

УДК 339.138

ББК 65.42

М91

Автор:

Т. В. Муртузалиева — кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга Российского экономического университета им. Г. В. Плеханова.

Рецензенты:

Е. В. Слепенкова — кандидат экономических наук, доцент кафедры предпринимательства и логистики РЭУ им. Г. В. Плеханова;

А. Б. Харионовская — кандидат экономических наук, доцент кафедры маркетинга РЭУ им. Г. В. Плеханова.

Муртузалиева, Таира Велимагомедовна.

М91

Маркетинг услуг: задачи, кейсы, тесты : учебно-практическое пособие. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2023. — 117 с.

ISBN 978-5-394-05211-8.

В учебно-практическом пособии рассматривается специфика маркетинга услуг, изучаются особенности воздействия маркетинговой среды, маркетинговые стратегии международных и национальных сервисных компаний, поведение потребителей нематериального продукта, сегментация рынка, товарная, ценовая, сбытовая и коммуникативная политика предприятий сферы услуг.

В каждом разделе даны контрольные вопросы и вопросы для самопроверки, задания для самостоятельной работы, практические задания в виде тестов, расчетных задач, позволяющие оценить знание теоретического материала; кроссворды для усвоения терминов, а также ситуационные задачи.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Экономика», «Менеджмент», «Туризм», «Гостиничное дело».

ISBN 978-5-394-05211-8

© Муртузалиева Т. В., 2023

© ООО «ИТК» «Дашков и К^о», 2023

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
1. КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ МАРКЕТИНГА УСЛУГ	7
2. МАРКЕТИНГОВАЯ СРЕДА ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ	15
3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МАРКЕТИНГА УСЛУГ. ИССЛЕДОВАНИЕ ПОВЕДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ	21
4. ПРОДУКТОВАЯ ПОЛИТИКА СЕРВИСНЫХ КОМПАНИЙ	43
5. ЦЕНА: ФАКТОРЫ И МЕТОДЫ ЕЕ ОПРЕДЕЛЕНИЯ. ЦЕНОВЫЕ СТРАТЕГИИ ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ	65
6. КАНАЛЫ РАСПРЕДЕЛЕНИЯ ТОВАРОВ И УСЛУГ	71
7. КОММУНИКАТИВНАЯ ПОЛИТИКА В СФЕРЕ УСЛУГ	86
ЛИТЕРАТУРА	114
ОТВЕТЫ К ТЕСТОВЫМ ЗАДАНИЯМ	116