

**УДК 339.13**  
**ББК 65.42**  
**С38**

**Авторы:**

*И. М. Синяева* — аннотация, предисловие, гл. 1, 5; *В. В. Синяев* — гл. 2, 4;  
*О. Н. Романенкова* — гл. 3, 6, 7, 8.

**Рецензенты:**

*И. Э. Сейфулаева* – доктор экономических наук, профессор, кафедра маркетинга Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова;

*А. В. Коротков* – доктор экономических наук, профессор, кафедра бюджета и казначейства Московского государственного университета экономики, статистики и информатики (МЭСИ).

**Синяева И. М.**

**С38**

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°», 2014. — 252 с.

ISBN 978-5-394-02090-2

Содержание учебника соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения.

В учебнике даны разделы, посвященные маркетингу коммерческих услуг как комплексной системе, основанной на единстве внешнего и внутреннего маркетинга.

Раскрывается содержание стратегии управления сферой обслуживания с выделением значения качества услуги, ее организационного механизма и экономической целесообразности использования. Даны комплексные оценки эффективности услуги с выделением значения показателя социально-деловой активности и корпоративной ответственности за результаты труда перед обществом.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки «Торговое дело» (профили «Маркетинг услуг», «Маркетинг в торговой деятельности»), а также магистров, коммерсантов, рекламистов, практиков-предпринимателей и всех интересующихся возможностями маркетинга в организации рыночного участия в сфере коммерческих услуг.

ISBN 978-5-394-02090-2

© Синяева И. М., Романенкова О. Н.,  
 Синяев В. В., 2013

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2013

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	5
Г л а в а 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
Г л а в а 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
Г л а в а 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
Г л а в а 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
<b>Г л а в а 5. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ФОРМЫ УПРАВЛЕНИЯ В СФЕРЕ ИННОВАЦИОННЫХ УСЛУГ .....</b>	<b>127</b>
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
<b>Г л а в а 6. УСЛУГИ МАСС-МЕДИА.....</b>	<b>159</b>
6.1. Содержание масс-медиа .....	159
6.2. Услуги рекламных агентств.....	166
6.3. Планирование услуг масс-медиа.....	179
6.4. Рынок PR-услуг .....	180
Выводы.....	188
Контрольные вопросы, задания, тесты.....	190
<b>Г л а в а 7. МАРКЕТИНГ УСЛУГ ТУРИЗМА И СЕРВИСА.....</b>	<b>192</b>
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
<b>Г л а в а 8. ПРОВАЙДЕРСКИЕ УСЛУГИ.....</b>	<b>224</b>
8.1. Услуги логистических провайдеров .....	224
8.2. Услуги интернет-провайдеров .....	237
Выводы.....	243
Контрольные вопросы, задания, тесты.....	244
<b>Литература.....</b>	<b>247</b>