

## Spis treści

Wstęp.....	5
1. Przeobrażenia rynku usług.....	7
1.1. Istota usług. Pojęcie e-usługi.....	7
1.2. Gospodarka oparta na usługach.....	17
1.3. Zatrudnienie i wydajność pracy w sektorze usług.....	23
1.4. Znaczenie sektora usług w życiu społeczno-gospodarczym kraju.....	29
1.5. Wpływ technologii informacyjnych na działalność usługową.....	36
1.6. Rozwój usług w społeczeństwie informacyjnym.....	42
2. Struktura i funkcjonowanie rynku e-usług.....	51
2.1. E-administracja ( <i>e-government</i> ).....	51
2.2. E-bankowość ( <i>e-banking</i> ).....	63
2.3. E-ubezpieczenia ( <i>e-insurance</i> ).....	72
2.4. E-handel ( <i>e-commerce</i> ).....	79
2.5. E-edukacja ( <i>e-learning</i> ).....	87
2.6. E-kultura ( <i>e-culture</i> ).....	94
2.7. E-zdrowie ( <i>e-health</i> ).....	101
2.8. E-turystyka ( <i>e-tourism</i> ).....	110
3. Specyfika zarządzania e-usługami.....	119
3.1. Specyfika zarządzania przedsiębiorstwem usługowym.....	119
3.2. Organizacja procesów w przedsiębiorstwie usługowym.....	124
3.3. Zarządzanie zasobami ludzkimi.....	133
3.4. Wizerunek jako narzędzie zarządzania.....	143
3.5. Zarządzanie relacjami z klientem w Internecie.....	148
3.6. E-konsument jako uczestnik e-ryнку.....	155
3.7. Marketing internetowy.....	158
4. Kierunki doskonalenia zarządzania w gospodarce cyfrowej.....	181
4.1. Gospodarka cyfrowa – istota i etapy rozwoju.....	181

4.2. Zarządzanie przedsiębiorstwem ery informacyjnej .....	189
4.3. Zastosowanie technologii cyfrowej w przedsiębiorstwie .....	195
4.4. E-zarządzanie w erze cyfrowej.....	201
4.5. Metody zarządzania przedsiębiorstwem w gospodarce cyfrowej .....	206
4.6. Prawne aspekty e-biznesu.....	215
Zakończenie.....	223
Bibliografia (książki, czasopisma, akty prawne).....	227
Netografia (źródła internetowe).....	240