

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 № 8713985

Дата загрузки: 2024-05-08 19:23:58
Пользователь: lyudmila.zyuzgina@gmail.com, ID: 8713985

Отчет предоставлен сервисом «Антиплагиат»
на сайте antiplagius.ru/

Информация о документе

№ документа: 8713985
Имя исходного файла: kotroshan.docx
Размер файла: 0.11 МБ
Размер текста: 0
Слов в тексте: 0
Число предложений: 0

Информация об отчете

Дата: 2024-05-08 19:23:58 - Последний готовый отчет
Оценка оригинальности: 96%
Заимствования: 4%

96.11%

3.89%

Источники:

Доля в тексте	Ссылка
15.10%	https://otherreferats.allbest.ru/psychology/00005057_0.html
13.10%	https://knowledge.allbest.ru/marketing/3c0a65625b3ad79a5c43a8842...
7.30%	https://otherreferats.allbest.ru/marketing/00168495_0.html

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: "Этика и психология сервисной деятельности" Выполнила студентка группы ТП-11 очной формы обучения факультета менеджмента Жмурко Маргарита Дмитриевна Подпись _____ "_____" _____ 2024 г. Научный руководитель: доцент кафедры технологии питания и менеджмента Пестова Инга Геннадьевна Оценка _____ Подпись _____ "_____" _____ 2024 г. Пермь - 2024 СОДЕРЖАНИЕ Введение3Глава 1. Этика и психология сервисной деятельности61.1. Психологические аспекты сервисной деятельности61.2. Место этики в сервисной деятельности81.3. Этико-культурологические предпосылки развития бизнеса в России9Вывод по главе17Глава 2. Анализ трактовки терминов 192.1. Деятельность192.2. Контактная зона202.3. Сервисная деятельность21Глава 3. Анализ стандарта 233.1. Введение233.2. Общая характеристика стандарта233.3. Построение стандарта243.4. Изложение стандарта263.5. Содержание стандарта263.6. 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"273.6.1. Заключение29Список использованных источников32 ВВЕДЕНИЕ Этическое измерение сервиса - это особая область знаний, которая вышла на новый этап развития. Современный мир следует понимать с философско-этической точки зрения и, как реализацию базовых основ бытия, признать фундаментальным элементом сферы сервиса, основанной на механизмах целеполагания и долга, которые морально-этически определяют духовно-этическое и материальное отношение к жизни человека в этой сфере. Это следует признать основополагающим элементом сферы сервиса. Этический аспект сервисной деятельности неотделим от человеческого фактора и индивидуальности каждого человека, участвующего в этом процессе. Он тесно связан с поиском смысла и

