

Литература

1. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в сфере туризма. — СПб.: Изд. СПбГУП, 1999.- 345с.
2. Котлер Ф., Боуэн Д. и Мейкенз Д. Маркетинг: Гостеприимство и туризм. — М.: Юнити, 1998.-356с.
3. Новаторов В.Е. Маркетинг культурных услуг. — СПб.: Питер, 1992.-234с.
4. Песоцкая Е.В. Маркетинг услуг: — СПб.: Питер, 1999.-126с.
5. Бугаков В.П. Особенности маркетинга услуг//Маркетинг в России и за рубежом. — 1998. — № 2(5). — с. 106— 112.
6. Rathmell, J. Marketing in the Service Sector. — Mass: Winthrop Publishers, 1974.
7. Eiglier, P. and Langeard, E Principes de politique marketing pour les entreprises de services. — L'Institute d'Administration des entreprises, Universite d'Aix-Marseille, 1976.
8. Gronroos, C. Service Management and Marketing: Managing the moment of truth in the service sector. — Cambridge, Mass: Marketing Science Institute, 1990.
9. Bitner, M. J. Servicecapes: The impact of Physical surrounding on Customer and Employees. Journal of Marketing. — 1992. — 56 (April).
10. <http://www.avaya.ru/index.htm>
11. <http://www.avatar.com.ua>