МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ФГБОУ ВО «КубГУ»)**

**Кафедра международного туризма и менеджмента**

**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**ХАРАКТЕРИСТИКА ФИНАНСОВЫХ И ДЕЛОВЫХ УСЛУГ, УСЛУГ С НЕДВИЖИМЫМ ИМУЩЕСТВОМ**

Работу выполнила \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В. В. Юрченко

(подпись)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис», 2 курс ОФО

Направленность (профиль) Социально-культурный сервис

Научный руководитель

канд. экон. наук, доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В. В. Горецкий

 (подпись, дата)

Нормоконтролер

канд. экон. наук, доцент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В. В. Горецкий

 (подпись, дата)

Краснодар 2020

**СОДЕРЖАНИЕ**

[Введение 3](#_Toc37103309)

[1 Общая характеристика услуг, обеспечивающих функционирование рыночной экономики 5](#_Toc37103311)

[1.1 Сфера услуг 5](#_Toc37103312)

[1.2 Рынок услуг 8](#_Toc37103312)

[2 Основные понятия финансовых и деловых услуг 11](#_Toc37103312)

[2.1 Финансовые услуги 11](#_Toc37103312)

[2.2 Деловые услуги 16](#_Toc37103312)

[3 Характеристика услуг с недвижимым имуществом 21](#_Toc37103313)

[3.1 Понятие «недвижимое имущество» 21](#_Toc37103313)

[3.2 Услуги с недвижимым имуществом 2](#_Toc37103313)4

[Заключение 3](#_Toc37103309)2

[Список использованных источников 3](#_Toc37103314)4

**ВВЕДЕНИЕ**

В настоящее время роль рынка услуг, как одного из важнейших секторов экономики, очень велика и актуальна. Это связано с усложнением производства, насыщением рынка новыми товарами. Все это невозможно без существования информационных, финансовых, деловых и других рынков услуг.

Происходит расширение основ воспроизводства рыночных и нерыночных услуг, причем рыночные отвоевывают все более значительную для себя долю в общем объеме услуг.

По мере развития общества, роста производительных сил происходит определенное развитие рынка сферы услуг. Наблюдается увеличение занятости в этой сфере, рост технической оснащенности труда, внедрение все более совершенных технологий. Это связано с насыщением рынка товарами как повседневного, так и индивидуального спроса, с быстрым ростом научно-технического прогресса, который ведет к нововведениям в жизни общества.

Актуальность выбранной мной курсовой работы заключается в том, что рыночная экономика является на сегодняшний день самой распространённой в мире, а также самой эффективной современной экономической системой. Чтобы понять, что такое услуги и какими они бывают обратимся к истории возникновения услуг.

Данная работа имеет своей целью изучить и обосновать проблему характеристики финансовых и деловых услуг, услуг с недвижимым имуществом.

Задачи курсовой работы:

* изучить литературу по заданной теме;
* рассмотреть основные определения и формулировки, касающиеся темы;
* разобраться в деталях функционирования услуг в рыночной экономике;
* выявить связь между теорией и реальной жизнью.

Работа состоит из введения, в котором отражается актуальность работы, предмет, объект, цель и задачи работы, трёх глав, раскрывающих сущность работы, а также заключения и списка использованных источников.

В первой главе рассмотрены различные толкования понятий услуг, обеспечивающих функционирование рыночной экономики. Во второй главе изучены понятие финансовой и деловой услуг, их взаимосвязь и общие черты. В третьей главе приведём анализ услуг с недвижимым имуществом.

На основании рассматриваемых автором статей, учебников, научной литературы, можно сказать, что данная тема широко и многогранно освящена во многих источниках по экономической литературе.

**1 Общая характеристика услуг, обеспечивающих функционирование рыночной экономики**

* 1. **Сфера услуг**

Сфера услуг является одной из наиболее перспективных и быстроразвивающихся отраслей экономики. Сегодня уже практически не осталось предприятий, которые в той или иной степени не оказывали бы услуги, или, по крайней мере, не соприкасались бы с ними.

Услуга является результатом прямого взаимодействия между подрядчиком и потребителем, а также собственной деятельностью подрядчика по удовлетворению потребностей населения [5].

Услуга – любая деятельность, которую одна сторона может предложить другой; неосязаемое действие, не приводящее к владению чем-либо. Ее предоставление может быть связано с материальным продуктом (Ф. Котлер).

Специалисты предлагают по наличию различного рода услуг в сфере производства и обращения классифицировать их на 5 групп:

1. производственные услуги;

2. распределительные услуги;

3. потребительские услуги;

4. общественные услуги;

5. профессиональные услуги.

Услуги также классифицируются на 2 основные группы: услуги материального производства (связанные с воздействием и изменением материалов, промышленной продукции и т.д.); нематериальные услуги (обладающие неосязаемостью, неспособностью услуг к хранению, неразрывностью производства услуги от потребления и т.п.).

Классификация услуг позволяет улучшить понимание изучаемого явления, выделив отличительные черты каждого вида услуг, определить специфику методов управления организацией и специфику применения маркетинга. Разнообразные подходы к сегментации услуг могут оказаться полезными при позиционировании услуг на рынке и побудить к поиску новых видов услуг, на рынке не представленных.

Понятие «услуги» включает несколько десятков видов деятельности, продукция которых может быть определена как услуга. В число услуг входят (по классификатору ООН) 160 видов услуг, разделенных на 12 основных разделов:

1. Деловые услуги – 46 отраслевых видов услуг.

2. Услуги связи – 25 видов.

3. Строительные и инжиниринговые услуги – 5 видов.

4. Дистрибьюторские услуги – 5 видов.

5. Общеобразовательные услуги – 5 видов.

6. Услуги по защите окружающей среды – 4 вида.

7. Финансовые услуги, включая страхование, – 17 видов.

8. Услуги по охране здоровья и социальные услуги – 4 вида.

9. Туризм и путешествия – 4 вида.

10. Услуги в области организации досуга, культуры и спорта – 5 видов.

11. Транспортные услуги – 33 вида.

12. Прочие услуги.

