

Grażyna Rosa, Agnieszka Smalec, Marzena Wanagos

Wstęp

Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu 22, 7

2011

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach
dozwolonego użytku.

WSTĘP

Cechą charakterystyczną współczesnego rynku są gwałtowne zmiany wymagań i zachowań konsumentów oraz stałe dążenie podmiotów gospodarczych do zdobycia i utrzymania klientów. Istnieje wiele czynników, które na to wpływają, między innymi ekonomiczne, społeczne, technologiczne. Ich źródłem od strony oferodawców są przede wszystkim: walka z konkurencją, chęć postępu i rozwoju, zdobywanie lojalności klientów. Od strony konsumenta jest to głównie wygoda, większa świadomość i wiedza poprzez dostęp do źródeł informacji czy możliwość wyboru konkurencyjnych ofert.

Dynamiczny rozwój usług dotyczy wszystkich rozwiniętych gospodarek świata. Usługi to specyficzny produkt, który wymaga specjalnego podejścia oferodawców. W związku z tym, że procesy wytwarzania usług są jednocześnie z procesami konsumpcji, zaspokojenie oczekiwań konsumentów przybiera specyficzny kształt. Nasuwa się tu wiele problemów, które należy zgłębiać, rozważać i badać.

W niniejszym Zeszytcie Naukowym przedstawiono szereg artykułów, które przybliżają tematykę dotyczącą konsumenta na rynku usług. Publikacja składa się z trzech części:

1. Uwarunkowania rozwoju i ocena jakości usług
2. Komunikacja na rynku usług
3. Zachowania konsumentów na rynku usług

Wymienione problemy to tylko namiastka tego, co mieści się w haśle „konsument na rynku usług” i niewątpliwie istnieje potrzeba dalszego pogłębiania podjętych zagadnień.

Redaktorzy składają wszystkim Autorom artykułów podziękowanie za podjęcie wysiłku i przygotowanie oryginalnych opracowań naukowych znacznie wzbogacających dorobek badań naukowych w tym zakresie.

Grażyna Rosa, Agnieszka Smalec, Marzena Wanagos