

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 № 8678124

Дата загрузки: 2024-04-15 16:49:33
Пользователь: lyudmila.zyuzgina@gmail.com, ID: 8678124

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

Информация о документе

№ документа: 8678124
Имя исходного файла: Моисеева.docx
Размер файла: 0.11 МБ
Размер текста: 0
Слов в тексте: 0
Число предложений: 0

Информация об отчете

Дата: 2024-04-15 16:49:33 - Последний готовый отчет
Оценка оригинальности: 96%
Заемствования: 4%

96.60%

3.4%

Источники:

Доля в тексте	Ссылка
10.90%	https://it-vacancies.ru/blog/kak-stat-specialist-po-obespeceniuiu...
9.30%	https://copymate.app/ru/blog/multi/%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%BB%D1%8...
7.10%	https://salesap.ru/blog/nauchnyy-obzor-crm-sistem-instrumenty-dl...

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: "Сфера услуг как направление бизнеса" Выполнила студентка группы ТП-11 очной формы обучения факультета менеджмента Моисеева Полина Александровна Подпись _____ "_____" _____ 2024 г. Научный руководитель: доцент кафедры технологии питания и менеджмента Пестова Инга Геннадьевна Оценка _____ Подпись _____ "_____" _____ 2024 г. Пермь - 2024 СОДЕРЖАНИЕ Введение3Глава 1. Сфера услуг как направление бизнеса61.1. Определение сферы обслуживания1.2. Возрастающее значение сферы обслуживания 81.3. Формирование рынка услуг21.4. Характеристика отраслей сферы услуг91.5. Модель основных сфер человеческой жизнедеятельности101.6. Аспекты развития сферы услуг111.7. Коммуникационные пути в сфере обслуживания12Вывод по главе17Глава 2. Анализ трактовки терминов 192.1. Этика192.2. Правила обслуживания202.3. Мерчандайзинг21Глава 3. Анализ стандарта гост 31984-2012 услуги общественного питания. Общие требования233.1. 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"273.7. Заключение27Заключение29Список использованных источников32 ВВЕДЕНИЕ В современном мире сфера услуг занимает все более значительное место в экономике и представляет собой важное направление бизнеса. Расширение этой отрасли связано с постоянным развитием общества, изменением потребностей и предпочтений людей, а также возрастающим спросом на индивидуальный и качественный сервис. Сфера услуг - это ключевое направление бизнеса в современном мире, которое играет важную роль в формировании экономики и

