP № 225

KBK 65.050.9(2) 2 ýa 73

Redaktor

*O. Abdyrahmanowa*

Teh. redaktory

*T. Aslanowa*

Ýygnamaga berildi 06.09.2010. Çäp etmäge rugsat edildi 12.05.2011.

Möçberi 60x84 1/16. Ofset kagyzy. Edebi garniturasy.

Ofset çap edilýiş usuly. Hasap-neşir listi 3,6. Çap listi 6,0.

Neşir № 22. Sargyt № 50. Sany 500.

Türkmenistanyň Ylymlar akademiýasynyň “Ylym“ neşirýaty.

744000. Aşgabat, Türkmenbaşy şaýoly, 18

© D.M.Gurbansähedow, 2011.

© „Ylym” neşirýaty, 2011.

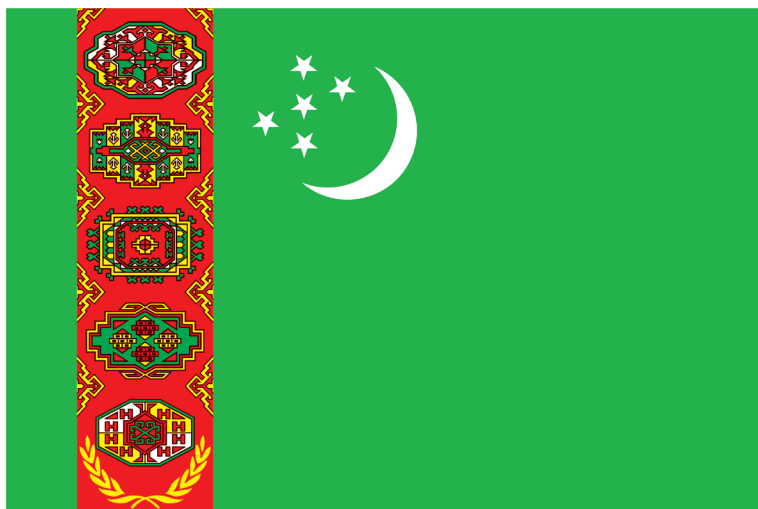


**TÜRKMENISTANYŇ PREZIDENTI  
GURBANGULY BERDIMUHAMEDOW**





**TÜRKMENISTANYŇ DÖWLET TUGRASY**



**TÜRKMENISTANYŇ DÖWLET BAÝDAGY**

## TÜRKMENISTANYŇ DÖWLET SENASY

Janym gurban saňa, erkana ýurdum,  
Mert pederleň ruhy bardyr köňülde.  
Bitarap, garaşsyz topragyň nurdur,  
Baýdagyň belentdir dünýäň öňünde.

*Gaýtalama:*

Halkyň guran Baky beýik binasy,  
Berkarar döwletim, jigerim-janym.  
Başlaryň täji sen, diller senasy,  
Dünýä dursun, sen dur, Türkmenistanym!

Gardaşdyr tireler, amandyr iller,  
Owal-ahyr birdir biziň ganymyz.  
Harasatlar almaz, syndyrmaz siller,  
Nesiller döş gerip gorar şanymyz.

*Gaýtalama:*

Halkyň guran Baky beýik binasy,  
Berkarar döwletim, jigerim-janym.  
Başlaryň täji sen, diller senasy,  
Dünýä dursun, sen dur, Türkmenistanym!

*Men ýaşlarymyza bilim berlişinde düýpli özgertmeleri  
geçirmegiň wagty geldi diýip hasap edýärim.*

**Türkmenistanyň Prezidenti  
Gurbanguly Berdimuhamedow**

## **GIRIŞ**

Biziň döwrümüz – bu Garaşsyz, baky Bitarap Türkmenistan-da amala aşyrylýan Täze Galkynyş we beýik özgertmeler zamanasy. Bu – täsirli özgerişleriň döwri, milli ykdysadyýetiň ýokary depginlerde ösýän we dünýä hojalygyna aralaşmak ugrundaky amala aşyrylýan işleriň bat alýan zamanasy.

Şol sebäpli bu şertlerde ylmy bilimleriň esasy pudaklarynyň arasynda marketing aýratyn ähmiýete eýe bolýar. Marketing – bu bazarda netijeli hereket etmäge mümkinçilik berýän, geljekki hünärmenlerde nazaryýet bilimleri we tejribe endiklerini emele getirýän bazar işiniň işjeň ussatlary üçin ylmyň esasyyny goýujy ugurdyr.

Marketingi öwrenýänler bu derse degişli örän köp edebiýaty tapyp bilerler. Emma, hatda iň küti okuw kitaplary hem bu ylmy doly açyp bilenok, çünki marketingiň her bir guraly barada maglumatlaryň ägirt toplumyny bilmek zerurdyr. Marketingi öwrenmäge ilkinji gezek girişýänler biçak köp anyklamalarda ýitip gitmezlikleri üçin onuň esaslary barada umumy düşüňjaniň bolmaklygy talap edilýär. Bu “Marketingiň esaslary“ atly okuw gollanmasy hem hut şeýle garaýşyň tarapyyny tutýar.

Okuw gollanmasynyň maksady – bu özara baglanyşykly kadalaryň birsydyrgyn toplumyna garaşly hojalyk işiniň çylşyrymly dünýäsi bilen tanyşdyrmakdan, marketingiň çäginde has netijeli çözümleri kabul etmäge ukyply hünärmenleri taýýarlamakdan ybaratdyr.

Okuw gollanmasy düşünjeler binýadyna aýratyn üns berýär, olar özleşdirilmedik halatynda hödürlenilýän maglumatlardan baş çykaryp bilmeklik örän kyn. Marketing işiniň ýönekeý bolmadyk dünýäsi bilen tanyşdyrma yzygiderli marketingiň ýörelgelerine, wezipelerine we maksatlaryna garamakdan başlanylýar.

Gollanmada bazarda guramanyň, sarp edijiniň we jemgyýetiň bähbitlerini baglanyşdyrýan konsepsiýalaryň gysgaça häsiýetlendirmeleri we aýratynlyklary görkezilýär.

Marketingi dolandyrmak işini beýan etmeklige ähmiýetli üns berilýär, onuň ýörelgeleri we yzygiderlilik barada umumy düşünjeler berilýär. Marketing gullugynyň düzüm guralyşynyň görnüşleri ep-esli gyzyklandyрма döredýär.

Marketing maglumatynyň ulgamyna we ony düzýän kömekçi ulgamlara garalyp geçilýär. Marketing barlaglaryna we onuň geçiriliş usullaryna aýratyn üns berilýär.

Sarp edijileriň görnüşleriniň häsiýetnamasy we satyn almak kararyna gelmek prosesiniň beýany üns berilmegine mynasypdyr.

Meýilnamalaşdyrmanyň, strategiýanyň we taktikanyň, şeýlede marketing gözegçiligini ýola goýmagyň esasyny düzýän meselelere uly ähmiýet berilýär.

Bu gollanmanyň ahyrynda marketingiň aýry-aýry meselelerini özbaşdak öwrenmek üçin hödürlenilýän edebiýatlaryň sanawy berilýär.

Bu gollanmanyň aýratynlygy okuw sapaklarynda multi-mediýa tehnologiýalaryny netijeli peýdalanmagy göz önünde



tutýan suratlaryň we şekilleriň köplügidir. Görkezilýän şekilleriň ýönekeýligi we aýdyňlygy köpsanly düşündirişleriň we takyklamalaryň ornuny tutýar. Ýönekeý grafiki usullar arkaly düşüňjeleriň aglaba bölegi we özara baglanyşyklary görkezilýär.

Usulyýet nukdaýnazardan okuw materialynyň şeýle beýan edilmegi dogrudyr – grafika diňe bir özleşdirmäni aňsatlaşdyrman, ol gaýtalap okamak üçin özboluşly konspekt bolup hem gulluk edýär.

Okuw gollanmasy ýokary okuw mekdeplerinde bu hünäri öwrenýän talyplara hem-de bazarda netijeli hereket etmegiň häzirki zaman meseleleri bilen gyzyklanýan okyjylaryň hemmesine niýetlenendir.

## **Tema: Marketing we onuň ösüşiniň esasy tapgyrlary**

1. *Marketing hakynda düşünje.*
2. *Marketingiň döreýşi we onuň ösüşiniň esasy tapgyrlary.*
3. *Marketingiň ýörelgeleri.*
4. *Marketingiň esasy wezipeleri.*
5. *Marketingiň dürli maksatlary.*
6. *Guramada marketingiň roly.*

### **Marketingiň kesgitlemesi**

“Marketing” termini “market” (bazar) inlis sözünden we “ing” – hereket goşulmasýndan gelip çykýar we *bazar bilen baglanyşykly işi* aňladýar. Marketing ykdysady kategoriýa hökmünde *has uly manyny özünde jemleýär*. Ykdysady edebiýatlarda marketingiň klassyky we häzirki zaman kesgitlemeleri tapawutlandyrylýar.

◆ *Klassyky (çäklendirilen) kesgitlemesi.*

*Marketing* harytlary we hyzmatlary öndürijilerden sarp ediljilere ýa-da ulanyjylara çenli *itermekligi dolandyryýan telekeçilik işi* hökmünde kesgitlenilýär.

◆ *Häzirki zaman (umumlaşdyrylan) kesgitlemesi.*

*Marketing* – bu alyş-çalyş üsti bilen zerurlyklary hem *islegleri kanagatlandyrmaga gönükdirilen adam işiniň görnüşidir*.

*Marketing* – bu alyş-çalyş üsti bilen *harytlara, hyzmatlara, guramalara, adamlara, ýerlere we ideýalara* bolan islegi kanagatlandyrmak, dolandyrmak hem öňden görmeçlikdir.

*Marketing* – bu *gerekli harytlary we hyzmatlary gerek auditoriýa üçin gerekli ýerde, gerekli wagtynda, amatly bahadan, zerur kommunikasiýa we satuwy höweslendirmek çärelerini üpjün etmekdir*.

## Müşderi hemişe – “Şa”



## Marketingiň üç burçy

Bazarda ösmek



Bazarda hereket etmek

Bazary bilmek

## Marketingiň ösüşiniň esasy tapgyrlary

### ◆ 1-nji tapgyr:

Marketinge haryt ýerleşdirmegiň ulgamyny öwrenýän ykdysadyýetiň tejribe ähmiýeti bolan pudagy hökmünde seredilip, satuwy dolandyryş ulgamynyň netijeliliginiň we guralyşynyň seljermesine üns berilýärdi.

### ◆ 2-nji tapgyr:

Sarp edijiniň marketingi emele gelýär. Funksional, institusion we haryt çemeleşmeleriniň birleşmegi.

### ◆ 3-nji tapgyr:

Konsýumerizm (sarp edijileriň) hereketiniň, daşky gurşawy goramak hereketiniň güýçlenmegi. Dolandyryjy marketingiň ösüşi.

### ◆ 4-nji tapgyr:

Marketing işiniň guralyşyna ulgamlayyn çemeleşme (mikromarketing, makromarketing).

## Marketingiň ýörelgeleri

*Marketingiň ýörelgeleri* – söwda-önümçilik işiniň dolandyryş ulgamy hökmünde marketingiň *esasy alamatlary*. Olar marketingiň mazmunyny görkezýär, häzirki döwür konsepsiýasyndan gelip çykýan we marketingiň işiniň maksatlaryna netijeli ýetmegi göz önünde tutýar.

1. Haryt önümçiligi *sarp edijileriň isleglerine, bazar ýagdaýyna we kärhananyň hakyky mümkinçiligine* esaslanýar.

2. Sarp edijileriň isleglerini *has doly kanagatlandyrmak*, olaryň anyk meselelerini çözmek üçin serişdeler ýa-da serişdeler toplumu bilen üpjün etmek.

3. Harytlary we hyzmatlary *kesgitli bazarda, meýilnama-laşdyrylan möçberde hem-de bellenen möhletde* netijeli ýerleşdirmek.

4. Kärhananyň önümçilik-täjirçilik işiniň *uzak möhletleýin netijeliligini üpjün etmek* üçin täze harytlary öndürmäge taýýar bolar ýaly *ylmy-tehniki ideýalara hem işläp taýýarlamalara* elmydama *esaslanmalydyr*.

5. *Sarp edijileriň üýtgäp durýan talaplaryna işjeň uýgunlaşmak* üçin şol wagtyň özünde *täze islegleri emele getirmek we höweslendirmek* maksady bilen öndürijiniň (satyjynyň) *taktiki* hereketiniň we *strategiýasynyň häsiýet birligi*.

### Marketingiň wezipeleri

Strategiki we taktiki maksatlara ýetmek üçin, marketing işiniň gidişinde amala aşyrylýan esasy *ýöriteleşdirilen işleriň* görnüşlerine ýa-da olaryň toplumyna *marketingiň wezipeleri* diýilýär.

Marketingiň wezipeleri	Olara degişli işler
1. Marketing barlaglary we maglumatlary ýygnamak	Ykdysady, hojalyk, ylmy-tehniki, sarp edijilik, satuw we mahabat çäginde barlaglar we seljeriş. Maglumat ýygnamak we olary taýýarlamak. Marketing işlerini barlamak. Bäsdeşleriň işini öwrenmek.
2. Harytlaryň görnüşlerini meýilnama-laşdyrmak	Önümçiligiň haryt düzümini kesgitlemek we işläp taýýarlamak. Harytlary kämilleşdirmek we täzeden işläp taýýarlamaklygyň üsti bilen olaryň tehniki häsiýetlerini, daşynyň gabyny, bahasyny, ulanylyş häsiýetlerini hem tehniki hyzmat ediş ýagdaýyny sarp edijileriň isleglerine uýgunlaşdyrmak.

3. Ýerleşdirme we ýaýratmak	Ýerleşdirmegiň ýollaryny saýlamak. Söwda-paýlaýjy bölümleriň üsti bilen harytlary ýerleşdirmek. Ammara harytlary ýerleşdirmek, saklamak we daşamak. Satuwyň seljermesi we söwda hasabaty. Söwda býujetini we paýyny kesgitlemek. Harytlaryň görnüşleri boýunça haryt dolanyşygyny meýilnamalaşdyrmak. Söwda guramalary bilen aragatnaşyk.
4. Mahabat we satuwy höweslendirme	Köpçülikleýin habar beriş serişdeleriň (metbugat, telewideniýe, kino, radio) üsti bilen aralykdaky we ahyrky alyjylaryň arasyndaky mahabat. Ahyrky we aralykdaky alyjylary höweslendirmek (bahany peseltmek, alnan zatlara sowgat goşmak, sylag, ýaryş, kupon we ş.m.). Aýratyn mahabat (kataloglar, prospektler, bukletler). Söwda işgärlerini höweslendirmek (maddy taýdan gyzyklandyrmak, witrinalary bezemek ýa-da harytlaryň tertibi boýunça we iň ýokary hünär ussatlygy ugrundaky bäsleşikler).

### Marketingiň dürli maksatlary

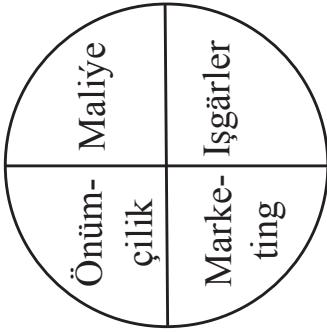
◆ *Sarp edijiligi iň ýokary derejä galdyrmak*, ýagny önümçiligi, işliligi, şeýlelikde-de, jemgyýetiň hal-ýagdaýyny iň ýokary derejä galdyrmakdyr.

◆ *Sarp edijileriň kanagatlanma derejesini iň ýokary derejä galdyrmak*, ýagny sarp edijiligi ýöne artdyrmak däl-de, eýsem sarp edijileriň kanagatlanmagynyň ýokary derejesine ýetmekdir.

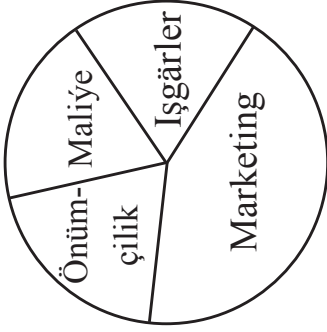
◆ *Sarp edijileriň saýlamak mümkinçiligini iň ýokary derejä galdyrmak*, ýagny sarp edijileriň isleglerini has takyk kanagatlandyrmak mümkinçiligini döretmek üçin olary dürli-dürli harytlar bilen zerur üpjün etmekdir.

◆ *Durmuşyň hilini iň ýokary derejä galdyrmak*, ýagny marketing ýeke bir harydyň möçberini, hilini, dürli-dürüliligini we elýeterliligini däl-de, şeýle hem adamlaryň ýaşayyş gurşawynyň medeni we fiziki hilini üpjün etmekdir.

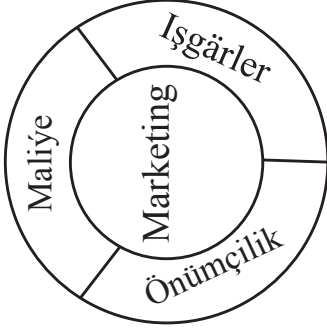
## Guramada marketinge bolan dürli garayýşlar



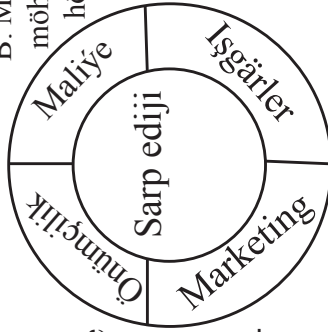
A. Marketing deň derejedäki wezipeler hökmünde



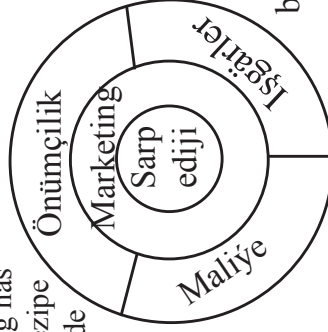
B. Marketing has möhüm wezipeler hökmünde



Ç. Marketing esasy wezipeler hökmünde



D. Sarp ediji barlagy hökmünde

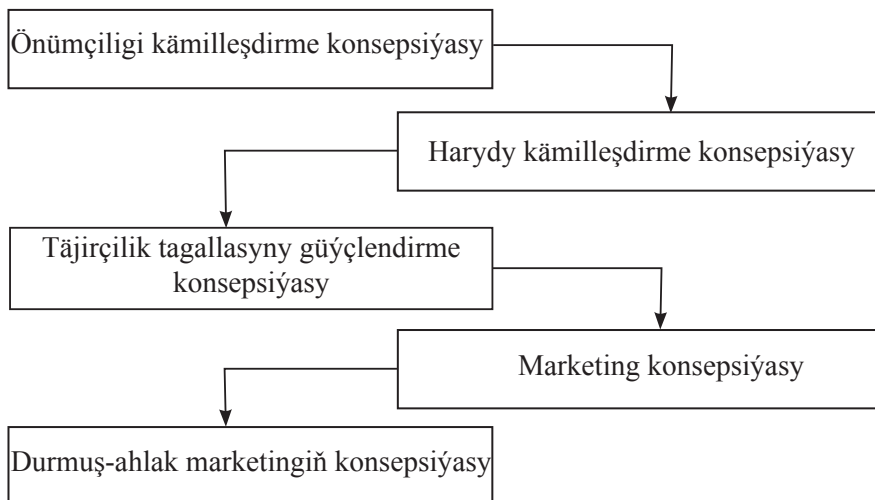


E. Sarp ediji barlagy, marketing bolsa jemleýji hökmünde

## Tema: **Marketingiň konsepsiýalarynyň ösüş ýoly**

1. *Marketingiň konsepsiýalary we olaryň ösüş ýoly.*
2. *Islegiň ýagdaýyna we ösüşine baglylykda marketingiň görnüşleri.*

### Marketingiň konsepsiýalary



### Öňümçiligi kämilleşdirme konsepsiýasy

Bu konsepsiýa şulary nazarda tutýar: sarp edijiler *giňden ýaýran we elýeterli bahadan hödürülenýän harytlara hoşniýetli çemeleşer*. Şol sebäpli ýolbaşçylar *önümçiligi kämilleşdirmäge we paylanyş ulgamynyň netijeliligini ýokarlandyrmaga üns bermeli*.

Bu konsepsiýa iki ýagdaýda ulanylýar:

1. Haçan-da haryda bolan *isleg teklipden ýokary* bolanda. Bu ýagdaýda ýolbaşçylar *önümçiligi artdyrmagyň* usullaryna üns bermeli.



2. Harydyň *özüne düşýän gymmaty ýokary* bolan ýagdaýynda ony pese düşürmek üçin öndürijiligi artdyrmagyň zerurlygy ýüze çykýar.

### **Harydy kämilleşdirme konsepsiýasy**

Bu konsepsiýa şulary nazara alýar: sarp edijiler *ýokary hilli, oňat ulanylyş häsiýetli* harytlara hoşniýetli çemeleşer. Şol sebäpli guramalar mydama *harydy kämilleşdirmäge* öz işeňňiriligini gönükdirmelidir.

Bu konsepsiýanyň esasy düzyän şertler:

1. Gurama bar ünsüni elýeterli bahadan satylýan *ýokary hilli harytlary öndürmäge* gönükdirýär.

2. Sarp edijiler bu harytlary *satyn almaga höwes bildirýärler.*

3. Sarp edijiler *meňzeş harytlaryň barlygyndan habarlydyrlar.*

4. Sarp edijiler meňzeş harytlaryň *hilini we bahasyny deňşdirmek* esasynda seçip alýarlar.

### **Täjirçilik tagallasyny güýçlendirmek konsepsiýasy**

Bu konsepsiýa şulary göz önünde tutýar: eger gurama ýerleşdirmek we *höweslendirmek çärelerini* belli bir derejede *güýçlendirse*, diňe şonda sarp edijiler harytlary ýeterlik möçberde satyn alarlar.

Bu konsepsiýanyň esasy şertleri:

1. Guramanyň esasy maksady öz harytlaryny satmagyň *kesgitli möçberine ýetmekdir.*

2. Eger-de gurama sarp edijilere *belli bir derejede täsir etmese*, onda olar guramanyň isleýän möçberinde *harydyny satyn almaz.*

3. Satuwy höweslendirmegiň dürli usullarynyň üsti bilen harytlary *satyn almaga* sarp edijileri *mejbur edip* bolýar.

2. Sargyt № 50

4. Alyjylar harytlary *gaýtadan satyn alar* ýa-da *sarp edijiler ýeterlik mukdarda* jemlener.

### **Marketing konsepsiýasy**

Bu konsepsiýa şulary nazarda tutýar: *maksatly bazaryň zerurlyklaryny* we isleglerini *kesgitlemek* hem-de bäsdeşlere görä has netijeli we öndürijilikli usullar bilen olary *kanagatlandyrmak* guramanyň maksadyna ýetmeginiň girewidir. Ol önümçiligiň we satuwyň sarp edijileriň talaplaryna *uýgunlaşmagynyň zerurdygyny* ykrar edýär.

Bu konsepsiýanyň esasy şertleri:

1. Guramanyň esasy maksady sarp edijileriň *kesgitlenen toparynyň talaplaryny* kanagatlandyrmak.
2. Şu talaplary kanagatlandyrmak üçin, *marketing barlaglarynyň* tutuş toplumyny *geçirmek* göz önünde tutulýar.
3. Şu talaplary kanagatlandyrmaga gönükdirilen iş *gaýtadan satyn alma getirer* we *amatly jemgyýetçilik pikirini* döreder.