Общероссийский классификатор услуг отражает деление услуг на виды по их целевому функциональному назначению. Классификация подразделяет услуг населению на группы:

01 – бытовые услуги,

02 – услуги пассажирского транспорта,

03 – услуги связи,

04 – жилищно-коммунальные услуги,

05 – услуги учреждений культуры,

06 – туристические и экскурсионные услуги,

07 – услуги физической культуры и спорта,

08 – медицинские, санаторно-оздоровительные услуги,

09 – услуги правового характера,

10 – услуги банков,

11 – услуги в системе образования,

12 – услуги торговли и общественного питания, услуги рынков,

80 – прочие услуги.

Услуги, при всем их разнообразии, можно объединить в несколько групп. (Табл. 1)

Таблица 1 – Типы услуг [15]

| Типы услуг | Сферы услуг |
| --- | --- |
| Производственные. | Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт) оборудования и др. |
| Распределительные. | Торговля, транспорт, связь. |
| Профессиональные. | Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие фирмы. |
| Потребительские (массовые). | Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением. |
| Общественные. | ТВ, радио, образование, культура. |

Из таблицы видно, что финансовые и деловые услуги можно отнести к профессиональным.

Кроме этого, постоянно появляются и новые виды услуг, в которых возникает потребность у общества. (Табл. 2)

Таблица 2 – Новые виды услуг [16]

|  |  |
| --- | --- |
| Услуги | Характеристика |
| Новые виды деловых (профессиональных) услуг. | Торговля недвижимостью, размещение временно свободных средств, информационные, маркетинговые и рекламные услуги, составление бухгалтерских балансов и отчетов, электронный секретарь. |
| Услуги по воспитанию и обучению детей. | Гувернантки, частные сады и школы. |
| Услуги по уходу за животными. | Лечение, кормление, прогулки и временное содержание. |

Из данной таблицы мы можем увидеть, что услуги с недвижимым имуществом также можно отнести в общую группу профессиональных услуг.

Многие ранее обособленные виды услуг начинают объединяться в рамках одной компании. Предлагая целый комплекс услуг, компания может повысить свою конкурентоспособность, ослабить возможные риски за счет их диверсификации. Так, банковские, биржевые, информационные и посреднические услуги сливаются в единый комплекс финансовых услуг, образуя вместе с этим совершенно новые виды услуг (Интернеттрейдинг, Интернетбанкинг).

* 1. **Рынок услуг**

В рыночной экономике принципиальным является деление услуг на рыночные и нерыночные.

Рыночные услуги оказываются за плату по ценам, покрывающим издержки и обеспечивающим прибыль. И в этом случае они приравниваются к любому другому товару и являются объектом купли и продажи.

Нерыночные услуги оказываются бесплатно. Как правило, они социально ориентированы, финансируются из бюджета или общественными организациями, например, партиями или профсоюзами. Потребляются такие услуги либо обществом в целом, либо домашними хозяйствами.

Рынок услуг – сфера обмена услугами, которые являются результатом труда предприятий непроизводственной сферы.

Исторической предпосылкой возникновения рынка услуг явилось развитие товарно-денежных отношений. Рынок услуг появился в дополнение к уже существовавшему товарному рынку, и долгое время эти два вида рынка не были дифференцированы так, как это произошло после бурного роста промышленности. К тому же многие товары, являющиеся материальным результатом услуг, попадали на товарный рынок. Так, ремесленник мог шить одежду или обувь на заказ, а при недостатке заказов либо параллельно с ними – для продажи на рынке. Лишь позднее производство товаров и исполнение услуг выделились в самостоятельные сферы деятельности.

По своей сути, рынок услуг, развивающийся по законам рыночной экономики, является разновидностью товарного рынка и вместе с этим имеет ряд специфических черт, что обуславливает особый подход к предпринимательской и маркетинговой деятельности, призванной обеспечить удовлетворение спроса на услуги.

Рынок услуг совершенно не похож на другие рынки главным образом по двум причинам:

– услуга не существует до ее предоставления. Это делает невозможным сравнение и оценку услуг до их получения. Поэтому сравнить можно только ожидаемые выгоды и полученные,

– услугам присуща высокая степень неопределенности, что ставит клиента в невыгодное положение, а продавцам затрудняет продвижение услуг на рынок.

Роль рынка услуг проявляется в смягчении проблем безработицы путем организации новых рабочих мест, росте благосостояния народа, обслуживании социально незащищенных, малообеспеченных слоев населения, привлечении значительных инвестиционных ресурсов для развития предприятий услуг.

Особенности рынка услуг:

* в высокой динамичности рыночных процессов (предоставление услуг имеет целью непосредственное удовлетворение потребностей человека),
* в территориальной сегментации (формы предоставления услуг, спрос и условия функционирования предприятий услуг зависят от характеристик территории, охваченной конкретным рынком),
* в высокой скорости оборота капитала (одно из основных преимуществ бизнеса в сфере услуг, являющееся следствием более короткого производственного цикла),
* в высокой чувствительности к изменению рыночной конъюнктуры (свойство, обусловленное невозможностью хранения, складирования и транспортировки услуг, а также временным и пространственным совпадением их производства и потребления),
* в специфике организации производства услуг (обладая большей мобильностью малые и средние предприятия, являющиеся продуцентами услуг, имеют широкие возможности для гибкого реагирования на изменения конъюнктуры),
* в специфике процесса оказания услуг (личный контакт производителя и потребителя, с одной стороны, создает условия для расширения коммуникативных связей, а с другой – увеличивает требования к профессионально-квалификационным качествам, опыту, этике и общей культуре производителя),
* в неопределенности результата деятельности по оказанию услуг (результат деятельности по оказанию услуги, подверженный во многих случаях влиянию различных качеств производителя, не может быть заранее определен с достаточной точностью; окончательная оценка результата возможна только после потребления услуги).

С учетом особенностей рынка услуг определяют и особенности маркетинга услуг, который призван оценить предоставляемые потребителям услуги и оказать содействие в их правильном выборе.

Маркетинг услуг – это процесс разработки, продвижения и реализации услуг, ориентированный на выявление специфических потребностей клиентов.

Знание маркетинга услуг позволяет определиться с тем, что и как необходимо продавать для достижения максимальной прибыли, каким образом часть этой прибыли направить на совершенствование производства и качества обслуживания.