удовлетворении потребностей общества. Она отличается от производства материальных товаров тем, что сосредоточена на предоставлении нематериальных услуг, включая консультирование, образование, медицинское обслуживание, туризм, ресторанный сервис, финансовые и медиауслуги. Сфера услуг охватывает широкий спектр деятельности, начиная от туризма, образования и здравоохранения, и заканчивая IT-технологиями, консалтингом и финансовыми услугами. Она предоставляет возможности для создания инновационных и креативных бизнес-моделей, основанных на уникальных и персонализированных подходах к клиентам. В условиях растущей конкуренции компании все больше осознают, что предоставление качественного сервиса является ключевым фактором успеха и долгосрочного сотрудничества с клиентами. Поэтому развитие сферы услуг как направления бизнеса требует не только профессионализма и качественных ресурсов, но и умения создавать уникальный опыт для потребителей. Таким образом, сфера услуг предоставляет предпринимателям широкие возможности для реализации своих идей, инноваций и творческих подходов. Введение современных технологий, анализ данных, адаптация к изменяющимся требованиям рынка и акцент на качественное обслуживание становятся основой успешного бизнеса в данной области. Сфера услуг тесно связана с инновациями, технологическими изменениями, адаптацией к потребностям клиентов и развитием качественного обслуживания. Бизнес в области услуг требует высокой степени профессионализма, эмоционального интеллекта, адаптивности к изменяющимся рыночным условиям и способности строить долгосрочные отношения с клиентами. В условиях глобализации и цифровизации многие компании стремятся дифференцировать свои услуги, предлагать уникальные решения и создавать персонализированный опыт для потребителей. Это позволяет увеличить конкурентоспособность бизнеса, расширить аудиторию и повысить уровень удовлетворенности клиентов. Таким образом, сфера услуг становится все более важным и перспективным направлением развития бизнеса в современном мире. Изучение тенденций этой отрасли, внедрение инноваций, развитие качественного сервиса и адаптация к изменяющимся требованиям рынка - ключевые факторы успешной деятельности компаний, ориентированных на предоставление услуг. Таким образом, актуальность изучения сферы услуг заключается в его значимой роли для успешности бизнеса и удовлетворения потребностей современного рынка. Объектом исследования является сфера услуг, её структура, сущность и виды, термины "этика", "правила обслуживания", "мерчандайзинг", и ГОСТ 31984-2012. Предметами исследования являются: - сфера услуг как направление бизнеса; - содержание ГОСТа 31984-2012; - трактовки терминов: этика, правила обслуживания, мерчандайзинг. Цель данной курсовой работы состоит в том, чтобы провести глубокий анализ и исследование сферы услуг как важного направления в современном бизнесе, произвести анализ терминов: этика, правила обслуживания и мерчандайзинг, а так же изучить межнациональный стандарт - ГОСТ 31984-2012 опираясь на стандарт - ГОСТ 1.5-2012 "Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения". Для достижения обозначенных целей были поставлены задачи: - дать определение сферы услуг; - рассмотреть основные аспекты развития сферы услуг; - изучить процесс формирования рынка услуг; - изучить содержание ГОСТа 31984-2012; - найти различные трактовки, изучаемых терминов. К основным, использованным, при написании курсового проекта методам относятся: - анализ; - сопоставление; - сравнение; - дедукция; - классификация. Для раскрытия темы сферы услуг как направления бизнеса были изучены труды: - Чайковская А.В. Роль инноваций в сфере услуг : Научная статья / Чайковская А.В. - М., 2018; - Гюев Г.В., Подольянец Л.А. Сфера услуг и современные тенденции ее развития: Научная статья / Гюев Г.В., Подольянец Л.А. - М., 2013. ГЛАВА 1. СФЕРА УСЛУГ КАК НАПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕСА 1.1. Определение сферы обслуживания В современном мире сфера обслуживания играет ключевую роль в экономике и предоставлении услуг населению. Определение сферы обслуживания является важным этапом для понимания специфики данного сектора и выявления основных характеристик, которые делают его уникальным и успешным в современном бизнесе. 1. Понятие и значение сферы обслуживания. Сфера обслуживания представляет собой сферу экономики, в которой осуществляется предоставление услуг потребителям или другим компаниям. Этот сектор включает в себя широкий спектр деятельности - от розничной торговли и туризма до медицинских услуг и финансового консультирования. Сфера обслуживания является неотъемлемой частью экономики каждой страны и имеет огромное значение для создания рабочих мест, развития инфраструктуры и удовлетворения потребностей населения. 2. Характеристики сферы обслуживания. Сфера обслуживания характеризуется рядом особенностей, среди которых следует выделить: - Непосредственный контакт с клиентами: в отличие от производственного сектора, где основное внимание уделяется производству товаров, в сфере обслуживания ключевым является взаимодействие с клиентами и предоставление качественных услуг. - Высокая степень персонализации: услуги, предоставляемые в данной сфере, часто требуют индивидуального подхода к каждому клиенту и удовлетворения его потребностей и ожиданий. - Зависимость от качества обслуживания: успешность компании в сфере обслуживания напрямую зависит от качества предоставляемых услуг, уровня сервиса и удовлетворенности клиентов. 3. Значение определения сферы обслуживания. Определение сферы обслуживания позволяет компаниям разрабатывать эффективные стратегии по предоставлению услуг, выделять свою уникальность на рынке, адаптироваться к изменяющимся потребностям клиентов и повышать конкурентоспособность. Правильно сформулированное определение помогает лучше понять специфику бизнеса, определить целевую аудиторию, создать привлекательный образ компании и добиться успеха на рынке сферы обслуживания. 1.2. Возрастающее значение сферы обслуживания Сфера обслуживания становится все более значимой в современном мире, и это не случайно. В условиях быстрого технологического развития, изменения потребительских предпочтений и увеличения конкуренции сектор услуг становится одним из ключевых компонентов успешной деятельности компаний. 1. Рост потребительского спроса на услуги. Сегодня потребители все более ценят время и удобство, а это стимулирует увеличение спроса на различные услуги. Благодаря сфере обслуживания люди могут получить не только товары, но и готовые решения, призванные сэкономить их время и упростить жизнь. Быстрый доступ к услугам через онлайн-платформы, курьерскую доставку, облачные сервисы и другие инновации делают сферу обслуживания все более привлекательной для современных потребителей. 2. Развитие технологий и цифровизация сферы обслуживания. Цифровая трансформация охватывает все сферы бизнеса, включая сферу обслуживания. Использование новейших технологий, таких как искусственный интеллект, интернет вещей, облачные вычисления и биг-дата,

