

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный лесотехнический университет»

Кафедра Экономической теории

Одобрена:

кафедрой экономической теории

Протокол от 22.05 20 г. № 8

Зав. кафедрой В.М. Пицулов

подпись

Методической комиссией

Факультета (направления) ГФ

Протокол от 22.05 20 г. № 1

Председатель Е.В. Бородина

подпись

Утверждаю

Декан И.П. Светлова факультета

И.П. Светлова

22.05 2012



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б.3.Б.8 Менеджмент в сервисе

Направление 100100.62 – Социально-культурный сервис

Квалификация бакалавр

Профиль _____

Количество зачетных единиц (Трудоёмкость, час) 2 (72)

Разработчик программы Константинова А.П.

Екатеринбург 2012 г.

Оглавление

Затраты времени обучающегося на изучение дисциплины	2 стр.
Введение	3 стр.
1. Цель и задачи дисциплины	3 стр.
2. Место дисциплины в учебном процессе	4 стр.
3. Требования к знаниям, умениям и владениям	4 стр.
4. Перечень и содержание разделов дисциплины	5 стр.
5. Примерный перечень и содержание практических занятий	8 стр.
6. Самостоятельная работа обучающихся	9 стр.
Примерная тематика докладов	9 стр.
7. Учебно-методическое обеспечение	11 стр.
Приложение 1	14 стр.

Затраты времени обучающегося на изучение дисциплины направления 100100.62 – Социально-культурный сервис

Вид учебных занятий	Затраты времени при форме учебных занятий	
	очная	заочная
Аудиторные всего, в том числе: лекции практические занятия	30 12 18	
Самостоятельные всего, в том числе: выполнение контрольной работы (2 контр.работы) написание реферата текущая проработка лекций подготовка к практическим занятиям самостоятельное изучение дисциплины	42	
Всего по учебному плану	72	

Введение

Государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования 100100 Сервис (квалификация (степень) "бакалавр") утверждён приказом Минобрнауки России от 18 ноября 2009 г. N 627 (с изменениями от 31 мая 2011г.)

Область профессиональной деятельности бакалавров включает процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг потребителю в системе согласованных условий и клиентурных отношений.

Объектами профессиональной деятельности бакалавров являются:

потребители (индивидуальные или корпоративные клиенты), их потребности;

процессы сервиса;

методы диагностики, моделирования и разработки материальных и нематериальных объектов сервиса;

материальные и нематериальные системы процессов сервиса.

Дисциплина «менеджмент в сервисе» относится к дисциплинам профессионального цикла, которая опираются на ряд дисциплин.

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является способствование подготовки квалифицированных специалистов, способных в современных условиях успешно решать сложные задачи управления, проектировать гибкие и эффективные системы управления, умело руководить деятельностью трудового коллектива.

Структура ООП бакалавриата

Код УЦ ООП	Учебные циклы и проектируемые результаты их освоения	Перечень дисциплин для разработки примерных программ, а также учебников и учебных пособий	Коды формируемых компетенций
Б.3	Профессиональный цикл Базовая (общепрофессиональная) часть В результате изучения базовой части цикла, обучающийся должен: знать: - основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса, - структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;		ОК 5 ОК9 ПК10 ПК11 ПК12 ПК13

	<p>уметь: - проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг; - определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса; владеть: - навыками менеджмента в сервисе;</p>		
--	---	--	--

Выпускник должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

организационно-управленческая деятельность:

готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-10);

к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка услуг и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-11);

к организации технологического процесса сервиса (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-13);

2. Место дисциплины в учебном процессе направления 100100.62 – Социально-культурный сервис

№	Обеспечивающие дисциплины	Сопутствующие дисциплины	Обеспечиваемые дисциплины
	Экономика, психология и педагогика, человек и его потребности	Маркетинг в сервисе, организация и планирование деятельности предприятий сервиса	

3. Требования к знаниям, умениям и владениям

Код УЦ ООП	Учебные циклы и проектируемые результаты их освоения	Трудоемкость	Коды формируемых компетенций
Б.3.8	<p style="text-align: center;">Профессиональный цикл Базовая (общепрофессиональная) часть</p> <p>В результате изучения дисциплины «менеджмент в сервисе» обучающийся должен:</p> <p>знать: - основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в сфере сервиса,</p> <p>уметь: - определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; - прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;</p> <p>владеть: - навыками менеджмента в сервисе;</p>		ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1.Перечень и содержание разделов дисциплины направления 100100.62 – Социально-культурный сервис

