

Синяева И. М.

Маркетинг услуг: Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2014. — 252 с.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие	5
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СФЕРЫ УСЛУГ	9
1.1. Маркетинг в коммерческой системе услуг	9
1.2. Принципы, подходы и методы исследования сферы коммерческих услуг	20
1.3. Концепция управления маркетингом коммерческих услуг	33
Выводы	41
Контрольные вопросы, задания, тесты™,	43
Глава 2. АУТСОРСИНГ - СТРАТЕГИЯ КОММЕРЧЕСКОГО УСПЕХА	46
2.1. Сфера услуг, классификационные признаки и принципы аутсорсинга	46
2.2. Организационный механизм услуг аутсорсинга	58
2.3. Социальная ориентация и экономическое обоснование бизнес-проекта на услугу аутсорсинга	63
Выводы	75
Контрольные вопросы, задания, тесты .....	76
Глава 3. УСЛУГИ В СФЕРЕ РОЗНИЧНОЙ ТОРГОВЛИ	80
3.1. Услуги розничных предприятий	80
3.2. Потребительская ценность услуги розничной торговли	85
3.3. Услуги мерчандайзинга	87
Выводы	92
Контрольные вопросы, задания, тесты	93
Глава 4. УСЛУГИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ	95
4.1. Содержание и развитие ИТ-услуг	95
4.2. Инфраструктурная обеспеченность информационных услуг	107
4.3. Маркетинговые технологии управления сферой информационных услуг	116

	Выводы.—	...120
	Контрольные вопросы, задания, тесты...	..,122
<hr/>		
Глава 5.	ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФОРМЫ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ИННОВАЦИОННЫХ УСЛУГ	127
5.1.	Механизм управленческих решений по продвижению корпоративных услуг интеллектуального продукта	127
5.2.	Концепция маркетинга инновационных услуг	140
5.3.	Услуги в сфере интеллектуальной собственности	149
	Выводы	155
	Контрольные вопросы, задания, тесты	156
<hr/>		
Глава 6.	УСЛУГИ МАСС-МЕДИА	159
6.1.	Содержание масс-медиа	159
6.2.	Услуги рекламных агентств	166
6.3.	Планирование услуг масс-медиа	179
6.4.	Рынок РК-услуг—	180
	Выводы	188
	Контрольные вопросы, задания, тесты	190
<hr/>		
Глава 7.	МАРКЕТИНГ УСЛУГ ТУРИЗМА И СЕРВИСА	192
7.1.	Теоретические основы организации маркетинга в индустрии туризма и сервиса	192
7.2.	Виды туристских и сервисных услуг	198
7.3.	Формирование фирменного стиля туроператора	218
	Выводы..	219
	Контрольные вопросы, задания, тесты	220
<hr/>		
Глава 8.	ПРОВАЙДЕРСКИЕ УСЛУГИ	224
8.1.	Услуги логистических провайдеров.....	224
8.2.	Услуги интернет-провайдеров	237
	Выводы- .....	243
	Контрольные вопросы, задания, тесты	244
<hr/>		
	Литература	247