

Кулибанова, В. В.

Маркетинг в сервисе : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. В. Кулибанова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 259 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

Оглавление

Предисловие.....	5
Глава 1. Роль сферы услуг в постиндустриальном обществе.....	9
1.1. Рост сферы услуг в современной экономике.....	9
1.2. Услуга как экономическая категория.....	15
1.3. Существующие модели маркетинга услуг.....	26
1.4. Усиление роли сервисных услуг в деятельности промышленных предприятий.....	29
Выводы.....	39
Практикум.....	41
Глава 2. Место сервисного обслуживания в маркетинговой деятельности предприятия.....	43
2.1. Эволюция понятия «товар». Особенности современной промышленной продукции.....	43
2.2. Сервис и его классификация.....	49
2.3. Влияние сервиса на разработку и производство продукции современных промышленных предприятий.....	55
2.4. Особенности жизненного цикла сервисных услуг.....	63
Выводы.....	70
Практикум.....	71
Глава 3. Разработка сервисной политики промышленного предприятия.....	74
3.1. Принципы и задачи современного сервиса.....	74
3.2. Стратегическая сегментация рынка сервисных услуг.....	79
3.3. Основные стратегические направления в сфере услуг.....	89
3.4. Планирование объема и качества сервисных услуг, предоставляемых промышленным предприятием.....	105
Выводы.....	117
Практикум.....	119
Глава 4. Управление качеством сервисных услуг.....	123
4.1. Особенности маркетинга предприятия, функционирующего в сфере услуг.....	123
4.2. Логистика сервисного обслуживания.....	150
4.3. Модель качества обслуживания.....	154
4.4. Инструменты управления качеством предоставляемых услуг.....	162
Выводы.....	178
Практикум.....	180

Глава 5. Основные пути совершенствования сервиса предприятия. . . .	184
5.1. Качество предоставляемых сервисных услуг в системе конкурентоспособности товара.....	184
5.2. Основные направления совершенствования сервиса промышленного предприятия.....	222
5.3. Тенденции современного сервиса: опасности и новые возможности для предприятия.....	229
Выводы.....	231
<i>Практикум</i>	234
Глава 6. Служба сервиса и ее функции.	237
6.1. Функции и этапы организационного становления службы сервиса промышленного предприятия.....	237
6.2. Основные формы организации сервисного сопровождения промышленной продукции.....	241
6.3. Организационная структура сервисного центра.....	250
Выводы.....	254
<i>Практикум</i>	255
Литература.....	257
Ответы на тесты.....	259