

# МАРКЕТИНГ

## В РОССИИ И ЗА РУБЕЖОМ

№ 4 (96) — 2013

### СОДЕРЖАНИЕ

#### МАРКЕТИНГОВЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ

Применение метода SERVQUAL для анализа и совершенствования сервисной политики (на примере ОАО «Ростелеком», г. Кемерово)

*Шадрин В.Г., Гнеушев А.В.* ..... 3

Диверсификация как основа долгосрочного устойчивого развития

*Зимица Т.В., Меркушин А.В.* ..... 18

#### КАНАЛЫ СБЫТА

Розничные торговые сети на рынке бытовой техники г. Владивостока

*Никулина Т.А.* ..... 23

#### МАРКЕТИНГОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Продающие слоганы

*Беня М.И.* ..... 32

О некоторых современных методах продвижения товаров

*Пашутин С.Б.* ..... 38

#### КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ

Достижение конкурентных преимуществ с помощью управления расходами на деловые путешествия

*Салахутдинов В.Н.* ..... 54

#### ИНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГ

Тенденции развития маркетинговых коммуникаций российских онлайн-площадок

*Пыхтина И.Н., Климова Д.В.* ..... 62

#### ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ МАРКЕТИНГ

Маркетинг территорий: стратегия развития малого бизнеса

*Голубкова Е.Н., Сидорчук Р.Р.* ..... 69

Факторы, влияющие на формирование бренда города

*Грошев И.В., Степаныхева Е.В.* ..... 83

Брендинг территории: проблемы и противоречия

*Важенина И.С.* ..... 96

#### МАРКЕТИНГ В НЕПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СФЕРЕ

Формирование маркетинговой стратегии продвижения санаторно-курортных услуг

*Налчаджи Т.А., Безрокова З.О.* ..... 104

## МАРКЕТИНГ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Маркетинговая оценка совокупного инновационного образовательного продукта в условиях кластера

*Большаков Н.М., Жиделева В.В.* .....109

## ДИСКУССИОННЫЙ КЛУБ

Оценка эффективности маркетинговой деятельности экспедиторской компании в контексте теории транзакционных издержек

*Ботнарюк М.В.* .....119

## КОРОТКИЕ СООБЩЕНИЯ

По итогам I квартала 2013 г. ритейлеры установили новый рекорд

*Федяков И.В.* .....126

В 2013 г. рынок гипермаркетов ожидает прирост на 140 объектов

*Бурмистров М.Б.* .....129

Digital signage – оружие ресторанного бизнеса

*Звёздная М.А.* .....132

Сильная аналитика спасает бренды

*Белянская О.Ю.* .....134

## ИНТЕРВЬЮ

Интервью с коммерческим директором компании «Майкрософт Адвертайзинг Россия»

*Александром Яковлевым* .....136

---

Издательство «Финпресс»

Главный редактор  
Голубков Е.П.

Ответственный секретарь  
Федюхина Г.И.

### РЕДАКЦИОННЫЙ СОВЕТ:

**Ноздрева Р.Б.**, д-р экон. наук, профессор, МГИМО (У) МИД РФ

**Панкрухин А.П.**, д-р экон. наук, профессор, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

**Попов Е.В.**, д-р экон. наук, д-р физ.-мат. наук, профессор, член корреспондент РАН, Институт экономики УрО РАН

**Проценко О.Д.**, д-р экон. наук, профессор, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

**Соловьев Б.А.**, д-р экон. наук, профессор, Красногорский филиал РАНХ и ГС при Президенте Российской Федерации

**Цакаев А.Х.**, д-р экон. наук, профессор, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

**Philip Kotler**, professor, Marketing Department, Kellogg School of Management, Northwestern University, USA

**Martin Lindstrom**, expert on branding, Denmark

**Alan Wilson**, Scottish Council Development and Industry, Great Britain