

Spis treści

Wstęp	9
Rozdział 1	
Usługi w ujęciu teoretycznym	11
1.1. Istota usług	11
1.2. Klasyfikacja i typizacja usług	14
1.3. Zmierzch teorii trzech sektorów	28
Pytania	32
Rozdział 2	
Funkcjonowanie rynku usług	34
2.1. Istota rynku usług	34
2.2. Struktura rynku usług	35
2.3. Równowaga rynku usług	37
2.4. Konkurencja na rynku usług	40
Pytania	47
Rozdział 3	
Przedsiębiorstwo usługowe na rynku	49
3.1. Istota funkcjonowania przedsiębiorstwa usługowego	49
3.2. Organizacja działalności przedsiębiorstwa usługowego	53
3.3. Typy podmiotów prowadzących działalność usługową	58
3.4. Rola przedsiębiorstw usługowych we współczesnej gospodarce	63
Pytania	71

Rozdział 4

Działalność marketingowa podmiotów działających na rynku usług	74
4.1. Koncepcja marketingu usług	74
4.2. Specyfika marketingu usług	75
4.3. Działalność marketingowa na rynku usług	79
Działania marketingowe w komercyjnych usługach wybranych branż	79
Działania marketingowe w wybranych usługach sektora non profit	83
Działania marketingowe w usługach profesjonalnych	85
Działania marketingowe w wybranych usługach „komercyjno-budżetowych”	86
Pytania	88

Rozdział 5

Jednolity rynek usług Unii Europejskiej	91
5.1. Dyrektywa usługowa na rynku wewnętrznym Unii Europejskiej	91
5.2. Sektor usług w Unii Europejskiej	96
Pytania	103

Rozdział 6

Usługi we współczesnej gospodarce polskiej – wybrane aspekty	105
6.1. Sektor usług w latach 1999–2006	105
6.2. Świadczenie usług komunalnych	108
6.3. Konsumpcja usług w gospodarstwach domowych	109
Pytania	117

Rozdział 7

Innowacje usługowe – aspekty teoretyczne i praktyczne	119
7.1. Istota innowacji	119
7.2. Innowacje usługowe	123
7.3. Innowacje usługowe w polskich przedsiębiorstwach usługowych i przemysłowych	126
7.4. Wyroby i usługi wysokich technologii	130
Pytania	136

Rozdział 8

Serwicyzacja gospodarki	139
8.1. Geneza gospodarki opartej na usługach	139
8.2. Produktowność i zatrudnienie w sektorze usług	144

8.3. Innowacyjne znaczenie sektora usług	152
8.4. Enkapsulacja produktów i usług usługami	154
Pytania	159
Bibliografia	161