**2 Основные понятия финансовых и деловых услуг**

**2.1 Финансовые услуги**

Современный финансовый рынок характеризуется многообразием и комплексным характером услуг, предоставляемых финансовыми организациями потребителям - финансовых услуг. Примерами организаций, оказывающих финансовые (потребительские) услуги, являются банки, инвестиционные банки, страховые и лизинговые, брокерские компании и множество других компаний.

Прежде всего, следует заметить, что содержание термина «финансовые услуги» в законодательстве и отечественном правоведении отличается. В связи с этим, данное понятие требует детального изучения. В законодательстве для деятельности, которую ведут финансовые организации, используется термин «финансовые услуги», потребителями которых являются граждане (физические лица), состоящие либо не состоящие в договорных отношениях со своим контрагентом, имеющие намерение обратиться за предоставлением финансовых услуг или получающее финансовые услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Определение финансовой услуги дано в статье 4 Федерального закона от 26.06.2006 г. № 135-ФЗ «О защите конкуренции» [12]. Согласно данному законоположению под финансовой услугой понимается банковская услуга, страховая услуга, услуга на рынке ценных бумаг, услуга по договору лизинга, а также услуга, оказываемая финансовой организацией и связанная с привлечением и (или) размещением денежных средств юридических и физических лиц.

Отсюда следует, что виды услуг, закрепленные в указанной норме Закона о защите конкуренции, основываются на привлечении и размещении чужих денежных средств. Это означает, что связь финансовой услуги с привлечением и размещением денежных средств физического и юридического лица может быть истолкована как квалифицирующий признак этой услуги.

Второй квалифицирующий признак финансовых услуг, согласно определению, представленному в ст. 4 Закона о защите конкуренции, по мнению Ю.Б. Фогельсона сводится к определению субъекта, ее оказывающего или к финансовой организации. (Юрий Борисович Фогельсон профессор-исследователь: Факультет права / Департамент общих и межотраслевых юридических дисциплин. Начал работать в НИУ ВШЭ в 2002 году. Научно-педагогический стаж: 18 лет.)

Что касается определения финансовой организации, то оно представлено также в Законе о защите конкуренции, который также содержит полный перечень финансовых организаций.

Классифицируя финансовые услуги, Ю.Б. Фогельсон подразделяет их следующим образом:

1. банковские услуги, к которым относятся финансовые услуги, совершение которых находится исключительно в компетенции банков. К ним относятся услуги:
* по привлечению денежных средств во вклады;
* по осуществлению расчетно-кассового обслуживания.
1. финансовые услуги, реализуемые помимо банков также небанковскими организациями и включающие услуги по кредитованию (в том числе жилищному или ипотечному) и денежным переводам;
2. услуги инвестиционно-банковского характера или посреднические услуги, в реализации которых задействованы потребитель и фондовый рынок. Этот вид услуг объединяет депозитарные услуги, услуги по финансовому консультированию и оценке собственности;
3. страховые услуги, то есть услуги, связанные с защитой имущественных интересов физических и юридических лиц (страхователей) в случае наступления определенного события (страхового случая) за счет средств денежного (страхового) фонда, формируемого на основе страховых взносов (страховой премии).

Определение финансовых услуг, а также их классификация содержатся в рамках Соглашения о партнерстве и сотрудничестве, которое утверждает партнерство между Российской Федерацией и Европейскими сообществами и их государствами-членами, подписанном на о. Корфу 24 июня 1994 г. [14].

Приложение 6 к указанному Соглашению содержит перечень услуг, которые признаются финансовыми для целей данного Соглашения. В соответствии с указанным Соглашением, финансовая услуга – любая услуга финансового характера, которую предоставляет поставщик финансовых услуг одной из сторон. В рамках указанного Соглашения закреплены следующие группы финансовых услуг:

Первая группа:

* страховые услуги и услуги (любые), которые имеют отношение к страхованию, а именно: услуги по прямому страхованию, в т.ч. совместному: страхование жизни, прочие виды страхования;
* услуги по перестрахованию;
* услуги, связанные со страховым посредничеством (услуги брокеров, агентские услуги);
* вспомогательные страховые услуги, связанные со страховым консультированием, оценкой рисков, а также услуги по урегулированию претензий.

Вторая группа:

* услуги банков и иные финансовые услуги, за исключением страхования;
* услуги, связанные с принятием депозитов и иных возвратных средств клиента;
* услуги по кредитованию (все виды кредитования, в том числе услуги по предоставлению потребительских кредитов, залоговых кредитов, факторингу и финансированию коммерческих сделок).

Третья группа услуг: услуги финансового лизинга.

Четвертая группа услуг включает все виды услуг, связанные с переводом платежей и денег, в том числе услуги по выдаче кредитных и дебетовых карт, дорожных чеков и банковских векселей.

Пятая группа финансовых услуг объединяет все финансовые гарантии и обязательства.

Шестая группа услуг включает финансовые услуги на рынке ценных бумаг. Они реализуются финансовыми организациями за собственные деньги либо за деньги клиентов и осуществляются на валютных биржах, на внебиржевых рынках ценных бумаг или иным образом. Данные услуги включают операции с:

* кредитными обязательствами, обращающимися на денежном рынке (включая чеки, векселя, депозитные сертификаты и т.п.);
* иностранной валютой;
* производными продуктами, включая, но не исключительно, фьючерсные контракты и опционы;
* инструментами, связанными с изменением валютных курсов и процентных ставок, включая сделки своп и форвардные сделки;
* переводными ценными бумагами;
* прочими оборотными документами и финансовыми активами, включая торговлю золотом и серебром в слитках.

Седьмая группа финансовых услуг связана с выпуском всех видов ценных бумаг, в том числе, с гарантированным размещением их выпуска на рынке и их размещением в качестве агента.

Восьмая группа финансовых услуг объединяет осуществление операций на денежных рынках.

Девятая, десятая и одиннадцатая группы финансовых услуг, закрепленных в Соглашении, связаны с выполнением операций по управлению активами, то есть прямыми и портфельными инвестициями, а также включают управление инвестиционными проектами всех видов, средствами пенсионных фондов.