### **Durmuş-ahlak marketingiň konsepsiýasy**

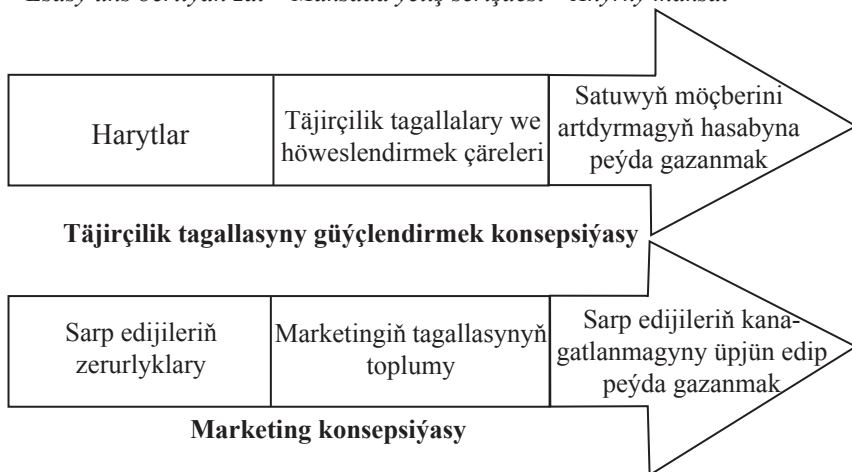
Bu konsepsiýa şulardan ugur alýar: guramanyň wezipesi *maksatly bazaryň zerurlyklaryny, talaplaryny* we höweslerini *kesgitlemek* we has netijeli we öndürijilikli *kanagatlandyrmaklygy* üpjün etmek bilen şol bir wagtyň özünde *sarp edijiniň* we *tutuş jemgyýetiň abadançylygyny* saklamak we *berkitmek*.

Bu konsepsiýanyň esasy şertleri:

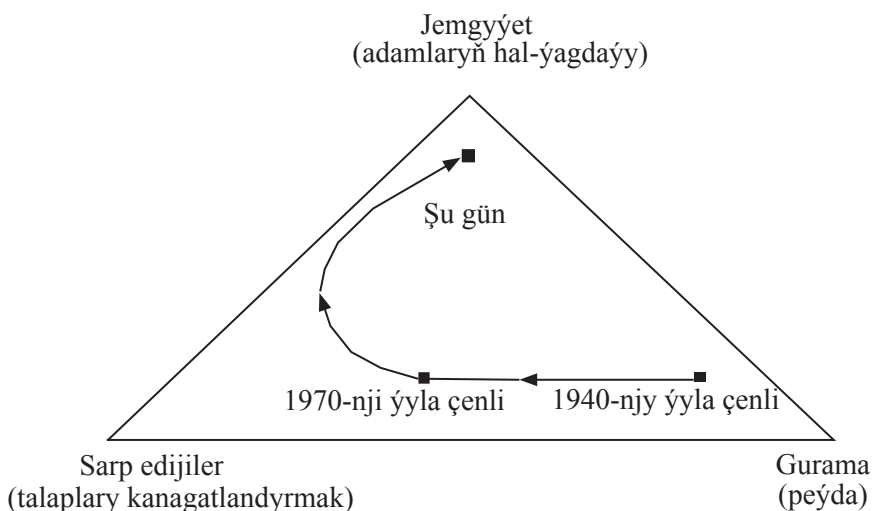
1. Guramanyň esasy maksady *jemgyýetiň bähbitlerine laýyklykda sarp edijileriň paýhasly talaplaryny* kanagatlandyrmak.
2. Gurama sarp edijileriň bähbitlerini üpjün edýän we islegi *has doly kanagatlandyryan* täze harytlaryň elmydama gözleginde bolmaly.
3. Gurama sarp edijileriň bähbitlerine *gabaty gelmeýän harytlary satmaktan* el çekýär.
4. Sarp edijiler öz isleglerini kanagatlandyrmagyň *aladasyyny edýän* guramalary goldaýarlar.

## Täjirçilik tagallasyny güýçlendirmek konsepsiýasy bilen marketing konsepsiýasyny deňeşdirme

*Esasy üns berilýän zat   Maksada ýetiş serişdesi   Ahyrky maksat*



## Durmuş-ahlak marketingiň konsepsiýasynyň esasynda duran üç ýagdaý



## Islegiň ýagdaýyna we ösüşine baglylykda marketingiň görnüşleri

◆ *Konwersion marketingi*. Bazarda isleg inkär ediji ýagdaý-da. Islegi döretmek zerur.

◆ *Höweslendiriji marketing*. Isleg ýok, sarp edijileriň haryda höwesi ýok ýa-da oňa biperwaý. Islegi höweslendirmek zerur.

◆ *Ösýän marketing*. Potensial isleg bar, ýöne bazardaky bar harytlar we hyzmatlar bilen ony kanagatlandyrmak mümkin däl – ony hakyky etmeli.

◆ *Remarketing* (islegi dikeltmäge gönükdirilen marketing). Isleg peselýär – islegi dikeltmek möhümdir.

◆ *Sinhrommarketing* (islegi durnukly etmäge gönükdirilen marketing). Isleg üýtgäp durýar, ýagny islegiň düzümi möwsümleýin ýa-da beýleki üýtgäp durýan ýagdaýlar bilen häsiýetlendirilýär – islegi durnukly etmek zerurdyr.

◆ *Hemayat ediji marketing*. Isleg guramanyň mümkinçiliklerine gabat gelýär – islegi saklamak zerurdyr.

◆ *Demarketing* (islegi peseltmäge gönükdirilen marketing). Isleg çenden çykma, ýagny isleg önümçiligiň mümkinçiliklerinden we haryt resurslarynyň derejesinden ýokary – islegi peseltmek zerur.

◆ *Garşy hereket edýän marketing*. Paýhasa gabat gelmeýän isleg döredi (saglyk üçin zyýanly harytlara) – islegi ýoga çykarmaly.

### **Tema: Marketingi dolandyrmak**

1. *Marketingi dolandyrmagyň mazmuny we wezipeleri.*
2. *Marketingiň içerki we daşky gurşawy.*
3. *Bazary toparlara bölmek.*
4. *Gurama we bazaryň özara gatnaşygy.*

◆ *Marketingi dolandyrmak* – bu anyk maksatlara ýetmek üçin *seljeriş, meýilnamalaşdyryş, amala aşyryş* we şol çäreleriň ýerine ýetirilişine *gözegçilikdir*.

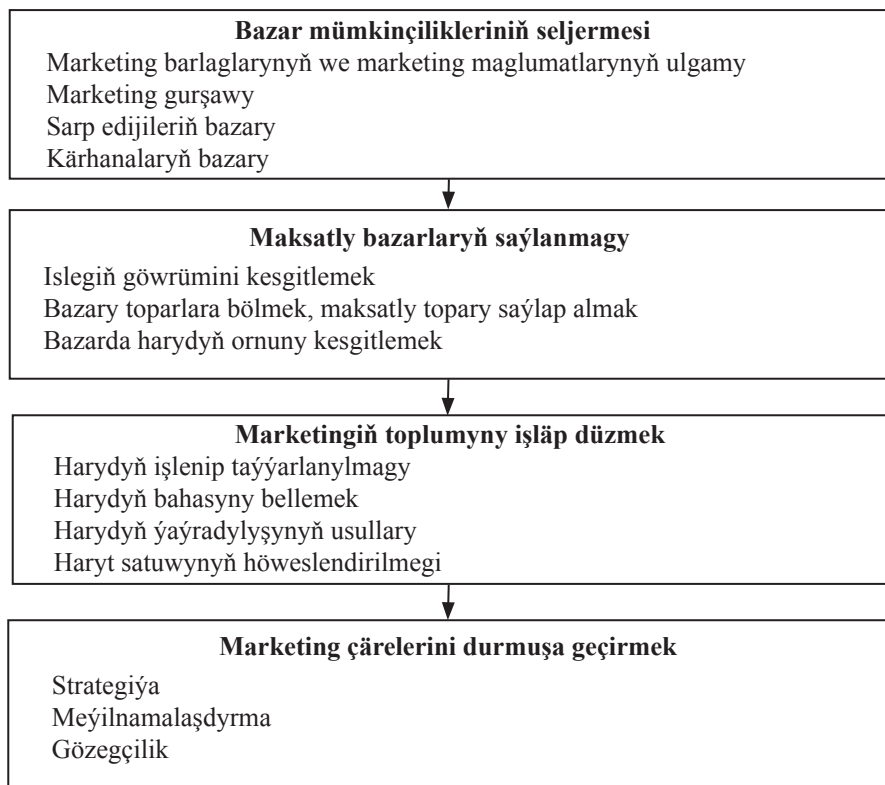
◆ *Marketingi dolandyrmagyň esasy wezipesi* – guramanyň öňünde duran maksatlaryna ýetmek üçin *islegiň derejesine, wagtyna we häsiýetine täsir etmektir.*

◆ *Marketingi dolandyrmak* – bu *islegi dolandyrmakdyr.*

◆ *Marketingi dolandyryjylar* – bu *marketing ýagdaýyny seljeryän, meýilnamalary durmuşa geçirýän we gözegçilik wezipelerini ýerine ýetirýän guramanyň jogapkär wezipeli adamlarydyr.*

◆ *Marketing* – bu bazardaky *has amatly mümkinçilikleri peýdalanmak üçin uýgunlaşmak işidir.*

## **Marketingi dolandyrmak işiniň tapgyrlary**



## Harydy we bazary ösdürmek gözeneginiň kömegi bilen täze bazarlary ýüze çykarmak

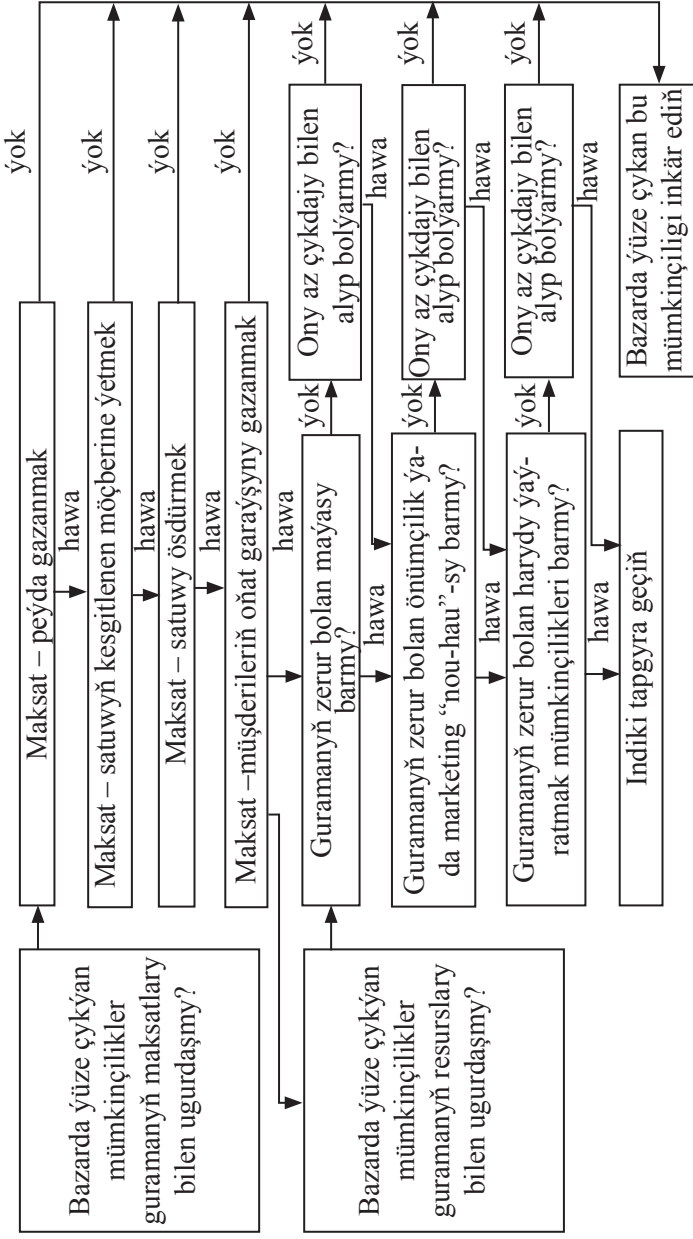
	Hereket edýän harytlar	Täze harytlar
Hereket edýän bazarlar	1. Bazara has çuň aralaşmak	3. Harydy kämilleşdirmek
Täze bazarlar	2. Bazaryň çäginini giňeltmek	4. Diwersifikasiýa

### Guramanyň marketing mümkinçiligi

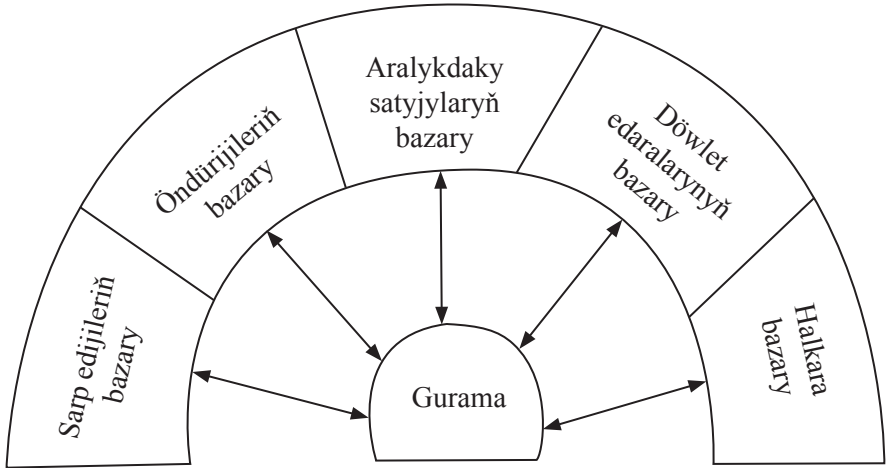
◆ *Guramanyň marketing mümkinçiligi* – bu belli bir guramanyň *bäsdeş artykmaçlyga eýe bolup biljek* marketing tagallalarynyň özüne çekiji *ugurlarydyr*.

◆ *Marketing mümkinçiligi* guramanyň *maksatlaryna* we *resurslaryna* dogry laýyk gelmelidir.

# Guramanyň maksatlaryny we resurslaryny göz önünde tutup bazar mümkinçiligine baha bermek



## Bazarlaryň esasy görnüşleri



◆ *Sarp edijileriň bazary* – harytlary we hyzmatlary *özleri peýdalanmak* üçin satyn alýan aýry-aýry adamlar ýa-da öý hojalyklaryndan ybaratdyr.

◆ *Kärhanalaryň bazary* – harytlary ýa-da hyzmatlary *özünüň esasy wezipelerini ýerine ýetirmek, alyp-satmak*, başga harytlary ýa-da hyzmatlary *öndürmek* bilen meşgul kärhanalardyr ýa-da aýry-aýry adamlardyr.

◆ *Öndürijileriň bazary* – *önümçilikde peýdalanmak* üçin harytlary we hyzmatlary edinýän guramalardyr.

◆ *Aralykdaky satyjylaryň bazary* – peýda gazanmak üçin harytlary we hyzmatlary *satyn alyp satýan* guramalardyr.

◆ *Döwlet edaralarynyň bazary* – harytlary we hyzmatlary soňra olary jemagat, hojalyk hyzmatlarynda we beýleki ugurlarda *peýdalanmak* ýa-da ol harytlara we hyzmatlara *mätäç bolanlara bermek* üçin satyn alýan döwlet guramalarydyr.

◆ *Halkara bazary* – sarp edijilerden, öndürijilerden, aralykdaky satyjylardan we döwlet edaralaryndan ybarat bolan *daşary ýurt alyjylarydyr*.



## Bazary toparlara bölmek

◆ *Bazary toparlara (segmentlere) bölmek* – bu sarp edijileriň zerurlyklarynyň, häsiýetleriniň, özüni alyp baryşlarynyň tapawutlanmalary esasynda bölünmek işi.

◆ *Bazary toparlara bölmek* – bu bazary haýsydyr bir alamaty boýunça belli bir toparlara bölmek.

◆ *Bazar topary* – marketingiň şol bir gyzyklandyryjy tagallalarynyň toplumyna deň derejede täsirlenilýän sarp edijilerdir.

◆ *Bazar topary* bu belli bir umumy alamatlary eýeleýän bazaryň bölegi bolup, ol sarp edijileriň, harytlaryň ýa-da edaralaryň toparydyr.

## Bazary toparlara bölmegiň ölçegleri

*Bazary toparlara bölmegiň ölçegleri* – bu bazaryň ol ýa-da beýleki toparynyň saýlanyp alynmagyny esaslandyrmagyň usulydyr.

*Bazary toparlara bölmegiň ölçegleri:*

◆ *mukdar parametrleri* (toparyň göwrümi, sarp edijileriniň sany);

◆ *toparyň gurama üçin elýeterlilik* (harytlary ýaýradýş ugurlary we olary almak mümkinçiliginiň elýeterlilik);

◆ *toparyň düýplüligi* (ösyän, durnukly we azalýan topar);

◆ *düşewüntlilik* (saýlanyp alnan toparyň gurama üçin peýdalylygy);

◆ *toparyň bazaryň esasy bäsdeşleri bilen ylalaşylygy* (bäsdeşleriň bähbitleriniň gysylmagy, goşmaça çykdaýlara taýýarlyk);

◆ *saýlanan toparda işiň netijeliligi* (saýlanan toparda iş tejribesiniň barlygy);

◆ *saýlanan toparyň bäsdeşlikden goranmak ukyby* (bäsdeşlik göreşinde aýakda durup bilmek).

## Bazary toparlara bölmegiň alamatlary

*Bazary toparlara bölmegiň alamatlary* – bu bazaryň toparlara bölünişiniň usulydyr.

Bazary sarp edijiler toparyna bölmegiň *alamatlary*:

◆ *geografik* (sebit, dolandyryş administratiw bölünişik, ilatyň sany, ilatyň gürlügi, howa ýagdaýy);

◆ *demografik* (ýaş, jyns, maşgalanyň sany, maşgala ýagdaýy, girdejiniň derejesi, kärleriň görnüşi, bilim derejesi, din, milleti);

◆ *psihografik* (sosial ýagdaýy, durmuş uslyby (stili), şahsy häsiýetleri);

◆ *özüni alyp barşy* (satyn almagyň tötänleýin derejesi, peýda gözleme, hemişelik alyjynyň statusy, haryda bolan zerurlygyň derejesi, gurama ýa-da haryda garaýyş derejesi, harydy satyn almak taýýarlygynyň derejesi).

Harytlaryň alamatlary boýunça bazary toparlara bölme:

◆ *ulanylyşynyň häsiýeti boýunça*;

◆ *harydyň ulanylýan ýeri boýunça*;

◆ *harydyň ulanyjylaryň haýsy toparyna niýetlenendigi boýunça*;

◆ *tehniki parametrler*;

◆ *baha*;

◆ *ýerleşdirmegiň ugurlary*;

◆ *göwrüm, agram*;

◆ *energiýa sarp edijilik*;

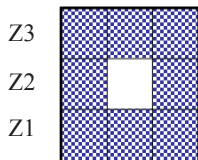
◆ *ygtybarlylyk*;

◆ *daşky şekil*;

◆ *ulanmagyň we saklamagyň amatlylygy*;

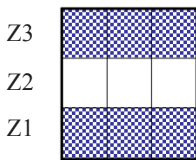
◆ *tehniki hyzmat etmegiň amatlylygy*.

## Bazary gurşap almagyň baş usuly



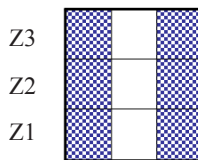
Ý1 Ý2 Ý3

1. Ünsi bir topara jemlemek



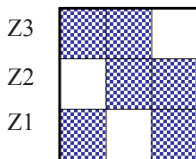
Ý1 Ý2 Ý3

2. Satyn alyjylyk islegine gönükmek



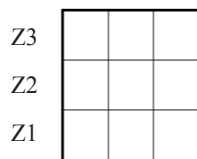
Ý1 Ý2 Ý3

3. Sarp edijileriň toparyna gönükmek



Ý1 Ý2 Ý3

4. Saýlama ýöriteleşdirmek



Ý1 Ý2 Ý3

5. Bazary doly gurşap almak

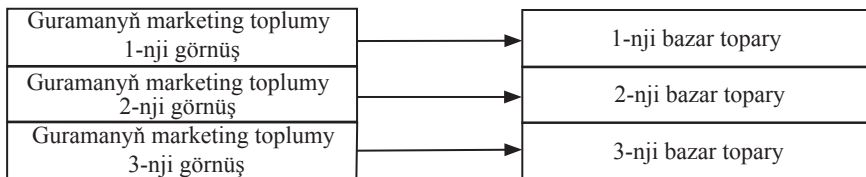
Z – Satyn alyjylyk zerurlygynyň derejesi

Ý – Sarp edijileriň ýaş boýunça topary

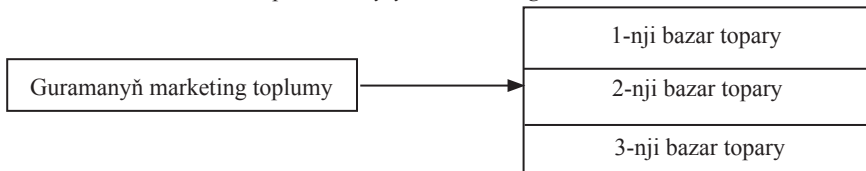
## Bazary gurşap almagyň strategiýasynyň üç görnüşü



*Tapawutlandyrylmadyk marketing*



*Tapawutlandyrylan marketing*



*Konsentrirlenen marketing*

◆ *Tapawutlandyrylmadyk marketing* – bu şol bir tekliþ bilen belli bir topara däl-de, *tutuş bazara ýüzlenmek*.

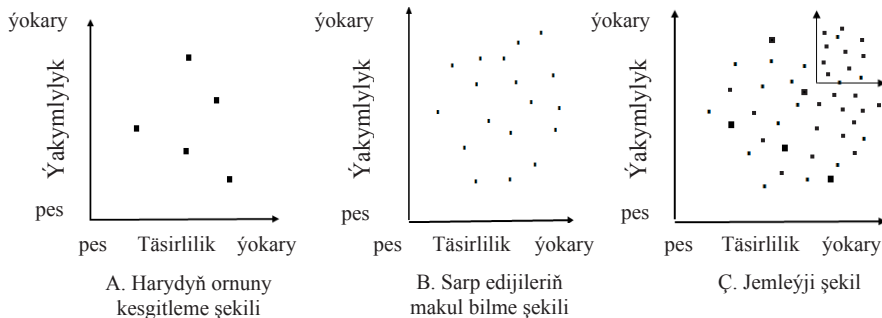
◆ *Tapawutlandyrylan marketing* – her bir topar üçin düzülen *áýratyn tekliþ* bilen *ýüzlenmek*.

◆ *Konsentrirenen marketing* – marketing tagallalaryny *ýeke bir topara jemlemek*.

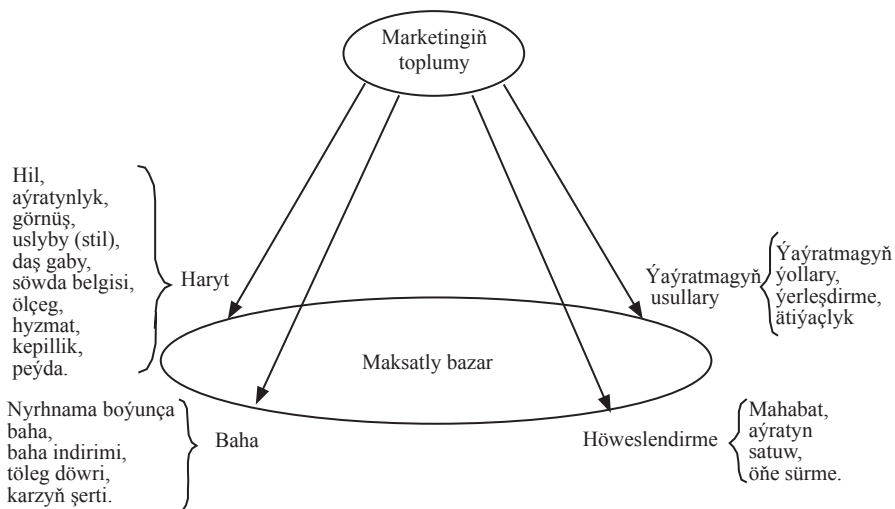
## Bazarda harydyň ornuny kesgitlemek

*Bazarda harydyň ornuny kesgitlemek* – bu harydy bazarda we maksatly *sarp edijileriň aňynda* islendik beýleki harytlardan *áýratyn tapawutlanýan ýer* bilen üpjün etmekdir.