оправдания человеческой деятельности в сфере услуг. Представления о том, что является ценным и желанным для человека, меняются с течением времени, влияя на поведение и мотивы людей. Эти представления играют важную роль в обществе, формируя различные виды социальной активности и деятельности. Сфера услуг, безусловно, не тождественна общечеловеческим ценностям, однако эти ценности и морально-этические нормы оказывают существенное влияние на поведение людей, в том числе и в сфере обслуживания. Помимо морали, на сервисную деятельность также влияют правовые, экономические, финансовые, управленческие и другие факторы, создавая сложную и многогранную систему взаимодействия. Морально-этические нормы общества предполагают, как человек ведет себя и должен вести себя в определенных обстоятельствах. Однако в повседневной жизни одно и то же поведение человека оценивается по-разному. Поэтому при таких оценках необходимо анализировать экономическое, правовое и этическое значение поступка. Материальные интересы проявляются через экономические факторы человеческой деятельности, право, как бы защищает правовые нормы в деятельности, при этом государственная власть выступает на стороне права. Административные нормы формально закрепляются в договорах между работодателями и исполнителями. Перестройка общества связана прежде всего с изменением менталитета людей, критикой господствовавших до сих пор мировоззренческих ориентаций, обычаев и традиций, выработкой новых ценностей [4, с. 31]. Вопросы изучения особенностей переустройства обусловили актуальность данного исследования. Объект исследования - этика и психология сервисной деятельности. Предмет исследования - особенности этики и психологии сервисной деятельности. Цель исследования - рассмотреть особенности этики и психологии сервисной деятельности. Задачи работы: -рассмотреть психологические аспекты сервисной деятельности; - определить место этики в сервисной деятельности; - рассмотреть этико-культурологические предпосылки развития бизнеса в России. Степень изученности проблемы: так, особый вклад в изучение этико-психологических аспектов сервисной деятельности внес Джон Гелбрейт, который описывал специфику требований потребителя к сервисной деятельности, тем самым определяя это как зависимое отношение производителя услуги от ее потребителя. В советской науке, в частности, философии и психологии, деятельность рассматривается как одно из центральных, основополагающих понятий, что обусловлено, в первую очередь, господствующей продолжительное время марксистской философией. С 30-х годов прошлого века деятельность оживленно исследовалась, что нашло отражение в выявлении значительного количества теорий деятельности, систематизированных как психолого-биологические, общепсихологические, праксиологические, профессиографические, психолого-педагогические, инженерно-психологические, социотехнические [22]. С конца 80-х годов XX века фокус изучения деятельности сместился на исследование практических проблем психологии труда, исследующей психологические процессы, состояния и закономерности работы психики человека, которые связаны с трудовой деятельностью. Методы исследования: анализ и обобщение на базе материалов научных и научно-публицистических источников. Теоретической базой стали работы следующих ученых: Аванесова Г.А., Беловой З.С., Кочетковой А.И., Кутейко С.С., Сорокиной Ю.В., Осмоловского П.И. и др. Источниками информации послужили: Большой экономический словарь, Большая советская энциклопедия, Научная электронная библиотека "КиберЛенинка", Электронный фонд правовых и нормативно-технических документов. Практическая значимость исследования заключается в возможности применения материалов исследования в рамках преподавания дисциплины "Этика" для студентов вузов. Структура работы: введение, три главы, заключение и список литературы. ГЛАВА 1. ЭТИКА И ПСИХОЛОГИЯ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ 1.1. Психологические аспекты сервисной деятельности Психология сервиса и психология сервисной деятельности - устойчивые словосочетания в литературе, посвященной вопросам организации работы предприятий сервиса и связанных с ними профессионалов. Во многих случаях под психологией сервисной деятельности (как и под психологией других видов деятельности в сфере "человек-человек") понимается специфика деятельности, связанная с необходимостью взаимодействия с людьми. Содержание такой "психологии" - общие для всех видов деятельности законы эффективного делового общения: формирование первого впечатления и самопрезентация, атрибуция и разрешение конфликтов, учет индивидуальных особенностей потребителей и т. д. В этом контексте психология сервисной деятельности определяется как особая отрасль психологической науки, изучающая особенности и роль психических явлений в сервисной деятельности людей, работающих в контактной зоне, и в потребительской деятельности клиентов [10, с. 80]. Большинство работ, в которых используются такие выражения, как "психологические характеристики сервисной деятельности" или "психология сервиса", в основном описывают особенности взаимодействия профессионалов сервиса и потребителей в контактной зоне [9]. Более того, психология сервисной деятельности даже сводится некоторыми авторами к набору стратегий и техник поведения в контактной зоне. Психология сервиса - это "специальная отрасль психологической науки, изучающая особенности и роль психических явлений в сервисной деятельности работников контактной зоны и в потребительской деятельности клиентов" и занимающаяся "пониманием поведения клиентов (потребителей сервисных услуг) и выбором оптимальных вариантов (методов) их обслуживания, осознанием клиентом (потребителей сервисных услуг) познать себя и свой внутренний мир, чтобы осознанно понимать свое поведение" [9, с. 80]. При анализе словосочетания "психология сервисной деятельности" ключевым элементом является термин "деятельность", структура которого гораздо шире, чем набор его средств. Поэтому представляется целесообразным начать рассмотрение психологии служебной деятельности в рамках психологии деятельности. В советской науке, особенно в философии и психологии, деятельность рассматривается как одно из центральных и фундаментальных понятий, в основном благодаря долгое время господствовавшей марксистской философии. С 30-х годов прошлого века деятельность активно изучается, что отражается в появлении многочисленных теорий деятельности, классифицируемых как психолого-биологические, общепсихологические, практические, профессиональные, психолого-педагогические, инженерно-психологические, социально-технические и т. д. [9]. С конца 80-х годов XX века в центре внимания исследований деятельности оказался труд. психология переключилась на изучение практических проблем. Психология труда изучает психологические процессы, состояния и закономерности человека, связанные с трудовой деятельностью. Практическая направленность психологии труда проявляется в ее задачах и направлениях исследований. А именно: улучшение производственных отношений и качества труда, улучшение

