

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 № 8699770

Дата загрузки: 2024-04-29 23:52:39  
Пользователь: [lyudmila.zyuzgina@gmail.com](mailto:lyudmila.zyuzgina@gmail.com), ID: 8699770

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

### Информация о документе

№ документа: 8699770  
Имя исходного файла: черновик Ваня.docx  
Размер файла: 0.11 МБ  
Размер текста: 0  
Слов в тексте: 0  
Число предложений: 0

### Информация об отчете

Дата: 2024-04-29 23:52:39 - Последний готовый отчет  
Оценка оригинальности: 84%  
Заимствования: 16%



### Источники:

Доля в тексте	Ссылка
18.30%	<a href="https://prepod24.ru/readyworks/146783/">https://prepod24.ru/readyworks/146783/</a>
17.00%	<a href="https://prepod24.ru/readyworks/160595/">https://prepod24.ru/readyworks/160595/</a>
15.40%	<a href="https://kartaslov.ru/%D0%BA%D0%BD%D0%B8%D0%B3%D0%B8/%D0%AE%D0%BB...">https://kartaslov.ru/%D0%BA%D0%BD%D0%B8%D0%B3%D0%B8/%D0%AE%D0%BB...</a>
13.00%	<a href="https://fastercapital.com/ru/content/%D0%9B%D1%83%D1%87%D1%88%D0...">https://fastercapital.com/ru/content/%D0%9B%D1%83%D1%87%D1%88%D0...</a>
12.50%	<a href="https://salesap.ru/blog/nauchnyy-obzor-crm-sistem-instrumenty-dl...">https://salesap.ru/blog/nauchnyy-obzor-crm-sistem-instrumenty-dl...</a>
11.60%	<a href="https://srjournal.ru/2019/id165/">https://srjournal.ru/2019/id165/</a>
10.60%	<a href="https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=456695">https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=456695</a>
10.00%	<a href="https://fastercapital.com/ru/content/%D0%9A%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1...">https://fastercapital.com/ru/content/%D0%9A%D0%B0%D1%87%D0%B5%D1...</a>
9.80%	<a href="https://ropsharing.ru/blog/klyuchevye-aspekty-effektivnykh-otnos...">https://ropsharing.ru/blog/klyuchevye-aspekty-effektivnykh-otnos...</a>
9.50%	<a href="https://buyavets.ru/blog/tpost/0bzjdj5ez1-kak-ekspertu-viyavit-p...">https://buyavets.ru/blog/tpost/0bzjdj5ez1-kak-ekspertu-viyavit-p...</a>
7.50%	<a href="https://nauchniestati.ru/spravka/bankovskie-produkty-i-uslugi/">https://nauchniestati.ru/spravka/bankovskie-produkty-i-uslugi/</a>
7.40%	<a href="https://biz360.ru/materials/delat-bolshe-chem-ot-vas-ozhidayut-k...">https://biz360.ru/materials/delat-bolshe-chem-ot-vas-ozhidayut-k...</a>
7.30%	<a href="https://study.tenderguru.ru/blog/kpi">https://study.tenderguru.ru/blog/kpi</a>
6.70%	<a href="https://www.calltouch.ru/blog/osnovnye-sposoby-uderzhaniya-klien...">https://www.calltouch.ru/blog/osnovnye-sposoby-uderzhaniya-klien...</a>
6.70%	<a href="https://de.donstu.ru/CDOCourses/structure/In_bisnes_i_men/ing_ek...">https://de.donstu.ru/CDOCourses/structure/In_bisnes_i_men/ing_ek...</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: "Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания" Выполнил студент группы ТП-11 очной формы обучения факультета менеджмента Мокин Иван Владимирович Подпись \_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2024 г. Научный руководитель: доцент кафедры технологии питания и менеджмента Пестова Инга Геннадьевна Оценка \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_ "\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_ 2024 г. Пермь - 2024 СОДЕРЖАНИЕ Введение3Глава 1. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания71.1. Понятие сервисной деятельности71.2. Понятие современного сервиса 81.3. Принципы современного сервиса91.4. Обслуживание в сервисной деятельности101.5. Формы обслуживания101.6. Методы обслуживания12Вывод по главе13Глава 2. Анализ трактовки терминов 142.1. Деятельность142.2. Услуга152.3. Конфликт16 Глава 3. Анализ стандарта ГОСТ 30524-2013173.1. Введение173.2. Общая характеристика стандарта173.3. Построение стандарта183.4. Изложение стандарта193.5. Содержание стандарта193.6. 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"203.7. Заключение21Заключение22Список использованных источников26Приложение 1. Фокина О.