Двенадцатая группа финансовых услуг включает услуги, связанные с консультационным посредничеством и другими вспомогательными финансовыми услугами, перечисленными выше, в том числе по предоставлению справочных и аналитических материалов по кредитам, исследованиям, а также услугам рекомендательного характера. Отметим, что данная группа услуг, по сути, то же финансовое посредничество с дополнительным включением вспомогательных услуг консультационного характера.

Исследователи также выделяют 2 квалифицирующих признака финансовой услуги. Первый признак – это связь услуги с привлечением и размещением денежных средств физических и юридических лиц. Вторым квалифицирующим признаком финансовой услуги в приведенном определении можно считать субъекта, который ее оказывает – финансовую организацию.

Таким образом, для определения финансовых (потребительских) услуг необходимо: либо считать финансовыми услугами любое финансовое посредничество, либо не любое, а только такое, которое обеспечивает достижение определенных целей - опосредует инвестирование.

Подводя итог данному разделу исследования, модно отметить, что финансовая (потребительская) услуга представляет собой услугу, оказываемую организацией, связанную с привлечением и размещением денежных средств физических лиц и предоставлением защиты имущественных интересов посредством страхования.

**2.2 Деловые услуги**

Деловые услуги представляют собой целенаправленную предпринимательскую деятельность по оптимизации и рационализации процессов, протекающих в сферах производства, распределения, обращения, производственного потребления и социального (государственного, муниципального) управления.

Современные деловые услуги предоставляются теми отраслями, где идеи являются главным продуктом, а интеллект и затраты труда специалистов различного профиля занятых работников используются для оказания помощи предпринимателям, частным лицам, государственным структурам в решении оперативных, управленческих, технических и иных задач.

Формально, это те виды обслуживания, которые помогают физическим и юридическим лицам осуществлять свою деятельность с максимально позитивным результатом. Создание условий, благоприятных для развития частного капитала и экономики государства.

Главные задачи подобных услуг заключаются в создании приемлемых условий для налаживания эффективной работы в определенных сферах и формировании нормального взаимодействия различных составных частей инфраструктуры национального (иногда – международного) рынка.

Характерным признаком деловых услуг принято считать их науко- емкость, широкое использование «ноу-хау», привлечение высококвалифицированных специалистов, чьи знания и опыт позволяют достичь высокой конкурентоспособности. При этом деловые услуги - это наиболее капиталоемкие отрасли. Они поглощают довольно много инвестиций. В Японии, например, чтобы обеспечить приток капитала в сектор деловых услуг государством стимулировалось сокращение уровня процентных ставок по кредитам, что способствовало массовому образованию мелких фирм.

Деловые услуги как объекты экономической деятельности можно классифицировать по различным признакам. По конечному потребителю деловые услуги можно условно объединить в две группы: услуги бизнесу и производству (как промышленному, так и сельскохозяйственному), услуги населению (табл. 3).

Таблица 3 – Классификация деловых услуг по конечному потребителю [3]

|  |  |
| --- | --- |
| Деловые услуги бизнесу и производству по: | Деловые услуги населению по: |
| стимулированию сбыта | консультированию (психологическому, юридическому, медицинскому и т.д.) |
| страхованию имущества, ответственности | страхованию жизни, здоровья, имущества, пенсионному обеспечению и т.д. |
| маркетингу | управлению сбережениями, ценными бумагами, управлению имуществом |
| инвестированию | операциям с недвижимостью |
| лизингу | аренде техники и бытового оборудования, ее использованию |
| дизайну | дизайну |
| рекламе услуг и продукции | рекламе от имени частных лиц |
| содействию в обеспечении рабочей силы | содействию в трудоустройстве, переподготовке и профобучению. |

Деловые услуги можно различать и по другим признакам: по способу реализации (через рынок или путем распределения через общественный сектор); по способу потребления (для коллективных либо индивидуальных потребителей).

По функциональному назначению деловые услуги могут быть представлены следующим образом:

1. консультативно-юридическое, управленческое, психологическое, медицинское и другие виды консультирования, аудит,
2. информационные услуги по обработке, хранению и передаче информации с помощью компьютеров, видеотехники, факсов, телексов и т.д.,
3. услуги по организации предпринимательской деятельности - маркетинг, реклама, выставочная деятельность, брендинг, услуги по связям с общественностью,
4. финансово-инвестиционные – услуги по операциям с ценными бумагами, управлению сбережениями и имуществом, услуги на рынке недвижимости, услуги по различным видам добровольного негосударственного страхования, лизинг как специфическая услуга по аренде и ее кредитованию, факторинг и т.д.,
5. коммерческие услуги по содействию занятости населения и обеспечению рабочей силой посредством найма,
6. операционные и эксплуатационно-технические услуги по очистке воды, уборке и уничтожению отходов, содержанию транспортных автомагистралей и сопутствующие им виды обслуживания.

Основные функции деловых услуг:

* создание адекватных требований, предъявляемых к нормам и качеству управления,
* упрощение в управленческих процессах,
* внедрение инновационных решений в управление,
* создание качественного адресного распространения,
* формирование всех основных компонентов, присущих системе управления.

На сегодняшний день существует огромное количество разнообразных деловых услуг. Для удобства их классифицируют на несколько основных видов:

Аудит. Представляет собой независимый мониторинг финансовой деятельности, который проводится с целью установления ее соответствия нормативно-правовой базе и достоверности. Проводить аудит могут компании, получившие специальные сертификаты и лицензии от соответствующих разрешительных органов.

Бухгалтерское обслуживание – это комплекс услуг, которые оказывают специализированные компании в сфере ведения и восстановления бухучета предприятия. Включает в себя формирование отчетности, анализ корректности ведения бухучета, консультации по спорным моментам, разработку дальнейшей финансовой политики и т.д.

Юридическое обслуживание – то есть, правовое сопровождение определенного предприятия или компании. Оно заключается в представлении интересов структуры в судах и госорганах, решении сложных арбитражных дел и т.д.

Консультирование в вопросах управления. Включает в себя квалифицированные советы по решению серьезных задач, которые возникают перед руководством, а именно – разработке качественной стратегии развития предприятия и повышению эффективности его деятельности.