бытовых условий, устранение аварийных ситуаций, демократизация работников и формирование психологических типов, соответствующей культуры труда и т.д. Практические же исследования требуют предварительной формулировки основных понятий и построения моделей деятельности, что пока проблематично из-за большого разнообразия определений и концепций. Необходимо определить понятие деятельности, объект исследования и структуру деятельности [9, с. 80]. Обобщая различные определения деятельности, можно понять деятельность как сознательную, целенаправленную, направленную и продуктивную активность человека, которая выражает его отношение к окружающей действительности и направлена на удовлетворение его потребностей. Раздвоение в определении объекта изучения деятельности ("от личности" по С.Л. Рубинштейну и "от деятельности" по А.Н. Леонтьеву) противоречит принципу единства деятельности и сознания; С.Л. Рубинштейн [7] и его последователи считали, что сознание "предшествует" деятельности, а значит, и изучению деятельности А.Н. Леонтьев считал необходимым изучать психику через саму деятельность, но не психику как результат интериоризации деятельности. Возвращаясь к пониманию принципа единства сознания и деятельности, объект исследования определяется как активная личность. Следовательно, компонентами деятельности являются психические явления, связанные с деятельностью и отраженные в ее структуре [7]. Понятие о психологической структуре деятельности также не является устоявшимся. Однако наметилась тенденция обобщать перечисленные различными авторами компоненты деятельности в три блока: мотивации, средств деятельности и результата [9, с. 80]. Первый блок включает в себя все явления, стимулирующие деятельность, то есть потребности, мотивы и цели деятельности. Цели профессиональной деятельности обычно задаются извне, отражая потребности общества в продуктах деятельности. Они могут признаваться или не признаваться субъектом деятельности. Существуют индивидуальные различия в иерархии заданных извне целей профессиональной деятельности при их присвоении. Второй блок - средства деятельности - включает в себя качества значимости деятельности (профессии), знания, действия, поведения и условия осуществления деятельности, последние из которых сами по себе не являются психологическими. При рассмотрении этого блока вводятся следующие понятия: 1) способность способствовать достижению результатов; 2) индивидуальный стиль деятельности как относительно устойчивая совокупность эффективных приемов и способов деятельности, соответствующая индивидуально-психологическим особенностям субъекта деятельности [7]. Таким образом, для построения психологической структуры сервисной деятельности необходимы теоретические и экспериментальные исследования наполнения элементов структуры и их взаимосвязей. Дальнейший анализ направлен на выявление и описание специфического содержания и характеристик элементов структуры сервисной деятельности по сравнению с другими видами профессиональной деятельности. Общей целью сервисной деятельности, **как и других видов** профессиональной деятельности, является удовлетворение потребностей клиентов. При удовлетворении потребностей клиентов максимальное внимание к потребителю как к личности, индивидуализация продукта и непосредственный контакт **отличают сервисную деятельность от других видов профессиональной** деятельности. Содержанием сервисной деятельности является предоставление услуг, которые отличаются от товаров постоянством, изменчивостью качества, неотделимостью от источника и **несохраняемостью** [9, с. 80]. Современные представления о целях сервисной деятельности включают удовлетворение общественных и индивидуальных потребностей, важные звенья общественного воспроизводства, распределение и потребление благ, сервисную деятельность как источник социокультурных инноваций, а также как **социальный** инструмент повышения благосостояния людей, **информационные услуги и когнитивные услуги**. Таким **образом, сфера** потребностей и мотиваций профессионалов сферы услуг **в настоящее время нуждается в экспериментальном исследовании**. Основным направлением **исследований** является изучение внутренних и внешних (**негативных и позитивных**) мотивов сервисной деятельности, в том числе изучение причин **выбора** данной **профессиональной ниши**. Несмотря на то, что способы деятельности в основном определяются ее спецификой, в литературе выделяют следующие особенности сервисной деятельности по сравнению с другими отраслями народного хозяйства - Полностью зависит от спроса **на предоставляемые** услуги и их сезонного характера; - **Сильная** ориентация на социально-психологическую компетентность персонала при узкой профессиональной специализации, обусловленная присутствием и личным контактом участников и их взаимозависимостью как в процессе, так и в конечном продукте сервисной деятельности; - совмещение в своей деятельности производственных и торговых операций; - субъект-субъектные отношения потребителя и исполнителя услуги; наличие общей цели у них способствует реализации потребностей каждого; - возникновение в процессе сервисной деятельности межличностных отношений, которые со временем могут приобретать относительно самостоятельный характер; - большая территориальная разобщенность производства и пунктов приема заказов [9, с. 80]. Н.А. Коноплева на основе литературных данных описывает функции специалистов по сервису как: консультирование потенциальных потребителей по выбору услуги, подготовка потребителей к безопасной и эффективной эксплуатации, передача технической документации, подготовка продукции к продаже, доставка к месту эксплуатации и эксплуатация адаптация к условиям, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации по эксплуатации (замечания, предложения, жалобы), участие в совершенствовании и модернизации продукта. Исходя из перечисленных задач, можно определить качества, наиболее необходимые современному специалисту для успешной профессиональной деятельности. Наиболее важные личностные качества, необходимые для работы в контактной зоне, можно сгруппировать следующим образом: 1) Личностные качества, основанные на признании ценности людей (клиентов) и желании им помочь: внимательность, ориентация на клиента, принятие клиента, дружелюбие, доброжелательность и вежливость; 2) Морально-волевые качества личности: терпение, настойчивость, самоконтроль, ответственность, дисциплинированность; 3) Когнитивные качества: высокий уровень распределения, переклечения и количества внимания; внимание к нескольким людям одновременно и к различным задачам, выполняемым в процессе обслуживания 4) Хорошие манеры: вежливость, учтивость, культура речи и такт; 5) высокий уровень рефлексии и самокритичности по отношению к себе. Помимо личностных качеств, компетенции специалистов, работающих в контактной зоне, включают в себя ряд навыков и умений: 1. способность решать новые проблемы и задачи профессиональной деятельности; 2. умение общаться с людьми и работать в команде; и 3. знания и навыки продуктивного