### Harydyň ornuny kesgitleme we sarp edijileriň makul bilme şekili



*Marketingiň toplumy* – bu guramanyň maksatly bazardan isleýän jogaby gaýtargy almak üçin ulanýan marketingiň *üýtgäp durýan ýagdaýlarynyň jemidir*.



## Marketing çäreleriň durmuşa geçirilmegi

◆ *Strategiýa* guramanyň missiýasyny amala aşyrmagyny we öňde goýlan maksadyna ýetmegini üpjün etmek üçin niýetlenen, *ähli taraplaýyn jikme-jik we toplumlaýyn meýilnamadyr.*

◆ *Strategiki meýilnamalaşdyryş* – guramanyň *maksadyny kesgitlemek* we oňa *ýetmegiň ýoluny* saýlap almak işidir.

◆ *Taktika* – uzak möhletleýin umumy meýilnama bilen sazlaşýan *gysga möhletli meýilnamadyr.*

◆ *Gözegçilik* – bu guramanyň *öz maksatlaryna ýetmegini üpjün edýän hereketidir.*

◆ *Gözegçilik* – bu guramanyň ýolbaşçylarynyň *öz çykaran çözümleriniň dogrulygyna ýa-da olara düzediş girizmekligiň zerurlygyny anyklamaga kömek berýän işidir.*

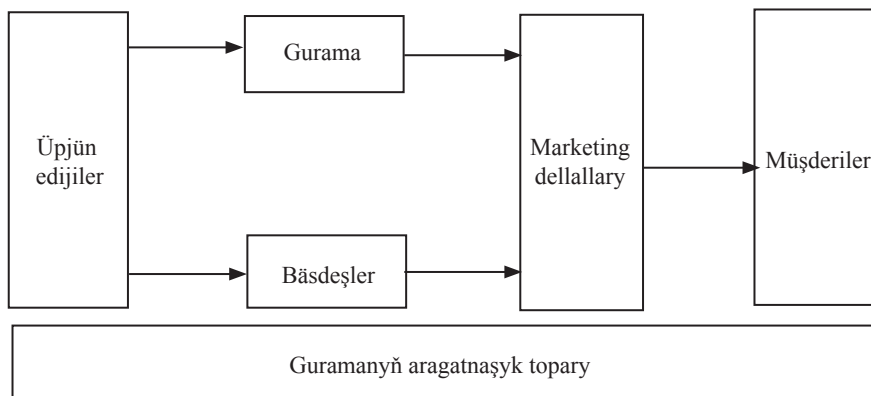
## Marketing gurşawy

♦ *Marketing gurşawy* – bu guramanyň çäklerinden daşary hereket edýän we ýolbaşçylaryň müşderiler bilen gatnaşmagyny ýola goýmaga we berkitmäge täsir edýän işjeň subýektleriniň hem güýçleriniň toplumdur.

♦ *Içerki gurşaw (mikrogurşaw)* – bu guramanyň özüne we onuň müşderilerine hyzmat ediş mümkinçiliklerine degişli güýçler, ýagny *üpjün edijiler, marketing dellallary, müşderiler, bäsdeşler* we *aragatnaşyk toparlarydyr.*

♦ *Daşky gurşaw (makrogurşaw)* – bu *mikrosreda* täsir edýän sosial taýdan uly güýçleri göz önünde tutýan, ýagny *ykdysady, demografik, tebigy, medeni, syýasy, ylmy-tehniki ýagdaýlardyr.*

### Marketingiň içerki gurşawy (mikrogurşaw)

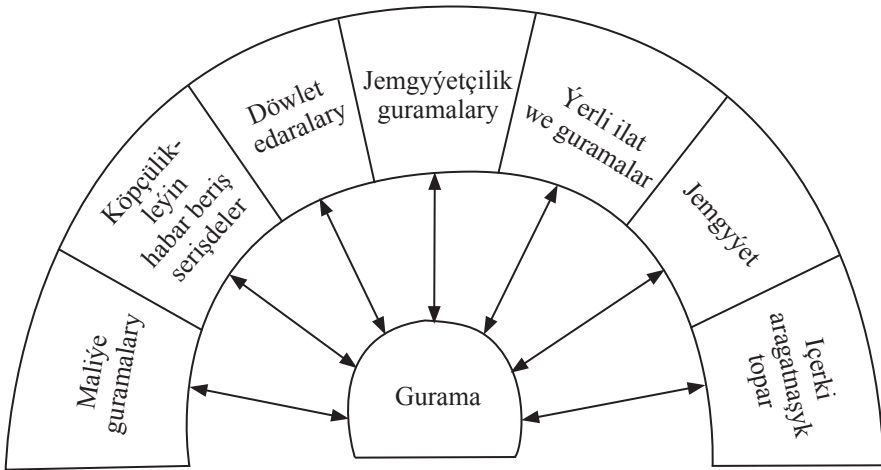


♦ *Üpjün edijiler* – bu harytlary we hyzmatlary öndürmäge zerur bolan *maddy resurslar* bilen guramany we bäsdeşleri *üpjün edýän* işjeň guramalar ýa-da aýry-aýry adamlardyr.

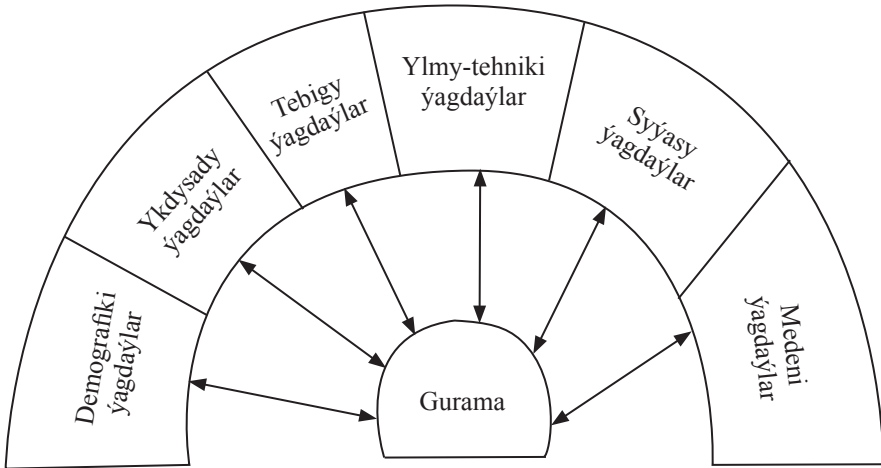
♦ *Marketing dellallary* – müşderileriň arasynda guramanyň harytlaryny *öňe sürmäge, satmaga* we *ýaýratmaga ýardam edýän* guramalar ýa-da aýry-aýry adamlardyr.

♦ *Guramanyň aragatnaşyk topary* – bu gurama belli bir de-rejede *ähmiýet bildirýän* ýa-da onuň önünde duran maksatlara ýetmeklik ukyplylygyna *täsir edýän* her bir topardyr.

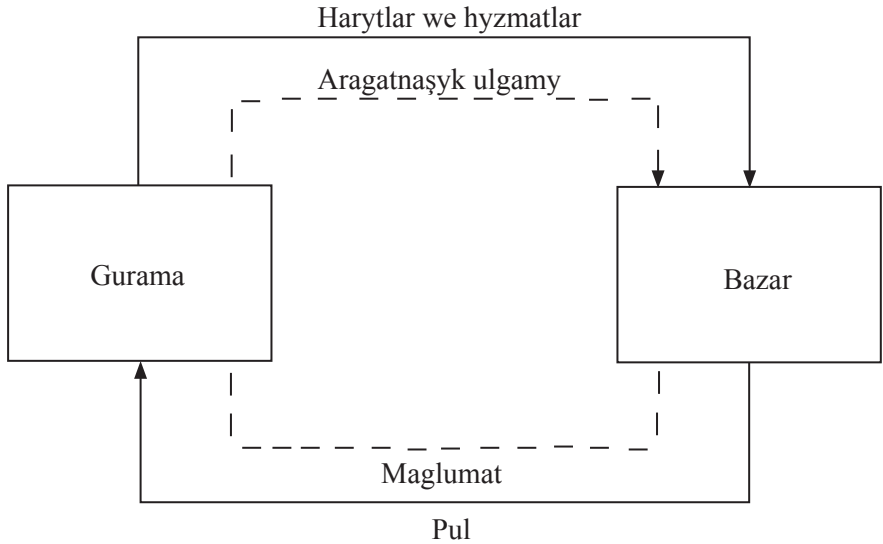
## Guramanyň aragatnaşyk toparynyň görnüşleri



## Guramanyň hereket edýän makrogurşawynyň esasy ýagdaýlary



## Gurama we bazaryň özara gatnaşygy



### **Tema: Marketing gullugynyň guralyşy**

1. Dolandyryş işiniň derejeleri.
2. Guramaçylyk düzümleriniň görnüşleri.
3. Guramalarda marketing gullugynyň guralyşy.

### **Dolandyryş işiniň derejeleri**





### *Strategik dereje.*

Bu derejede söwdanyň ýagdaý hem onuň ösüş tendensiýasynyň, ykdysadyýetiň pudaklarynyň ösüş ugurlary göz önünde tutulyp, guramanyň uzak wagtlaýyn maksatlary kesgitlenilýär.

Bu maksatlara ýetmek üçin zerur bolan maliýe we maddy resurslar kesgitlenilip, strategiýa saýlanýar.

### *Taktiki dereje.*

Bu derejede umumy maksatlar has gysga möhlete anyklaşdyrylyp we göz önünde tutulan meselelere laýyklykda zerur bolan resurslar çekilýär.

### *Operativ dereje.*

Bu derejede bazaryň ýagdaýyna görä ýüze çykýan gündelik meseleler çözülýär.

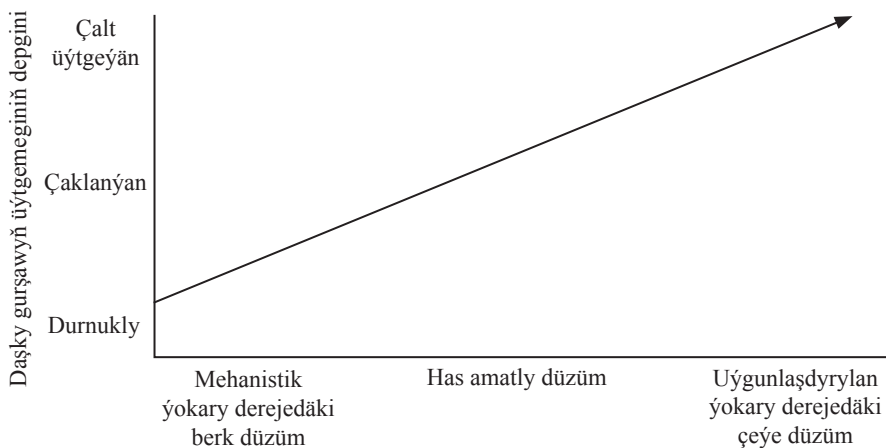
## **Guramaçylyk düzümler**

◆ *Mehanistik guramaçylyk düzümleri* (býurokratik guramaçylyk düzümleri) işiň ýokary derejede paýlanyşy, ösen dolandyryş basgançaklary, buýruklaryň hatary (zynjyry), işgärleriň özlerini alyp barşynyň köpsanly düzgünleri we kadalary, şeýle hem işgärleriň iş başarjaňlygy we hünär derejesi boýunça saýlanyp alnyşy bilen häsiýetlendirilýär. Şeýle düzümi „*rasional*“ (*pähimli*), *klassyky* (*nusgawy*) ýa-da *däbe öwrülen* düzümi diýip hem atlandyrylýar.

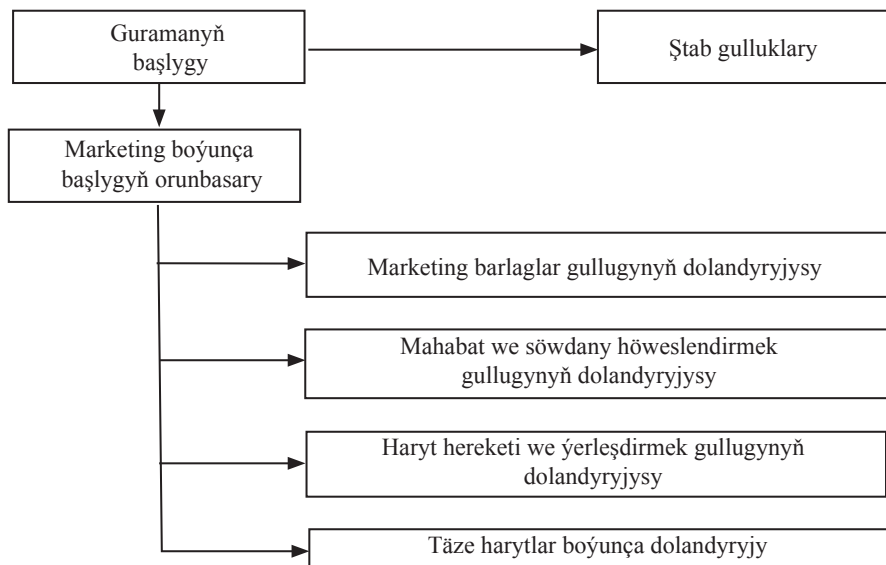
◆ *Uýgunlaşdyrylan (organiki) düzümler* tiz-tizden üýtgäp duran gurşawda hereket edýän guramalar üçin gabat gelýär. Bu düzümi has çeyje bolup, daşarky şertleriň çalt üýtgäp durmasyna has gowy uýgunlaşýar. Ony daşky gurşawyň üýtgemelerine we guramanyň öz talaplaryna laýyklykda tiz gurnap bolýar.

◆ *Organiki we mehanistik düzümler* gömüşleriň iň gyraky çetlerini aňladýarlar. Hakyky guramalaryň hakyky düzümleri şol iki nokadyň arasynda ýerleşip, mehanistik düzümiň alamatlaryna hem, organiki düzümiň alamatlaryna hem dürli paýlarda eýe bolýar. Şeýlekde, iri guramalardaky düzümleriň birinde mehanistik düzümi, beýlekisinde bolsa organiki düzümi ulanylýp bilner. Köp halatlarda guramalar özleriniň önümçilik bölümlerinde mehanistik düzümi, ylmy-barlag bölümlerinde bolsa organiki düzümi ulanýarlar.

## Guramanyň düzüminiň daşky gurşawynyň üýtgemeginiň depginine baglylygy



### Wezipeler boýunça guramaçylyk düzümi



◆ *Wezipeler boýunça bölünme* – bu guramanyň *anyk kesgitlenen wezipeleri we borçlary* bar bolan aýry-aýry bölümlere bölünmesidir.

Bu düzüm *önümiň çäklendirilen sanawyny* öndürýän, *bazarlaryň sany köp bolmadyk, durnukly daşky şertlerinde* hereket edýän guramalarynda ulanmaklyk maksadalaýyk gelýär we *netijeli hasaplanýar*. Bu ýagdaýda dolandyryjylar öz wezipeleri we jogapkärçilikleri boýunça anyk bölünendir we marketing boýunça başlygyň orunbasaryna tabyndyrlar.

◆ Wezipeler boýunça guramaçylyk düzüminiň *artykmaçlyklary*:

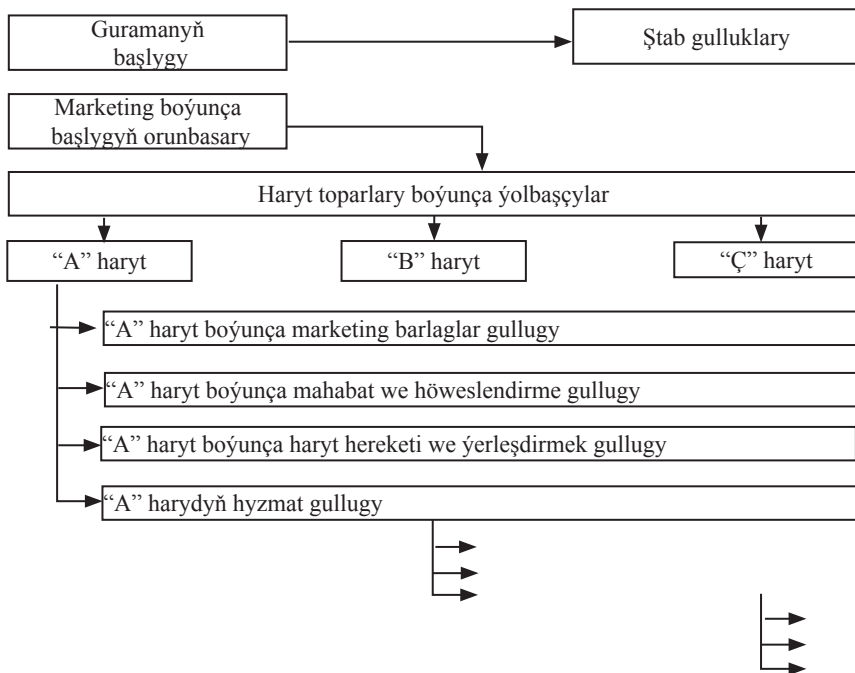
- dolandyryşyň *yönekeýligi*;
- sarp edilýän tagallalaryň *gaýtalanmagyny azaldýar*;
- wezipe çäklerinde *utgaşdyrmany kämilleşdirýär*.

◆ Wezipeler boýunça guramaçylyk düzüminiň *kemçilikleri*:

– bölümler tutuş guramanyň umumy maksatlaryna derek *öz birikmeleriniň maksatlaryny we wezipelerini* ýerine ýetirenlerini has oňat görýärler. Munuň özi wezipe çäkleriniň arasynda *dawalaryň döremeginiň mümkinçiligini* artdyrýar;

– önümleriň *sanawy giň bolan, tehnologik we müşderileriň talaplary tiz-tizden üýtgäp durýan* şertlerinde hereket edýän guramalara, şeýle hem bir wagtyň özünde *birnäçe bazarlarda* iş alyp barýan *guramalara gabat gelmeýär*.

## Harytlar boýunça guramaçylyk düzümi



◆ *Harytlar boýunça guramaçylyk düzümi* gurama öz öndürýän we ýerleýän harytlarynyň sanawyny köpelden ýagdaýynda ulanylýar.

Bu düzümde *haýsydyr bir harydyň ýa-da hyzmatyň öndürişi we ýerlenişi boýunça ýolbaşçylyk ygtyýarlyklary* önümiň şu görnüşine jogapkär bolan *bir ýolbaşça tabşyrylýar*. Ikinji derejeli funksional gulluklaryň ýolbaşçylary harydyň şu görnüşini dolandyryan ýolbaşça tabyndyrlar.

◆ *Harytlar boýunça guramaçylyk düzüminiň artykmaçlyklary:*

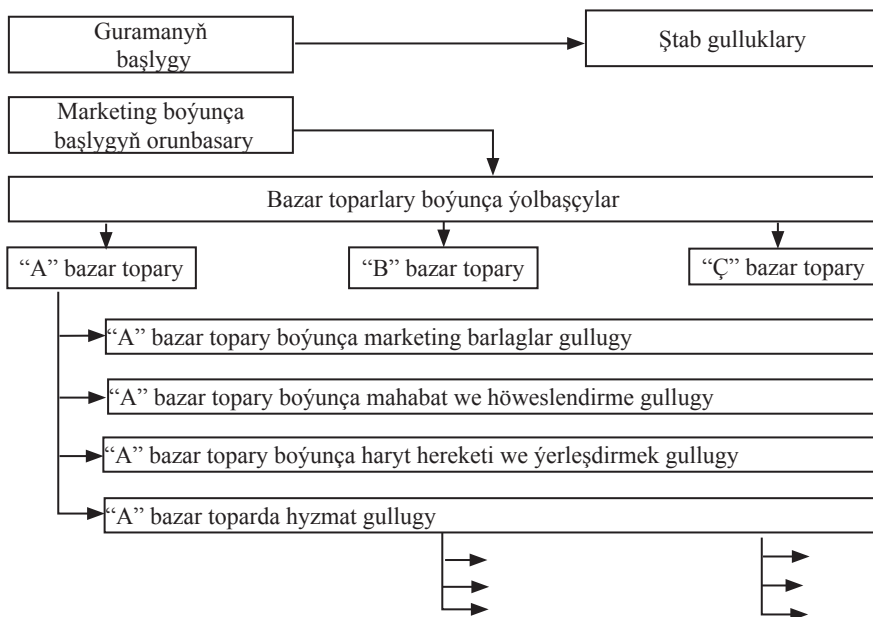
- anyk bir haryda ýeterlik üns berilmegine ýardam edýär;
- bäsdeşlik şertleriniň, tehnologiýanyň we müşderileriň degişli önüme bildirýän talabynyň *üýtgemegini dessine duýup, dessine-de degişli çäre* görüp bilýär;

– bir önüm boýunça ähli ýolbaşçylygyň bir adamyň elinde jemlenmegi işleri *has gowy utgaşdyrmaga* mümkinçilik döredýär. Munuň özi önümiň täze görnüşleriniň işlenip taýýarlanylmagyny ýeňilleşdirýär.

♦ Harytlar boýunça guramaçylyk düzüminiň *kemçilikleri*:

– önümiň aýry-áýry görnüşleri şol *bir meňzeş işleriň* görnüşleriniň *gaýtalanmagyna getirip*, sarp edilýän *çykdajylary artdyryýar*.

### Bazar toparlary boýunça guramaçylyk düzümi



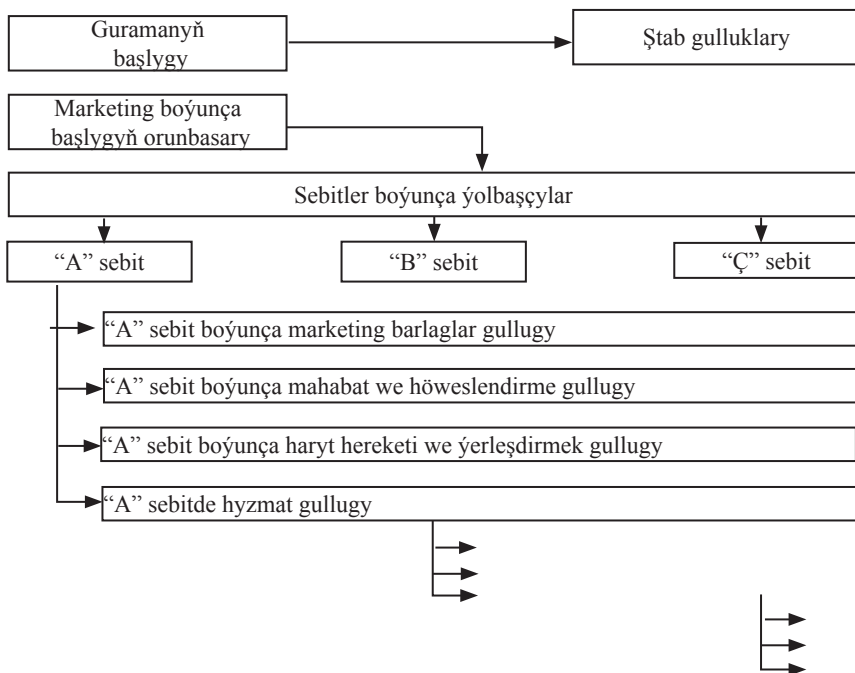
♦ *Bazar toparlary boýunça guramaçylyk düzümi* müşderileriň *birnäçe toparynyň isleglerine* gabat gelýän harytlary ýa-da hyzmatlary öndürýän guramalar tarapyndan ulanylýar.