№ разде- ла, под- разде- ла, пункта, под- пунк- та	Коды фор- мируемых компе- тенций	Содержание	Трудоемкость по видам и фор- мам обучения			
			Ауди- торная		Само- стоя- тель- ная	
			Очная	Заоч- ная	Очная	Заоч- ная
1	2	3	4	5	6	7
1	ПК-11 ПК-12 ПК-13	Введение в предмет, определение основных понятий. Предмет, метод и задачи менеджмента в сер- висе. Основные понятия курса. Управление как процесс, основные функции управления.	6		6	
2	ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13	Функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможности его использова- ния в России. Функции менеджмента (управления). Развитие теории управления. Современные взгляды на менеджмент, место менеджмента в системе экономических наук.	8		8	
3	ПК-10 ПК-11 ПК-12	Специфика менеджмента в сфере сервиса. Особенности функционирования фирмы в сфере сервиса. Специфика менеджмента фирмы в сфере сер- виса. Особенности систем организации фирм в сфе- ре сервиса.	6		6	

4	ПК-10 ПК-11 ПК-12	Стратегическое и текущее управление в сфере сервиса. Стратегический менеджмент. Миссия и стратегические цели фирмы (организации). Типы стратегий фирмы.	8		8	
5	ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13	Организационная структура и коммуникации сферы сервиса. Общее представление о системах коммуникации в управлении. Коммуникационные сети. Коммуникационные стили.	6		6	
6	ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13	Методы принятия решений. Внутренняя и внешняя среда фирмы, предприятия в сфере сервиса, качество менеджера, работа менеджера. Решение, процесс принятия решений. Особенности внутренней и внешней среды фирмы в сфере сервиса. Качество менеджера, работа менеджера в сфере сервиса.	8		8	
7	ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13	Управление персоналом в сфере сервиса Особенности управления персоналом. Создание системы мотивации труда. Способы управления конфликтами.	6		6	
8	ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13	Инновационный менеджмент в сфере сервиса Понятие инновации менеджмент. Инновационная программа менеджера.	6		6	
9	ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13	Риск менеджмент в сфере сервиса Понятие риска. Виды рисков. Управление компанией в условиях рисков.	6		6	

10	ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13	Психология менеджмента в сфере сервиса . Психология менеджмента. Проблемы лидерства в компаниях, действующих в сфере сервиса. Деловое общение. Этика делового общения	6		6	
11	ПК-10 ПК-11 ПК-12 ПК-13	Внешние связи и возможности менеджмента в компаниях сервиса, налаживание взаимовыгодного сотрудничества. Внешние связи и международные профессиональные организации в сфере сервиса. Российские профессиональные организации в сфере сервиса. Состояние и перспективы развития международного рынка в сфере сервиса.	6		6	
		ИТОГО:	72		72	

5. Примерный перечень и содержание практических занятий по курсу «Менеджмент в сервисе» направления 100100.62 – Социально-культурный сервис

№ п/п	№ раз-дела	Наименование практических занятий	Трудоёмкость по формам обучения		Рекомендуемая литература /примечание/
			Очная	Заочная	
1		Понятие «менеджмент», определение основных понятий теории управления.	2		
2		Функции менеджмента (управления): целеобразование, планирование, реализация планов и целей, контроль, организация. Содержание отдельных функций менеджмента. Воспроизводственный процесс фирмы, подсистемы менеджмента фирмы.	4		
3		Особенности компаний действующих в сфере сервиса. Специфика менеджмента компаний действующих в сфере сервиса. Цели и дачи управления компаниями.	4		
4		Стратегическое управление фирмой (организацией).	4		
5		Система коммуникаций, коммуникационные стили.	4		
6		Методы принятия решений. Внутренняя и внешняя среда фирмы, предприятия в сфере сервиса.	4		
7		Управление персоналом в сфере сервиса	4		
8		Инновационный менеджмент в сфере сервиса	4		
9		Риск – менеджмент в сфере сервиса	4		
10		Психология менеджмента в сфере сервиса	4		
11		Внешние связи и возможности менеджмента в компаниях сферы сервиса, налаживание взаимовыгодного сотрудничества.	2		
Всего			42		

6. Самостоятельная работа студентов.