Инжиниринг – данный вид деловых услуг обрел широкую популярность в строительстве. Заключается в инженерной подготовке, а также реализации производственного процесса во время возведения новых зданий и их сдачи в эксплуатацию.

Деловая информация. В этом сегменте деловых услуг выше всего ценится информация – именно за ее поиск, предоставление или размещение клиенты готовы платить специализированным фирмам.

Лоббирование – легальный способ оказания давления на органы власти, с помощью которого можно добиться наиболее благоприятных для развития компаний условий. Такие услуги оказываются на стадии разработки нормативно-правовых актов.

Инвестиционное обслуживание – представляет собой консультирование руководства компании в вопросе выбора наиболее прибыльных направлений инвестирования их активов. Подобные услуги оказывают инвестиционные банки и лицензированные агентства.

Рекрутмент – оценка квалификации претендентов на занятие вакансии и подбор кадров для компании-клиента.

Разработка информационных технологий – написание и запуск специализированных компьютерных программ, с помощью которых можно в разы увеличить эффективность деятельности всего предприятия или его отдельных структурных элементов.

**3 Характеристика услуг с недвижимым имуществом**

**3.1 Понятие «недвижимое имущество»**

Понятие "недвижимое имущество" впервые сформулировано в римском праве в связи с введением в гражданский оборот земельных участков и других природных объектов, и в настоящее время оно стало общепринятым во всех странах мира. В дореволюционной России это понятие было применено в Указе Петра I от 23.03.1714 для ограничения оборота недвижимости и ее наследования. В советский период после отмены частной собственности на землю деление вещей на движимые и недвижимые трансформировалось в категории основных и оборотных фондов, а земельные участки учитывались отдельно по видам и только в натуральных единицах измерения (по площади).

«Словарное» определение понятия объекта недвижимости содержится в Гражданском кодексе: к недвижимым вещам относятся земельные участки и все, что прочно связано с землей, то есть объекты, перемещение которых без несоразмерного ущерба их назначению невозможно, в том числе здания, сооружения, объекты незавершенного строительства.

Кроме того, к объектам недвижимости относятся некоторые формально движимые вещи, которые признаются недвижимостью в силу закона: воздушные и морские суда, суда внутреннего плавания, космические объекты.

Отличие объектов недвижимости (или, по-другому, капитальных объектов) от всех остальных (движимых) вещей – в их режиме: объект недвижимости подлежит государственной регистрации, процесс его создания жестко регламентирован (должно быть получено разрешение на строительство и на ввод объекта в эксплуатацию). В случае несоблюдения требований к созданию или регистрации недвижимого имущества к нему могут быть применены правила о самовольной постройке.

В то же самое время, движимое имущество (например, некапитальные объекты) не подлежит государственной регистрации, может создаваться без получения разрешения на строительство и в большинстве случаев может быть размещено без дополнительных согласований.

Все объекты недвижимости подвергаются воздействию физических, химических, биологических, техногенных и других процессов. В результате постепенно изменяются их потребительские качества и функциональная пригодность, состояние которых учитывается при совершении сделок, владении и пользовании имуществом.

В юридическом смысле недвижимость - совокупность публичных и частных прав на нее, устанавливаемых государством с учетом отечественных особенностей и международных норм. Частные права могут быть неделимыми или частичными (совместное имущество) и разделенными на основе физического горизонтального и вертикального разграничения имущества на подземные ресурсы, поверхность земельных участков, строения на них и воздушное пространство.

В России, как и в других промышленно развитых странах мира, законодательно гарантировано частным лицам право покупать, продавать, сдавать в аренду или передавать имущество либо права на владение и пользование им другим гражданам и предприятиям, т.е. свободно распоряжаться своей собственностью. Однако, когда частная собственность на недвижимость приходит в противоречие с общественными интересами, она перестает относиться к юрисдикции частного права. Закон (ст. 239 ГК РФ) предусматривает изъятие у собственника путем выкупа для государственных или муниципальных нужд земельного участка вместе с расположенными на нем зданиями и сооружениями путем выкупа или продажи с публичных торгов [10]. Существуют и другие формы государственного регулирования владения и пользования недвижимостью: строительные ограничения, система зонирования, требования по охране окружающей среды, налогообложение имущества и сделок с ним, передача в хозяйственное ведение или оперативное управление и иные формы временного владения, право на бесхозные объекты недвижимости и др.

В мировой практике под недвижимостью понимается земельный участок и все, что находится под ним с проекцией к центру земли, и все, что находится над ним, продленное в бесконечность, включая постоянные объекты, присоединенные к нему природой (деревья, вода и др.) или человеком, а также права на эти объекты.

В общем случае частный собственник земельного участка считается владельцем и всех его составных частей: природных ресурсов в виде минеральных залежей, находящихся в недрах под участком, и соответствующего воздушного пространства над участком. Но собственник имеет право распоряжаться таким объемом воздушного пространства над землей, который он может разумно использовать с учетом законодательных ограничений, и в частности полного суверенитета правительства над навигационным воздушным пространством страны, т.е. право на воздушное пространство является ограниченным. Не абсолютно и право собственника участка на недра. В ряде районов США права на подземные минеральные ресурсы также принадлежат государству, а не собственнику недвижимости. В то же время владелец недвижимого объекта имеет право на доступ к солнечному свету.

Негосударственные субъекты собственности на землю в России имеют права не на все недра, соответствующие их земельному участку, а только на общераспространенные полезные ископаемые (глина, песок и т.п.). Залежи угля, нефти, руды и т.д. не включаются в состав недвижимого имущества частного собственника земельного участка, так как недра принадлежат государству полностью. Не входит в физический, а, следовательно, и в экономико-правовой состав недвижимого имущества и воздушное пространство над поверхностью земельного участка того или иного частного собственника. Оно имеет общественный характер и принадлежит правительству. Только на землях государственного фонда понятие недвижимости включает все его составные части в вертикальной проекции.

**3.2 Услуги с недвижимым имуществом**

Услуги с недвижимым имуществом относятся к профессиональным услугам. То есть профессиональные услуги – это группа услуг, которая включает в себя юридические, бухгалтерский учет, налоговые, инженерные, архитектурные и другие виды услуг. Профессиональные услуги в настоящее время находятся в центре формирующейся мировой экономики знаний, поскольку они вносят существенный вклад в формирование эффективной структуры бизнеса.

