

Об авторе и тех, кто содействовал СОЗДАНИЮ ЭТОЙ КНИГИ

Кристофер Лавлок (Christopher Lovelock) — один из первых специалистов в сфере маркетинга услуг. Как глава компании *Lovelock Associates*, расположенной в Массачусетсе, он проводит семинары и тренинги для менеджеров во всем мире. В 1999 году он был приглашен в Квинслендский университет в Брисбене, Австралия, где прочел курс по маркетингу услуг для студентов и провел семинары. Его выдающаяся преподавательская карьера включает 11 лет работы преподавателем Гарвардской бизнес-школы и два года профессором в Международном институте развития менеджмента в Швейцарии. В разное время он также преподавал в университетах Беркли и Стэнфорда, в школе Слоуна при Массачусетском технологическом институте, а также во Франции — в Институте *Theseus* и Европейском институте делового администрирования (*INSEAD*).

Кристофер Лавлок родился в Великобритании и закончил Эдинбургский университет, получив степень бакалавра и магистра экономики. До того как он отправился в Гарвард, чтобы получить степень МВА, и в Стэнфорд, где он стал доктором философии, Лавлок работал в рекламном отделе Лондонского офиса компании *Walter Thompson Co.*, а затем — в отделе корпоративного планирования компании *Canadian Industries Ltd.* в Монреале. Кристофер Лавлок стал автором или соавтором более чем 60 статей, свыше 100 учебных материалов, основанных на практических примерах, и 25 книг. Кроме того, он входит в редакционно-рецензионный совет таких изданий, как *International Journal of Service Industry Management*, *Journal of Service Research* и *Service Industries Journal*. Кристофер Лавлок отмечен наградой Американской ассоциации маркетологов за профессиональный вклад в развитие дисциплины “Маркетинг услуг”, а также награжден за выдающуюся статью на эту тему, опубликованную в *Journal of Marketing*, и получил целый ряд наград за подготовку лучших ситуаций для анализа, широко используемых в преподавании этой дисциплины.

Леонард Л. Берри (Leonard L. Berry) — почетный профессор маркетинга Техасского Университета *A&M* на кафедре розничной торговли *J.C. Penney*, а также директор Центра изучения розничной торговли.

Мэри Джо Битнер (Mary Jo Bitner) — профессор маркетинга и менеджмента услуг Аризонского университета (эту должность оплачивает компания *AT&T*) и директором по исследовательской работе Центра маркетинга и менеджмента услуг при этом университете.

Мартин Блесс (Martin Bless) — исследователь Международного института развития менеджмента в Швейцарии.

Бернард Дж. Бумз (Bernard J. Booms) — профессор Вашингтонского университета.

- Исмо Вуоринен** (Ismo Vuorinen) преподает в Университете г. Тампере (Финляндия).
- Стивен Дж. Гроув** (Stephen J. Grove) — профессор маркетинга Университета Клемсона.
- Джон Дейтон** (John Deighton) — профессор делового администрирования Гарвардской бизнес-школы и редактор журнала *Journal of Interactive Marketing*.
- Томас О. Джонс** (Thomas O. Jones) — профессор Гарвардской бизнес-школы.
- Шерил И. Каймс** (Sheryl E. Kimes) — профессор Корнельского университета.
- Жан-Клод Лареш** (Jean-Claude Larreche) — профессор маркетинга французского подразделения *INSEAD*.
- Ёлеви Летинен** (Uolevi Lehtinen) преподает в Университете г. Тампере (Финляндия).
- Генри Минцберг** (Henry Mintzberg) — профессор менеджмента Университета Мак-Гилл, Канада, и профессор французского подразделения *INSEAD*.
- Луиза А. Мор** (Louise A. Mohr) — профессор Университета Джорджии.
- Ивор Морган** (Ivor Morgan) — профессор колледжа Бабсона.
- Дас Нараяндас** (Das Narayandas) — профессор Гарвардской бизнес-школы.
- А. Парасураман** (A. Parasuraman) — профессор университета Майами, возглавляет кафедру маркетинга имени Джеймса В. Мак-Ламура; редактор издания *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Дельфин Парменте** (Delphine Parmenter) — исследователь французского подразделения *INSEAD*.
- Рег Прайс** (Reg Price) — директор организации *R Cubed*, Окленд (Новая Зеландия).
- Хавьер Рейнозо** (Javier Reynoso) — глава группы по исследованиям менеджмента услуг организации *ITESM* (Мексика).
- В. Эрл Сассер** (W. Earl Sasser) — профессор менеджмента услуг Гарвардской бизнес-школы.
- Реймонд П. Фиск** (Raymond P. Fisk) — профессор и заведующий кафедрой маркетинга Новорлеанского университета.
- Людвиг Ван дер Хайден** (Ludo Van der Heyden) — профессор французского подразделения *INSEAD*, где заведует кафедрой технических инноваций.
- Джеймс Л. Хескетт** (James L. Heskett) — профессор логистики Гарвардской бизнес-школы.
- Ричард Б. Чейз** (Richard B. Chase) — профессор операционного менеджмента и директор Центра совершенствования услуг при университете Южной Каролины.
- Леонард А. Шлезингер** (Leonard A. Schlesinger) — бывший профессор Гарвардской бизнес-школы.
- Г. Линн Шостаки** (G. Lynn Shostack) — управляющий директор компании *Joyce International, Inc.*
- Райя Ярвинен** (Raija Jarvinen) преподает в Университете г. Тампере (Финляндия).