6.1. Примерные темы докладов

1. История развития взглядов на менеджмент.
2. Основные школы менеджмента начала 20-го века.
3. Формы производственных организаций.
4. Определение управления как процесса, функции управления.
5. Системы управления в сфере сервиса.
6. Особенности компании, действующей в сфере сервиса.
7. Основные подходы к формированию системы управления компанией, действующей в сфере сервиса.
8. Стратегическое управление компанией, действующей в сфере сервиса.
9. Эталонные стратегии компаний, действующих в сфере сервиса.
10. Окружающая среда компании, действующей в сфере сервиса.
11. Определение миссии компании, действующей в сфере сервиса.
12. Специфика окружающей среды компаний, действующих в сфере сервиса.
13. Мотивация работников компаний, действующих в сфере сервиса.
14. Управление конфликтами в компаниях, действующих в сфере сервиса.
15. Формы объединений компаний, действующих в сфере сервиса.
16. Теории процесса мотивации.
17. Учение Ф.Тейлора, школа научного управления.
18. Школа человеческих отношений.
19. Организационная культура фирмы в сфере сервиса.
20. Определение миссии для фирмы, действующей в сервисной деятельности.
21. Проектирование фирмы в сервисной деятельности.
22. Специфика менеджмента фирмы в сфере сервиса действующей в Уральском регионе.
23. Лидерство в фирме, действующей в сфере сервиса.
24. Проблемы менеджмента в сфере сервиса в условиях конкуренции.
25. Управление внешнеэкономическими связями фирм в сфере сервиса.

7. Контроль результативности учебного процесса по дисциплине

Контроль результативности на очной форме обучения включает экзамен по билетам (см. приложение 1), оценку докладов, опрос на семинарских занятиях.

Контроль результативности на заочной форме обучения включает экзамен (зачет) по билетам и защиту контрольной работы.

Матрица контроля текущей и итоговой результативности учебного процесса по дисциплине «Менеджмент в сервисе».

№	Наименование раздела	Вид и форма учебных занятий, метод и средство контроля					
		аудиторные				самостоятельные	
		Лекции		Практические занятия		реферат	
		текущее	итог	текущее	итог	текущее	итог
		контроль посещ.	экзамен	контроль посещ.	тестирование	контроль. график	защита
1	Введение в предмет, определение основных понятий.	Бланк учета	билет	Бланк учета	-	Бланк учета	опрос
2	Функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможности его использования в России	- // -	- // -	- // -	-	- // -	- // -
3	Специфика менеджмента в сфере сервиса	- // -	- // -	-	-	- // -	- // -
4	Стратегическое и текущее управление в сфере сервиса	- // -	- // -	- // -	тест	- // -	- // -
5	Организационная структура и коммуникации сферы сервиса	- // -	- // -	- // -	тест	- // -	- // -
6	Методы принятия решений. Внутренняя и внешняя среда фирмы, предприятия в сфере сервиса, качество менеджера, работа менеджера.	- // -	- // -	- // -	-	- // -	- // -
7	Управление персоналом в сфере сервиса	- // -	- // -	- // -	тест	- // -	- // -
8	Инновационный менеджмент в сфере сервиса	- // -	- // -	- // -	тест	- // -	- // -
9	Риск менеджмент в сфере сервиса	- // -	- // -	-	-	- // -	- // -

10	Психология менеджмента в сфере сервиса	- // -	- // -	-	-	- // -	- // -
11	Внешние связи и возможности менеджмента в компаниях сфере сервиса, налаживание взаимовыгодного сотрудничества	- // -	- // -	- // -	тест	- // -	- // -

Распределения зачётных единиц:

Сдача экзамена – 2 з.е.

Защита реферата – 0,5 з.е.

Защита домашней контрольной работы – 0,5 з.е.

Распределение баллов рейтинга:

8. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

8.1. Учебная литература

Основная

1. Пищулов В.М. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие для вузов. (Высшее профессиональное образование) М. Издательский центр «Академия» 2010. 240 с.
2. Саак, А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие /А.Э. Саак, Ю.А. Пшеничных. СПб.: Питер, 2007. 512 с.
3. Зайцева, Н.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие / Н.А. Зайцева. 2-е изд., испр. и доп. М.: Академия, 2005. 240 с.
4. Виханский, О.С. Менеджмент [Текст]: учебник/ О.С. Виханский, А.И. Наумов. 4-е изд., испр. и доп. М.: Экономика, 2006. 620с.
5. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст]: учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. Минск: Новое знание, 2009. 368 с.
6. Ципкин, Ю.А. Менеджмент [Текст]: учеб. пособие / Ю.А. Ципкин, А.Н. Локшинов, Н.Д. Эриашвили; под ред. проф. Ю.А. Ципкина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 439 с.
7. Кротова, Е.Л. Рекреационно-туристский комплекс региона: теория и практика реформирования [Текст] / Е.Л. Кротова. Екатеринбург: УрО РАН, 2001.338 с.
8. Сергеева, Т.К. Экологический туризм [Текст]: учебник / Т.К. Сергеева. М.: Финансы и статистика, 2004. 360 с.
9. Дурович, А.П. Маркетинг в туризме [Текст]: учеб. пособие / А.П. Дурович. 3-е изд., испр. и доп. Минск: Новое знание, 2003. 496 с.

