

Уважаемый пользователь!

Обращаем ваше внимание, что система Антиплагиус отвечает на вопрос, является тот или иной фрагмент текста заимствованным или нет. Ответ на вопрос, является ли заимствованный фрагмент именно плагиатом, а не законной цитатой, система оставляет на ваше усмотрение.

## Отчет о проверке № 8699343

Дата загрузки: 2024-04-29 18:41:56  
Пользователь: [lyudmila.zyuzgina@gmail.com](mailto:lyudmila.zyuzgina@gmail.com), ID: 8699343

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»  
на сайте [antiplagius.ru/](https://antiplagius.ru/)

### Информация о документе

№ документа: 8699343  
Имя исходного файла: черновик марк.docx  
Размер файла: 0.25 МБ  
Размер текста: 0  
Слов в тексте: 0  
Число предложений: 0

### Информация об отчете

Дата: 2024-04-29 18:41:56 - Последний готовый отчет  
Оценка оригинальности: 92%  
Заемствования: 8%



### Источники:

Доля в тексте	Ссылка
16.80%	<a href="https://nauchniestati.ru/spravka/servisnaya-deyatelnost-kak-chas...">https://nauchniestati.ru/spravka/servisnaya-deyatelnost-kak-chas...</a>
9.40%	<a href="https://revolution.allbest.ru/economy/00544888_0.html">https://revolution.allbest.ru/economy/00544888_0.html</a>
8.80%	<a href="https://salesap.ru/blog/nauchnyy-obzor-crm-sistem-instrumenty-dl...">https://salesap.ru/blog/nauchnyy-obzor-crm-sistem-instrumenty-dl...</a>
8.70%	<a href="https://rg.ru/documents/2020/08/05/kontrol-dok.html">https://rg.ru/documents/2020/08/05/kontrol-dok.html</a>
8.20%	<a href="https://garantx.ru/services/certification/">https://garantx.ru/services/certification/</a>
6.50%	<a href="http://www.ivdon.ru/magazine/archive/n3y2011/491">http://www.ivdon.ru/magazine/archive/n3y2011/491</a>

### Информация о документе:

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА" ПЕРМСКИЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ) ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТА Кафедра технологии питания и менеджмента КУРСОВОЙ ПРОЕКТ по дисциплине: "Сервисная деятельность предприятий питания" на тему: "Государственное регулирование сервисной деятельности" Выполнил студент группы ТП-11 очной формы обучения факультета менеджмента Егшин Марк Антонович Подпись \_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2024 г. Научный руководитель: доцент кафедры технологии питания и менеджмента Пестова Инга Геннадьевна Оценка \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2024 г. Пермь - 2024 СОДЕРЖАНИЕ Введение3Глава 1. Государственное регулирование сервисной деятельности71.1. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне71.2. Качество услуги в сервисной деятельности81.3. Стандартизация в управлении качеством услуг91.4. Сертификация услуг101.5. Лицензирование видов деятельности101.6. Формы и инструменты регулирования111.7. Эффективность государственного регулирования сервисной деятельности12Вывод по главе13Глава 2. Анализ трактовки терминов 152.1. Качество услуги152.2. Сервис162.3. Корпоративная культура17 Глава 3. Анализ стандарта ГОСТ Р 53995-2010183.1. Введение183.2. Общая характеристика стандарта183.3. Построение стандарта193.4. Изложение стандарта203.5. Содержание стандарта203.6. Анализ соответствия требований по построению, изложению, оформлению и содержанию стандарта требованиям ГОСТ Р 1.5-2012 "Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ.