На мировом рынке профессиональных услуг доминируют крупные фирмы по оказанию таких услуг, как правило, из развитых стран. Оказание профессиональных услуг связано с участием в этой деятельности профессиональных высококвалифицированных специалистов, квалификация которых должна быть признана в тех странах, где они оказывают эти услуги. Эти услуги могут предоставляться либо индивидуально практикующими специалистами, либо фирмами по оказанию профессиональных услуг.

Услуги на рынке недвижимости имеют посреднический характер и связаны с осуществлением операций по:

* продаже и сдаче внаем организациями недвижимого имущества производственно-технического и непроизводственного назначения (кроме жилья),
* купле-продаже и сдаче внаем недвижимого имущества производственно-технического назначения, жилья и другого недвижимого имущества с использованием в качестве посредников бирж, брокерских контор и риелторских агентств.

Важнейшая отличительная характеристика услуг на рынке недвижимости – высокая комплексность, вследствие которой наличие типичных свойств, зависящих от соотношения материальных и нематериальных элементов, в конкретных видах сервисной деятельности неодинаково. Так, риелторские услуги по сделкам с жилой недвижимостью включают широкий перечень услуг по оценке недвижимости, консультации по вопросам приватизации, обмена, купли-продажи, наследования, использования ипотечного кредита, жилищной субсидии, воинского сертификата, по информационному обслуживанию, юридическому сопровождению и т.п. Консультирование в этой области можно отнести к типичным услугам (по признакам неосязаемости, единства производства и потребления, участия потребителя в сервисном процессе) (табл. 4).

Таблица 4 – Классификация услуг на рынке недвижимости [3].

|  |  |
| --- | --- |
| Жилая недвижимость:* продажа,
* аренда,
* обмен
 | Коммерческая недвижимость:* продажа,
* аренда
 |
| Услуги:* информационное обслуживание,
* оценка недвижимости,
* консультация по вопросам:
* приватизации,
* обмена, купли-продажи,
* наследования,
* использования ипотечного кредита, жилищной субсидии, воинского сертификата,
* юридическое сопровождение,
* страхование финансовых рисков,
* покупки квартир, дач.
 | Услуги:* информационное обслуживание,
* экспертная и лицензированная оценка объектов и прогноз изменения их рыночной стоимости,
* организация и юридическое сопровождение,
* маркетинговый консалтинг по реализации объектов и управлению активами,
* проведение аукционов,
* юридические консультации по:
* аренде и приобретению объектов недвижимости,
* проектам по застройке земельных участков,
* регистрации прав на недвижимое имущество,
* проектному финансированию,
* проектам по управлению недвижимостью,
* получению строительных разрешений,
* судебным спорам в области недвижимости.
 |

Из таблицы мы можем увидеть, что услуг, которые представлены на рынке недвижимости, достаточно много. А это только малая часть, от всех представленных на рынке. Также помимо услуг с недвижимым имуществом существуют операции или сделки с недвижимым имуществом.

Операции (сделки) с недвижимым имуществом – это действия граждан и юридических лиц, направленные на установление, изменение или прекращение гражданских прав и обязанностей в отношении объекта недвижимости.

Цель сделки – приобретение права собственности или права пользования имуществом.

Действительность сделки определяется через совокупность следующих условий:

* законность содержания;
* правоспособность и дееспособность физических и юридических лиц, совершающих сделку;
* соответствие воли и волеизъявления участников сделки;
* соблюдение формы сделки.

Сделки могут совершаться в двух формах: устной и письменной.

В устной форме сделка возможна:

* если законом или соглашением не установлена письменная форма;
* для сделок, исполненных при самом их совершении (кроме тех, для которых предусмотрена нотариальная форма, и сделок, несоблюдение простой письменной формы которых влечет их недействительность);
* для сделок во исполнение договора, заключенного в письменной форме (если это не противоречит закону, иным правовым актам и договору).

Письменная форма сделки заключается в составлении документа, отражающего содержание сделки и подписанного лицом, ее совершающим. Сделки с недвижимостью подлежат нотариальному удостоверению и государственной регистрации.

Также существует несколько типов операций с недвижимым имуществом: со сменой собственника, с изменением состава собственников и с добавлением иных субъектов прав (табл. 5).

Таблица 5 – Типы операций с недвижимым имуществом [2].

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Со сменой собственника | С изменением состава собственников | С добавлением иных субъектов прав |
| * Купля-продажа
* Наследование по закону или по завещанию
* Реализация обязательств (залог или долги)
* Приватизация; национализация
* Оформление ренты и пожизненного содержания с иждивением
* Изъятие земельного участка и снос строения
* Обмен и мена
 | * Акционирование
* Изменение состава с разделом имущества
* Изменение состава субъектов при ликвидации предприятия
* Внесение имущества в уставный капитал
* Долевое строительство с выделением долей
* Оформление кредита под залог недвижимости
* Расселение (коммунальной квартиры)
 | * Инвестирование средств
* Строительство, реконструкция
* Передача в доверительное управление
* Аренда, наем, поднаем, перенаем
* Передача в хозяйственное ведение, оперативное управление
* Передача земли в наследуемое владение и постоянное пользование
* Введение и снятие сервитутов, бронирование
* Страхование
 |

Единственным доказательством существования зарегистрированного права является государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

Виды операций (сделок) с недвижимостью.

1. Купля-продажа – сделка, в которой продавец обязуется передать объект недвижимости в собственность покупателю, а покупатель обязуется принять этот объект и уплатить за него определенную цену. Субъектами сделки могут быть и граждане, и юридические лица.

При этой сделке заключается письменный договор купли-продажи объекта недвижимости. По этому договору продавец обязуется передать объект недвижимости в собственность покупателя, а покупатель обязуется принять этот объект и уплатить за него определенную цену. Договор купли продажи объекта недвижимости подлежит обязательной государственной регистрации.

2. Мена – сделка, в которой каждая из сторон обязуется передать в собственность другой стороне один объект в обмен на другой. Субъектами сделки могут быть и граждане, и юридические лица.