10. Котлер, Ф. Гостеприимство. Туризм [Текст]: учебник для вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз, Дж. Маркетинг 2-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 1063 с.
11. Котельников, В.Ю. Управление инновациями: стратегический подход. Гибкие корпоративные стратегии выживания и лидерства в новой экономике [Текст]/ В.Ю. Котельников. М.: Эксмо, 2007. 96 с.
12. Глобальный этический кодекс туризма [Текст] [принят Генеральной ассамблеей Всемирной туристской организации в г. Сантьяго (Чили) 01.10.1999 г.].
13. Всемирная туристская организация (ВТО). Устав (Мехико 27 сентября 1970 года).
14. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: федер. закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ.
15. Областной закон «О туризме и туристской деятельности в Свердловской области» от 31.12.1999 г. № 51-ОЗ.
16. Регламент федерального агентства по туризму. Утвержден приказом федерального агентства по туризму от 10.02.2006.
17. Рогачев, А.Ф. Маркетинг: Повышение конкурентоспособности гостиничного бизнеса в рыночных условиях / А.Ф. Рогачев, И.В. Скопина // Электронный журнал «Управление экономическими системами» <http://uecs.mcniip.ru/>
18. РБК – рейтинг <http://raiting.rbk.ru/>
19. Управление рисками, риск-менеджмент на предприятии <http://www.risk24.ru/>
20. Менеджмент туризма: Основы менеджмента: Учебник. М.: Финансы и статистика, 2003. 235 с.
21. Менеджмент гостиниц и ресторанов: Учебник / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондоренко 4-е изд., стер. Мн.: Новое знание, 2003. 368 с.
3. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: Учебник. 3-е изд. М.: Гардарики, 2003. 528 с.
4. Лукичева Л.И. и др. Менеджмент туризма: Основы менеджмента. Москва, 2003.
5. Исаева Н.В. и др. Туризм как объект управления. Москва, 2002.
6. Райзберг Б.А. Курс управления экономикой. Санкт-Петербург, 2003.

Дополнительная

1. Ципкин Ю.А., Люкшинов А.Н., Эриашвили Н.Д. / Менеджмент: Учеб. пособие для вузов/ Под ред. Проф. Ю.А. Ципкина. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. 439 с.

2. Общий курс менеджмента в таблицах и графиках: Учебник для вузов/ Б.В. Прыкин, Л.В. Прыкина, Н.Д. Эриашвили, З.А. Усман; Под ред. Проф. Б.В. Прыкина. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998. 415 с.
3. Уайтли Ф. Мотивация.: Пер. сангл. М.: Издательский дом «Вильямс», 2003. 160 с.
4. Бороздина Г.В. Психология делового общения. Учебник. ИНФРА -М, 2003. - 295с.
5. Москвин В.А. Качественный бизнес-план: учет рисков и баланс интересов. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 8л.
6. Половцева Ф.П. Коммерческая деятельность. Учебник. ИНФРА-М, 2003. - 248с.

Приложение И (обязательное)
Только для дисциплин ФГОС

VII.1. Лист контрольных мероприятий по истории

Перечень и содержание модулей учебной дисциплины	Текущая аттестация							Контрольное мероприятие		
	Посещение лекций	Выполнение домашних заданий	Работа над эссе	Написание и защита реферата	Контрольная работа (тестирование)	Итоговая контрольная работа	Активность на занятиях	Максимальный балл	Зачет	Экзамен
Введение в предмет, определение основных понятий.	0,2	0,2-0,6			0,5-1,5			2,3		100
Функции менеджмента, опыт менеджмента за рубежом, возможности его использования в России	0,2-0,4	0,2-1,2					0,2-1,2	2,8		
Специфика менеджмента в сфере сервиса	0,2	0,2-1,2					0,2-1,2	2,6		
Стратегическое и текущее управление в сфере сервиса	0,2	0,2-1,2			0,5-1,5		0,2-1,2	4,1		
Организационная структура и ком-	0,2-0,4	0,2-1,8					0,2-1,8	4		

