Министерство просвещения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ульяновский государственный педагогический университет
имени И.Н. Ульянова»
(ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И.Н. Ульянова»)

Факультет права, экономики и управления
Кафедра теоретических основ экономики и правоведения

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебно-методической работе
_____ С.Н. Титов
«25» июня 2021 г.

# ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СЕРВИСА

Программа учебной дисциплины
Сервисного модуля
основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки
43.03.01 Сервис,
направленность (профиль) образовательной программы
Сервис

(очная форма обучения)

Составитель: Суркова М.А., к.э.н.,
доцент кафедры теоретических основ экономики и правоведения

Рассмотрено и одобрено на заседании ученого совета факультета права, экономики и управления, протокол от «21» июня 2021 г. №11

Ульяновск, 2021

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01D77C644FC1E54000000006381D0002
Владелец: Титов Сергей Николаевич
Действителен: с 19.07.2021 до 19.07.2022

**Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» относится к дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1. Дисциплины (модули) Сервисного модуля учебного плана основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) образовательной программы «Сервис», очной формы обучения.

Дисциплина опирается на результаты обучения, сформированные при изучении следующих дисциплин учебного плана: «Сервисная деятельность», «Сервисология».

Результаты изучения дисциплины являются основой для изучения дисциплины: «Экспертиза и диагностика объектов сервиса».

**1. Перечень планируемых результатов обучения (образовательных результатов) по дисциплине**

**Целью** освоения дисциплины «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» является формирование у студентов готовности к организации обслуживания потребителей на предприятиях сферы сервиса.

**Задачей** освоения дисциплины является формирование у студента целостного представления о возможностях создания условий для приспособления производства к спросу и требованиям рынка, разработки системы организационно-технических мероприятий по изучению рынка, интенсификации сбыта, по увеличению конкурентоспособности товара.

В результате освоения программы бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях сервиса» (в таблице представлено соотнесение образовательных результатов обучения по дисциплине с индикаторами достижения компетенций):

| Компетенция и индикаторы ее достижения в дисциплине | Образовательные результаты дисциплины (этапы формирования дисциплины) | | |
|---|---|---|---|
| | знает | умеет | владеет |
| ПК-1 Способен к предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов<br><br>ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями о потребностях человека.<br>ПК-1.2. Владеет теоретическими знаниями по предоставлению услуг, организации процесса обслуживания потребителей.<br>ПК-1.3. Использует знания потребностей человека для выбора методов предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей.<br>ПК-1.4. Участвует в деятельности по предоставлению услуг, организации процесса | **ОР-1** - потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей; | **ОР-2** - проводить анализ потребностей, поведения потребителей, выбирать методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов; | **ОР-3**- методами предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов. | | | |

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

| Номер семестра | Учебные занятия | | | | | | Форма промежуточной аттестации, час |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Всего | | Лекции, час | Практические занятия, час | Лабораторные занятия, час | Самостоятельная работа, час | |
| | Трудоемкость | | | | | | |
| | Зачетные единицы | Часы | | | | | |
| 6 | 3 | 108 | 18 | 30 | - | 60 | зачет |
| Итого: | 3 | 108 | 18 | 30 | - | 60 | зачет |

**3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

***3.1.Указание тем (разделов) и отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий***

| Наименование раздела и тем | Количество часов по формам организации обучения | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Лекционные занятия | Практические занятия | Лабораторные занятия | Самостоятельная работа |
| **6 семестр** | | | | |
| Тема 1. Виды предприятий сферы сервиса | 2 | 6 | - | 12 |
| Тема 2. Оказание услуг на предприятии сервиса | 4 | 6 | - | 12 |
| Тема 3. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса | 4 | 6 | - | 12 |
| Тема 4. Организация контроля качества обслуживания | 4 | 6 | - | 12 |
| Тема 5. Совершенствование обслуживания | 4 | 6 | - | 12 |
| ИТОГО: | 18 | 30 | - | 60 |

***3.2. Краткое описание содержания тем (разделов) дисциплины***

**Краткое содержание курса (6 семестр)**

**Тема 1. Виды предприятий сферы сервиса.**

Необходимость классификации предприятий сферы сервиса. Общие и специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса. Различные классификации предприятий сферы сервиса.