Если при сделке оказывается, что в соответствии с договором мены объекты обмена признаются неравноценными, то сторона, цена объекта которой ниже, должна оплатить разницу в ценах.

Если сроки передачи объектов недвижимости не совпадают, то применяются правила о встречном исполнении обязательств.

Право собственности в этой сделке переходит к сторонам одновременно после исполнения обеими сторонами обязательств передать объекты недвижимости.

Дарение – сделка, в которой даритель безвозмездно передает или обязуется передать одаряемому:

* объект недвижимости в собственность;
* имущественное право (требование) к себе или к третьему лицу либо освобождает или обязуется освободить одаряемого от имущественных обязанностей.

Субъектами сделки могут быть либо граждане, либо юридические лица.

Для сделки дарения имеются ограничения:

* если объект недвижимости находится в общей совместной собственности, то дарение возможно только с согласия всех его участников;
* для юридических лиц, если объект недвижимости принадлежит на праве хозяйственного ведения или оперативного управления, дарение возможно только с согласия собственника объекта недвижимости.

В сделке дарения одаряемый вправе в любое время до передачи ему объекта недвижимости отказаться от него.

Наследование

Наследование обеспечивает переход права собственности на имущество после смерти субъекта к его наследнику по завещанию или – при отсутствии завещания – по закону.

Рента – сделка, в которой получатель ренты – собственник объекта недвижимости передает объект в собственность плательщику ренты, который, в свою очередь, обязуется в обмен на полученный объект периодически выплачивать получателю ренты определенную денежную сумму либо предоставлять средства на его содержание в иной форме. При этом получатель ренты лишается права собственности на объект недвижимости и приобретает право его залога.

Договор по этой сделке совершается в письменной форме и обязательно удостоверяется нотариально, и регистрируется.

Рента обременяет земельный участок, предприятие, здание, сооружение или другое недвижимое имущество, переданное под ее выплату. В случае отчуждения такого имущества плательщиком ренты его обязательства по договору ренты переходят на приобретателя имущества.

Лицо, передавшее обремененное рентой недвижимое имущество в собственность другого лица, несет субсидиарную с ним ответственность по требованиям получателя ренты, возникшим в связи с нарушением договора ренты.

Рента имеет несколько подвидов: постоянная – выплачивается бессрочно; пожизненная – выплачивается в течение жизни получателя ренты; пожизненное содержание с иждивением.

Аренда – сделка, при которой арендодатель (собственник объекта или лицо, уполномоченное на это законом или собственником) обязуется предоставить арендатору объект недвижимости за арендную плату во временное владение и пользование или только во временное пользование данный объект недвижимости. Письменная форма договора аренды и его регистрация обязательны.

Если случится, что объект недвижимости передается в собственность другому лицу (т. е. собственник его продаст или обменяет, или подарит, или заключит рентный договор), то арендный договор не изменяется с новым собственником и не расторгается (если этого не желает арендатор).

При заключении договора аренды этой сделке арендодатель вправе требовать:

* своевременной уплаты арендной платы;
* расторжения договора аренды, если арендатор пользуется объектом не в соответствии с его назначением или условиями договора.

Найм жилого помещения – операция, в которой одна сторона – собственник жилого помещения или управомоченное им лицо (наймодатель) – обязуется предоставить другой стороне (нанимателю) жилое помещение за плату во владение и пользование для проживания в нем.

Юридическим лицам жилое помещение может быть предоставлено во владение и (или) пользование на основе договора аренды или иного договора. Юридическое лицо может использовать жилое помещение только для проживания граждан.

Основной нормативный акт, регулирующий отношения по государственной регистрации прав на недвижимость в России это Закон РФ от 21 июля 1997 г. № 122-ФЗ "О Государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним" [10].

Любая сделка с недвижимостью возможна только при наличии правоустанавливающих документов. По важности эти бумаги сравнимы с паспортом для гражданина. Как человек без паспорта не может совершить юридически значимые действия, так и недвижимость без правоустанавливающих документов нельзя продать, купить или обменять. Правоустанавливающие документы служат основанием для регистрации права. Перечень этих документов приведён в ст. 17 Закона о государственной регистрации прав и не является исчерпывающим. Основные требования к таким документам – соответствие законодательству, действовавшему на момент составления документа в месте расположения недвижимости, а также наличие в нём описания недвижимости, правообладателя и вида права на недвижимость.

Что касается количества регистрационных действий, то по последним данным всего за прошедший год было зарегистрировано прав, сделок, ограничений и обременений на недвижимое – имущество 25 039 034[9]. Из них:

* на жилые помещения – 11 547 017,
* на земельные участки – 10 482 013,
* на прочие объекты недвижимости – 391 716,
* на нежилые здания, сооружения, помещения – 2 618 288.

Количество учетных действий при ведении государственного кадастра недвижимости – 49 136 963. Из них:

* по объектам капитального строительства – 28 513 484,
* по земельным участкам – 20 366 885.

Количество сведений на недвижимое имущество и сделок с ним:

* + предоставленных из Единого государственного реестра прав (ЕГРП) – 42 944 594,
	+ предоставленных из государственного кадастра недвижимости (ГКН) – 32 325 762.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

В результате достижения целей данной курсовой работы и решения поставленных задач можно сделать следующие выводы.

Экономическая структура любого общества не может функционировать без нормального организованного потока денежных средств между государством и различными слоями населения, между регионами и отдельными государствами. Такие денежные потоки отражают процессы реальной жизни общества, устанавливая связи и отношения между гражданами и юридическими учреждениями (фирмами, акционерными обществами, агропроизводителями, институтами культуры и т.д.).

Через финансовый механизм государство (правительство) реализует все свои функции по управлению, ограничению, контролю и аудиту за функционирующими производительными и финансовыми структурами. В ходе выполнения этих функций финансы используются в качестве индикатора роста национальной экономики, роста благосостояния, а также как инструмент устранения негативных моментов в экономическом росте. Они стимулируют снижение издержек производства и их конкурентоспособность на мировом рынке, формируют структуру производства, межотраслевые и территориальные пропорции.