Правила построения, изложения, оформления и обозначения"213.7. Заключение22Заключение25Список использованных источников28Приложение 1. Сведения о разработке стандарта ГОСТ 32692-2014 и внесении его для утверждения 29 ВВЕДЕНИЕ Государственное регулирование сервисной деятельности играет важную роль в обеспечении качества предоставляемых услуг, защите прав потребителей и обеспечении безопасности населения. Оно направлено на создание условий для эффективного функционирования предприятий и организаций, занимающихся оказанием различных услуг, включая сферу образования, здравоохранения, туризма, транспорта и других сфер жизнедеятельности общества. Государственное регулирование **сервисной деятельности** включает в себя разработку и внедрение нормативов, стандартов, **лицензирование деятельности, контроль за соблюдением** законодательства и механизмы обращения за защитой прав потребителей. Важно, чтобы государство выполняло свою роль в этой области справедливо и эффективно, с учетом интересов всех сторон - потребителей, предпринимателей и общества в целом. Государственное регулирование сервисной деятельности - это совокупность мер и действий, направленных на установление законодательных и нормативных рамок для различных видов обслуживания и предоставления услуг, которые оказываются гражданам и предприятиям. Сервисная сфера включает в себя широкий спектр услуг, начиная от образования, здравоохранения, транспорта, туризма, до финансовых, **технических и информационных услуг**. Государственное регулирование сервисной деятельности необходимо для обеспечения стабильности и безопасности **рынка** услуг, защиты **прав и интересов** потребителей, а также содействия развитию экономики и социальной сферы. **Такое регулирование включает в себя принятие законов, разработку нормативных актов, лицензирование деятельности, контроль и надзор за соблюдением законодательства, а также меры по** стимулированию качественного **и** конкурентоспособного предоставления услуг. В условиях рыночной экономики государство играет активную роль в создании условий для эффективного функционирования предприятий и организаций, занимающихся оказанием услуг. Государственное регулирование сервисной деятельности также направлено на минимизацию рисков для потребителей, **повышение** доступности качественных услуг, стимулирование инноваций и развитие конкуренции. Поэтому важно, чтобы государственное регулирование сервисной деятельности осуществлялось с учетом интересов всех сторон - потребителей, предпринимателей, государства и общества **в целом**. **Необходимо** соблюдать принципы **прозрачности**, эффективности, справедливости и регулярно совершенствовать механизмы регулирования, чтобы обеспечить устойчивое и сбалансированное развитие сервисной сферы. Государственное регулирование сервисной деятельности является актуальной **и важной** темой для изучения, поскольку всё большее значение приобретает сфера **услуг в** современной экономике. Сервисы составляют значительную долю в общем ВВП многих стран, а также играют ключевую роль в обеспечении удовлетворения потребностей населения и развития социальной сферы. Актуальности изучения государственного регулирования сервисной деятельности заключается в том, что изучение этой темы способствует повышению эффективности работы органов государственного управления, повышению качества предоставляемых услуг и улучшению условий жизни населения. Объектом исследования является государственное регулирование сервисной деятельности, результаты, формы и инструменты регулирования. Предметами исследования являются: - лицензирование видов деятельности; - качество услуги; - сертификация услуг; - стандартизация в управлении; - содержание ГОСТ Р 53995-2010; - определения терминов: качество услуги, сервис, корпоративная культура. Целью данного курсового проекта является изучение основных принципов и механизмов государственного регулирования в сфере предоставления сервиса, определить эффективность государственного регулирования, проанализировать определения терминов: качество услуги, сервис, корпоративная культура, а так же рассмотреть стандарт - ГОСТ Р 53995-2010 "Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания". Для достижения обозначенных целей были поставлены задачи: - понять сущность государственного регулирования сервисной деятельности; - выделить его основные формы и инструментарий регулирования; - определить суть сертификации и стандартизации услуг; - найти различные трактовки терминов из источников; - изучить содержание ГОСТов: ГОСТ Р 53995-2010 и ГОСТ 1.5-2012. Использованным, при написании курсового проекта методом относятся: - анализ; - сопоставление; - сравнение; - классификация. На тему государственного регулирования в сервисе было написано много статей и научных работ. Были изучены наиболее значимые труды для более глубокого понимания и раскрытия этой темы: - Суетин И. Н. Правовое регулирование сервисной деятельности / Суетин И. Н. - Ульяновск: программа учебной дисциплины модуля Теоритических основ сервиса, 2021; - Кайсарова В. П. Государственное регулирование общественного сектора услуг крупного города: методология оценки эффективности и практика: научная статья / Кайсарова В. П. - М., 2015 - 19 с. ГЛАВА 1. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ 1.1. Регулирование сервисной деятельности на федеральном уровне В современном **мире сервисная деятельность** играет все **более важную роль в** экономике. Сервисные компании **предоставляют** различные услуги, от торговли до транспортировки, **от образования до здравоохранения**. Для обеспечения эффективного функционирования рынка **сервисных услуг** необходимо государственное регулирование на федеральном уровне. Первым шагом к регулированию сервисной деятельности на федеральном уровне является разработка и принятие соответствующих законодательных актов. Законы и нормативные документы определяют правила игры **для сервисных** компаний, устанавливают стандарты качества услуг, правила взаимодействия **с** потребителями и **другие** аспекты деятельности в **данной сфере**. Важным элементом регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне является мониторинг и контроль за соблюдением законодательства. Государственные органы должны осуществлять постоянный контроль за деятельностью сервисных компаний, своевременно реагировать на нарушения законодательства и принимать меры по их устранению. Одним из ключевых инструментов регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне является лицензирование. Лицензии позволяют государству контролировать качество услуг, профессионализм персонала, безопасность **предоставляемых услуг и другие важные** аспекты деятельности сервисных компаний. Кроме того, федеральное регулирование сервисной деятельности включает в себя и другие инструменты, **такие как налоговая** политика, субсидии и государственные **программы поддержки**. **Все эти** меры направлены **на создание благоприятных условий для развития** сервисной отрасли и обеспечения **высокого качества** услуг для потребителей. 1.2. Качество услуги в сервисной деятельности **Качество** услуги

