

## СОДЕРЖАНИЕ

### ВЗГЛЯД, МНЕНИЕ, ПОЗИЦИЯ

- М. Вахмистрова.* Современные тренды на рынках интеллектуального сервиса 3
- Б. Карякин.* Формирование и функционирование рынка промышленных услуг 16

### МАРКЕТИНГ: МЕТОДЫ, ФОРМЫ, ИССЛЕДОВАНИЯ

- Я. Чупина.* Маркетинговое управление нестабильными системами 27
- Е. Небесная.* Маркетинг впечатлений: конкурентоспособный потенциал 44
- А. Арно.* Дистрибутивные каналы в условиях индивидуализации личного потребления 53
- И. Александрова.* Методы суггестивного воздействия в бренд-коммуникациях 69

### МИР БИЗНЕСА: КОНСУЛЬТАЦИИ И КОММЕНТАРИИ

- Е. Сумарокова.* Маркетинговые инструменты формирования и развития человеческого капитала компании 83
- С. Елисеев, О. Миронова.* Система управления железнодорожным транспортом 101

### ШКОЛА

- Д. Дегтерев.* Модели систем массового обслуживания 115

### КНИЖНАЯ ПОЛКА

- Библиография* 126