позволяет компаниям оптимизировать процессы, персонализировать сервис, улучшить взаимодействие с клиентами и создать инновационные услуги, соответствующие современным требованиям потребителей. 3. Конкурентное преимущество через качественное обслуживание. В условиях рыночной конкуренции качественное обслуживание становится одним из основных способов различения компаний друг от друга. Позитивный **опыт взаимодействия с** клиентами, быстрое реагирование **на их** потребности, индивидуализация сервиса и построение долгосрочных отношений создают конкурентное преимущество, способствуя росту клиентской базы, лояльности и удовлетворенности. 1.3. Формирование рынка услуг Формирование рынка услуг - это сложный и многогранный процесс, который зависит от множества факторов, включая спрос и предложение, конкуренцию, технологические изменения, потребности потребителей и другие аспекты. Рынок услуг имеет свои особенности по сравнению с рынком товаров, что требует особого внимания и анализа со стороны компаний и государственных органов. 1. Спрос и предложение **на рынке** услуг. **Формирование** рынка услуг начинается с **анализа** спроса **и** предложения. Компании должны исследовать потребности и предпочтения потребителей, определить их ожидания и требования к услугам. На основе этих данных создаются уникальные предложения, способные **удовлетворить спрос** на рынке и предложить ценность **потребителям**. 2. Конкуренция на рынке услуг. Конкуренция играет важную роль в формировании рынка услуг. Наличие конкурентов стимулирует компании к постоянному совершенствованию своих услуг, снижению цен, инновациям и повышению качества сервиса. Конкуренция способствует развитию рынка **и** обеспечивает потребителям **большой выбор и возможность получить** наилучшие услуги. 3. Технологические изменения и рынок услуг. Быстрое развитие технологий оказывает значительное влияние на формирование рынка услуг. Внедрение цифровых технологий, автоматизация процессов, использование Big Data и искусственного интеллекта позволяют компаниям оптимизировать предоставление услуг, улучшить качество обслуживания, повысить эффективность бизнеса и создать инновационные продукты и сервисы. 4. Регулирование и стимулирование рынка услуг. Государственное регулирование играет важную роль в формировании рынка услуг. Правительство разрабатывает законы, стандарты и правила, которые регулируют деятельность компаний в сфере обслуживания, защищают интересы потребителей и способствуют развитию конкуренции. 1.4. Характеристика отраслей сферы услуг Сфера услуг представляет собой разнообразный сектор экономики, включающий множество отраслей, каждая из которых имеет свои особенности и специфику. Рассмотрим характеристики некоторых ключевых отраслей сферы услуг: 1. Туризм и гостиничное дело. Туризм и гостиничное дело являются одной из крупнейших отраслей сферы услуг. Основные характеристики этой отрасли включают в себя высокую сезонность, зависимость от экономической ситуации, необходимость высокого уровня обслуживания и адаптации к требованиям различных категорий туристов. Туризм и гостиничное дело играют значительную роль в развитии экономики многих стран и создании рабочих мест. 2. Здравоохранение и медицинские услуги. Отрасль здравоохранения и медицинские услуги характеризуются высокой ответственностью, сложностью и специфическими требованиями к качеству предоставляемых услуг. Важным аспектом этой отрасли является постоянное развитие медицинских технологий и применение инноваций для повышения эффективности лечения и ухода за пациентами. 3. Образование и обучение. Отрасль образования и обучения представляет собой ключевой компонент развития человеческого капитала в различных сферах деятельности. Характеристики этой отрасли включают в себя постоянное обновление программ обучения, адаптацию к потребностям рынка труда, использование современных методик и технологий для обучения. 4. Финансовые и страховые услуги. Отрасль финансовых и страховых услуг характеризуется высокой конкуренцией, строгими правилами регулирования, необходимостью доверия со стороны клиентов и постоянным анализом рисков. Особенно важно в этой отрасли обеспечение конфиденциальности, надежности и прозрачности операций. 1.5. Модель основных сфер человеческой жизнедеятельности Человеческая жизнедеятельность включает в себя различные сферы деятельности, которые определяют основные аспекты жизни человека и общества в целом. Рассмотрим модель основных сфер человеческой жизнедеятельности, которая включает следующие аспекты: 1. Физиологическая сфера. Физиологическая сфера включает в себя все аспекты, связанные с физиологией человека, его здоровьем, питанием, физической активностью и другими физиологическими потребностями. Эта сфера является основополагающей, поскольку здоровье и физическое благополучие определяют общее качество жизни человека. 2. Социально-культурная сфера. Социально-культурная сфера включает в себя аспекты связей человека с обществом, культурой, образованием, искусством, религией и другими аспектами социальной жизни. В этой сфере формируются ценности, нормы поведения, социальные роли и опыт общения. 3. Экономическая сфера. Экономическая сфера отражает отношения человека с производственной и финансовой деятельностью, потреблением ресурсов, созданием благосостояния и другими аспектами, связанными с экономикой. В этой сфере осуществляется производство товаров и услуг, распределение ресурсов и формирование доходов. 4. Психологическая сфера. Психологическая сфера включает в себя аспекты психики человека, его чувств, эмоций, мышления, личности и взаимодействия с окружающим миром. Эта сфера определяет индивидуальные особенности человека, его мотивацию, цели и способы самореализации. 5. Экологическая сфера. Экологическая сфера связана с взаимодействием человека с окружающей средой, природой, биосферой и вопросами устойчивого развития. В этой сфере важны вопросы сохранения природных ресурсов, экологической безопасности и ответственного отношения к окружающей среде. 1.6. Аспекты развития сферы услуг Сфера услуг является одной из ключевых отраслей современной экономики и играет важную роль в удовлетворении потребностей потребителей, создании рабочих мест и стимулировании экономического роста. Рассмотрим основные аспекты развития сферы услуг, определяющие ее динамику и перспективы: 1. Технологические инновации. Одним из важнейших аспектов развития сферы услуг является интеграция современных технологий и цифровых инноваций. Применение искусственного интеллекта, интернета вещей, аналитики данных и других технологий позволяет оптимизировать процессы, улучшить качество обслуживания, персонализировать сервис и создать новые виды услуг, отвечающие потребностям современных потребителей. 2. Повышение качества обслуживания. Качество обслуживания остается ключевым фактором конкурентоспособности компаний в сфере услуг. Постоянное совершенствование сервиса, обучение персонала, учет обратной связи клиентов и адаптация к их потребностям позволяют