Реализуются финансовые связи через финансовую систему, которая включает в себя бюджеты различных уровней, фонды социального, имущественного и личного страхования, денежные фонды предприятий и фирм, коммерческих и некоммерческих структур и прочите специальные денежные фонды. В рамках элементов финансовой системы формируются финансовые ресурсы как количественно определённая и специально предназначенная сумма денежных средств.

Чем более развиты рыночные отношения, чем сложнее и многообразнее экономические связи в государстве, тем сложнее финансовая система и тем больше её финансовые ресурсы. Развитость и размер финансовых ресурсов обеспечивают более широкую манёвренность государства в выполнении внутренних и внешних экономических функций.

Основная функция финансового рынка заключается в мобилизации денежных средств вкладчиков для цели организации и расширения производства.

Другая функция – информационная. Она состоит в том, что ситуация на финансовом рынке сообщает инвесторам информацию об экономической конъюнктуре в стране и дает им ориентиры для вкладывания своих капиталов. В целом же движение капитала на финансовом рынке способствует формированию эффективной и рациональной экономики, поскольку это стимулирует мобилизацию свободных денежных ресурсов в интересах производства и их распределение в соответствии с потребностями рынка.

Таким образом, финансовый рынок представляется как эффективный механизм функционирования экономики, инструмент мобилизации финансовых ресурсов и сбережений населения, оптимального перераспределения средств.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Алексеев, А. И. Россия, социально-экономическая география : учебное пособие / А. И. Алексеев, В. А. Колосов. – Москва : Новый Хронограф, 2013. – 712 с. – ISBN 978-5-94881-226-7.
2. Асаул, А. Н. Экономика недвижимости : учебник для вузов / А. Н. Асаул, С. Н. Иванов, М. К. Старовойтов. – Санкт-Петербург : АНО «ИПЭВ», 2009. – 304 с. – ISBN 978-5-91460-018-8.
3. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг / Н. А. Восколович. – Москва : Финстатинформ, ЮНИТИ-ДАНА, 2018. – 410 с. – ISBN 978-5-534-08762-8
4. Горемыкин, В. А. Экономика недвижимости : учебник для бакалавров / В. А. Горемыкин. – Москва : Юрайт, 2012. – 883 с. – ISBN 978-5-9916-1138-1
5. ГОСТ Р 50646-94. Услуги населению. Термины и определения издание официальное: утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 21 февраля 1994 г. № 34 / подготовлен Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 "Услуги населению" / отменен с 1 января 2014 г. / заменен на ГОСТ Р 50646-2012 – Техэксперт: инф.-справ. система / Консорциум «Кодекс».
6. Кузьмин, М. С. Рынок услуг и его развитие как составляющая социально-экономической подсистемы экономики страны : текст научной статьи по специальности «Экономика и бизнес» / М. С. Кузьмин. – Текст : электронный // Cyberleninka : [сайт]. – 2011. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/rynok-uslug-i-ego-razvitie-kak-sostavlyayuschaya-sotsialno-ekonomicheskoy-podsistemy-ekonomiki-strany (дата обращения: 6.05.2020).
7. Назарова, М. Г. Курс социально-экономической статистики : учебник для вузов / М. Г. Назарова. – Москва : КНОРУС, 2016. – 408 с. – ISBN 978‑5‑406‑01613‑8
8. Николайчук, В. Е. Маркетинг и менеджмент услуг: деловой сервис / В. Е. Николайчук. – Санкт-Петербург : Изд. Дом ПИТЕР, 2005. – 656 с. – ISBN 978-5-469-00157-7.
9. РОСРЕЕСТР. Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии : итоги года по регистрации прав и кадастровому учету недвижимости / – Текст : электронный // rosreestr.ru : [сайт]. – URL: https://rosreestr.ru/site/press/archive/materials/ (дата обращения: 15.05.2020).
10. Российская Федерация. Гражданский кодекс. Статья 239 : Отчуждение недвижимого имущества в связи с изъятием участка, на котором оно находится : в ред. Федерального закона от 31 декабря 2014 г. № 499-ФЗ. – Москва : Эксмо-пресс, 2019. – с. 928. – ISBN: 978-5-04-110155-8.
11. Российская Федерация. Законы. О государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним : Федеральный закон № 122-ФЗ : с изменениями на 3 июля 2016 г. : принят Государственной Думой 17 июня 1997 г. : одобрен Советом Федерации 3 июля 1997 г. – Москва: Эксмо, 2016. – 96 с. – ISBN 978-5-699-86370-9.
12. Российская Федерация. Законы. О защите конкуренции : федеральный закон № 135-ФЗ : Принят Государственной Думой 8 июля 2006 г. : одобрен Советом Федерации 14 июля 2006 г. – Москва : Омега-Л, 2017. – 86 с. – ISBN: 978-5-370-03860-0.
13. Рыжановская, Л. Ю. Механизм правовой защиты потребителей финансовых услуг : текст научной статьи по специальности «Экономика и бизнес» / Л. Ю. Рыжановская. – Текст : электронный // Cyberleninka : [сайт]. –2013. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/mehanizm-pravovoy-zaschity-potrebiteley-finansovyh-uslug (дата обращения: 6.05.2020).
14. Соглашение о партнерстве и сотрудничестве, учреждающее партнерство между Российской Федерацией, с одной стороны, и Европейскими сообществами, и их государствами-членами, с другой стороны. Полный текст Соглашения, подписанного 24 июня 1994 г. на о.Корфу между Европейским союзом и Российской Федерации : Ратифицировано Федеральным законом РФ от 25 ноября 1996 г. № 135-ФЗ.
15. Таранец, О. Н. Экономика и оценка недвижимости : конспект лекций / О. Н. Таранец. – Таганрог : ТТИ ЮФУ, 2007. – 180с.
16. Тультаев, Т. А. Маркетинг услуг : учебно-методический комплекс / Т. А. Тультаев. – Москва : Изд. центр ЕАОИ, 2008. – 176 с. – ISBN 978-5-374-00135-8.
17. Тультаев, Т. А. Сфера услуг в рыночной экономике: Особенности рынка услуг / Т. А. Тультаев. – Текст : электронный // e-biblio.ru : [сайт]. –URL: http://www.ebiblio.ru/book/bib/07\_marketing/marketing\_uslug/book/docs/piece006.htm (дата обращения: 20.04.2020).