Müşderileriň her bir toparynyň anyk kesgitlenen ýa-da özboluşly islegleri bolýar. Bu düzüm gurama üçin *has wajyp bolan müşderileriň isleg-talaplarynyň göz önünde tutulyşyny* has netijeli amala aşyrmaklyga mümkinçilik berýär. Bu düzümiň

maksady şeýle müşderileriň isleg-talaplarynyň *has doly kanagatlandyrylmagyna* gönükdirilendir.

Bu düzümiň *artykmaçlyklary we kemçilikleri* hem edil harytlar boýunça düzümiňki ýalydyr.

### Sebitler boýunça guramaçylyk düzümi

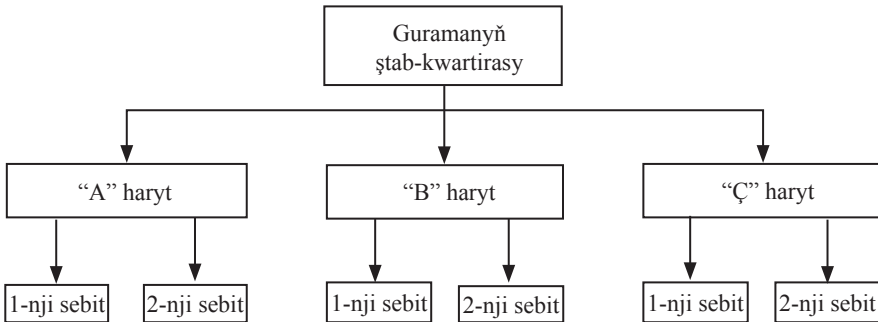


Eger guramanyň işi giň geografiki zolaklary öz içine alýan bolsa, guramaçylyk düzümini *sebitler (bazarlar) boýunça* ýörelgä laýyklykda döretmek maksada laýykdyr.

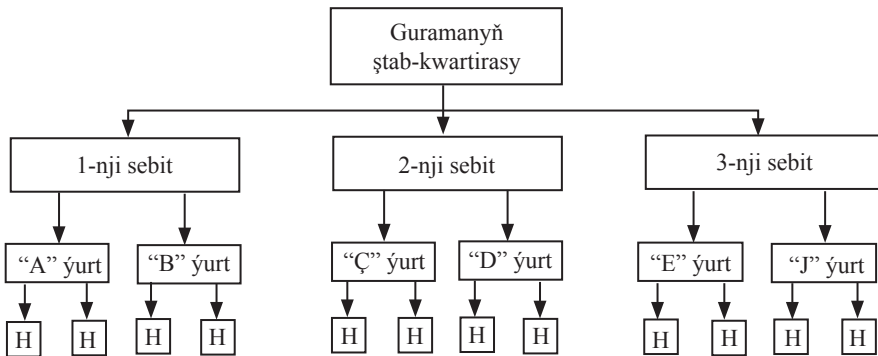
Sebitler boýunça düzüm *anyk bazar bilen baglanyşykly meseleleriň* çözgüdini ýeňilleşdirýär, *her bir bazaryň aýratynlyklaryny* göz önünde tutmaga mümkinçilik berýär.

Sebitler boýunça guramaçylyk düzüminiň belli bir derejedäki *artykmaçlyklary we kemçilikleri* harytlara we bazar toparlara gönükdirilen düzümleriňki bilen meňzeşdir.

## Global haryt boýunça guramaçylyk düzümi



## Global sebit boýunça guramaçylyk düzümi



H – haryt

## Uýgunlaşdyrylan (organiki) guramaçylyk düzümleri

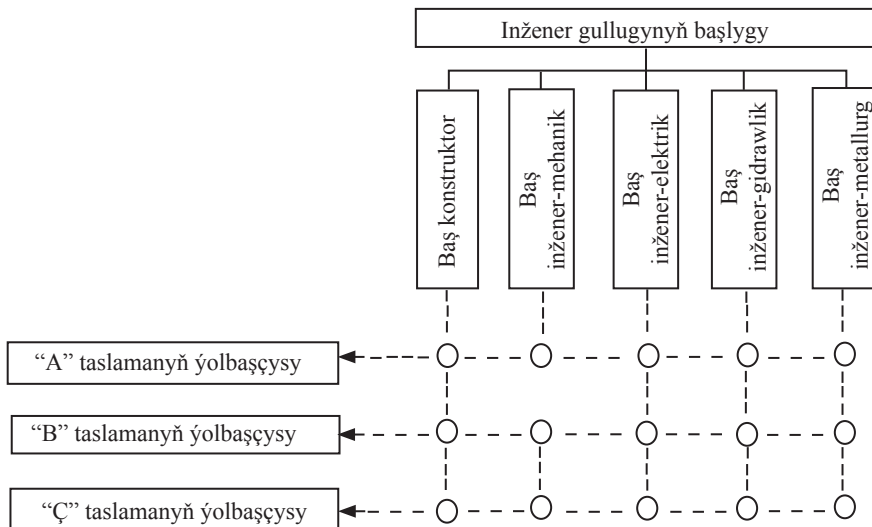
*Taslama düzümi* – bu *anyk wezipäni* amala aşyrmak üçin döredilýän *wagtlaryn* düzümdir.

Ol çylşyrymly taslamany *bellenen möhletlerde, ýokary hilde we kesgitlenen harajatlaryň çäginde* çykman ýerine ýetirmek üçin bir iş toparyna guramanyň *in ýokary derejeli hünärmenlerini* ýygnamaga mümkinçilik berýär.

Taslama tamamlanandan soň, bu iş topary ýatyrlyýar we onuň agzalary täze taslama bilen meşgullanýarlar ýa-da öz bölümlerindäki hemişelik işlerine dolanyp barýarlar.

Taslama guramasynyň esasy *artykmaçlygy* onuň *ähli tagallalaryny ýeke-täk meseläni* çözmeklige gönükdirýändiginden ybaratdyr.

### Matrisa boýunça guramaçylyk düzümi



### Uýgunlaşdyrylan (organiki) guramaçylyk düzümleri

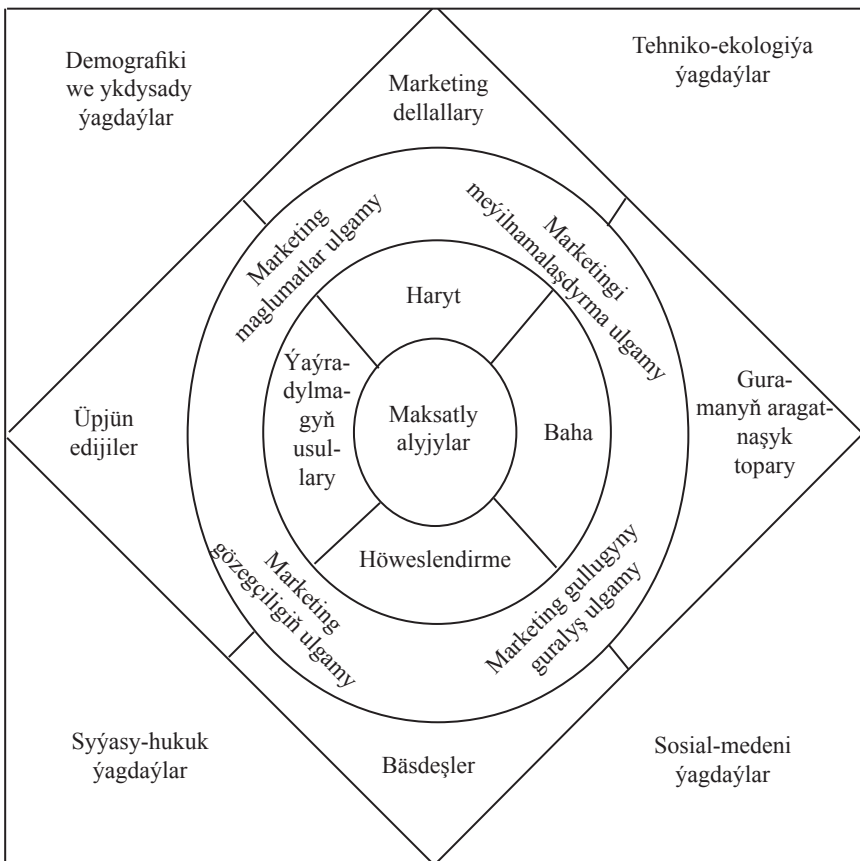
*Matrisa düzümlerde* toparyň agzalary *taslamanyň ýolbaşçysyna* we *özleriniň* hemişe işleýän *bölümleriniň ýolbaşçylaryna* tabyn bolýarlar. Taslamanyň ýolbaşçysyna *taslama ygtyýarlyklary* berilýär. Bu ygtyýarlyklar taslamanyň ähli bölekleriniň üstünden tutuşlaýyn göni hökümlikden başlap, maslahat beriji, hökmany ylalaşylmaly ygtyýarlyklaryň, ugurdaş we funksional ygtyýarlyklarynyň arasynda özgerýän görnüşde duş gelip bilýärler.

Funksional bölümleriň ýolbaşçylary taslamanyň ýolbaşçysyna öz ygtyýarlyklarynyň belli bir bölegini geçirýär. Şeýle hem bölüm başlyklary wezipäniň ýerine ýetirilişine gözegçilik edýär.



Matrisa düzümiň esasy *ýetmezçiligi* – bir bitewi *ýolbaşçylyk ýörelgesini bozýan*, dikleýin we keseleýin berilýän ygtyýarlyklar sebäpli döreýän *çylşyrymlylykdan* ybaratdyr. Ýüze çykyp biljek şol çylşyrymlylyklara garamazdan, onuň *artykmaçlygy işçi güýçlerini* her bir taslamanyň *zerurlyklaryna laýyklykda paylamakda* matrisa düzümiň *çeyeligi*.

### Guramanyň marketing strategiýasyna täsir edýän ýagdaýlar



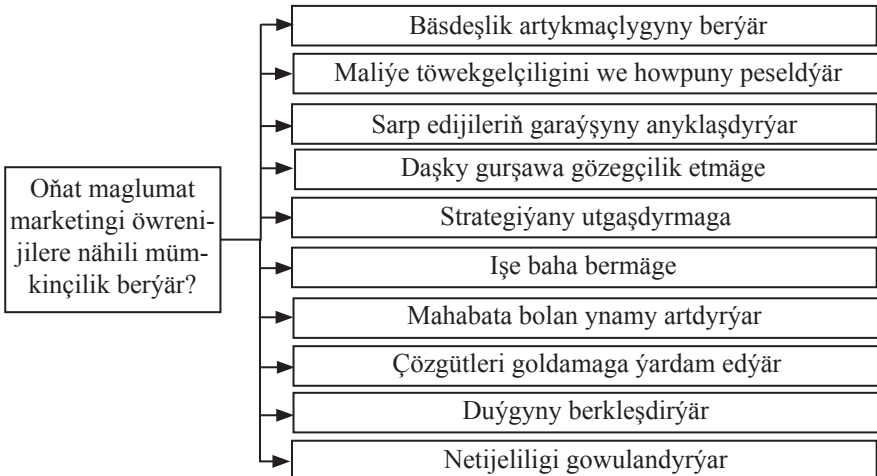
## Tema: *Marketingiň usulyýet we maglumat esaslary*

1. *Marketing maglumatynyň ulgamy.*
2. *Marketing maglumatynyň ulgamynyň kömekçi ulgamlary.*
3. *Maglumat we oňa bildirilýän talaplar.*
4. *Maglumatlaryň görnüşleri.*
5. *Marketing meselelerini çözmekde ulanylýan seljeriş usullary.*

### **Giňişleýin we ýokary hilli marketing maglumatlaryny almaga sebäp bolan üç sany tendensiýa**

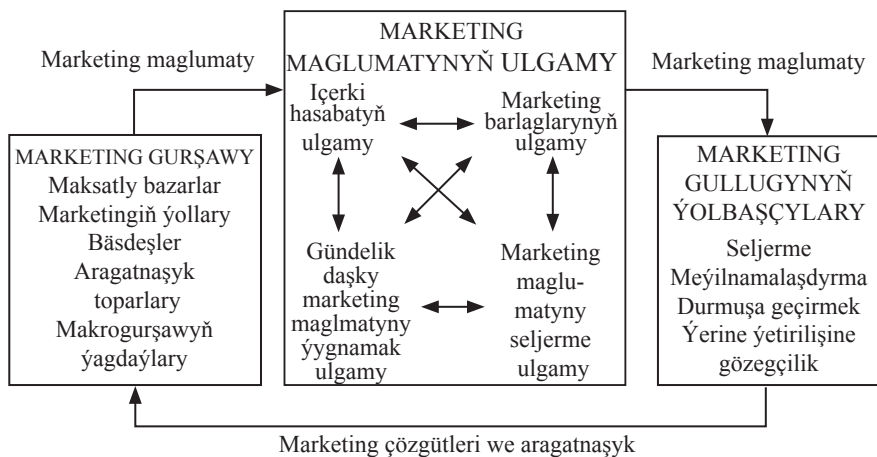
- ◆ Ýerli marketingden *marketingiň umumy milli derejesine geçiş.*
- ◆ Alyjylar haryt saýlanlarynda *örän seljeriji bolýar.*
- ◆ Nyrh bäsdeşliginden *nyrhsyz bäsdeşlige geçiş.*

### **Maglumat ýygnamak näme üçin möhüm?**



◆ *Marketing maglumatynyň ulgamy* – bu işiň meýilnama-  
laşdyrylyşyny, durmuşa geçirilişiniň we marketing çäreleriniň  
ýerine ýetirilişiniň barlaglaryny kämilleşdirmek maksady bilen,  
gerekli, anyk we öz wagtyndaky *maglumat ýygnamak, toparla-  
ra bölmek, seljermek, baha bermek hem ýaýratmak* üçin *adamlaryň, gurallaryň we usulyýet çemeleşmeleriniň* mydama özara  
*baglanysykda* hereket edýän *ulgamydyr*.

### Marketing maglumatynyň ulgamy



◆ *Içerki hasabatynyň ulgamy* – bu *her günki* söwdany, çykdajylaryň jemini, haryt ätiýaçlyklarynyň möçberini, nagt puluň hereketini we ş.m. görkezijileri alamatlandyrýar. Bu görkezijileri guramanyň içerki hasabatlaryndan alyp bolýar.

◆ *Gündelik daşky marketing maglumatyny ýygnamak ulgamy* – bu ýolbaşçylara täjirçilik gurşawda bolup geýän hadysalar hakynda *gündelik maglumat* almaga kömek edýän *çeşmeleriň we amaly usullaryň toplumydyr*.

- öz satyjylaryna bolup geçýän wakalary bellemegi we habardar etmegi öwretmeli we olary höweslendirmeli;
- marketing dellallara wajyp maglumatlary mälim etmegi höweslendirmeli;
- gündelik daşky maglumatlary üpjün edijilerden habarlary satyn almaly;
- marketing maglumatlary ýygnaýan we ýaýradýan ýöriteleşdirilen bölüm döredilýär.

◆ *Marketing maglumatyny seljerme ulgamy* – bu marketing meseleleriniň we marketing maglumatlarynyň *seljerme usullarynyň* kämillik toplumydyr.

Marketing maglumatyny seljerme ulgamynyň esasyny *statistika banky* we *modelleriň banky* düzýär.

*Statistika banky* – bu statistik ygtybarlylyk derejesini kesgitlemäge we maglumatlaryň özara baglanyşygyny doly açmaga mümkinçilik berýän maglumatlaryň gaýtadan işleýiş *statistika usullarynyň* häzirki zaman jemidir.

*Modelleriň banky* – bu ýolbaşçylara has amatly marketing çözügütlerini kabul etmäge ýardam berýän *matematik modelleriň* jemidir.

◆ *Marketing barlaglarynyň ulgamy* – bu guramanyň öňündäki *marketing ýagdaýyny häsiýetlendirýän* maglumatlar toparyny *zygiderli kesgitlemek*, olary *toplamak*, *seljermek* we gelnen netijeler barada *hasabat* bermegi gurayar.

Marketing *barlaglaryny geçirmegiň* guramaçylyk *usullary*:

- guramanyň *marketing barlaglary bolümi*;
- marketing barlaglary geçirýän *ýöriteleşdirilen guramalar*.

## **Maglumat, isleg barada maglumat**

◆ *Maglumat* diýip, sözüň giň manysynda, *wezipeleri çözmek üçin peýdaly habarlaryň* ählisine düşünilýär.

♦ *Isleg barada maglumat* – bu sarp edijileriň isleginiň *emele gelmeginiň, kanagatlanmagynyň we ösüşiniň barşynyň ýagdaýyny* giňişlikde hem-de wagt taýdan *häsiýetlendirýän* we ýazyp *alyp, saklap, gowşuryp*, marketing çözügütleri esaslandyrmak üçin *peýdalanyp* bolýan *habarlar we maglumatlardyr* (görkezijiler, sanlar, hakykat).

♦ *Isleg barada maglumat* – bu *isleg we ony kesgitleýän ýagdaýlar* barada *görkezijileriň hem-de habarlaryň* jemidir we olaryň alnylýan *çeşmeleri* barada maglumatdyr.

### **Maglumata bildirilýän talaplar**

♦ *Dogrulyk (şübhesizlik)* – hadysanyň ösüp-özgerişini *hakyky görkezmekdir, ýagny syn etmäniň netijelerini ýalňyşsyz bellemek* gerekdir.

♦ *Takyklyk* – bu *aralyk derejelerde* maglumatlaryň *ýoýulmajakdygyny* göz önünde tutýan habarlary işläp taýýarlamagy we gowşurmagy çak edýär.

♦ *Dolulyk (ýeterlik)* – hadysanyň ösüşiniň geljegi we emele geliş ýagdaýlary barada *hemme taraplaýyn maglumatlary* çak edýär, ýagny ykdysady, demografik we durmuş maglumatlary öz içine alýar.

♦ *Aňladyjylyk* – hadysanyň käbir böleklerini (*saýlama böleklerini*) syn etme netijesinde alnan we peýdalanýlýan maglumat *hadysanyň ähli syn edilýän toplumynyň (umumy jeminiň)* esasy köplüginin *üýtgemeleriniň dogry görkezilmegini* aňladýar.

♦ *Üznüksizlik (yzygiderlilik)* – bu *ençeme ýylyň dowamynda* maglumatlaryň toplanmagyny göz önünde tutýar.

♦ *Öz wagtyndalyk* – bu maglumatda *zerurlyk çykan ýagdaýda* şol wagt berilmelidigini aňladýar.

## **Maglumat toplananda berjaý edilmeli esasy ýörelgeler:**

- ◆ *in az derejede ilkinji maglumat we in köp derejede hasaplanan maglumat;*
- ◆ *ilkinji maglumatyň dolandyryş derejeleriniň ählisinde peýdalanma mümkinçiligi;*
- ◆ *maglumatlaryň laýyklygy, ýagny ilkinji (meýilnama) we hasabat maglumatlaryň mazmunynyň deň gelmekligi;*
- ◆ *düzgüniň aýry bölekleriniň özara baglanyşygyny ýüze çykarmak we ölçemek üçin ilkinji maglumatlary almak mümkinçiligi;*
- ◆ *synlama esasynda alnyp bolmaýan dürli görkezijileri hasaplamak üçin ilkinji maglumatlary almak mümkinçiligi.*

## **Maglumatlar çäklendirmesi**

Marketing çözümleri kabul etmek üçin zerur bolan maglumatlary almak mümkinçiligi bolman hem biler ýa-da olaryň nyrhy örän ýokary bolup biler. Şoňa görä-de, gurama goşmaça maglumatyň getirjek peýdasyny ölçemeli bolýar.

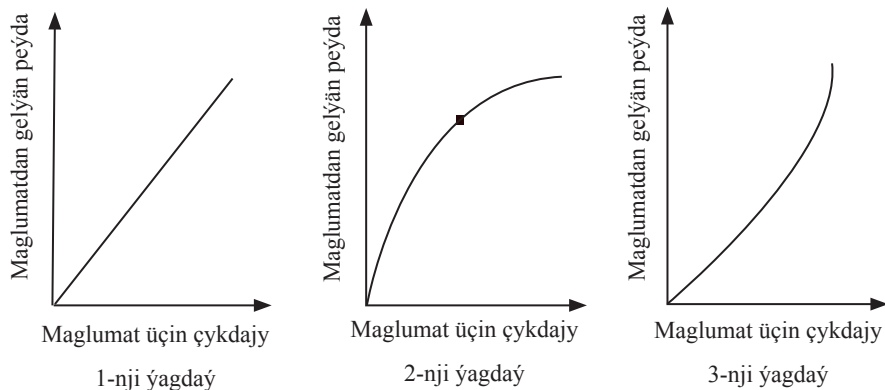
Guramanyň gabat gelýän *üç sany ýagdaýy*:

◆ *Birinji ýagdaýda* goşmaça maglumatdan *alynjak peýda onuň çykdaýlaryna deňdir*, ýagny goşmaça maglumatyň getirjek peýdasy guramanyň tölemäge taýyn harajatlarynyň möçberine baglydyr. Ýöne ýolbaşçylaryň *wagt taýdan çäklendirilmesi* we olaryň uly möçberdäki maglumaty *özleşdirmek* we *ulanmak* üçin *mümkinçiligi* goşmaça maglumaty satyn almagyň ykdysady taýdan maksadalaýyk daldigini kesgitleýär.

◆ *Ikinji ýagdaýda* goşmaça maglumatlary almak üçin *çykdaýlar belli bir derejä çenli alynjak peýda bilen ýapylýar*. Şondan soň gurama şuňa meňzeş maglumatlary almak üçin ymtylmaly dälendir, sebäbi harajatlar alynjak peýdadan agdyklyk edýändir.

◆ *Üçünji ýagdaýda* goşmaça maglumatdan *alynjak peýda onuň çykadajylaryndan göz-görtele artyk gelyär. Şeýle ýagdaýda* goşmaça maglumat almak örän peýdalydyr.

### Goşmaça maglumatyň nyrhynyň we onuň peýdasynyň arasyndaky baglylyk



### Maglumatyň görnüşleri

◆ *Ilkinji ýa-da başlangyç maglumat* – bu syn edilýän *hadysalary gös-göni häsiýetlendirýän* we islegiň çaklamasyny kesgitlemek üçin entek *gerekli görnüşde işlenip gutarylmadyk* maglumatlardyr.

◆ *Ikilenji ýa-da aralykdaky maglumat* – bu ilkinji maglumatlary *öňünçä işläp taýýarlamanyň* netijesidir.

◆ *Jemleýji maglumat* – bu hadysany öwrenmegiň we çaklaýyş işiniň *gutarnykly önümidir*. Olar marketing çözügütlerini esaslandyrmak üçin peýdalanylýar.

◆ *Giriş maglumatlar* – bu gurama ýa-da düzüm bölümçelere *gelyän habarlardyr*.

♦ *Çykyş maglumatlar* – bu dolandyryş çözümlerini esaslandyrmak ýa-da jemleýji maglumatlary işläp taýýarlamak üçin zerur habarlary öz içine alýan belli bir maglumatlary *gäýtadan işlemegiň netijesi* hökmünde berilýän maglumatdyr.

♦ *Daşky maglumat* – bu guramanyň beýleki guramalardan alýan maglumatdyr.

♦ *Içerki maglumat* – bu guramanyň içinde işläp taýýarlanylýan, jemlenilýän we saklanýan maglumatdyr.

♦ *Şertli hemişelik maglumatlar* – bu yzygiderli ýygnaýan, işläp taýýarlanylýan, saklanýan ýa-da gowşurylýan uzak wagtyň dowamynda öz ähmiýetini ýitirmeyän görkezijileri öz içine alýan maglumatlardyr.

♦ *Üýtgeýän maglumatlar* – bu şertli hemişelik maglumatlaryň hataryna girmeyän ähli beýleki maglumatlary we görkezijileri öz içine alýar.