повышать уровень удовлетворенности клиентов и повышать лояльность к бренду. 3. Развитие онлайн-платформ. Онлайн-платформы становятся все более популярным способом предоставления услуг, что открывает новые возможности для компаний взаимодействовать с клиентами и расширять свою клиентскую базу. Онлайн-бронирование, консультации через интернет, курьерская доставка, облачные сервисы - все это примеры того, как цифровизация способствует развитию сферы услуг. 4. Персонализация и индивидуализация. Сегодня потребители все больше ценят индивидуализированные услуги, отвечающие их потребностям и предпочтениям. Компании, способные предложить персонализированный подход к каждому клиенту, могут выделиться на фоне конкурентов и создать прочные отношения с потребителями. 5. Устойчивое развитие. Сегодня приоритетным становится устойчивое развитие бизнеса, включая сферу услуг. Компании все больше обращают внимание на социальную ответственность, экологическую устойчивость, этические аспекты деятельности и вклад в общество. Устойчивое развитие становится неотъемлемой частью стратегии компаний в сфере услуг. 1.7. Коммуникационные пути в сфере обслуживания В современном мире эффективная коммуникация играет ключевую роль в сфере обслуживания. Как **важный элемент взаимодействия** между предприятиями и клиентами, коммуникационные **пути** не только облегчают процесс оказания услуг, но и способствуют удовлетворению потребностей клиентов. Рассмотрим основные аспекты **коммуникационных путей** в сфере обслуживания: **1. Многоуровневая коммуникация.** В сфере обслуживания присутствует многоуровневая коммуникация, которая охватывает не только взаимодействие между сотрудниками компании, но и общение с клиентами. Это включает в себя внутреннюю коммуникацию между отделами компании, обмен информацией от руководства к исполнителям, а также внешнюю коммуникацию с клиентами через различные каналы. **2. Каналы коммуникации.** В сфере обслуживания широко используются различные каналы коммуникации для взаимодействия с клиентами: официальные сайты и приложения, телефонные звонки, электронная почта, чаты в реальном времени, социальные сети и другие средства. Каждый канал имеет **свои особенности**, преимущества и недостатки, поэтому важно **выбирать** соответствующий канал для эффективного общения с различными аудиториями. **3. Персональный подход.** Один из ключевых аспектов коммуникации **в сфере** обслуживания - это персональный подход к клиентам. Сегодня **потребители ценят индивидуальный подход** и персонализированный сервис. Понимание потребностей каждого клиента, учет его предпочтений и истории взаимодействия помогает создать уникальный опыт обслуживания и укрепить связь с клиентами. **4. Обратная связь. Взаимодействие** с клиентами включает в себя не только передачу информации, но и обратную связь. Важно не только предоставлять информацию о продуктах и услугах, но и слушать мнение клиентов, учитывать их отзывы, жалобы и предложения. Обратная связь позволяет компаниям улучшать качество обслуживания, корректировать стратегию и повышать удовлетворенность клиентов. **5. Обучение персонала.** Для успешной коммуникации