**Тема 2. Оказание услуг на предприятии сервиса.**

Виды услуг. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика). Требования к услугам.

**Тема 3. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса.** Формы обслуживания населения. Основные составляющие процесса обслуживания. Требования к обслуживанию. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах.

**Тема 4. Организация контроля качества обслуживания.**

Качество обслуживания клиентов. Методы определения качества продукции. Параметры оценки качества услуг.

**Тема 5. Совершенствование обслуживания.**

Внедрение новых форм обслуживания. Повышение качества обслуживания. Увеличение объема предоставляемых услуг. Организация обслуживания населения на основе анализа требований клиентов.

## 4. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Самостоятельная работа студентов является особой формой организации учебного процесса, представляющая собой планируемую, познавательно, организационно и методически направляемую деятельность студентов, ориентированную на достижение конкретного результата, осуществляемую без прямой помощи преподавателя. Самостоятельная работа студентов является составной частью учебной работы и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, поиск и приобретение новых знаний, а также выполнение учебных заданий, подготовку к предстоящим занятиям и экзамену. Она предусматривает, как правило, разработку рефератов, написание докладов, выполнение творческих, индивидуальных заданий в соответствии с учебной программой (тематическим планом изучения дисциплины). Тема для такого выступления может быть предложена преподавателем или избрана самим студентом, но материал выступления не должен дублировать лекционный материал. Реферативный материал служит дополнительной информацией для работы на практических занятиях. Основная цель данного вида работы состоит в обучении студентов методам самостоятельной работы с учебным материалом. Для полноты усвоения тем, вынесенных в практические занятия, требуется работа с первоисточниками. Курс предусматривает самостоятельную работу студентов со специальной литературой. Следует отметить, что самостоятельная работа студентов результативна лишь тогда, когда она выполняется систематически, планомерно и целенаправленно.

Задания для самостоятельной работы предусматривают использование необходимых терминов и понятий по проблематике курса. Они нацеливают на практическую работу по применению изучаемого материала, поиск библиографического материала и электронных источников информации, иллюстративных материалов. Задания по самостоятельной работе даются по темам, которые требуют дополнительной проработки.

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине включает аудиторную и внеаудиторную самостоятельную работу студентов в течение семестра.

Аудиторная самостоятельная работа осуществляется в форме выполнения индивидуальных заданий по дисциплине. Аудиторная самостоятельная работа обеспечена базой индивидуальных заданий по разделам дисциплины.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в формах:
- подготовка к практическим занятиям;
- подготовка реферата.

***Индивидуальные задания (ОС-1)***
***6 семестр***

1. Организация обслуживания в ресторане.
2. Организация обслуживания в гостинице.
3. Организация обслуживания в мини-отеле.
4. Организация обслуживания в туристской организации.
5. Организация обслуживания в санатории.
6. Организация обслуживания в торгово-развлекательном комплексе.

***Примерный перечень тем рефератов (ОС-2)***
***6 семестр***

1. Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса.
2. Современные формы обслуживания потребителей.
3. Причины, препятствующие обращению потребителей на предприятия сферы сервиса.
4. Основные цели работы с потребителями.
5. Повышение культуры обслуживания потребителей.
6. Требования к режиму работы предприятий сферы услуг.
7. Эстетика обслуживания потребителей на предприятии сферы сервиса.
8. Зарубежный опыт организации обслуживания на предприятиях сферы сервиса.
9. Организация работы персонала предприятия сервиса.
10. Дополнительные услуги на предприятии сферы сервиса.
11. Контроль качества обслуживания на предприятии сервиса.
12. Требования к обслуживанию потребителей.
13. Создание благоприятных условий для обслуживания клиентов на предприятии сервиса.
14. Особенности обслуживания потребителей в зависимости от территориально-регионального признака.
15. Стандарты обслуживания потребителей.