### **Marketing meselelerini çözmekde ulanylýan seljeriş usullary**

♦ *Göni programmirlеме.*

Bu dürli çözümleriň has amatly we islege laýygyny saýlap alyp, az çykdajy we köp girdejini az wagt harçlap gazanmagyň matematik usulydyr.

Programmirlеме maksada ýetmek üçin bar bolan resurslary iň netijeli peýdalanmagyň we paýlamagyň meýilnamalaşdyryş işini aňladýar. Haçan-da bir görkezijini üýtgedenimizde, ol beýleki görkezijini deň ölçegli (deň ölçegli däl) üýtgetse, onda ol göni (göni däl) programmirlemedir.

Bu usulyň kömegi bilen çözülip bilinjek marketing meselelerine şular degişli:

– önümiň has amatly assortimentini işläp düzmek;



- ulag çykdaýjalaryny iň az derejä düşürmek maksady bilen ammarlary amatly ýerleşdirmegiň ýollary;
- haryt ätiýaçlyklarynyň iň mynasyp derejesini hasaplamak we ş.m.

◆ *Işjeň oýunlaryň usuly.*

Hakyky hojalyk ýagdaýlary okuw maksatlary üçin ýönekeý “modellere” öwürülen. “Bäsleşýän ýolbaşçylar” has amatly ýagdaýlara ýetmek üçin kararlar kabul etmeli. Munuň ýaly oýunlar has amatly strategiýany kesgitlemek ýa-da utuşly çözüdini tapmak üçin geçirilýär.

◆ *Köpçülikleýin hyzmat etmegiň teoriýasy.*

Bu hyzmat edilmeli arzalaryň akymynyň zzygiderli ýerine ýetiriliş kanunalaýyklyklaryny öwrenýän teoriýadyr.

◆ *Modelirmek.*

Aýratyn üýtgeýän ululyklara girizilen üýtgeşmeleriň täsirine gözegçilik etmek hem ölçemek üçin hakykatdaky şertler we baglanyşyklar döredilýär.

◆ *Aragatnaşyk teoriýasy.*

Yzagaýdyş mehanizmi, ýagny geçirilýän iş belle-nen ölçegleriň çäginde çyksa, habar berme we düzetme mümkinçiliginiň aragatnaşyk teoriýasynda uly ähmiýeti bar.

◆ *Tor meýilnamalaşdyryş.*

Bu zzygiderli ýa-da özara baglanyşykly işleri tertibe salmak we meýilnamalaşdyrmak üçin ulanylýar.

## **Tema: Marketing barlaglary**

1. *Marketing barlaglary we olaryň görnüşleri.*
2. *Marketing barlaglarynyň esasy tapgyrlary.*
3. *Marketing maglumatlarynyň çeşmelerini saýlamak we olara bildirilýän talaplar.*
4. *Maglumat görerijileriň esasy döwür bolan görnüşleriniň häsiýetnamasy.*
5. *Ikilenji alnan we ilkinji maglumatlar.*
6. *Maglumatlary ýygnamagyň usullary.*

◆ *Marketing barlaglary* – bu harytlaryň we hyzmatlaryň marketingiň meseleleri bilen baglanyşykly *maglumatlaryny yzygiderli ýygnamak we seljermekdir.*

◆ *Marketing barlaglary* bazaryň häzirkiki we geljekki (çaklama) ýagdaýy hakyndaky operatiw *maglumatlary almak* boýunça yzygiderli çärelerden, şeýle hem maglumatlary guramanyň önünde durýan uzak möhletleýin (strategiki) we gysga döwür niýetlenen (taktiki) wezipeleri çözmek üçin zerur bolan görnüşde *seljermekden we beýan etmekden* ybaratdyr.

Marketing barlaglary şu aşakdaky *alamatlar* boýunça toparlara bölünýär:

– maksady we görnüşi boýunça guramanyň *marketing işiniň ulgamyna* laýyklykda;

– barlaglary *ýerine ýetirýän subýektleri* boýunça;

– geçirilýän *barlagyň meýilnamalaşdyrylyşy* boýunça.

◆ *Maksady we görnüşi boýunça guramanyň marketing işiniň ulgamyna laýyklykda:*

*Harytlaryň assortiment syýasaty:* islegi we teklibi öwrenmeklige, nyrhlar gymmatlan ýa-da arzanlan ýagdaýynda islegiň üýtgeýiş häsiýetine, baha, gaplanyş we ş.m. ýaly täsir ediji

ýagdaýlaryň üýtgemegi bilen satuwyň möçberine ýetirilýän täsiriň häsiýetine baha bermeklige mümkinçilik döredýär.

*Paýlanyş ýollary:* satuwyň möçberine sebitler, segmentler, wagt boýunça baha bermeklige; guramanyň we bäsdeşleriň harytlary ýerleşdirişiniň düzümini we paýlaýyş ýollaryny seljermäge; haryt ýerleşdiriş ýollaryny we her ýol boýunça müşderileri çekmegiň ugurlaryny kämilleşdirmäge mümkinçilik berýär.

*Nyrh syýasaty:* harydyň özüne düşýän gymmatynyň düzümi, „hil-nyrh“, ýagny hiliň we bahanyň özara gatnaşygy, şeýle hem maksadalaýyk nyrh topary kesgitlenilýär.

*Satuwdan soňky hyzmat:* harydyň dolanyşykdaky ömrüniň nähilidigi, dolanyşykdaky ömrüniň ösüş häsiýeti, satuwdan soňky hyzmata maýa goýumynyň möçberi we satyn alyjylar tarapyndan ödeliş gatnaşygy ölçenilýär.

*Marketing aragatnaşyk ulgamy:* marketing aragatnaşygyň bölekleriniň düzümi, mahabatyň strategik we taktiki tertibi, mahabat çäreleriniň netijeliligi we mahabatlandyrmak işine maýa goýumynyň we sarp edijiler tarapyndan bolan jogabynyň baglanyşyk derejesi kesgitlenilýär.

◆ *Marketing barlaglaryny ýerine ýetirýän subýektleri boýunça:*

– bazary öwreniş (marketing barlaglary) bölümi;

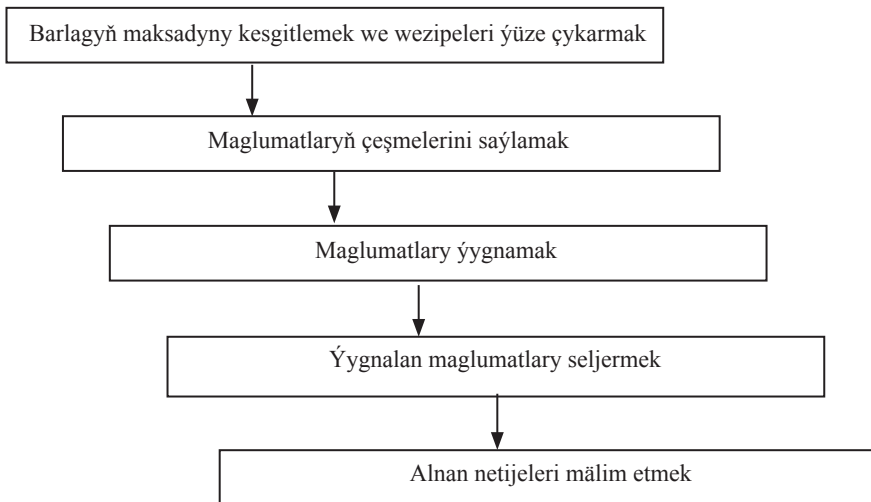
– marketing barlaglaryny amala aşyrýan daşky, ýöriteleşdirilen hyzmat ediş guramalary.

◆ *Geçirilýän marketing barlaglarynyň meýilnamalaşdyrylyşy boýunça:*

– meýilnamalaşdyrylan barlaglar (strategiki we taktiki çözümleri kabul etmek üçin zerur bolan, san we düzüm taýdan ülnüleşdirilen ölçegleriň giden tapgyryny almaklyga niýetlenen);

– meýilnama goşulmadyk barlaglar (marketing işinde, adatça, „duýdansyz“ döreýän kynçylyklar bilen baglylykda hälişindi ýüze çykýan meseleleri çözmek üçin we köplenç halatlarda daşarky hyzmat ediş guramalary tarapyndan geçirilýär).

## Marketing barlaglarynyň esasy tapgyrlary



### Barlaglaryň maksadyny kesgitlemek we wezipeleri ýüze çykarmak

Bu tapgyrda *meseleler anyk kesgitlenmeli we barlagyň maksatlary bilen gabat getirilmeli.*

Barlaglaryň maksatlary:

- ◆ *gözleg*, ýagny meseläni anyklaşdyrýan deslapky (ilkinji) maglumatlary ýygnamagy göz önünde tutýar;
- ◆ *beýan etme*, ýagny belli bir hadysalary beýan etmegi göz önünde tutýar;
- ◆ *synag*, ýagny sebäp-netije baglanyşygynyň ylmy çaklamasyny barlamagy göz önünde tutýar.

### Maglumatlaryň çeşmelerini saýlamak

Gyzyklanylýan maglumatlaryň görnüşlerini kesgitlep, olaryň has netijeli ýygnaýmagynyň ýollaryny anyklamaly. Marketing barlaglaryny geçirişi *ikilenji ýa-da ilkinji maglumatlary*

ýa-da olary bir wagtda ýygnap biler. Barlaglar, köplenç ikilenç maglumatlary ýygnamakdan başlanýar.

Maglumatlaryň çeşmeleri:

◆ *içerki* (guramanyň satuwy, girdejisi, çykdajylary barada we beýleki hasabatlary);

◆ *daşky* (döwlet edaralarynyň neşiri (statistika baradaky döwlet komitetiniň statistik hasabatlary, ykdysady we maliýe edaralarynyň maglumatlary hem-de namalary), täjirçilik maglumatlary (ylmy-derňew işläp taýýarlamalaryň maglumatlary (konýunktur synlar, aýry harytlaryň bazarynyň derňewleriniň netijeleri, sarp edilmäniň pähimli kadalary, islegiň möçberiniň we düzüminiň ösüşiniň çaklamasy)), harytlary we hyzmatlary öndürjileriň maglumatlary, kitaplar, ýöriteleşdirilen žurnallar, döwürleýin neşir, telewideniýe, radio we beýleki elektron maglumatlar ulgamlary).

### **Marketing maglumatlarynyň çeşmelerine bildirilýän talaplar**

Marketing maglumatlarynyň saýlanyp alnyşy *çeşmäniň ykdysady tygşylylygyna* – çeşmeden maglumat almaga ýa-da maglumatyň deslapky işlenişine *sarp edilýän wagty azaltmaklyga we maglumatyň hilini ýokarlandyrmaklyga* gönükdirilendir.

Maglumat çeşmelerine bildirilýän *talaplar*:

- ◆ peýdalylyk;
- ◆ ähtibarlylyk;
- ◆ dowürleýinlik;
- ◆ ulgamlaşdyrmak mümkinçiligi.

◆ *“Peýdalylyk”* maglumatyň “peýdaly” möçberiniň (marketing bölüminiň ulanýan maglumaty) çeşmeden gelip gowuşýan maglumatlaryň jemi mukdaryna bolan gatnaşygy bilen kesgitlenilýär. Marketing maglumatlarynyň “peýdalylygyna” bildirilýän talap 0,05-den az bolmadyk möçberde ölçenilýär.

♦ *“Dowürleyinlige”* bildirilýän talap çeşmäniň berýän maglumatlarynyň wagt boýunça yzygiderli (durnukly) we hökmany suratda marketing bölüminiň (marketing barlaglary bölüminiň) bellän döwrüne gabat gelmegini kesgitleýär.

♦ *“Ulgamlaşdyrma”* boýunça bildirilýän talap gelip gowuşýan maglumatlaryň kagyz görnüşinde ýa-da kompýuteriň maglumatlar binýadynda saklanylmagyna mümkinçiligi göz önünde tutýar.

♦ Marketing maglumatlarynyň *“ähtibarlylygy”* kabul edilýän maglumatyň *takyklygy* bilen kesgitlenilýär. Marketing maglumatlar çeşmesiniň ähtibarlygy aşakda görkezilen deňeşdirme gözenegindäki hasaplama boýunça ölçelýär.

Çeşmeler	Çeşmeden alnan maglumatlar „Toparyň göwrümi”	Ortaça hasapdan aratapawut	Ähtibarlylyk derejesi
1-nji çeşme	150	4	97,4%
2-nji çeşme	140	14	90,9%
3-nji çeşme	173	19	87,6%
Ortaça hasap	154	-	100,0%

### **Maglumat görerijileriň esasy döp bolan görnüşleriniň häsiýetnamasy**

♦ *“Gündelik metbugat neşiri”* – gazetler, žurnallar, statistiki maglumatlaryň toplumy we ş.m. bazary öwrenişiniň örän giň ugurlary boýunça maglumat alyp bolýan *durnukly maglumatlaryň çeşmeleridir. Peýdaly maglumatyň* maglumatlaryň jemine bolan gatnaşygynyň *pes derejesi* we maglumat toplamaga *sarp edilýän*

wagtyň köp bolmagy bu çeşmäniň ähmiýetini peseldýän kemçilikdir.

◆ “*Senagat pudaklary we harytlaryň toparlary boýunça ýöriteleşdirilen žurnallar*”, adaty, ýörite bazarlar we olarda öz telekeçilik işini alyp barýan kärhanalar barada uly möçberdäki maglumatlary özünde jemleýär. Bu çeşmede, köplenç, anyk bir bazardaky telekeçilik işine hyzmatlaryny hödürleýän barlag kärhanalaryndan alynýan maglumatlar ýerleşdirilýär.

◆ “*Telewideniýe we radio*” çeşmelerine bäsdeşlik edýän kärhanalar tarapyndan ýaýlyma berilýän mahabat maglumatlarynyň möçberi baradaky maglumatlaryň çeşmesi hökmünde garalýar. Bu çeşmäniň başga görnüşdäki marketing maglumatyny almak üçin ulanylmagy, ýaýradylýan maglumatyň peýdalylygynyň (adaty 0,001-den az) örän pes derejedeligi sebäpli, maksadalaýyk däl.

◆ “*Döwlet dolandyryşyndaky pudaklar we ugurlar boýunça döwlet hasabatlary*”, adaty, marketing işiniň „daşarky” maglumatlarynyň çeşmesi hökmünde ulanylýar. Olaryň hataryna düýpli barlaglaryň netijesinde ygtybarlylygy örän ýokary derejede bolan döwlet statistiki barlaglaryny (Statistika baradaky döwlet komitetiniň maglumatlary) hem goşmak bolar.

◆ “*Döwlete degişli däl statistiki we marketing habarlary gulluklary*” öz berýän habarlarynyň örän gysgalylygy we ýokary derejedäki görnüşi (maglumatlaryň müşderileriň islegini kanagatlandyryýan görnüşde berilmegi) boýunça soňky döwürlerde marketing maglumatlarynyň beýleki çeşmeleriniň mynasyp bäsdeşlerine öwürüldiler.

◆ “*Marketing maglumatlary binýady*” – munuň özi bazaryň, harytlaryň marketing ölçegleri, kärhanalaryň we müşderileriň salgylar ulgamy baradaky maglumatlary özünde jemleýän kesgitli düzümi bolan, ulgamlaşdyrylan we, adaty, kompýuter derejesinde geçirilen çeşmelerdir. Adaty, müşderi gözlegiň haýsydyr bir ölçegi boýunça özüne gerek bolan maglumaty almak üçin bu ulgamyň hyzmatyndan peýdalanýar. Gözlegiň

ölçegine laýyklykda maglumatlar binýady “*peýdalylyk*” *derejesi 1,0-e golaýlaýan* ulgamlaşdyrylan netijäni berýär.

◆ “*Halkara marketing aragatnaşyk ulgamynyň*” in meşhur görnüşi *Internet ulgamy* bolup, häzirkä günde ol maglumat görerijileriň in ýaýrany we habarlara baýy hasaplanylýar. Halkara marketing aragatnaşyk ulgamyndaky maglumatlar hem edil maglumatlar binýadynyň düzümindäki ýaly gözleg ulgamy bilen üpjün edilendir, ýöne onuň “*peýdalylyk*” *derejesi* maglumatlar binýadynyňkydan biraz *pesräk*, ýagny 0,5-0,7 aralygyndadyr. Şeýle hem halkara marketing aragatnaşyk ulgamyndan we onuň gözleg ulgamyndan peýdalanmak marketologlardan belli bir derejedäki hünär taýýarlygyny talap edýär.

## Ikilenji maglumat

*Ikilenji maglumat* – ozal *başga bir maksat* üçin ýygnaýyp, bir ýerde bar bolan maglumat.

*Ikilenji maglumatlaryň görnüşleri:*

- ◆ *Içerki* – muni *guramanyň çäginde* alyp bolýar;
- ◆ *Daşky* – muni guramadan *daşky çeşmelerden* alyp bolýar.

Ikilenji alnan maglumatlaryň *artykmaçlygy:*

- ikilenji alnan maglumatlaryň bir topar görnüşi *gymmat däl*, sebäbi olary täzeden ýygnamaly däl;
- maglumat *çalt ýygnaýar*;
- maglumatlaryň köplenç *birnäçe çeşmeleri* bolýar;
- maglumatlaryň çeşmelerinde *guramanyň özüniň ýygnaý bilmejek* maglumatlary-da bolýar;
- *garaşsyz* çeşmelerden ýygnaýan maglumat *has ygtybarly* bolýar.

Ikilenji alnan maglumatlaryň *kemçiligi:*

- özüniň *doly dældigi* üçin geçirilýän barlaglaryň maksatlaryna ýaramazlygy mümkin;
- *köne ýa-da könelişen* bolmagy mümkin;



- maglumatlaryň *ýygnalmagynyň usulyýetiniň näbelli* bolmagy;
- barlaglaryň *netijeleriniň hemmesiniň çap edilmezligi* mümkin;
- maglumatlaryň *ygtybarlylygy* mydama *belli däl*;
- *gapma-garşy maglumatlaryň* bolmagy.

## **Ilkinji maglumat**

*Ilkinji maglumat* – *derňelýän anyk meseleleri çözmek* üçin ilkinji gezek *ýygna*lan maglumat.

*Ilkinji maglumatlaryň artykmaçlygy:*

- barlaglaryň *takyk maksatlaryna laýyklykda ýygna*lýar;
- maglumatlar *ýygnamagyň usulyýeti* gurama *belli* we *oňa* gurama *gözegçilik* edýär;
- *hemme netijeler* gurama üçin *elýeterli* bolup, olar *bäsdeşler üçin syrly* bolup galýar;
- maglumatlaryň *ygtybarlylygy* *mälim* edilip bilinýär.

*Ilkinji maglumatlaryň kemçiligi:*

- maglumatlaryň *ýygnalmagy köp wag*t alýar;
- *köp çykdaýjlaryň* hökmany bolmagy mümkin;
- maglumatlaryň *käbir görnüşlerini alyp bolmaýar*;
- guramanyň *çemeleşşi çäklendirilen* bolup bilýär;
- guramanyň, ähtimal, ilkinji maglumatlary *ýygnamaga mümkinçiligi ýokdur*.

## **Maglumatlary ýygnamak**

Barlagyň *iň gymmat tapgyry*. Bu tapgyrda ikilenç we ilkinji maglumatlar *ýygna*lýar.

*Maglumatlary ýygnamagyň usullary:*

- ◆ *synlama* – bu adamlaryň *özünü alyp barşyna* we *ýagdaýa gözegçilik* etmektir (*gözleg barlaglary* geçirmek üçin has amatly);
- ◆ *sorama* – bu *ýüzbe-ýüz durup, telefon ýa-da poçta arkaly* edilýän *gatnaşyk* (*beýan etme barlaglary* geçirmek üçin has amatly);

♦ *synag* – bu gözegçilik edilýän şertlerde *bir ýa-da birnäçe ýagdaýlaryň üýtgedilip, galanlarynyň bolsa mizemezliginiň derňewidir (sebäp-netije baglanyşygyny ýüze çykarmak üçin has amatly)*. Synagyň esasy *artykmaçlygy* – sebäp bilen netijäni görkezýär, *ýetmezçiligi* – uly çykdajylar.

### **Maglumatlar ýygnalanda ýüze çykýan kynçylyklar**

Sorama geçirilende birnäçe *kynçylyklaryň ýüze çykmagy mümkin*:

- *käbir adamlaryň öýünde-de, işinde-de bolmazlygy mümkin*;
- *käbirleriniň sorama gatnaşmaktan boýun gaçyrmagy mümkin*;
- *käbirleriniň ýüzgörüjilik bilen ýa-da çyn ýürekden däl jogap bermekleri mümkin*;
- *soramany alyp baryjynyň özi ýüzgörüjilikli ýa-da çyn ýürekli däl bolmagy mümkin*.

Synag geçirilende barlagçylar *synag edilýän toparyň gözegçilik toparyna laýyk gelmegini üpjün etmeli hem-de synaga gatnaşýan adamlara täsir etmeli däl*dir.

### **Ýygnalan maglumatlary seljermek we alnan netijeleri mälim etmek**

#### **♦ *Ýygnalan maglumatlary seljermek***

Barlagçy alnan maglumatlaryň toplumyndan has möhüm habarlary we netijeleri saýlaýar. Ol *statistiki usullary* we kararlary kabul etmegiň *modelleriniň* kömegi bilen alnan *maglumatlaryň üstünde işleýär, görkezijileri hasaplaýar, tablisalary düzýär* we ş.m.

#### **♦ *Alnan netijeleri mälim etmek***

Möhüm marketing çözügütlerini kabul etmek üçin *esasy netijeleri guramanyň ýolbaşçylarynyň dykgatyna ýetirmeli*.

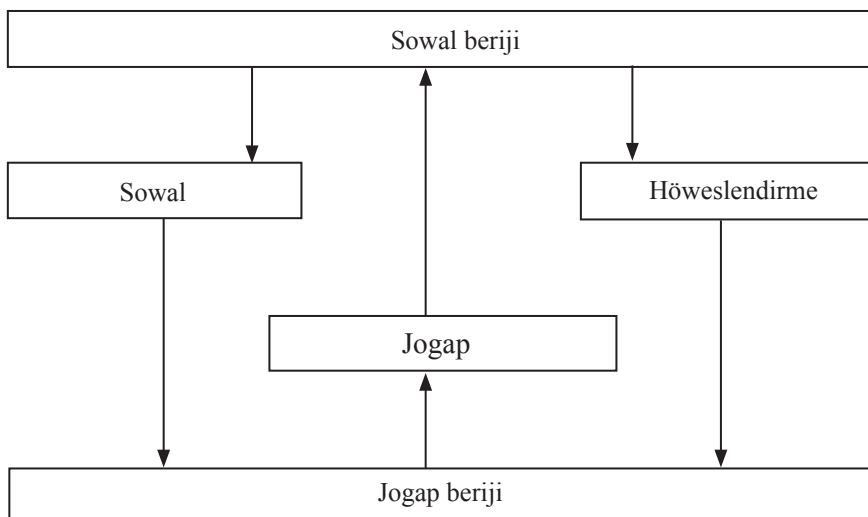
## Tema: Sorama

1. Sorama we onuň geçirilişine gatnaşýan taraplar.
2. Soramanyň görnüşleri.
3. „Sowallaryň“ görnüşleri.

*Sorama* – bu daşarky marketing maglumatlaryny almaklyga gönükdirilen marketing barlaglarynyň usullarynyň biridir.

Bu hili maglumatlaryň özüne düşýän gymmatynyň örän ýokary bolýandygy sebäpli, sarp edijileriň pikirini öwrenişi (soramany) geçirmek baradaky çözgüt diňe has arzan bahaly çeşmelerden maglumat almak kynlaşan ýagdaýynda kabul edilýär.