А. "Сервисная деятельность как особый вид социальной практики" (выдержка) 28 ВВЕДЕНИЕ Обслуживание клиентов всегда играло важную роль в развитии экономики. Однако, российский рынок услуг отстает от мировых стандартов. Открытость экономики и приход иностранных компаний с развитым сервисом обострили эту проблему, создав конкурентное давление на отечественные предприятия. Недостаточное развитие рынка и отсутствие насыщения предложением тормозят развитие сервиса. Отсутствие "шоков перепроизводства" не способствовало формированию конкурентной среды "борьбы за клиента", где сервис выступает ключевым фактором успеха. Современная картина обстоит следующим образом: преобладание традиционных методов, то есть Россия все еще находится в процессе перехода к сервисной экономике. Физические точки обслуживания (магазины, офисы, сервисные центры) остаются доминирующей формой, особенно в регионах, активное развитие онлайн-сервисов, интернет-магазины, мобильные приложения, платформы доставки, онлайн-банкинг и другие цифровые решения набирают популярность, особенно среди молодого поколения, рост популярности самообслуживания, имеются ввиду терминалы оплаты, автоматизированные системы заказа, онлайн-регистрация - все это становится привычной частью жизни россиян, неравномерное развитие сервиса, в крупных городах наблюдается более высокий уровень развития сервиса, чем в регионах. Отраслевые различия также значительны, нельзя забывать про влияние пандемии, COVID-19 ускорил цифровизацию сервиса, стимулируя развитие дистанционных методов обслуживания. Тем не менее, российский рынок услуг имеет огромный потенциал для развития. Повышение конкуренции, рост потребительских ожиданий и стремление российских компаний к успеху на мировом рынке способствуют формированию новой культуры сервиса в России. В ближайшем будущем Российский рынок продолжит активно развиваться в сторону искусственного интеллекта и автоматизации (чат-боты, виртуальные помощники и другие технологии искусственного интеллекта будут все шире использоваться для автоматизации рутинных операций и повышения эффективности обслуживания), персонализации (сервисы будут становиться более индивидуализированными, учитывая потребности и предпочтения каждого клиента), омниканальности (компании будут стремиться к интеграции различных каналов обслуживания, предоставляя клиентам бесшовный опыт взаимодействия), экономики совместного потребления (сервисы шеринга, аренды и подписки будут продолжать развиваться, предлагая альтернативные модели потребления услуг), дальнейшей цифровизации (онлайн-сервисы будут продолжать активно развиваться, предлагая новые возможности и удобства для клиентов). Неизбежный процесс развития российского рынка может столкнуться с такими же неизбежными вызовами и возможностями как: цифровой разрыв, который подразумевает обеспечение доступа к цифровым сервисам для всех слоев населения, квалификация персонала (развитие сервиса требует подготовки квалифицированных кадров, способных работать с новыми технологиями и обеспечивать высокий уровень обслуживания), защита данных, так как с развитием цифровых сервисов возрастает важность защиты персональных данных клиентов. В целом, сфера услуг в России имеет большой потенциал для развития. Технологический прогресс, изменение потребительских предпочтений и растущая конкуренция будут способствовать повышению качества и разнообразия сервиса в будущем. Таким образом, актуальность изучения методов предоставления услуг и форм обслуживания заключается в том, что сфера услуг занимает всё более значимое место в мировой экономике, становясь драйвером роста и развития многих стран и выражается в следующих факторах: трансформации потребительских предпочтений, в постоянном развитии цифровых технологий, в росте конкуренции и сильным влиянием глобализации. Объектом исследования являются методы предоставления услуг, формы обслуживания. Предметами исследования являются: - понятия сервисной деятельности, современного сервиса и обслуживания; - принципы современного сервиса; - содержание ГОСТа 30524-2013 "Услуги общественного питания. Требования к персоналу"; - определения терминов: деятельность, услуга, конфликт. Целью данной курсовой работы является комплексное изучение и анализ основных методов предоставления услуг и форм обслуживания в современном бизнесе, произвести анализ терминов: деятельность, услуга, конфликт, а так же рассмотреть стандарт - ГОСТ 30524-2013 "Услуги общественного питания. Требования к персоналу". Для достижения целей были поставлены следующие задачи: - проанализировать методы предоставления услуг; - исследовать различные формы обслуживания; - найти различные толкования терминов из надежных источников; - изучить содержание ГОСТа 30524-2013 К основным, использованным, при написании курсового проекта методам относятся: - анализ; - сравнение; - классификация. На тему сервисной деятельности написано множество статей и иных научных трудов. Наиболее значимые для изучения, раскрытия темы были изучены труды: - Калачев, С. Л. Сервисная деятельность: учебник / С. Л. Калачев,