***Для самостоятельной подготовки к занятиям по дисциплине рекомендуется использовать учебно-методические материалы:***

1.Организация обслуживания на предприятиях сферы сервиса : учебно-методические рекомендации / составители: М. А. Суркова, И. Н. Суетин, А. Е. Щеглова, М. А. Рябова, А. С. Мокроусов ; Министерство просвещения РФ ; Ульяновский государственный педагогический университет им. И. Н. Ульянова. — Ульяновск : ФГБОУ ВО «УлГПУ им. И. Н. Ульянова», 2021. — 11 с.
http://els.ulspu.ru/?s=%D0%9E%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F+%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B8%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F+%D0%BD%D0%B0+%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%BF%D1%80%D0%B8%D1%8F%D1%82%D0%B8%D1%8F%D1%85+%D1%81%D0%B5%D1%80%D0%B2%D0%B8%D1%81%D0%B0&submit=

## 5. Примерные оценочные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

**Организация и проведение аттестации студента**

ФГОС ВО в соответствии с принципами Болонского процесса ориентированы преимущественно не на сообщение обучающемуся комплекса теоретических знаний, но на выработку у бакалавра компетенций – динамического набора знаний, умений, навыков и личностных качеств, которые позволят выпускнику стать конкурентоспособным на рынке труда и успешно профессионально реализовываться.

В процессе оценки бакалавров необходимо используются как традиционные, так и инновационные типы, виды и формы контроля. При этом постепенно традиционные средства совершенствуются в русле компетентностного подхода, а инновационные средства адаптированы для повсеместного применения в российской вузовской практике.

**Цель проведения аттестации** – проверка освоения образовательной программы дисциплины-практикума через сформированность образовательных результатов.

**Промежуточная аттестация** осуществляется в конце семестра и завершает изучение дисциплины; помогает оценить крупные совокупности знаний и умений, формирование определенных компетенций.

Оценочными средствами текущего оценивания являются: доклад, тесты по теоретическим вопросам дисциплины, защита практических работ и т.п. Контроль усвоения материала ведется регулярно в течение всего семестра на практических (семинарских, лабораторных) занятиях.

| № п/п | **СРЕДСТВА ОЦЕНИВАНИЯ,** используемые для текущего оценивания показателя формирования компетенции | Образовательные результаты дисциплины |
|---|---|---|
| | **Оценочные средства для текущей аттестации**<br><br>ОС-1 Отчет о выполнении индивидуальных заданий<br><br>ОС-2 Защита реферата | **ОР-1 -** потребности человека, основы поведения потребителей, методы и инструменты предоставления услуг, основы организации процесса обслуживания потребителей;<br>**ОР-2 -** проводить анализ потребностей, поведения потребителей, выбирать методы предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов;<br>**ОР-3-** методами предоставления услуг, организации процесса обслуживания потребителей с учетом потребностей клиентов. |
| | **Оценочные средства для промежуточной аттестации**<br>**зачет**<br>ОС-3 Зачет в форме устного собеседования по вопросам | |

Описание оценочных средств и необходимого оборудования (демонстрационного материала), а так же процедуры и критерии оценивания индикаторов достижения компетенций на различных этапах их формирования в процессе освоения образовательной программы представлены в Фонде оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине «Организация обслуживания на предприятиях сервиса».

***Материалы, используемые для текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине***

Материалы для организации текущей аттестации представлены в п.5 программы.