### Sorama geçirilişiniň şekili



## Sorama geçirilişine gatnaşýan taraplar

◆ „*Sowal beriji*“ – haýsydyr bir höwes döretmäniň esasynda jogap berijiden jogap almak üçin sowal berýän şahsyýet, edara görnüşli tarap ýa-da tehniki enjam.

◆ „*Jogap beriji*“ – haýsydyr bir mesele boýunça aýdýan pikiri sowal berijide gyzyklanma döredýän şahsyýet ýa-da edara görnüşli tarap.

◆ „*Sowal*“ – bu sowal beriji tarapyndan goýulýan, bir ýa-da birnäçe çözügüt mümkinçiligi bolan, jogap berijiniň paýhas, duýgy we ahlak derejesine gönükdirilen meseledir.

◆ „*Höweslendirme*“ – bu jogap berijiniň gymmatlyklar düşünjesi bilen baglylykda beren sowalyňa jogap almak üçin sowal berijiniň döredýän duýgy ýa-da pähimli höweslendirme-sidir.

◆ „*Jogap*“ – bu sowal beriji tarapyndan döredilýän höweslendirmäniň esasynda jogap berijiniň kesgitli sowala berýän jogabydyr.

## Sorama geçirilişiniň baş sany adaty görnüşi

- ◆ *ýazmaça;*
- ◆ *dilden;*
- ◆ *toparlaşýn söhbetdeşlik;*
- ◆ *meýdan synagy;*
- ◆ *tehniki enjamlar arkaly sorama.*

## “Ýazmaça” sorama

*Amala aşyrylyş usuly:* sowal beriji sowallary jogap berijä ýazmaça ýa-da elektron göterijiler arkaly geçirýär. Ol hem sowal beriji tarapyndan döredilýän höweslendirmäniň esasynda sowal berilýän kagyžçany jogaplar bilen dolduryp, sowal berijä

gaýtarýar. „*Sowal berilýän kagyžça*“ jogaplary ýazmak üçin ýörite „gözenekler“ göz önünde tutulan kagyž göterijisidir.

◆ *Ulanylýan ugurlary:*

– uzak aralykdaky jogap berijiler bilen işleşmek üçin;  
– jogap berijiniň oýlanyşykly, logiki taýdan ölçerilip-biçilen jogap bermesini talap edýän çylşyrymly meseleleri çözmek üçin;  
– çäkli wagtyň içinde jogap berijileriň köp sanysy bilen sorama geçirmek üçin.

◆ *Artykmaçlygy:*

– her bir jogap berijä düşýän gymmatynyň belli bir derejede arzan bolmagy;

– sowala jogap bermek üçin hasaplama geçirmegi talap edýän kyn sowallary bermäge mümkinçilik;

– soramanyň jogap berijileriň kimdigi näbelli galýan görnüşlerinde oňaysyz we gelşiksiz sowallara jogap almagyň has ähtimal bolmagy;

– sowal beriji üçin soramany ýokary tizlikde geçirmäge mümkinçilik.

◆ *Kemçiligi:*

– jogap berijiniň sowaly duýgy taýdan kabul edişini bellige alyp bolmaýandygy;

– ygtybarlylygyň pesligi we „zaýalanýan“ sorama kagyžçalarynyň ýokary görerimliligi;

– düşünilmedik ýagdaýynda jogap berijä sowalyň many-syny düşündirmeklige mümkinçilik bolmazlygy.

## “Dilden” sorama

*Amala aşyrylyş usuly:* sowal beriji sowallary jogap beriji bilen özara söhbetdeşlikde dilden ýa-da aragatnaşyk serişdesini ulanmak arkaly berýär. Zerur bolan halatynda sowal beriji jogap berijä sowalyň manysyny düşündirýär. Söhbetdeşligiň ahyrynda sowal beriji jogaplary kagyžda ýa-da elektron göterijide bellige alýar.

◆ *Ulanylýan ugurlary:*

- goşmaça teswirlemäni ýa-da düşündirişi talap edýän, dürli manyda kabul edilmegi mümkin sowallar berlende;
- jogap berijiniň sowaly duýgy taýdan kabul edişini bellige almak zerur bolan halatynda;
- sorama geçirilişiniň çylşyrymly, şahalanyp gidýän görnüşi düzülende (mysal üçin, eger jogap beriji „A“ sowala birinji görnüşdäki jogaby berse, biz „B“ sowaly berýäris, eger ol ikinji görnüşdäki jogaby berse, onda „Ç“ sowaly berýäris).

◆ *Artykmaçlygy:*

- soramanyň jogap berijiniň sowaly duýgy taýdan kabul edişini bellige almaklyga mümkinçilik berýän ýeke-täk görnüşi;
- jogap berijini maddy taýdan höweslendirmegiň pes derejesi, köplenç halatlarda ruhy höweslendirme ulanylýar;
- sorama geçirilişiniň çylşyrymly, şahalanyp gidýän görnüşini düzmeklik üçin ýeke-täk usul;
- sowalyň manysyny dessine teswirlemeklige we düşündürmeklige mümkinçilik döredip, „zaýalanýan“ sorama kagyžçalarynyň sanyny azaldýar.

◆ *Kemçiligi:*

- sorama geçirilişiniň özüne düşýän gymmatynyň belli bir derejede ýokary bolmagy;
- sorama geçirilişiniň tizliginiň belli bir derejede pes bolmagy;
- soramanyň bu görnüşiniň amala aşyrylmagy işgärlerden ýokary derejeli taýýarlygy talap edýär;
- soramanyň netijelerini bellige almagyň we ýygnamagyň çylşyrymlylygy;
- oňaysyz we gelşiksiz sowallary bermeklige mümkinçiligiň bolmazlygy.

## “Toparlaýyn söhbetdeşlik”

*Amala aşyrylyş usuly:* berlen sowala toparyň garaýşyny bilmeklige gönükdirilen esasda gurnalyp, soramanyň bu görnüşinde jemgyýetçilik pikiri birinji derejeli ähmiýete eýedir. Haçan-da haýsydyr bir haryda bolan isleg aýry-aýry şahslaryň arzuw-islegine däl-de, eýsem „jemgyýetçilik pikirine“ bagly bolsa, onda köpçüligiň pikirini bilmek üçin toparlaýyn söhbetdeşligi geçirmek zerurdyr. Soramanyň „jemgyýetçilik pikirini“ kesgitlemäge mümkinçilik döredýän görnüşine „*toparlaýyn söhbetdeşlik*“ diýilýär. Toparlaýyn söhbetdeşlik sowal berilýän adamlaryň köp sanlysy bilen (olaryň sany – adaty, 5-12 adam – öňde goýulýan wezipe bilen bagly bolýar) alyp baryjynyň özara gürründeşligini göz önünde tutýar. Alyp baryjy psihologiýa bilimlerinden tejribeli we ýörite türgenleşik geçen, sorama geçirmek boýunça ýörite taýýarlykly hünärmen bolmalydyr.

### ◆ *Ulanylýan ugurlary:*

– saýlanyp alnan toparyň haýsydyr bir mesele boýunça pikirini kesgitlemekde.

### ◆ *Artykmaçlygy:*

– „jemgyýetçilik pikirini“ kesgitlemegiň ýeke-täk usuly, sebäbi aýry-aýry şahslaryň pikirlerini jemlemeklik belli bir ugurda diňe ortaça pikiri anyklamagy aňladyp, toparyň pikiri hut „jemgyýetçilik pikirini“ görkezýär.

### ◆ *Kemçiligi:*

– „alyp baryjynyň“ zähmet hakynyň ýokarylygy we barlanylýan ugurdaky adamlaryň toparyny saýlap almak boýunça deslapky işleri geçirmekligiň zerurlygy sebäpli, sorama geçirilişiniň bu usuly belli bir derejede gymmat düşýär.

## “Meýdan synagy”

*Amala aşyrylyş usuly:* bazaryň satuw möçberiniň üýtgemegi bilen aňladylýan garaýşyny kesgitlemek maksady bilen anyk bir kärhananyň bazar gatnaşyklaryndaky mikro- ýa-da makro ýagdaýyny, satylýan önümiň ýa-da hyzmatyň ýagdaýyny üýtgetmeklik.

◆ *Ulanylýan ugurlary:*

– hödürlenilýän önümiň ýa-da hyzmatyň hil ýa-da mukdar taýdan üýtgemekligine bazaryň „arassa“ (sorama geçirilýän adamlaryň däl-de, eýsem hakyky bazaryň sap jeminiň) garaýşyny ölçemeklik zerur bolan halatynda (şeýle garaýyşlary kesgitlemeklik soramanyň beýleki görnüşlerinde mümkin dälidir).

◆ *Artykmaçlygy:*

– önümiň ýa-da hyzmatyň haýsydyr bir görnüşde üýtgemegine bazaryň „arassa“ (soramanyň beýleki görnüşlerinde berilýän her bir sowalyň özi iş ýüzünde eýýäm beriljek jogaba täsirini ýetirýär) garaýşyny kesgitlemek üçin ýeke-täk mümkinçilik.

◆ *Kemçiligi:*

– soramanyň bu görnüşi „töwekgelçilikli“ häsiýete eýedir – şu hili synaglaryň harydyň abraýyna şikes ýetirmekligine, diýmek, olaryň satuw möçberleriniň azaltmaklygyna getirýän halatlary bolup biler.

## Tehniki enjamlar arkaly sorama

*Amala aşyrylyş usuly:* ses we şekil ýazýan enjamlary „gizlin kamera“ usulynda ulanmak arkaly synagyň ýa-da öwrenmäniň dowamynda sorama geçirilýän adamyň ýa-da adamlar toparynyň fiziologik, ruhy, özüni alyp baryş hereketlerini bellige alyp bolýar. Ýazga geçirilen ses ýa-da şekil şertli belgiler arkaly seljerilýär we alnan maglumatlaryň esasynda kynçylyk döredýän mesele gözlenilýär.



◆ *Ulanylýan ugurlary:*

– mesele aýdyň bolmadyk ýagdaýynda, mesele boýunça işçi çaklamasynyň ýok bolan halatynda.

◆ *Artykmaçlygy:*

– hakyky ýagdaý barada „arassa“ we „gutarnykly“, hakyky wakalara daýanýan maglumaty almak usuly;

– sorama geçirilişiniň bahasynyň arzanlygy.

◆ *Kemçiligi:*

– soramanyň maglumatlaryny gaýtadan işlemekligiň çylşyrymlylygy.

### “Sowallaryň” görnüşleri

“**Ýapyk sowal**” – bu anyk görkezijileriň hatary boýunça jogaplaryň çäklendirilen sany bar bolan takyk görnüşli sowaldyr. „Ýapyk sowallar“ jogap berijä jogaplaryň görkezilen görnüşlerinden daşary öz pikirini beýan etmeklige rugsat bermeyär.

◆ *Ulanylyş şerti:*

– san bilen belgilenen şkala boýunça jogaplaryň görnüşleri ulanylanda, zerur bolan halatynda sowala jogap bermegiň wagtyny azaldýar.

◆ *Artykmaçlygy:*

– sowallara jogap bermekligiň ýokary tizligi;

– jogaplarda berlen sowala has gowy düşünmeklige kömek edýän gözükdirijiniň bolmagy. Munuň özi sowal şowsuz beýan edilen ýagdaýynda hem gümürtikligi aradan aýyrýar;

– gelşiksiz sowallary bermeklige mümkinçilik (jogap beriji gelşiksiz ýagdaýy beýan etmän, diňe jogaplaryň görkezilen görnüşlerinden gerekisini saýlaýar);

– elektron maglumatlar binýadyna girizmekligiň amatlylygy.

◆ *Kemçiligi:*

- jogaplaryň görkezilen görnüşleriniň arasynda jogap berijiniň has laýyk görnüşiniň bolman bilmekligi;
- jogaplaryň özünde gözükdirijiniň bolmagy jogap berijiniň pikirini üýtgedip biler (jogabyň görnüşini „baglama“);
- jogap beriji üçin jogabyň ýa-da sowalyň ol diýen kesgitli bolmazlyk mümkinçiligi.

„**Açyk sowal**“ berlen sowalyň şertinden we jogap berijiniň hususy wagtyndan başga hiç hili çäklendirme goýulmadyk, erkin jogaby aňladýar.

◆ *Ulanylyş şerti:*

- sowalda görkezilen mesele boýunça çaklamalar ýok bolan halatynda;
- harydyň ýa-da barlagyň obýektiniň estetiki we hil görkezijilerine baha bermekde;
- meňzeşlik boýunça (assosiatiw) baha berişleriň gözlegi geçirilende.

◆ *Artykmaçlygy:*

- jogap beriji öz islegini beýan etmekde erkin we hiç hili çäklendirmä sezewar edilmedik ýagdaýynda;
- geçirilen soramanyň netijeleri boýunça meseleleriň çaklamasyny düzmek mümkinçiligi.

◆ *Kemçiligi:*

- sowalyň nätakyk goýulmagy jogap berijiniň görkezilen mesele barada öz pikirini aýtmaklygyndan gyra sowup biler;
- soramanyň netijelerini hasaba almagyň we toplamagyň çylşyrymlylygy;
- jogabyň tizliginiň haýallygy;
- sowala jogap almak mümkinçiliginiň azlygy;
- gerekmejek zatlaryň sanynyň köplügi.

## **Tema: Talaplaryň barlagy we sarp edijileriň görnüşleri**

1. *Zerurlyk, talap we isleg hakynda düşünje.*
2. *Talaplary toparlara bölme.*
3. *Islegiň görnüşleri.*
4. *Sarp edijileriň esasy görnüşleri we olaryň bazarda özüni alyp barşyna täsir edýän ýagdaýlar.*
5. *Satyn almak kararyna gelmek.*

### **Zerurlyk, talap we isleg hakynda düşünje**

Marketingiň esasynda duran *ilkinji pikir* bu adamlaryň zerurlygidir.

*Zerurlyk (mätäçlik)* – bu adamyň näme-de bir zadyň ýetmezçilik edýändigini duýmagydyr.

Adamlaryň zerurlygy köp dürli we çylşyrymlydyr, olar adamyň tebigatynyň esasy düzýär.

Marketingiň esasynda duran *ikinji pikir* – bu adamlaryň talaby.

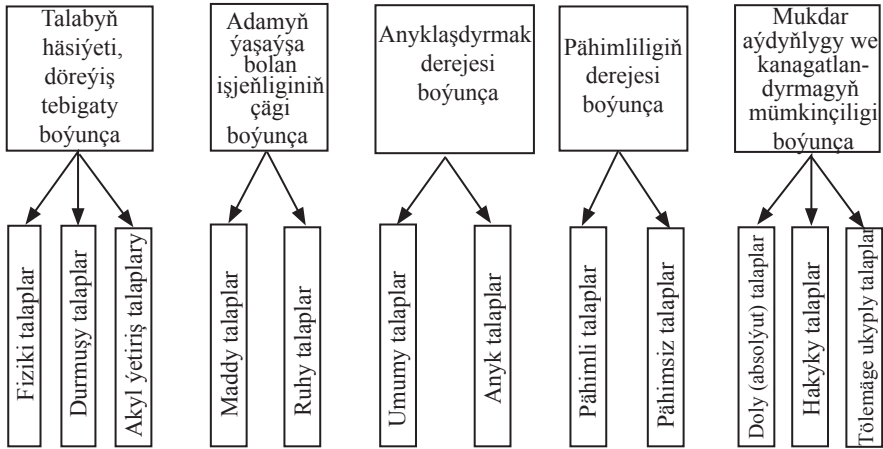
*Talap* – bu indiuidiumyň şahsyýetine we medeni derejesine laýyklykda *ýörite görnüşine öwrülen zerurlykdyr.*

*Isleg* – bu satyn alyjylyk ukyby bilen berkidilen talapdyr.

*Isleg* bazaryň wajyp esaslarynyň biri bolup, ol haryt teklibi bar bolan ýagdaýda kanagatlandyryp boljak *bazara çykarylan tölege ukyply talabyny* häsiýetlendirýär.

Bazarda isleg ilatyň harytlary *satyn almaga* we hyzmatlary *tölemäge gönükdirilip* boljak belli bir *pul möçberi* hökmünde çykyş edýär. Beýleki tarapdan, isleg ýeke bir pul möçberi däl-de, eýsem, ol anyk sarp edijilik gymmatlyklara, ýagny belli bir degişli estetiki we funksional häsiýetlere eýe bolan *harytlara bildirilýän talaplaryň jemidir.*

## Talaplary toparlara bölme



◆ Talabyň häsiýeti, döreyiş tebigaty boýunça 3 toparly tapawutlanýar:

– *fiziki talaplar*, adamyň fiziki ýagdaýyny saklamak bilen baglanyşykly (iýmite, egin-eşiğe, ýaşayş jaýa we ş.m.) bolan talaplar;

– *durmuşy talaplar*, adamyň jemgyýetde hereket etmegi bilen döreyär (jemgyýetçilik işine, özüni görkezmeklige, adamlar bilen aragatnaşyga we ş.m. bolan talaplar);

– *akyl ýetiriş talaplary*, adamyň aklyly bilen döreyän we onuň intellektual işi bilen baglanyşykly (daşymyzy gurşap alýan dünýäni bilmeklige, bilime, herhili döredijilik işine) bolan talaplar.

◆ Adamyň ýaşayşa bolan işjeňliginiň çägi boýunça 2 toparly ýüze çykarýarlar:

– *maddy talaplar*, adamyň işjeňliginiň maddy sferasynda döreyär (iýmit önümler, egin-eşik, hyzmatlar);

– *ruhy talaplar*, adamyň ruhy işi bilen baglanyşykly (medeni gymmatlyklary peýdalanmak, estetiki lezzet almak) talaplar.

◆ Anyklaşdyrmak derejesi boýunça 2 toparý ýüze çykarýarlar:

– *umumy talaplar*, adamyň işjeňliginiň haýsy hem bolsa bir görnüşinden ýüze çykýan talaplar (iýmite, egin-eşiğe, ýaşayyş jaýa, bilime we ş.m. bolan talaplar);

– *anyk talaplar* – aýry-aýry eşretlere we hyzmatlara (çörege, ete, mebele we ş.m. bolan talaplar). Umumy we anyk talaplar özara berk baglanyşykly bolup, her bir umumy talap birnäçe anyk talaplara bölünip, birnäçe anyk talaplar bir umumy talaby düzüp biler.

◆ Pähimliligiň derejesi boýunça talaplary 2 topara bölýärler:

– *pähimli talaplar* – eşretleri we hyzmatlary sarp etmegiň ylmy taýdan esaslandyrylan talaplary;

– *pähimsiz talaplar* – akyla sygmaýan talaplar, käbir halatlarda bolgusyz, azgyn görnüşlerde bolup bilýär.

◆ Mukdar aýdyňlygy we kanagatlandyrmagyň mümkinçiligi boýunça talaplary 3 topara bölýärler:

– *doly (absolýut) talaplar*, talaplaryň derejeleriniň birinjisi – anyk sarp edijilik gymmatlyklara bolan gatnaşygy abstrakt (howaýy). Olar önümçiligiň mümkinçiligi hem sarp edijileriň girdejileri bilen çäklendirilmeýär we jemgyýetiň ýetip biljek sarp edijilik güýjüni görkezýär;

– *hakyky talaplar*, talaplaryň derejeleriniň ikinjisi – önümçiligiň ýeten derejesiniň çäginde emele gelýär. Jemgyýetde bar bolan hakyky zatlara bolan talaby görkezýär;

– *tölemäge ukyply talaplar*, talaplaryň derejeleriniň üçünjisi – sarp edijileriň tölege ukyply mümkinçilikleri bilen kesgitlenýär.

## Islegiň görnüşleri

◆ Isleg bildirmekligiň döwürleýindigine görä, olar 4 görnüşe bölünýär:

– *gündelik isleg* – harytlara we hyzmatlara *her gün ýa-da her gün* diýen ýaly bildirilýän isleg;

– *döwürleýin isleg* – bu harytlara we hyzmatlara *belli bir wagt aralykda* bildirilýän isleg;

– *käwagt (tötänden) döreyän isleg* – bu harytlara we hyzmatlara *kämahal* bildirilýän isleg;

– *hyjuwly (impulsiw) isleg* – bu harytlara we hyzmatlara dürli wagtda *öňünden kesgitlenmän* bildirilýän isleg.

◆ Islegiň kanagatlandyrylmasynyň derejesine görä, olar 3 görnüşe bölünýär:

– *hakyky isleg* – bu harytlary *satyn almaga bolan mümkinçilik*, ol, hakykatdan hem, harytlary satyn almaga we hyzmatlaryň töleglerine *gönükdirilip boljak pul möçberi* bilen kesgitlenýär;

– *kanagatlanan isleg* – bu harydyň satylmagynyň we hyzmatyň ýerine ýetirilmeginiň netijesinde *hakykatdan* hem, kanagatlanan islegdir. Kanagatlanan isleg hakyky islegden az bolup, kanagatlanylmadyk islegiň möçberine görä tapawutlanýar;

– *kanagatlanmadyk isleg* – bu isleg bildirilýän harydyň we hyzmatyň *satuwda ýoklugy ýa-da olaryň hili pesligi sebäpli* kanagatlanman galan islegdir.

◆ Kanagatlanmadyk isleg 2 görnüşde bolýar:

– *açyk kanagatlanmadyk isleg* – bu bazarda kanagatlanyp bilmeýän kesgitli pul möçberi görnüşinde anyk çykyş edýän islegdir;

– *gizlin kanagatlanmadyk isleg* – ýok harytlaryň deregini doly tutup bilmeýän harytlary satyn alnanda amala aşyrylýar.

◆ Islegiň sebitlerde hereket etmek derejesine görä, olar 2 görnüşe bölünýär:

– *baza islegi* – bu hemişe sarp edilyän ýerlerde kanagatlanýan islegdir;

– *ykjam islegi* – bu ilatly ýerlerden daşarda kanagatlanýan islegdir.

◆ Sarp edijiniň niýetiniň tutanýerlilik derejesine görä, islegler 2 görnüşe bölünýär:

– *tutanýerli dörän isleg* – bu hut şu harydy satyn almak niýetini aňladýan önünden oýlanyşykly islegdir;

– *saýlama (alternativ) isleg* – bu iki ýa-da birnäçe harytlaryň birine bildirilýän islegdir.

◆ Islegiň bildirilýän döwürlerine görä, islegler 3 görnüşe bölünýär:

– *ilkinji isleg* – bu ilkinji gezek satyn alynýan harytlara bolan islegdir;

– *çalşyrma bolan isleg* – bu haçan-da ulanylýan haryt fiziki ýa-da ahlak taýdan könelenden soň döreyän islegdir;

– *goşmaça isleg* – bu harydyň ikinji we ondan köp görnüşlerine bolan islegdir.

◆ Islegiň depginiligine görä, islegler 3 görnüşe bölünýär:

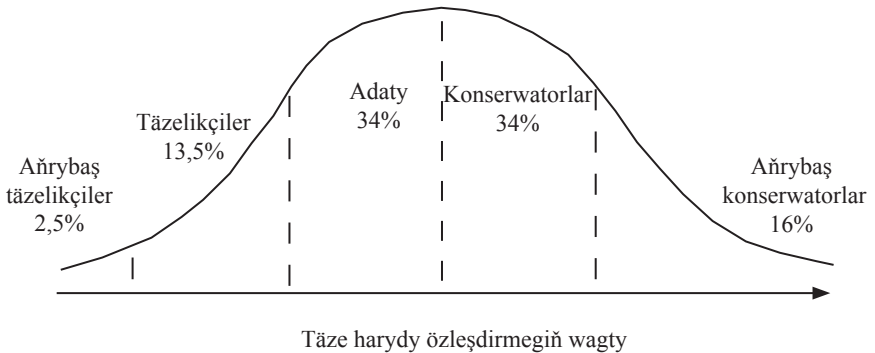
– *depginli (intensiw) isleg* – bu ýokary depginli ösýän islegdir;

– *durnukly ösýän isleg* – bu bir depginde ösýän islegdir;

– *pese gaçýan isleg* – bu möçberi kiçelip barýan islegdir.