М. А. Николаева. - Москва: Дашков и К°, 2024. - 300 с.: табл. - (Учебные издания для вузов); - Королева Н.И. Психология сервисной деятельности как теоретико-методологическая и практическая основа подготовки профессионалов сервисной сферы: Научная статья / Королева Н.И. - М., 2012. ГЛАВА 1. ОСНОВНЫЕ МЕТОДЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ И ФОРМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ 1.1. Понятие сервисной деятельности Сервис как особый вид деятельности охватывает широкий **спектр услуг и** продуктов, **предназначенных для удовлетворения потребностей и желаний** потребителей. Этот **вид** деятельности имеет свои особенности и требует особого подхода со стороны предприятий и организаций. Сервисная деятельность является одной из важнейших областей современной экономики, оказывающей значительное влияние на жизнь общества. В **научной статье** Фокиной О.А. "Сервисная деятельность как особый **вид социальной практики**" подробно **излагается понятие** сервисной деятельности. [11] **Сервисная** деятельность представляет собой **вид экономической** деятельности, направленный на оказание услуг населению и предприятиям в различных сферах жизни. Основными характеристиками сервисной деятельности являются индивидуальный подход к каждому клиенту, оказание услуг высокого качества, а также удовлетворение потребностей и ожиданий клиентов. В **современном мире конкуренция на рынке** становится **все более** острой, и предприятиям необходимо постоянно совершенствовать свои продукты и услуги. Сервисная деятельность играет важную роль в этом процессе, так как позволяет предприятию выделиться на фоне конкурентов, привлечь и **удержать клиентов**, а также **создать** долгосрочные отношения с ними. Сервисная деятельность постоянно развивается и совершенствуется в соответствии с изменяющимися потребностями и ожиданиями клиентов. Среди основных тенденций развития сервисной деятельности можно выделить увеличение автоматизации услуг, персонализацию сервисов, а **также** развитие технологий и **методов** обслуживания. Таким образом, понимание и умение эффективно использовать **сервисную** деятельность становится необходимым для успешного **развития бизнеса в современных** условиях. 1.2. Понятие современного сервиса **Современный сервис - это** не просто предоставление услуг или товаров, это инновационный и качественный подход к удовлетворению потребностей клиентов. В этой главе мы рассмотрим ключевые аспекты понятия современного сервиса и его значимость для успешной деятельности любого бизнеса. Современный сервис - это комплекс услуг, предназначенных для удовлетворения потребностей клиентов, ориентированный на их удобство и комфорт. Это включает в себя не только качественное обслуживание и поддержку, но и инновационные подходы к улучшению взаимодействия с клиентами, а также использование передовых технологий и методов. Современный сервис основан на ряде ключевых принципов, таких как персонализация, индивидуальный подход к каждому клиенту, активное **взаимодействие с клиентами**, а также быстрая реакция **на их потребности и** ожидания. Эти **принципы** позволяют создать уникальный опыт **для клиентов и установить** долгосрочные отношения. Современный сервис играет ключевую **роль** в успешной **деятельности любого бизнеса, так как позволяет привлечь и удержать клиентов**, повысить их удовлетворенность и **лояльность**, а также повысить конкурентоспособность **на рынке**. Кроме того, современный сервис способствует созданию позитивного репутации **и формированию сильного** бренда. Следовательно, **понимание и использование** современного сервиса становится важным фактором для успешного развития бизнеса **в современных реалиях**. 