использования современных информационных и других технологий для обеспечения профессиональной деятельности; и 4. наличие психолого-педагогических знаний и умений; 5. общие академические знания и осведомленность позволяют организации быть представленной на рынке услуг и делают сотрудников более адаптивными и креативными; 6. базовые знания в области менеджмента и самодисциплины; 7. технические навыки и умение устанавливать, тестировать и ремонтировать сервисное оборудование 8. знание этикета и протокола; 9. безупречный имидж способствует позитивному восприятию клиентом сотрудника и организации, которую он представляет; 10. владение иностранными языками. На рынке труда наблюдается явный дефицит квалифицированных специалистов в сфере обслуживания клиентов. Компании испытывают трудности в поиске сотрудников, обладающих необходимыми навыками и качествами для эффективной работы с клиентами. Нехватка квалифицированных кадров приводит к тому, что компании вынуждены нанимать сотрудников, не способных в полной мере выполнять свои обязанности. Это негативно сказывается на качестве обслуживания, снижает доверие клиентов и подрывает репутацию как компании, так и самих специалистов.

1.2. Место этики в сервисной деятельности

Речевая этика - важный элемент в любой сфере общения. Однако в деловой сфере требования к ней возрастают. Если в повседневном общении люди могут более свободно выражать свои чувства, то в деловом общении речь идет прежде всего о демонстрации своей профессиональной компетентности. В деловой сфере игнорирование требований этикета может негативно сказаться на карьерном росте. Это особенно важно в сфере услуг, где даже незначительные оплошности могут привести к потере клиентов [3]. Деловой этикет включает в себя правила приветствия, правила выражения мнения, деловую субординацию, организацию деловых контактов, этический кодекс имущественных отношений, рекомендации по формированию внешнего облика деловых людей и правила обмена типичными атрибутами. Важными этическими принципами являются откровенность и совестьливость в отношениях с потребителями, уважение их достоинства, осознание профессиональных обязанностей, честность и порядочность по отношению к другим [9]. Без этих принципов работа в сфере обслуживания была бы невозможна. Многие работники сферы услуг могут глубже задуматься об этических аспектах своей профессии. Деятельность предприятий сферы услуг включает в себя не все общие этические кодексы, а только те, которые касаются сути обслуживания. Сотрудники организации не обязаны взаимодействовать с клиентами на основе дружбы и доверия. Между сотрудниками и клиентами всегда должна существовать определенная дистанция, которая определяется их функциональной и социальной ролью в рыночном пространстве. В процессе выстраивания отношений с клиентами работники сферы услуг выбирают этические принципы, основываясь на требованиях профессиональной этики сервиса [8]. Профессиональная сервисная этика - это совокупность моральных требований и норм, предъявляемых к сотрудникам предприятий сервиса, которые должны реализовываться в ходе выполнения ими своих должностных обяза