## Sarp edijileriň esasy görnüşleri

Täze harytlary kabul ediş wagty boýunça sarp edijileriň görnüşleri



Täze harytlary ulanyp görmäge bolan taýýarlygy boýunça adamlar biri-birinden düýpgöter tapawutlanýarlar we olary 5 topara bölüp bolýar:

1. *Aňrybaş täzelikçiler* – bazaryň potensial göwrüminiň 2,5%-ni tutýar, synaga we töwekgelçilige ymtylýan adamlar. Olar ýokary durmuş derejesine eýe bolup, şäherlerde ýaşap, özleriniň girdejileri boýunça ýokary gatлага degişlidir.

2. *Täzelikçiler* – bazaryň göwrüminiň 13,5%-ni tutýar, töwekgelçilige az ýykgyn edýärler, öz edýän hereketlerine has seresap çemeleşýän adamlar.

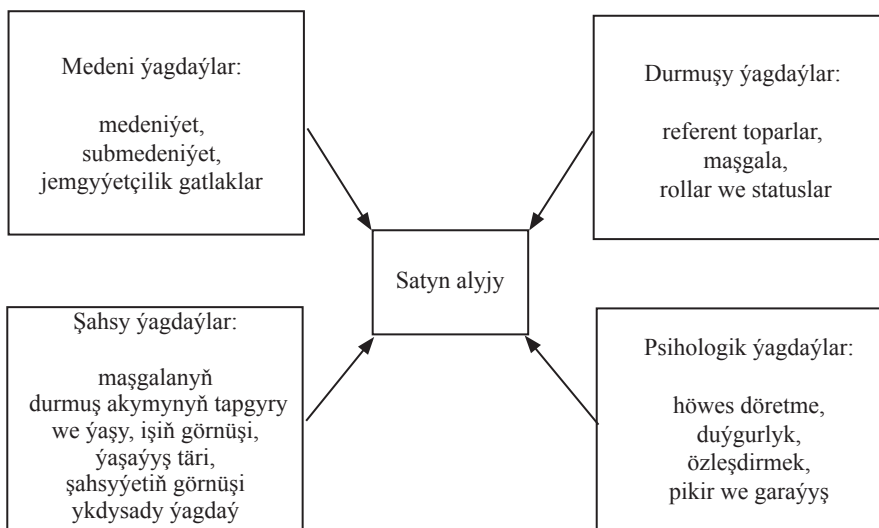
3. *Adaty* – bazaryň göwrüminiň 34%-ni tutýar, seresaply, liderçilik (öňdeçil) hөwesi bolmadyk, töwekgelçilik etmeýän, esasan oba ýerlerde ýaşaýan adamlar.

4. *Konserwatorlar* – bazaryň göwrüminiň 34%-ni tutýar, ynamsyzlyk ruhuna adatlanyp, täze harytlary diňe köpçülik ykrar edenden soň edinýän adamlar. Olara garry, girdejileri pes bolan adamlar degişlidir.



5. *Aňrybaş konserwatorlar* – bazaryň göwrüminiň 16%-ni tutýar, islendik üýtgeşiklige tutanýerli garşy, öz ýaşlygynyň endiklerine we edim-gylymlaryna daýanýan adamlar. Täze harytlary diňe belli bir derejede däbe öwürülenden soň ykrar edýärler. Olar ýokary gatlaklardan pes gatlakra çenli degişli bolup, estetiki duýgulardan hem döredijilik göz önüne getirmelerinden mahrumdyr.

### Satyn alyjylyk hereketine täsir edýän ýagdaýlar



### Medeni we durmuş ýagdaýlary

♦ *Medeni ýagdaýlar* sarp edijiniň hereketine has uly we çuňňur täsiri ýetirýär. Ilkinji bolup adamyň özüni alyp barşyny we islegini kesgitleýän zat – *medeniýet*. Her bir medeniýet has kiçi *submedeniýetlerden* ybaratdyr. Islendik jemgyýetde *jemgyýetçilik gatlaklar* bar – jemgyýetiň çäginde durnukly toparlar we onuň agzalarynyň meňzeş göz önüne getirmeleriň, gyzylanmalaryň

we özüni alyp baryşlarynyň bolmagy bilen häsiýetlendirilýär. Her bir jemgyýetçilik gatлага kesgitli harytlar mahsus, kesgitli dükanlaryň görnüşi, kesgitli mahabat ýüzlenmeleriniň görnüşi häsiýetlidir.

◆ *Durmuşy ýagdaýlar. Referent toparlar* – adamyň garaýşyna we özüni alyp barşyna göni we gytaklaýyn täsir edýän toparlar.

*Maşgala* – maşgalanyň agzalary satyn alyjynyň özüni alyp barşyna güýçli täsir edýär. Harydy satyn almak babatda maşgala agzalarynyň haýsysynyň täsiriniň in güýçlüdigini bilmek zerur.

*Rollar we statuslar.* Adam köp durmuş toparlaryň agzasydyr. Onuň her birindäki ýagdaýyny derejeler we rollar nukdaýnazarýndan häsiýetlendirip bolar. Rollar we oňa mahsus bolan status satyn alyjylyk hereketine täsir edýär.

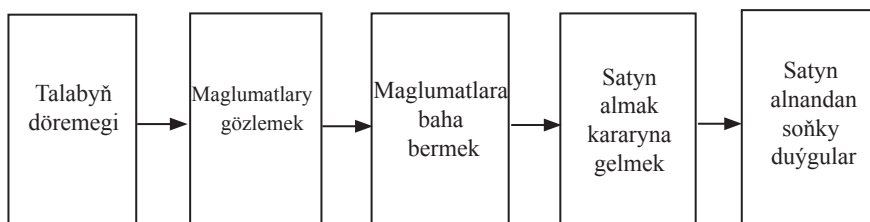
## Şahsy we psihologik ýagdaýlary

◆ *Şahsy ýagdaýlar. Maşgalanyň durmuş akymynyň tapgyry we ýaşy.* Ýaşa baglylykda adamlar tarapyndan satyn alynýan harytlaryň görnüşlerinde we sanynda üýtgeşmeler bolup geçýär. *Işiň görnüşi* adam tarapyndan satyn alynýan harytlara kesgitli täsirini ýetirýär. *Ýaşayyş täri* – adam durmuşynyň dünýäde saklanyp galan görnüşleri, ol öz beýanyny onuň işinde, gyzyklanmalarynda we dünýägaraýşynda tapýar. *Şahsyýetiň görnüşi* – bu adamyň psihologik häsiýetnamalarynyň jemi, ol adamyň özüni gurşap alan töweregine jogap seslenmesiniň degişli zygiderliligini we hemişeligini üpjün edýär. *Ykdysady ýagdaý* haryt saýlawynda özüni görkezýär.

◆ *Psihologik ýagdaýlar. Höwes döretme* – bu adamy ony kanagatlandyrmagyň ýollaryny we usullaryny gözlemeklige mejbur edýän hakyky zerurlykdyr. *Duýgurlyk* – daşky gurşawyň ähmiýetli şekilini döretmek üçin, adamyň gelip gowuşýan maglumatlary seçip almak, gurnamak we manysyny ýüze çykarmak işidir. *Özleşdirme* – bu adamyň ýygnan tejribesiniň täsiri astyn-

da onuň hereketlerinde bolup geçýän üýtgeşmeler. *Pikir* – haýsy hem bolsa bir zady öz ýanyňdan häsiýetlendirmek. *Garayyş* – haýsy hem bolsa bir zada ýa-da pikire bar bolan bilimiňe esasanyp oňaýly ýa-da oňaysyz baha berme, olara bildirilýän duýgular we bolup biläýjek hereketleriň ugry.

### Satyn almak kararyna gelmegiň tapgyrlary



#### ◆ *Talabyň döremegi.*

Bu tapgyryň öwrenilmeginiň aýratyn ähmiýeti bar. *Birinjiden*, bu harydy edinip, sarp edijiniň haýsy isleglerini kanagatlandyrmagy göz önünde tutýandygyny bilip, marketing boýunça hünärmen harydyň haýsydyr bir häsiýetlerini üýtgedip bilýär. *Ikinjiden*, haryda bolan islegleriň derejesiniň üýtgäp durandygy we olaryň dürli mahabatlandyrmak çäreleriniň üsti bilen ýokarlandyrylyp bilinjekdigi barada maglumat berilýär.

#### ◆ *Maglumatlary gözlemek.*

Bolup biläýjek satyn alyjynyň ýüz tutjak maglumatlarynyň çeşmelerini we onuň haryt saýlanynda olaryň täsirini seljerme marketing boýunça hünärmen üçin uly ähmiýeti bar. Maglumatlaryň gözleginde sarp ediji şu aşakdaky çeşmelere ýüzlenip biler:

- *şahsy çeşmeler* (maşgala, dostlar, goňşular);
- *täjirçilik çeşmeler* (mahabat, satyjylar, daş gaby);
- *hemmelere elýeterli çeşmeler* (köpçülikleýin habar beriş serişdeleri);
- *tejribä dayanyan çeşmeler* (duýma, öwrenme, ulanylma).

◆ *Maglumata baha bermek.*

Marketing boýunça hünärmen sarp edijiniň haryda bolan garaşsynyň emele gelmeginde maglumatlary nähili peýdalansyňny öwrenmeli. Belli bir haryt hakynda maglumaty almak we baha bermek işiniň ýalňyz çyzgydy ýokdur.

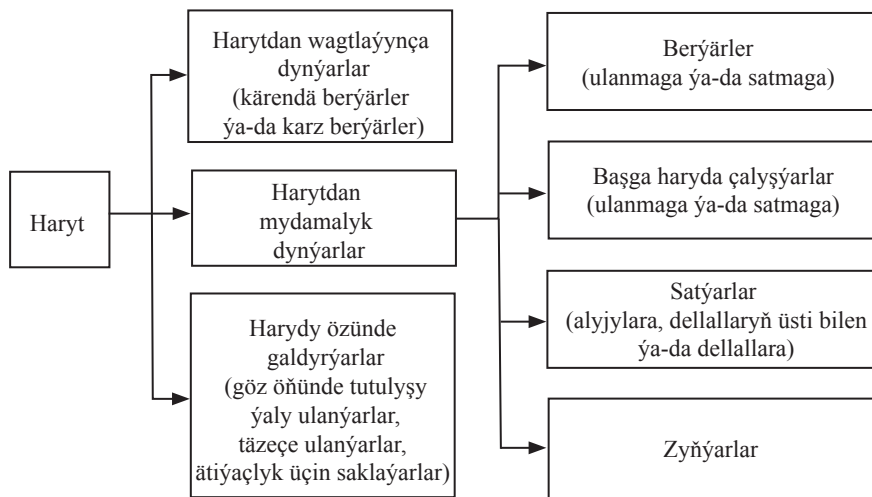
◆ *Satyn almak kararyna gelmek.*

Satyn almak kararyna gelmeklige dürli ýagdaýlar täsir edýär. Marketing boýunça hünärmen garaşylýan töwekgelçiligi güýçlendirýän ýagdaýlary bilmeli, sarp edijini zerur bolan maglumatlar bilen üpjün etmeli, satyn almaga oňa kömek etmeli.

◆ *Satyn alnandan soňky duýgular.*

Harydy satyn alyp, sarp ediji kanagatlanar ýa-da kanagatlanmaz. Marketing boýunça hünärmen satyn alyjynyň saýlan zadynyň dogrudygyny ynandyrmaga synanyşmaly. Satuwdan soň hem iş gutarmaýar, ol soň hem dowam edýär. Sarp edijileriň harydy ulanyşyny hem ony dynyşyny öwrenmeli.

### Sarp edijileriň harytlary ulanyşy ýa-da olardan dynyşy



## Tema: **Marketingiň maksatnamasy**

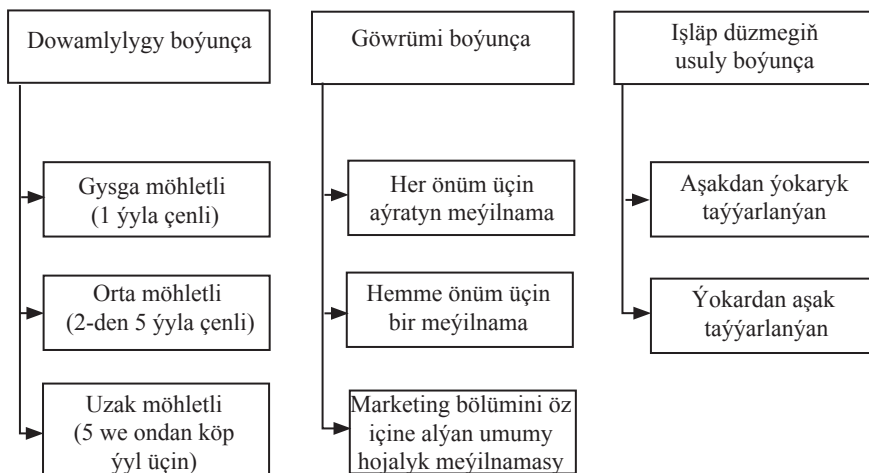
1. *Marketingiň maksatnamasy, onuň toparlara bölünişi.*
2. *Marketingiň maksatnamasynyň esasy bölümleri.*
3. *Marketingiň strategiýasyny işläp düzmek.*
4. *Marketingiň taktikasy.*
5. *Býujet we gözegçilik.*

*Marketingiň maksatnamasy* – bu guramanyň marketing hereketiniň ähli ugurlaryny belli bir döwre degişlilikde kesgitleýän özara baglanyşykly çäreleriniň ulgamydyr.

Marketingiň maksatnamalary aşakdaky *alamatlar* boýunça toparlara bölünýär:

- maksatnamanyň dowamlylygy;
- maksatnamanyň görümi;
- maksatnamany işläp düzmegiň usuly.

### **Marketingiň maksatnamalarynyň toparlara bölünişi**



## Marketingiň maksatnamasynyň bölümleri



### Maksatlaryň eýe bolmaly häsiýetleri:

◆ *maksatlar anyk we ölçege salyp bolýan halda bolmalydyrlar* (maksatlaryň anyk ölçeg görnüşinde beýan edilmesi işiň barşyna baha bermekde we gözegçiligi berjaý etmekde örän wajypdyr);

◆ *maksatlar wagt boýunça kesgitlenilmelidir* (uzak möhletleýin, orta möhletleýin, gysga möhletleýin maksatlar);

◆ *öňde goýulýan maksat ýerine ýetirip boljak meýil bolmalydyr* (elýeterli maksatlar işgärleri işe höweslendirýär);

◆ *guramanyň maksatlary özara goldanylmalydyr* (ýagny belli bir maksada ýetmek üçin, zerur bolan hereketler we çözügütler beýleki maksatlara ýetilmegine päsgel bermeli däldir).

### Häzirki marketing ýagdaýyny beýan etmek

Marketingiň maksatnamasynyň bu bölümünde *maksatly bazaryň häsiýeti* we bu bazarda *guramanyň ýagdaýy* beýan edilýär.

Maksatnamany düzüji *bazaryň göwrümini, esasy bazar toparlary, müşderileriň zerurlyklaryny we gurşawa mahsus bo-*

*lan ýagdaýlary* beýan edýär, esasy harytlary gözden geçirýär, *bäsdeşleri sanap geçýär* we harytlary *paýlaşdyrma ýollaryny* görkezýär.

### **Howply ýagdaýlaryň we mümkinçilikleriň sanawy**

Marketingiň maksatnamasynyň bu bölümi ýolbaşçylary *geljegi nazara almaga* we harydyň *öňünde dörejek howpy* we *ýüze çykjak mümkinçilikleri göz önüne getirmäge* mejbur edýär. Munuň maksady ýolbaşçylary *gurama* örän güýçli *täsir etjek* möhüm *hadysalary öňünden görmegi* mejbur edýär.

◆ *Howp* – bu anyk ýagdaýyň ýa-da oňaysyz tendensiýanyň döremegi bilen ýüze çykan *kynçylyk*, bu bolsa belli bir maksada gönükdirilen marketing tagallalary bolmadyk ýagdaýynda, harydyň bazar durnuklylygyndan düşmegine ýa-da onuň bazardan çykmagyna getirip biler.

◆ *Marketing mümkinçiligi* – bu belli bir guramanyň *bäsdeş artykmaçlyga* eýe bolup biljek marketing tagallalarynyň özüne çekiji ugurlarydyr.

### **Daşky gurşawyň seljermesi**

*Daşky gurşawyň seljermesi* öz mazmuny boýunça üç sany sowala jogap bermelidir:

- ◆ *Guramanyň häzirki ýeten derejesi?*
- ◆ *Gurama geljekde nähili derejelere ýetmeli?*
- ◆ *Onuň üçin gurama nämeleri etmeli?*

Guramanyň ýüzbe-ýüz bolýan howpuny we mümkinçiliklerini şu aşakdaky *ulgama* bölmek bolýar:

- ◆ *ykdysady ýagdaý;*
- ◆ *syýasy ýagdaý;*
- ◆ *bazaryň ýagdaýy;*
- ◆ *tehnologik ýagdaý;*
- ◆ *halkara ýagdaý;*

- ◆ *bäsdeşligiň ýagdaýy;*
- ◆ *jemgyýetde özüni alyp barşyň ýagdaýy.*

### **Güýçli we gowşak taraplaryň dolandyryş barlagy**

Guramanyň güýçli we gowşak taraplaryny ýüze çykarmaga we seljermäge *dolandyryş barlagy* diýilýär.

Köplenç bu *barlaglara baş sany wezipe* degişli bolýar: *marketing; maliýe* (buhgalter hasabaty); *amallar* (önümçilik); *adam resurslary; medeniýet we guramanyň keşbi.*

*Marketing işiniň* barlagynda seljerişe we düýpli öwrenişe *ýedi sany ulgam* sezewar edilýär:

- ◆ *bazaryň paýy we bäsdeşlige ukyplylyk;*
- ◆ *harytlaryň köpdürlüligi we hili;*
- ◆ *bazaryň demografiki statistikasy;*
- ◆ *bazaryň barlagy we işläp düzmeler;*
- ◆ *müşderilere satuwdan oň we satuwdan soň hödürlenilýän hyzmatlar;*
- ◆ *netijeli satuw, mahabat we harydy öňe sürme;*
- ◆ *düşewüntlilik.*

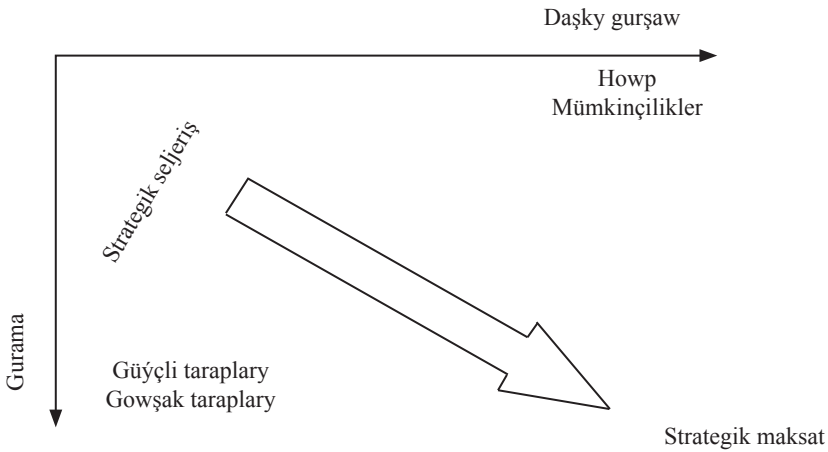
### **Wezipeleriň we meseleleriň sanawy**

*Näme üçin käbir guramalar netijeli däl?*

1. *Olar meseleleri görenoklar:*
  - hiç hili synlama ýok;
  - dolandyryş işinde meseleler bar.
2. *Olar görýärler, ýöne düşünmeýärler:*
  - mesele örän çylşyrymly;
  - mesele örän täze.
3. *Olar görýärler, düşünyärler, ýöne strategik jogap bermäge ukypsyz.*



## Strategik aragatnaşyk



## Strategik seljeriş

- ◆ daşky gurşawyň *häsiýetlerini* we onuň *ösäýjek ugurlaryny* kesgitlemek;
- ◆ guramanyň *güýçli* we *gowşak taraplarynyň* seljermesi;
- ◆ guramanyň strategik meselelerini we *weziplerini anyklamak* maksady bilen olary biri-biri bilen çaknyşdyrmak;
- ◆ *dürli (alternativ) strategiýalary* kesgitlemek;
- ◆ *esasy strategik ugurlary* seçip almak;
- ◆ *ýerine ýetirmek*.

## Guramanyň güýçli we gowşak taraplarynyň seljermesiniň gözenegi

Daşky gurşaw Gurama	Mümkinçilikler	Howp
Artykmaçlyk	Mümkinçiligi artdyran artykmaçlyk	Howpy peseldýän artyk- maçlyk
Kemçilik	Mümkinçiligi peseldýän kemçilik	Howpy artdyran kemçilik

### Strategiýany işläp düzmäge ýardam edýän kategoriýalar



## Strategiýany işläp düzmegiň umumy nusgasy



## Strategiýa

◆ *Marketingiň strategiýasy* – bu guramanyň önümçilik-täjirçilik işini bazar ýagdaýyna we guramanyň mümkinçiliklerine laýyklykda amala aşyrmagy üçin her bir haryt boýunça *belli bir döwre* (uzak möhletli, orta möhletli) *guramanyň maksatlaryny* we *wezipelerini anyklaşdyrmagy* hem *durmuşa geçirmegidir*.

◆ *Strategiýa* – maksada ýetmegiň meýilnamasydyr.

## Marketingiň taktikasy

◆ *Marketingiň taktikasy* – bu marketingiň strategiýasynyň we bazaryň häzirkî ýagdaýyna baha bermek hem ýagdaýlaryň üýtgemegi bilen wezipelere düzediş girizmek esasynda her bir haryt üçin, her bir bazarda *anyk döwür üçin* (gysga möhletli) *guramanyň wezipeleriniň anyklaşdyrylmagy* hem *durmuşa geçirilmegidir*.

◆ *Taktika* – bu marketing strategiýasyny durmuşa geçirmek üçin *amala aşyrylýan anyk işlerdir*.

- Taktiki derejede seredilýän *iki sany möhüm çözgüt*:
- marketing işinde *maýa goýumlarynyň derejesi* (sargytlary almak we ýerine ýetirmek üçin);
  - marketing hereketlerini *amala aşyrmagyň wagty*.

### **Taktiki meýilnamalaryň aýratynlyklary:**

- ♦ taktika *uzak möhletleýin meýilnamalary ösdürmeklige niýetlenilýär*;
- ♦ taktika, köplenç halatlarda *orta derejedäki ýolbaşçylar* tarapyndan *işlenilip düzülýär*;
- ♦ taktika strategiýa garanynda, *has gysga döwür üçin niýetlenendir*;
- ♦ taktikanyň *netijeleri örän tiz wagtda bilnip, anyk hereketler bilen ýeňil laýyk gelýär*.

### **Býujet**

*Býujet* – maksatlara ýetmek üçin *serişdeleri paýlamagyň usulydyr*. *Serişdeleri netijeli paýlamak* meýilnamalaşdyrmanyň esasy wezipeleriniň biridir. Şoňa görä-de, *býujet meýilnamalaşdyrmagyň guraly* hökmünde ulanylýar.

*Býujet meýilnamalaşdyrma* bilen *gözegçiligi sazlaşdyrýan usul* bolup, ylalaşygyň ýokary derejesini üpjün etmek üçin örän peýdalydyr.

*Býujet düzülişiniň tapgyrlary:*

*1-nji tapgyr*. Ýokary wezipeli ýolbaşçylar tarapyndan guramanyň öňünde duran umumy maksatlarynyň yglan edilmegi.

*2-nji tapgyr*. Bölümler tarapyndan deslapky sanawyň taýýarlanylmagy. Bölümleriň sanawlary ýa-da býujetleri gutarnykly möhlete niýetlenilýär.