1.3. Принципы современного сервиса Современное обслуживание **клиентов** становится все **более важным и значимым в сфере бизнеса**. Принципы современного **сервиса** не только помогают улучшить отношения с **клиентами, но и способствуют** развитию **компаний и** повышению ее **конкурентоспособности**. Давайте **рассмотрим** основные **принципы современного сервиса**. Один из ключевых принципов современного **сервиса - это** персонализация. Клиентам все чаще требуется индивидуальный подход и учет их потребностей и предпочтений. Персонализация сервиса позволяет создать **уникальный** опыт для каждого клиента **и укрепить его** привязанность **к бренду**. Быстрая реакция **на потребности и** запросы клиентов - **еще один** важный принцип современного сервиса. Ожидания **клиентов** постоянно **растут**, поэтому **компании** должны быть готовы оперативно и эффективно **решать возникающие проблемы и** предлагать качественные решения. **Использование инновационных** технологий и методов играет значительную роль в современном сервисе. Новые технологии позволяют улучшить качество сервиса, упростить **процессы обслуживания клиентов** и повысить уровень **удовлетворенности**. Принцип прозрачности и честности в отношениях с клиентами также является важным аспектом современного **сервиса**. **Клиенты** ценят открытость и честность компании **в своих действиях и** коммуникациях, **что способствует установлению** доверительных отношений. В целом, принципы современного сервиса играют решающую роль в успешном взаимодействии с клиентами и создании благоприятной репутации компании на рынке. При соблюдении данных принципов компании могут добиться высоких результатов и обеспечить стабильный рост своего бизнеса. 1.4. Обслуживание в сервисной деятельности Обслуживание в сервисной деятельности играет ключевую роль в достижении успеха и удовлетворения клиентов. Эффективное и качественное обслуживание **способно не только удерживать существующих клиентов, но и привлекать новых**, что важно для развития любого бизнеса. Давайте рассмотрим основные аспекты обслуживания в сервисной деятельности. Одним из **основных** принципов эффективного обслуживания является профессионализм и обученность персонала. Компания **должна** инвестировать в обучение своих сотрудников, чтобы **они были** компетентными, умели работать с клиентами **и решать** возникающие **проблемы**. Другим важным аспектом обслуживания является внимание к потребностям клиентов. Качественное обслуживание предполагает не только выполнение задачи, но и понимание и удовлетворение потребностей клиентов, а также умение предлагать им подходящие решения. Современные технологии играют все более важную роль в сервисной деятельности. **Их использование позволяет упростить процессы обслуживания, сделать их более эффективными и повысить** уровень удовлетворенности клиентов. **Для повышения** качества обслуживания **необходима** система оценки и контроля. Компании должны **регулярно** собирать **обратную** связь от **клиентов**, анализировать ее и вносить улучшения в свои сервисные **процессы**. 1.5. Формы обслуживания Формы обслуживания играют важную роль в сервисной деятельности компании и определяют способы взаимодействия с клиентами. Различные формы обслуживания могут быть использованы в зависимости от специфики бизнеса, потребностей клиентов и целей компании. Давайте рассмотрим основные формы обслуживания. Личное обслуживание является одной из наиболее распространенных форм обслуживания. В этом случае клиенты общаются непосредственно с сотрудниками компании либо менеджерами, получая

