

## Spis treści

<b>Wstęp</b> ( <i>Barbara Iwankiewicz-Rak</i> ) .....	7
<b>1. Marketing w usługach bankowych</b> ( <i>Dorota Bednarska-Olejniczak</i> ) .....	9
1.1. Cechy usług bankowych i ich implikacje marketingowe .....	9
1.2. Istota i specyfika marketingu bankowego .....	19
1.3. Marketing-mix w bankach .....	29
1.4. Kształtowanie jakości usług jako element marketingu bankowego .....	37
<b>2. Problemy adaptacji marketingu w usługach ochrony zdrowia</b> ( <i>Barbara Iwankiewicz-Rak</i> ) .....	47
2.1. Rozwój i cechy orientacji marketingowej w usługach ochrony zdrowia .....	47
2.2. Cechy usług medycznych jako determinanta koncepcji marketingu .....	53
2.3. Placówki ochrony zdrowia tradycyjne i nowoczesne .....	56
2.4. Pacjent - konsument usług ochrony zdrowia .....	60
2.5. Jakość usług ochrony zdrowia - problemy kreowania .....	69
<b>3. Potrzeby w kształtowaniu produktu turystycznego</b> ( <i>Joanna Nogiec</i> ) .....	73
3.1. Specyfika usług turystycznych .....	73
3.2. Potrzeby turystyczne a typy klientów .....	79
3.3. Zarządzanie produktem turystycznym .....	83
3.4. Marketing terytorialny - kierunki rozwoju .....	89
<b>4. Rozwój marketingu w handlu w środowisku Internetu</b> ( <i>Agnieszka Dejnaka</i> )... ..	95
4.1. E-commerce na rynku elektronicznym .....	95
4.2. Sklep internetowy jako narzędzie handlu detalicznego .....	104
4.3. Przedsiębiorstwa handlu internetowego .....	112
4.4. Bankowość elektroniczna i jej rozwój w Internecie .....	123
<b>5. E-learning jako innowacja w usługach kształcenia na przykładzie szkół wyższych</b> ( <i>Agnieszka Dejnaka</i> ) .....	133
5.1. E-learning i jego charakterystyka .....	133
5.2. Podstawowe klasy platform w nauczaniu e-learningowym .....	138
5.3. Klasyfikacja systemów e-learningowych i ich ocena .....	144
5.4. Zasady konstruowania treści nauczania w kształceniu e-learningowym .....	151
<b>6. Przypadki i przykłady zastosowań technik marketingu w usługach</b> .....	159
6.1. Marketing w Alior Banku ( <i>Dorota Bednarska-Olejniczak</i> ) .....	159
6.2. Ocena jakości usług ochrony zdrowia z zastosowaniem metody SERVQUAL ( <i>Barbara Iwankiewicz-Rak</i> ).....	162

6.3. Ocena sytuacji marketingowej Stowarzyszenia „Edukacja pod Żaglami” - organizacji świadczącej usługi turystyczne dla młodzieży ( <i>Mateusz Rak</i> )...	168
6.4. Zastosowanie e-learningu w nauczaniu wyższym na przykładzie projektu MOPEM ( <i>Agnieszka Dejnaka</i> ).....	176
<b>Literatura.....</b>	<b>189</b>
<b>Spis rysunków .....</b>	<b>197</b>
<b>Spis tabel .....</b>	<b>199</b>