муникации сферы сервиса										
Методы принятия решений. Внутренняя и внешняя среда фирмы, предприятия в сфере сервиса, качество менеджера, работа менеджера.	0,2-0,4	0,2-1,8					0,2-1,8	4		
Управление персоналом в сфере сервиса	0,2-0,4	0,2-1,2				0,5-1,5	0,2-1,2	4,3		
Обязательный минимум для допуска к экзамену (зачету)/ Максимальный балл	1,4/2,2	3,2/9	0,5/3	0,5/5	1/3	0,5/1,5	2,8/8,4	9,9/32,1		

Приложение 1

Вопросы к экзамену

1. Предмет, метод и задачи менеджмента в сфере сервиса
2. Сфера сервиса деятельности: основные отрасли и виды деятельности.
3. Дать определения понятиям: план, цель, способность к обучению.
4. Дать определение понятиям: память, прогноз. Описать простейшую схему системы управления.
5. Дать определение понятиям информация, контроль. Дать общую классификацию видов информации.
6. Дать определение понятий модель, дать общую классификацию видов моделей.
7. Дать определение понятия управление. Описать общую схему функционирования объекта, в движении которого присутствует феномен управления.
8. Перечислить и дать краткое описание основных функций процесса управления, описать цикл управления.
9. Определить понятие отношение: описать отношения управления, дать определение понятию организация.
10. Общее и различное в понятиях управление и менеджмент
11. Эволюция представлений об управлении от древнего мира до периода промышленной революции. Основные современные подходы к развитию теории менеджмента.
12. Учение Ф.У.Тейлора. Школа научного управления, основные принципы теории научного управления.
13. Э.Мэйо, школа человеческих отношений: представители, основные идеи.

11. Школы науки о поведении (бихевиористские учения). Воззрения Д.МакГрегора, теории «Х» и «У».
12. А.Файоль, его вклад в развитие теории управления, функции управления, принципы управления. Дать характеристику специализированным процессам управления, осуществляемым организацией
13. М.Вебер, административная школа управления, основные идеи.
19. Дать характеристику системному подходу к формированию системы управления фирмой.
14. Дать характеристику процессному подходу к формированию системы управления фирмой.
15. Дать характеристику ситуационному подходу к формированию системы управления фирмой.
16. У.Оучи, концепция теории «Z», японский опыт.
17. Особенности продукта фирм, производимого в сфере сервиса. Специфика производства и реализации услуги. Особенности рынка продукта производимого в сфере сервиса.
18. Особенности организации компаний, действующих в сфере сервиса, специфика используемых ресурсов.
19. Понятие стратегического управления. Определение миссии, Группы заинтересованных лиц.
20. Исследование микро и макроокружения, внутренней среды фирмы. Определение стратегических целей фирмы, долгосрочных и краткосрочных целей фирмы.
21. Стратегическое планирование. Эталонные стратегии: стратегии концентрированного роста.
22. Эталонные стратегии: стратегии интегрированного роста, стратегии дифференцированного роста.
23. Эталонные стратегии сокращения.
24. Разделение труда и специализация как функция менеджмента.
25. Иерархия организации и уровни системы управления фирмой.
26. Департаментизация и кооперация в рамках фирмы, связи между подразделениями и координация, каналы коммуникации в организации.
27. Масштаб управляемости в организации.
28. Централизация и децентрализация в организации.
29. Дифференциация и интеграция подразделений в организации.
30. Методы принятия решений.
31. Стадии и этапы процесса принятия решений.
32. Особенности управления персоналом в сфере сервиса
33. Виды деятельности в рамках управления персоналом.
34. Мотивация и стимулирование деятельности работников фирмы.
35. Стадии процесса мотивирования работников фирмы.
36. Теория иерархии потребностей А.Маслоу и теория ERG К.Альдерфера.
37. Теория приобретенных потребностей Д.МакКлейланда и теория двух факторов Ф.Герцберга.
38. Определение конфликта и типы конфликтов.

39. Способы выхода из межличностных конфликтов.
40. Методы разрешения межгрупповых и внутриорганизационных конфликтов.
41. Инновационный менеджмент компаний в сфере сервиса.
42. Понятие риска компании в сфере сервиса.
43. Виды рисков компании в сфере сервиса.
44. Управление рисками компании в сфере сервиса.
45. Деловое общение в компаниях в сфере сервиса.
46. Этика делового общения в компаниях сферы сервиса.
47. Психология лидерства в компаниях сферы сервиса.
48. Внешние связи компаний в сфере сервиса и международные профессиональные организации.
49. Российские профессиональные организации компаний в сфере сервиса и их международные связи.
50. Договоры, соглашения и иные нормативные акты, регулирующие международные связи компаний в сфере сервиса.
51. Состояние и перспективы развития международного рынка сферы сервиса.