***Материалы, используемые для промежуточного контроля успеваемости обучающихся по дисциплине***

**ОС-3 Зачет в форме устного собеседования по вопросам**
**Перечень вопросов к зачету**

1. Необходимость классификации предприятий сервиса.
2. Общие признаки классификации предприятий сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, вид юридического лица, уровень специализации, мощность предприятия, форма организации, тип производства.
3. Специфические признаки классификации предприятий сервиса: порядок сбора и реализации заказов; время действия; метод обслуживания потребителей; качество предоставляемых услуг.
4. Различные классификации предприятий сервиса.
5. Услуга.
6. Виды услуг.
7. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика).
8. Требования к услугам.
9. Формы обслуживания населения: обслуживание непосредственно в производственных подразделениях, через приемные пункты, комплексная форма обслуживания, обслуживание на дому и др.
10. Основные составляющие процесса обслуживания.
11. Требования к обслуживанию.
12. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах.
13. Качество обслуживания клиентов.
14. ГОСТ 154467-79 "Управление качеством продукции. Основные понятия".
15. Методы определения качества продукции: экспериментальный, органолептический, социологический, метод экспертных оценок.
16. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с покупателем.
17. Внедрение новых форм обслуживания.
18. Повышение качества обслуживания.
19. Увеличение объема предоставляемых услуг.
20. Организация обслуживания населения на основе анализа требований клиентов.

**Критерии оценивания знаний обучающихся по дисциплине**

*Формирование балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся*

| | | Посещение лекций | Посещение практических занятий | Работа на практических занятиях | Зачёт |
|---|---|---|---|---|---|
| **6 семестр** | Разбалловка по видам работ | 9 х 1=9 баллов | 15 х 1=15 баллов | 212 баллов | 64 балла |
| | Суммарный макс. балл | 9 баллов max | 24 балла max | 236 баллов max | 300 баллов max |

*Критерии оценивания работы обучающегося по итогам 6 семестра*

| | **Баллы (3 ЗЕ)** |
|---|---|
| «зачтено» | более 150 |
| «не зачтено» | 150 и менее |

## 6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Успешное изучение курса требует от обучающихся посещения лекций, активной работы на практических занятиях, выполнения всех учебных заданий преподавателя, ознакомления с основной и дополнительной литературой.

Запись **лекции** – одна из форм активной самостоятельной работы обучающихся, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. В конце лекции преподаватель оставляет время (5 минут) для того, чтобы обучающиеся имели возможность задать уточняющие вопросы по изучаемому материалу. Из-за недостаточного количества аудиторных часов некоторые темы не удается осветить в полном объеме, поэтому преподаватель, по своему усмотрению, некоторые вопросы выносит на самостоятельную работу студентов, рекомендуя ту или иную литературу. Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

**Подготовка к практическим занятиям.**

При подготовке к практическим занятиям студент должен изучить теоретический материал по теме занятия (использовать конспект лекций, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, при необходимости дополнить конспект, делая в нем соответствующие записи из литературных источников). В случае затруднений, возникающих при освоении теоретического материала, студенту следует обращаться за консультацией к преподавателю. Идя на консультацию, необходимо хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

В начале практического занятия преподаватель знакомит студентов с темой, оглашает план проведения занятия, выдает задания. В течение отведенного времени на выполнение работы студент может обратиться к преподавателю за консультацией или разъяснениями. В конце занятия проводится прием выполненных заданий, собеседование со студентом.

Результаты выполнения практических зданий оцениваются в баллах, в соответствии с балльно-рейтинговой системой университета.

## Планы практических занятий
## 6 семестр

**Практические занятия 1-3. Виды предприятий сферы сервиса**

**Рекомендации к самостоятельной работе:**

1. Повторить лекционный материал по теме.
2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-источники.
3. Ответить на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

1. Необходимость классификации предприятий сферы сервиса.
2. Общие признаки классификации предприятий сферы сервиса: форма собственности, наличие прав юридического лица, вид юридического лица, уровень специализации, мощность предприятия, форма организации, тип производства.

3. Специфические признаки классификации предприятий сферы сервиса: порядок сбора и реализации заказов; время действия; метод обслуживания потребителей; качество предоставляемых услуг.

4. Различные классификации предприятий сферы сервиса.

**Практические занятия 4-6. Оказание услуг на предприятии сервиса.**

**Рекомендации к самостоятельной работе:**

1. Повторить лекционный материал по теме.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-источники.

3. Ответить на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

1. Услуга.

2. Виды услуг.

3. Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги и обслуживания конкретного потребителя (заказчика).

4. Требования к услугам.

**Практические занятия 7-9. Организация обслуживания клиентов на предприятии сервиса**

**Рекомендации к самостоятельной работе:**

1. Повторить лекционный материал по теме.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-источники.

3. Ответить на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

1. Формы обслуживания населения: обслуживание непосредственно в производственных подразделениях, через приемные пункты, комплексная форма обслуживания, обслуживание на дому и др.

2. Основные составляющие процесса обслуживания.

3. Требования к обслуживанию.

4. Значение процесса обслуживания для удовлетворения потребностей населения в услугах.

**Практические занятия 10-12. Организация контроля качества обслуживания**

**Рекомендации к самостоятельной работе:**

1. Повторить лекционный материал по теме.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-источники.

3. Ответить на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

1. Качество обслуживания клиентов.

2. ГОСТ 154467-79 "Управление качеством продукции. Основные понятия".

3. Методы определения качества продукции: экспериментальный, органолептический, социологический, метод экспертных оценок.

4. Параметры оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с покупателем.

**Практические занятия 13-15. Совершенствование обслуживания**

**Рекомендации к самостоятельной работе:**

1. Повторить лекционный материал по теме.

2. Ознакомиться с материалом для самостоятельного изучения, используя источники из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины и рекомендованные интернет-источники.

3. Ответить на контрольные вопросы.

**Контрольные вопросы:**

1. Внедрение новых форм обслуживания.
2. Повышение качества обслуживания.
3. Увеличение объема предоставляемых услуг.
4. Организация обслуживания населения на основе анализа требований клиентов.

**Подготовка реферата**

**Реферат** – краткая запись идей, содержащихся в одном или нескольких источниках, которая требует умения сопоставлять и анализировать различные точки зрения.

**Назначение реферата:**

- итог самостоятельного изучения одной или нескольких научных работ;
- демонстрирует умения студента выделять главное в научном тексте: видеть проблемы, пути и способы их решения, предлагаемые различными авторами;
- не отражает субъективных взглядов референта на излагаемый вопрос: не имеет рассуждений и оценок текста.

**Требования к содержанию реферата:**

- точное изложение взглядов автора;
- соблюдение единого стиля;
- использование точного, краткого, литературного языка;
- изложение в логической последовательности;
- наличие ссылок на авторов;
- объем реферата может колебаться в пределах 5-15 печатных страниц.

## 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, Интернет-ресурсов, необходимых для освоения дисциплины

**Основная литература**

**1.Быстров, Сергей Александрович.** Организация гостиничного дела : Учебное пособие / Санкт-Петербургский государственный университет. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2021. - 432 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-00091-514-1. - ISBN 978-5-16-106248-7. - ISBN 978-5-16-013584-7. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=376440

2.**Рождественская, Лада Николаевна.** Гостеприимство и сервис в индустрии питания : Учебное пособие. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 183 с. - ISBN 9785160158143. URL: http://znanium.com/go.php?id=1058887

**Дополнительная литература**

**3. Свириденко, Юрий Павлович**. Сервисная деятельность : Учебное пособие. - 2 ; испр. и доп. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 174 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-014846-5. URL**: http://znanium.com/go.php?id=1007976**

**4.Ушаков, Роман Николаевич.** Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности : Учебное пособие / Московская международная академия; Московская международная академия. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 136 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 978-5-16-012496-4. - ISBN 978-5-16-105642-4. URL: http://znanium.com/catalog/document?id=363746

***Интернет -ресурсы***

-Дневник маркетолога- Режим доступа: https://blogmarketologa.ru/for-marketolog/marketing/marketing-i-reklama-nachalo/

-Коммерческий директор. Профессиональный журнал коммерсанта- Режим доступа: https://www.kom-dir.ru/rubric/3-marketing-i-reklama

-Статья «Маркетинг, PR, реклама - искусство продавать»- Режим доступа: https://bigbird.ru/blog/2013/02/marketing-pr-reklama-iskusstvo-prodavat