является ключевым показателем **успешности** сервисной **деятельности**. **Потребители ожидают** от сервисных **компаний** высокого уровня обслуживания, профессионализма и внимания к их потребностям. Для того чтобы удовлетворить эти требования, компании должны стремиться к достижению высокого качества **услуг**. **Первым** шагом к **обеспечению** качества услуги в сервисной деятельности является понимание потребностей и ожиданий потребителей. Компании должны проводить исследования рынка, опрашивать клиентов, анализировать обратную связь, чтобы понять, что именно ценят потребители и какие аспекты деятельности можно улучшить. Другим важным аспектом качества услуги является профессионализм персонала. Сотрудники компании должны быть обучены, компетентны и дружелюбны в общении с клиентами. Только высокий уровень **профессионализма** позволяет обеспечить качественное **обслуживание** и создать у потребителя положительное впечатление о компании. Еще одним важным аспектом качества услуги является использование современных технологий и инноваций. Автоматизация процессов, цифровые технологии, **онлайн-платформы для заказа услуг, все это** позволяет повысить эффективность деятельности компании, сделать процесс обслуживания более удобным для клиентов и обеспечить высокое качество предоставляемых услуг. Кроме того, важным элементом обеспечения качества услуги является постоянное контролирование и управление процессами компании. Контроль за **качеством услуг**, анализ обратной связи, постоянное совершенствование процессов - **все это** позволяет компаниям оперативно реагировать на изменения и удовлетворять потребности клиентов. 1.3. Стандартизация в управлении качеством услуг Стандартизация играет важную роль в управлении качеством услуг, поскольку позволяет компаниям **обеспечивать стабильное** и высокое качество предоставляемых услуг. Стандарты качества **определяют** основные требования к **процессам, процедурам** и результатам деятельности компании, что обеспечивает единый подход к оказанию услуг и повышает уровень удовлетворенности клиентов. Одним из наиболее распространенных стандартов в области управления качеством услуг является сертификация по ISO 9001. Этот стандарт устанавливает общие принципы управления качеством, такие как ориентация на клиента, лидерство, вовлеченность персонала, процессный подход и постоянное совершенствование. Сертификация по ISO 9001 является признаком высокого уровня управления качеством и повышает доверие клиентов к компании. Кроме того, для определенных отраслей деятельности существуют специализированные стандарты качества, которые определяют особенности оказания услуг в данной отрасли. Например, в области туризма и гостиничного бизнеса существует стандарт ISO 9001:2015 для гостиниц и отелей, который устанавливает требования к **качеству обслуживания** гостей, **управлению персоналом, обеспечению** безопасности и другим аспектам деятельности. Стандартизация в управлении качеством услуг позволяет компаниям формализовать процессы, установить единые стандарты и процедуры, что способствует повышению производительности, эффективности и качества предоставляемых услуг. Кроме того, стандарты качества являются инструментом для оценки качества услуг, анализа производительности и постоянного совершенствования процессов. 1.4. **Сертификация услуг** Сертификация услуг - это процедура, в результате которой независимая сторона подтверждает соответствие определенных требований качества и безопасности предоставляемых услуг. Этот процесс имеет большое значение для компаний, оказывающих услуги, поскольку сертификация является доказательством их соответствия международным стандартам и **требованиям**. В современном бизнесе сертификация услуг становится все более востребованной и значимой для компаний, так как позволяет продемонстрировать высокий уровень качества предоставляемых услуг и повышает доверие клиентов **к компании**. Кроме того, сертификация услуг способствует улучшению производительности и эффективности бизнес-процессов, а также повышает конкурентоспособность компании на рынке. Одним **из