необходимую информацию, консультации или помощь в решении проблем. Личное обслуживание может происходить как в офисе компании, так и на выезде к клиенту. Телефонное обслуживание является удобной формой для клиентов, которым необходима оперативная консультация или помощь. Сотрудники компании могут общаться с клиентами по телефону, предоставляя необходимую информацию или решая возникающие проблемы. Электронное обслуживание становится все более популярным в современном мире. Компании используют различные электронные каналы общения, такие как электронная почта, чаты, мессенджеры и социальные сети, для взаимодействия с клиентами. Электронное обслуживание позволяет компаниям быть более доступными и оперативно реагировать на запросы клиентов. Самообслуживание - это форма обслуживания, при которой клиенты могут самостоятельно получить необходимую информацию или сделать определенные действия без участия сотрудников компании. Например, это могут быть онлайн-каталоги, самообслуживание на сайте компании, автоматизированные системы оплаты и т.д. В зависимости от потребностей и целей компании, можно комбинировать различные формы обслуживания для обеспечения наивысшего уровня сервиса и удовлетворения клиентов. Важно выбирать те формы обслуживания, которые наилучшим образом соответствуют потребностям клиентов и способствуют достижению целей компании.

**1.6. Методы обслуживания** Методы обслуживания играют важную роль в создании удовлетворения клиентов и повышении качества предоставляемых услуг. Различные методы обслуживания могут быть использованы для эффективной работы с клиентами и обеспечения высокого уровня сервиса. Рассмотрим основные методы обслуживания. Индивидуальное обслуживание предполагает персональный подход к каждому клиенту. Сотрудники компании работают с клиентом индивидуально, учитывая его потребности, предпочтения и желания. Этот метод обслуживания позволяет создать тесные отношения с клиентом и повысить уровень удовлетворения. Массовое обслуживание ориентировано на обслуживание большого количества клиентов одновременно. В этом случае компания использует стандартизированные процессы и процедуры, чтобы быстро и эффективно обслуживать всех клиентов. Массовое обслуживание подходит для компаний, работающих с большим объемом клиентов. Самообслуживание предполагает возможность клиента самостоятельно получать необходимую информацию или выполнять определенные действия без участия сотрудников компании. Это может быть доступ к самообслуживанию на сайте компании, использование киосков самообслуживания или мобильных приложений. Самообслуживание помогает упростить процесс обслуживания для клиента и снизить нагрузку на персонал компании. Виртуальное обслуживание предполагает использование современных технологий для обслуживания клиентов без необходимости физического присутствия. Это могут быть чат-боты, роботы-консультанты, видеозвонки и другие средства коммуникации. Виртуальное обслуживание позволяет компаниям быть более гибкими и доступными для клиентов, улучшая качество обслуживания. Выбор подходящих методов обслуживания зависит от специфики бизнеса, потребностей клиентов и стратегии компании. Важно выбирать те методы обслуживания, которые наилучшим образом соответствуют целям компании и помогают обеспечить высокий уровень удовлетворения клиентов.

Вывод по главе В данной главе были рассмотрены основные методы предоставления услуг и формы обслуживания, которые компании могут использовать для обеспечения высокого уровня сервиса и удовлетворения клиентов. В процессе исследования было выявлено, что успешное предоставление услуг играет ключевую роль в развитии бизнеса и удовлетворении потребностей клиентов. Эффективные методы предоставления услуг позволяют компаниям улучшить качество обслуживания, повысить уровень удовлетворенности клиентов, укрепить свою репутацию на рынке и увеличить конкурентоспособность. Каждый из представленных методов имеет свои преимущества и недостатки, и их выбор зависит от стратегии компании, специфики бизнеса и потребностей клиентов. Выбор оптимальных методов предоставления услуг и форм обслуживания играет важную роль в успехе бизнеса. Компании должны учитывать потребности и предпочтения клиентов, стремиться к улучшению качества предоставляемых услуг и постоянно совершенствовать свои методы обслуживания. Только таким образом компании смогут обеспечить высокий уровень удовлетворения клиентов и добиться успеха на рынке. Дальнейшие исследования в данной области могут способствовать разработке новых инновационных методов предоставления услуг и форм обслуживания, что позволит компаниям быть успешными в условиях быстро меняющегося бизнес-окружения.

**ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ТРАКТОВКИ ТЕРМИНОВ**

**2.1. Деятельность** Таблица 2.1. - Анализ трактовки понятия "деятельность"

Трактовка анализируемого понятия Автор данной трактовки Выходные данные литературного источника, содержащего данную трактовку (ссылка)

1. Деятельность - это специфически человеческая регулируемая сознанием целеустремленная активность субъекта, в ходе которой происходит достижение им поставленных целей, удовлетворение разнообразных потребностей и освоение общественного опыта. Яцевич О. Е. Яцевич О.Е. К вопросу о понятии "Деятельность" Научная статья / Яцевич О.Е. - Томск, 2010. - 7 с. (с. 4).

2. Деятельность - это особая форма активного отношения человека к внешнему миру, содержание которой составляет его целесообразное изменение и преобразование. Ушаков Д. Н. Ушаков Д. Н. "Толковый словарь русского языка": словарь в 4-х томах/ Ушаков Д. Н.-М., 1940. - 752 с. (с. 131).