*3-nji tapgyr.* Teklipleriň seljermesi we ýokary wezipedäki ýolbaşçylar tarapyndan barlanylmasy we soňra ýolbaşçylaryň görkezmeleriniň esasynda bu tekliplere bölümler tarapyndan düzedişler girizilmesi. Bu tapgyrda ýokary derejedäki ýolbaşçylar serişdeleriň guramanyň içinde paýlanyşy bilen meşgullanýarlar.

*4-nji tapgyr.* Serişdeleriň maddalar boýunça we gaznalaryň sarp edilişiniň hasaby geçirilip, jemleýji býujetiň taýýarlanylşy amala aşyrylýar.

## Gözegçilik

◆ *Gözegçilik* – bu guramanyň öz maksatlaryna ýetmegini üpjün edýän hereketdir.

◆ *Gözegçilik* – bu guramanyň ýolbaşçylarynyň öz çykaran çözümleriniň dogrulygyny we olara düzediş girizmekligiň zerurlygyny anyklamaga kömek berýän işidir.

*Gözegçiligiň wezipeleriniň häsiýetleri:*

◆ göz önünde tutulan meýilleri amala aşyrmaga päsgel berýän näbelliligi aradan aýyrmak;

◆ kynçylykly ýagdaýlaryň döremeginiň önüni almak;

◆ üstünligi goldamak;

◆ *gözegçilik giňişligi* (ýagny gözegçilik hemme zady öz içine alýan, dürli derejelerdäki ýolbaşçylaryň wezipe borçlarynyň aýrylmaz bölegine öwrülmelidir).

## Gözegçiligiň esasy görnüşleri

◆ *Deslapky gözegçilik* (işlere girişilmezden ön amala aşyrylýar).

◆ *Deslapky gözegçilik üç sany esasy ulgamda ulanylýar: adam, maddy we maliýe resurslary.*

◆ *Gündelik gözegçilik* (geçirilýän işleriň barşynda gönüden-göni amala aşyrylýar).

◆ *Jemleýji gözegçilik* (edilýän iş tamamlanandan soň ýa-da belli bir möhlet geçenden soň, alnan hakyky netijeler garaşylýany bilen deňeşdirilip görülyär).

Gözegçiligiň bu görnüşiniň *iki sany wajyp wezipesi* bardyr. *Birinji wezipe* ýolbaşçylara meýilnamalaşdyrmak üçin *zerur bolan maglumaty bermekden* ybaratdyr. *Ikinji wezipe* höweslendirmä ýardam bermekden, ýagny *höweslendiriji sylaglary gazanylan netije bilen baglanyşdyrýar*.

### **Tema: Marketing gözegçiligi**

1. *Marketing gözegçiligi, onuň esasy şertleri.*
2. *Marketing gözegçiliginiň görnüşleri.*
3. *Marketing gözegçiliginiň tapgyrlary.*

◆ *Marketing işiniň gözegçiligi* – döwürleýin, hemme taraplaýyn, hakyky we belli bir zzygiderlikli geçirilýän *guramanyň işiniň* we *strategiýasynyň daşky şertlerine laýyklygynyň derňewidir*.

*Marketing gözegçiliginiň esasy şertleri:*

◆ *döwürleýin* (gözegçiligi ýagdaýlar mejbur edende däl-de, wagtal-wagtal geçirmeli);

◆ *hemme taraplaýyn* (gözegçilik diňe şübhe döredýän hereketleri däl-de, marketing işleriniň ählisini gurşap almaly);

◆ *hakyky* (gözegçiligi marketing bölümüne bagly bolmadyk adamlar geçirmeli);

◆ *belli bir zzygiderlilik* (gözegçilik belli bir tertipde ýerine ýetirilýän işlerden ybaratdyr).

### **Marketing gözegçiliginiň görnüşleri**

◆ *Ýyllyk meýilnamalaryň ýerine ýetirilişiniň gözegçiligi* – ýyllyk meýilnamada *bellenen görkezijileriň ýetilen netijeleri*

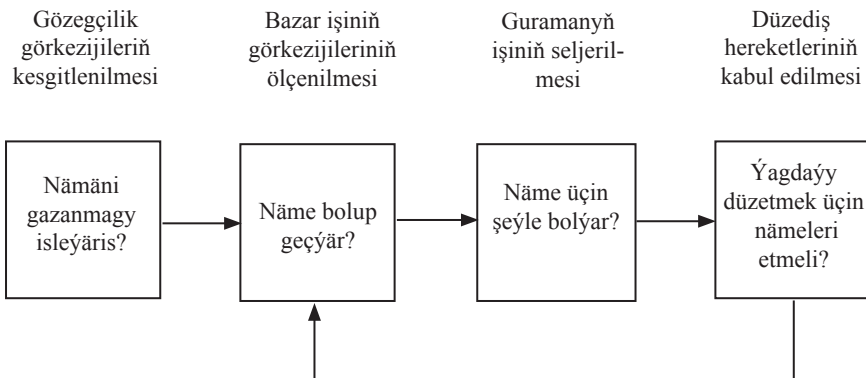
*bilen deňşdirmekden we zerur bolan düzediş hereketlerini gizmekden ybaratdyr.*

♦ *Peýdalylygynyň gözegçiligi* – dürli harytlaryň, bazarlaryň, sarp edijileriň toparlarynyň we satuw ýollarynyň hakyky düşewüntliligini kesgitlemekden ybaratdyr.

♦ *Strategik gözegçilik* – guramanyň ilkinji strategik maksatlarynyň bazarda ýüze çykyan mümkinçiliklerine barabarlylygyny wagtly-wagtynda barlamakdan ybaratdyr.

<b>Gözegçiligiň görnüşleri</b>	<b>Onuň geçirilişine esasy jogapkärler</b>	<b>Gözegçiligiň wezipesi</b>	<b>Gözegçiligiň maksady</b>
<i>Ýyllyk meýilnamalaryň ýerine ýetirilişiniň gözegçiligi</i>	Ýokary derejedäki ýolbaşçylar Orta derejedäki ýolbaşçylar	Bazar paýynyň seljermesi Satuw mümkinçiliginiň seljermesi Marketing çykdajylarynyň we satuwyň baglanyşygynyň seljermesi	Guramanyň bellenen netijelere ýetenligine göz ýetirmek
<i>Peýdalylygynyň gözegçiligi</i>	Marketing barlagçysy	Harydyň, bazarıň, sarp edijileriň toparynyň, satuw ýollarynyň peýdalylygynyň seljermesi	Guramanyň nirede peýda gazanýandygyny, nirede zyýan görýändigini kesgitlemek
<i>Strategik gözegçilik</i>	Ýokary derejedäki ýolbaşçylar Marketing derňewçisi	Guramanyň başdaky strategik maksatlarynyň bazar mümkinçiliklerine laýyklygynyň seljermesi	Guramanyň ähli marketing mümkinçiliklerini nähili derejede ulanýandygyny kesgitlemek

## Marketing gözegçiliginiň tapgyrlary



### Gözegçiligiň amala aşyrylyşy

#### ◆ Gözegçilik görkezijileriniň kesgitlenilmesi

Gözegçiligiň birinji tapgyry gözegçilik ediş we meýilnamalaşdyryş wezipeleriniň ýakynlygyny görkezýär. *Gözegçilik görkezijiler* – bu ösüşi ölçege salyp bolýan anyk *maksatlardyr*. Bu maksatlar meýilnamalaşdyryş işiniň netijesinde kesgitlenilýär. Gözegçilik üçin ulanylýan ähli görkezijiler guramanyň köpsanly maksatlaryndan we strategiýalaryndan seçilip alynmalydyr.

Gözegçilik üçin ulanylýan *maksatlaryň iki sany wajyp aýratynlygy*:

- işiň ýerine ýetirilmesi üçin wagt çäklendirmesi;
- işiň ýerine ýetiriliş derejesine baha bermek üçin anyk ölçegiň ulanylýanlygy.

Şu aýratynlyklar *ýerine ýetirilen işi meýilnamalaşdyrylan iş bilen deňşdirmäge* mümkinçilik berýär.

Netijelilik görkezijilerini (girdejini, satuwyň möçberini, bazar paýyny, nyrhy) mukdar taýdan ölçäp bolýar. Ýöne käbir wajyp maksatlary we wezipeleri san bilen aňladyp bolmaýar (ahlaklylyk derejesi, işden hoşallyk). Şoňa görä-de, bu birlikleriň



käbirini ölçemek üçin gytaklaýyn san görnüş arkaly görkezip bolýar. Emma bu zeýilli gytaklaýyn, ikinji derejeli ýüze çykmalara beýleki üýtgäp durýan görkezijiler hem öz täsirini ýetirip bilerler.

Netijeliligiň görkezijisini sanlar arkaly görkezip bolmaýandygy gözegçilik görkezijileriniň kesgitlenilmän goýulmagyna sebäp bolmaly däldir. Hatda subýektiw görkeziji hem şeýle görkezijiniň ýoklugyndan oňatdyr, sebäbi netijeliligiň haýsydyr bir görnüşdäki görkezijisi bolmadyk halatynda, gözegçiligi netijeli amala aşyrmaklyk mümkin däldir.

♦ *Bazar işiniň görkezijileriniň ölçegi we guramanyň işiniň seljerilmesi*

Bu ýerde *aşakdaky ýaly işler* amala aşyrylýar:

- aratapawudyň ýol berilýän ölçegini kesgitlemek;
- ýetilen netijeleri ölçemek we sebäplerini görkezmek;
- maglumatlary toplamak we gowşurmak.

Ýetilen netijeleriň gözegçilik görkezijilerine gabat gelýändigi kesgitlenilýär, şeýle hem ýokary derejeli ýolbaşçylar gözegçilik görkezijilerinden *aratapawudyň ýol bererlik ýa-da howp salmajak çäklerini* kesgitleýärler we çözügüt kabul edilýär. Aratapawudyň ýol bererlik ölçeginiň kesgitlenmesi örän wajyp meseledir. Eger bu *ölçeg has uly* bolan halatynda ýüze çykýan kynçylyklar hem howsala döredýän möçberlere eýe bolup bilerler. Ol *ölçeg has kiçi* bolan ýagdaýynda iň bir kiçijik aratapawuda hem seslenmek, munuň özi ýol berilmesiz we juda köp wagty talap edýän hadysadyr.

*Netijeleri ölçemek* gözegçiligiň iň bir çylşyrymly we gymmat düşýän bölegidir. Ölçemegiň tizligini, ýygylgyny we takyklygyny gözegçilik edilýän iş bilen utgaşdyrmak möhümdir. Ölçeme işi gözegçilik görkezijilerden *aratapawudyň möçberini we onuň sebäplerini ýüze çykarmalydyr* we anyk görkezmelidir.

*Maglumatlaryň toplanylmagy we gowşurylmagy.* Gözegçilik görkezijileri we ýetilen netijeleri degişli işgärleriň dykgatyna ýetirmelidir. Maglumatlar takyk bolup, öz wagtynda gelip gowuşmalydyr we zerur bolan marketing çözümleri we hereketleri kabul etmek üçin jogapkär işgärler tarapyndan peýdalanylmalýdyr.

◆ *Düzediş hereketleriniň kabul edilmesi*

Bu tapgyrda özüni *alyp baryş ugurlarynyň* üçüsinden biri saýlanyp alynýar:

- çäre görmegiň zerurlygy ýok;
- aratapawudy aradan aýyrmak;
- gözegçilik görkezijilerini täzedden gözden geçirmek.

*Çäre görmegiň zerurlygy ýok.* Eger hakyky netijeleri gözegçilik görkezijileri bilen deňeşdirme işi bellenen maksatlara ýetilýändigini görkezse, haýsydyr bir çäre görmekligiň zerurlygy ýokdur. Bu ýagdaýda gözegçiligiň gaýtalanýşyny saklap, netijeleri ölçemekligi dowam etmeklik zerurdyr.

*Aratapawudy aradan aýyrmak.* Düzediş girizmeler aratapawudyň *sebäbini aradan aýyrmalydyr.* Şeýle düzedişler guramanyň üýtgäp durýan içerki ýagdaýlarynyň ähmiýetini gowulandyrmak arkaly goşmaça kynçylyk döretmezden gazanylmalýdyr.

*Gözegçilik görkezijilerini täzedden gözden geçirmek.* Gözegçilik görkezijilerden aratapawutlaryň ählisini aradan aýyrmak gerek däl. Käbir ýagdaýda *gözegçilik görkezijileriniň özi durmuş hakykatyndan üzňe* ýagdaýda bolup biler. Meýilnamalara täzedden garalýan döwürde (pes derejeli ýa-da örän ýokary meýilnama) *gözegçilik görkezijileriniň derejesini peseltmek ýa-da olary ýokarlandyrmak mümkinçiligine* hem seredilmeli. Gözegçilik görkezijilerine täzedden seretmek *gözegçiligiň ýa-da meýilnamalaşdyryşyň* amala aşyrylýan döwründäki ýüze çykyan *kynçylyklaryň alamaty* bolup bilerler.

## Netijeli gözegçiligiň häsiýetleri

Guramanyň öz maksatlaryna ýetmegini üpjün edip bilmegi üçin, *gözegçilik* şu aşakdaky häsiýetlere eýe bolmalydyr:

◆ *Gözegçiligiň uzak möhletleýin döwre gönükdirilendigi.* Uzak möhletleýin ähmiýete eýe bolmadyk ulgamlarda işleriň barşyny juda ýygy ölçemek zerur däl. Emma *uzak möhletleýin ähmiýete eýe bolan ulgamlarda* işleriň amala aşyrylyşyny ölçemek kyn bolýan ýagdaýynda hem, *hökmany suratda netijeli gözegçiligi ýola goýmalydyr.*

◆ *Netije gazanmaklyga gönükdirilmek.* Gözegçiligiň ahyrky maksady maglumat toplamak, standartlary kesgitlemek ýa-da meseleleri ýüze çykarmak däl-de, eýsem *guramanyň önünde durýan wezipeleri çözmekdir.*

◆ *Işiň häsiýetine laýyklyk.* Gözegçilik hakyky ölçeg geçirmelidir we hakykatdan hem *wajyp bolan zatlara baha bermelidir, ýagny örän ähmiýetli maglumatlary toplamalydyr.*

◆ *Gözegçiligiň öz wagtynda amala aşyrylmagy.* Gözegçiligiň öz wagtynda amala aşyrylmasy onuň geçirilişiniň tizliginde ýa-da ýygylgynda däl-de, eýsem, *ölçeme geçirilişiniň arasyndaky wagt aralygy bilen ýüze çykýar.* Bu wagt aralygy esasy *meýilnamanyň wagt çäklendirmesi, üýtgemeleriň tizligi* we ölçeme geçirilişi üçin *sarp edilyän harajatlar* bilen kesgilenilýär.

◆ *Gözegçiligiň çeyeligi.* Edil meýilnamalar ýaly, gözegçilik hem çeye bolmalydyr we *bolup geýän özgertmelere uýgunlaşmalydyr.*

◆ *Gözegçiligiň ýönekeýligi.* Iň netijeli gözegçilik iň ýönekeý *gözegçilikdir.* Öte çylşyrymlylyk bulaşyklyga eltýär. Gözegçilik bu ulgam bilen iş salyşýan we ony amala aşyran *adamlaryň talaplaryna* we *müňkinçiliklerine laýyk gelmelidir.*

◆ *Gözegçiligiň tygşytlylygy.* Gurama tarapyndan harçlanýan ähli *çykdajylar* onuň artykmaç taraplaryny we *girdejile-*

*rini köpeltmelidir.* Eger gözegçilik ulgamyna sarp edilýän harajatlar bu ulgamyň berýän artykmaçlygyndan köp bolsa, onda guramanyň şu zeyilli gözegçilik ulgamyndan asla peýdalanmazlygy ýa-da oňa has ýüzleý gözegçiligi girizmekligi maksadalaýykdyr.

### **Gözegçiligiň amala aşyrylyş ugurlary**

Işgärleriň özüni alyp barşyna täsir etmek we olaryň tagallalaryny guramanyň maksatlaryna gönükdirmek üçin, köplenç halatlarda, *gözegçilik aç-açanlyk ýagdaýynda amala aşyrylýar.* Gözegçiligi aýan we göze görünýän halda amala aşyrmak isleginiň düýp manysy *ýalňyşlygy ýa-da kezzaplygy* bellige almaklyga däl-de, eýsem olaryň *öňüni almaklyga gönükdirilendir.* Ýolbaşçylar gözegçiligiň bardygyny we onuň netijeli işleýändigini bilýän işgärleriň ýalňyş goýbermejek bolup synanyşjakdyklaryna, galp hereketlerden we şuna meňzeş ýaramaz endiklerden gaça durjakdyklaryna umyt baglaýarlar.

## EDEBIÝAT

1. *Gurbanguly Berdimuhamedow*. Garaşsyzlyga guwanmak, Watany, halky söýmek bagtdyr. A., Ylym, 2007.

2. *Gurbanguly Berdimuhamedow*. Ösüşiň täze belentliklerine tarap. Saýlanan eserler. T. 1, 2008.

3. *Gurbanguly Berdimuhamedow*. Ösüşiň täze belentliklerine tarap. Saýlanan eserler. T. 2, 2009.

4. *Gurbanguly Berdimuhamedow*. Türkmenistanyň durmuş-ykdysady ösüşiňiň döwlet kadalaşdyrylyşy. t 1,2., A., TDNG., 2010.

5. Türkmenistanyň Konstitusiyasy. 2008-nji ýylyň 26-njy sentýabry.

6. Türkmenistanyň Eýeçilik hakynda Kanuny. 1993-nji ýylyň 1-nji oktyabry.

7. Türkmenistanyň Telekeçilik işi hakynda Kanuny. 1993-nji ýylyň 1-nji oktyabry.

8. Türkmenistanyň Kärhanalar hakynda Kanuny. 2000-nji ýylyň 15-nji iýuny.

9. Türkmenistanyň Türkmenistanda daşary ykdysady iş hakynda Kanuny. 1992-nji ýylyň 19-njy maýy.

10. Türkmenistanyň Alyjylaryň hukugyny goramak hakynda Kanuny. 1993-nji ýylyň 1-nji oktyabry.

11. Türkmenistanyň Erkin telekeçiligiň ykdysady zonasy hakynda Kanuny. 1993-nji ýylyň 8-nji oktyabry.

12. Türkmenistanyň Söwda hakynda Kanuny. 2002-nji ýylyň 5-nji iýuly.

13. Türkmenistanyň Söwda-senagat palatasy hakynda Kanuny. 1993-nji ýylyň 8-nji oktyabry.

14. Türkmenistanyň Patent Kanuny. 1993-nji ýylyň 1-nji oktyabry.

15. Türkmenistanyň Haryt-çig mal biržalary hakynda Kanuny. 1994-nji ýylyň 23-nji sentýabry.

16. Türkmenistanyň Haryt nyşanlary, hyzmat ediş nyşanlary we harytlaryň gelip çykyan ýeriniň ady hakynda Kanuny. 2008-nji ýylyň 23-nji oktýabry.

17. Türkmenistanyň Oýlap tapyşlar we senagat nusgalary hakynda Kanuny. 2008-nji ýylyň 23-nji oktýabry.

18. Türkmenistanyň Kiçi we orta telekeçiligi döwlet tarapyndan goldamak hakynda Kanuny. 2009-njy ýylyň 15-nji awgusty.

19. Академия рынка: маркетинг /Пер. с франц. А. Дайан, Ф. Букерель и др. М. Экономика, 1993.

20. *Ataýew Ç., Hojanazarowa S., Kadyrow K., Sarygulow D.* Bazary öwrenmek (1-nji kitap). A., 2001.

21. *Бермен Д.Дж., Мескон М.Х., Боуви К.Л., Тилл Дж.В.* Современный бизнес. Учебник в 2-х томах. М., «Республика», 1995.

22. *Вылегжанин Д.А.* Теория и практика паблик рилейшнз. Учеб. пособие. М., «Флинт», 2008.

23. *Голубков Е.П.* Маркетинговые исследования: теория, методология и практика. М., «Финпресс», 1998.

24. *Дэвид Огилви.* Огилви о рекламе. М., Эксмо, 2006.

25. *Дэвид Фаулер.* Печатная реклама трамплин для роста продаж. 2002.

26. *Дымишиц М.Н.* Манипулирование покупателем. М., «Омега-Л» 2004.

27. *Клайв Хамби, Терри Хант, Тим Филипс.* Набирая очки. Как розничная сеть супермаркетов Tesco выиграл. Днепропетровск, 2006.

28. *Кнорре К.* Наружная реклама. М., «Бератор-Пресс», 2002.

29. *Котлер Ф.* Основы маркетинга. М. «Прогресс», 1990.

30. *Котлер Ф.* Маркетинг менеджмент. С-П., «Питер», 2003.

31. *Кулешова А.Б.* Шпаргалка по конкуренции. Учебное пособие. М., «Велби», 2005.

32. *Лебедева Т.Е.* Маркетинговые исследования. Нижний Новгород, НГПУ, 2008.

33. *Лешина И.В.* Поведение потребителей: Учебное пособие для вузов. М. «ФАИР – ПРЕСС», 2000.

34. *Ляпоров В.* 100% брэнд. Как продавать счастье. М., 2004.

35. *Маркова В.Д.* Маркетинг услуг. М., «Финансы и статистика», 1996.

36. *Майкл Леви, Бартон А. Вейтц.* Основы розничной торговли - Теория и практика менеджмента. С-П., «Питер», 1999.

37. *Mollaýewa O.H., Gurbansähedow D.M., Annamuhammedow N.* Bazary öwreniş we bazar işi. Leksiýalar toplumu. A., TDNG, 2001.

38. *Назайкин А.* Рубричная реклама. Практическое пособие. М., «Рип-холдинг», 2003.
39. *Уильям Уэллс, Джон Бернет, Сандра Мориарти.* Реклама. Принципы и практика. С-П., «Питер», 1999.
40. *Украинцева А.А.* Шпаргалка по маркетингу. Учеб. пособие. М., «Велби», 2005.
41. Основы предпринимательского дела: Учебник. /Под ред. *Осипова Ю., Смирновой Е. М.* «БЕК», 1996.
42. *Песоцкая Е.В.* Маркетинг услуг. СПб. «Питер», 2000.
43. *Портер М. Е.* Конкуренция. М., «Вильямс», 2006.
44. *Rahmanow B., Berdigylyjow T., Kakalyýewa G., Şukurow A., Hoja-tgulyewa V.* Bazary öwgenmek (2-nji kitap). А., 2001.
45. *Синецкий Б.И.* Основы коммерческой деятельности. Учебник. М., «Юристь», 1998.
46. *Фатхутдинов Р.А.* Управление конкурентоспособностью организации. М., «Эксмо», 2005.
47. *Фрэнк Каталано, Бад Смит.* Internet – маркетинг для чайников. М., «Диалектика», 2005.
48. *Хруцкой В.Е.* Современный маркетинг. М., «Финансы и статистика», 1991г.
49. *Щепакин М.Б., Петровский В.И.* Разработка и технологии производства в рекламе. М., «МИР», 2001.
50. *Энджел Дж.Ф., Блэкуэлл Р.Д., Миниард П.У.* Поведение потребителей. СПб., «Питер Ком», 1999.

## MAZMUNY

Giriş .....	7
Marketing we onuň ösüşiniň esasy tapgyrlary .....	10
Marketingiň konsepsiýalarynyň ösüş ýoly .....	16
Marketingi dolandyrmak .....	20
Marketing gullugynyň guralyşy .....	32
Marketingiň usulyýet we maglumat esaslary .....	42
Marketing barlaglary .....	50
Sorama .....	59
Talaplaryň barlagy we sarp edijileriň görnüşleri .....	67
Marketingiň maksatnamasy .....	77
Marketing gözegçiligi .....	86
Edebiýat .....	93