наиболее** распространенных стандартов для сертификации услуг является **ISO 9001**. Этот стандарт устанавливает общие требования к системе управления качеством и помогает компаниям создать процессы, которые обеспечивают постоянное улучшение качества услуг и удовлетворение потребностей клиентов. Основные этапы сертификации услуг включают в себя оценку соответствия предоставляемых услуг установленным стандартам, аудит процессов и систем управления, а также выпуск сертификата, подтверждающего соответствие компании требованиям стандарта. После получения сертификата компания может использовать его для продвижения своих услуг на рынке и привлечения новых клиентов. 1.5. Лицензирование видов деятельности Лицензирование видов деятельности - это процедура, при помощи которой государство устанавливает определенные правила и стандарты для осуществления определенного вида бизнеса или деятельности. Лицензия является документом, удостоверяющим право на осуществление определенной деятельности и подтверждающим, что лицензиат соответствует установленным требованиям. Лицензирование видов деятельности является неотъемлемой частью регулирования бизнеса в различных отраслях экономики. Оно позволяет государству контролировать и регулировать деятельность компаний, обеспечивая защиту интересов потребителей, безопасность и качество предоставляемых услуг. Процесс лицензирования видов деятельности включает в себя ряд этапов, таких как подача заявления на получение лицензии, проверка соответствия лицензиата установленным требованиям, а также выдача самой лицензии. Кроме того, зачастую лицензирование сопровождается платой за получение лицензии и регулярным прохождением аудитов со стороны контролирующих органов. Лицензирование видов деятельности имеет ряд преимуществ как для государства, так и для предпринимателей. Государство получает возможность контролировать качество предоставляемых услуг и защищать интересы потребителей, а компании могут повысить доверие клиентов к своей деятельности, снизить риски и укрепить свою позицию на рынке. 1.6. Формы и инструменты регулирования Регулирование - это один из ключевых инструментов государственной политики, направленный на управление социально-экономическими процессами в обществе. Для достижения определенных целей, таких как обеспечение стабильности экономики, защита прав потребителей, поддержка конкуренции и т.д., используются различные формы и инструменты регулирования. Одной из форм регулирования является нормативно-правовое регулирование. Этот инструмент основывается на принятии законов, указов, постановлений и других нормативных актов, устанавливающих правила и принципы взаимодействия в обществе. Например, законы о земле, труде, налогах и т.д. регулируют отношения между государством, предпринимателями и гражданами. Еще одной формой регулирования является финансово-экономическое регулирование. Оно включает в себя применение финансовых механизмов, таких как налоги,

субсидии, кредиты, для воздействия на экономику. Например, государство может устанавливать налоговые льготы для определенных отраслей или предоставлять государственные гранты для стимулирования развития инноваций. Кроме того, важной формой регулирования является административное регулирование. Этот инструмент предполагает участие государственных органов в управлении отдельными секторами экономики и служит для обеспечения соблюдения законов и нормативных актов. Например, лицензирование деятельности, проведение инспекций и контроль за соблюдением норм и стандартов.

1.7. Эффективность государственного регулирования сервисной деятельности

Сервисная деятельность играет значительную роль в современной экономике, поскольку предоставление качественных услуг является ключевым элементом удовлетворения потребностей потребителей. Государственное регулирование в данной сфере имеет цель обеспечения эффективности, конкуренции, безопасности и защиты прав потребителей. Одним из инструментов государственного регулирования в сервисной деятельности является лицензирование. Лицензирование предполагает обязательное получение специального разрешения на осуществление