

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 № 8716209

Дата загрузки: 2024-05-10 11:24:13
Пользователь: lyudmila.zyuzgina@gmail.com, ID: 8716209

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

Информация о документе

№ документа: 8716209
Имя исходного файла: Курсовой проект Удалова.docx
Размер файла: 0.11 МБ
Размер текста: 0
Слов в тексте: 0
Число предложений: 0

Информация об отчете

Дата: 2024-05-10 11:24:13 - Последний готовый отчет
Оценка оригинальности: 93%
Заемствования: 7%

93.89%

6.11%

Источники:

Доля в тексте	Ссылка
24.30%	https://nsportal.ru/ap/library/drugoe/2022/09/14/himiya-zdorovog...
20.45%	https://infourok.ru/nauchno-issledovatelskaya-rabota-na-temu-pra...
11.50%	https://sakhgig.ru/main/info/1022-16-oktjabrja-vsemirnyj-den-zdo...

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: "Организация питания как комплекс сервисных услуг" Выполнила студентка группы ТП-11 очной формы обучения факультета менеджмента Удалова Мария Евгеньевна Подпись _____ "____" _____ 2024 г. Научный руководитель: доцент кафедры технологии питания и менеджмента Пестова Инга Геннадьевна Оценка _____ Подпись _____ "____" _____ 2024 г. Пермь - 2024 СОДЕРЖАНИЕ Введение3Глава 1. Организация питания как комплекс сервисных услуг71.1. Питание в системе сервисных услуг71.2. Становление ресторанного бизнеса81.3. Предоставления услуг питания в гостинице101.4. Организация питания в ресторане111.5. Структура управления рестораном131.6. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса141.7. Продвижение ресторанных услуг151.8. Классификация ресторанов16Вывод по главе18Глава 2. Анализ трактовки терминов 202.1. Работа202.2. Правила обслуживания212.3. Культура сервиса22 Глава 3. Анализ стандарта 233.1. Введение233.2. Общая характеристика стандарта233.3. Построение стандарта243.4. Изложение стандарта263.5. Содержание стандарта273.6. 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. Заключение28Заключение30Список использованных источников33 ВВЕДЕНИЕ Каждый современный человек для своего эмоционального и физического развития должен обратить внимание на две самые главные вещи, такие как правильное питание и ежедневная физическая активность. Только в совокупности этих двух факторов жизни, человек может обеспечить себе здоровую и активную жизнедеятельность. Правильная пища обеспечивает человека энергией и полезными микроэлементами, необходимыми для полноценного существования. Наш организм требует постоянного питания, независимо

от трудовой деятельности человека, ведь даже находясь в состоянии покоя, организм требует энергии источником которого, как раз является питание. Физическое развитие любого человека целиком и полностью зависит от обменных процессов, непосредственное влияние на которые оказывает именно употребляемая пища. Качество употребляемой пищи влияет непосредственно на все факторы человеческой жизни. Такие как трудоспособность индивидуума, продолжительность жизни, частоту заболеваний и состояние нервной системы, а также качество жизни. С потребляемой пищей человек должен снабжать себя достаточным количеством белков с углеводами, а также с жирами, важными минеральными веществами, с комплексом витаминов и жизненно необходимыми микроэлементами. Организация питания - это сложный и многогранный процесс, который включает в себя не только приготовление пищи, но и множество других аспектов, таких как выбор меню, закупка продуктов, обеспечение санитарно-гигиенических норм, сервировка стола и обслуживание клиентов. В зависимости от формата и целевой аудитории, организация питания может принимать различные формы, от небольших кафе и ресторанов до крупных кейтеринговых компаний, обслуживающих массовые мероприятия и корпоративных клиентов. В современном мире, где потребители становятся все более требовательными, организация питания выходит за рамки простого удовлетворения физиологических потребностей. Она превращается в искусство создания уникального гастрономического опыта, где вкус, атмосфера и качество обслуживания играют ключевую роль. Успешные компании в сфере организации питания уделяют особое внимание инновациям, используя современные технологии и следуя последним гастрономическим трендам. Они стремятся не только накормить клиентов, но и подарить им незабываемые впечатления, создать атмосферу уюта и комфорта. Сегодня организация питания выходит далеко за рамки простого приготовления и потребления пищи. Она превращается в сложную систему, включающую в себя множество сервисных услуг, направленных на удовлетворение разнообразных потребностей клиентов. Изучение организации питания как комплекса сервисных услуг приобретает особую актуальность по следующим причинам: - Рост спроса на услуги питания вне дома: Урбанизация, увеличение занятости населения и рост доходов приводят к повышению спроса на услуги питания вне дома. Люди все чаще предпочитают посещать рестораны, кафе и другие заведения общественного питания, а также пользоваться услугами кейтеринга и доставки еды. - Диверсификация потребностей клиентов: Современные потребители становятся все более требовательными и разборчивыми. Они ожидают не только вкусной и качественной пищи, но и высокого уровня обслуживания, уникальной атмосферы, возможности выбора из разнообразного меню и учета индивидуальных предпочтений. - Развитие технологий: Инновационные технологии активно внедряются в сферу организации питания, позволяя автоматизировать процессы, улучшать качество обслуживания и расширять спектр предоставляемых услуг. Онлайн-заказ и доставка еды, электронные меню, системы лояльности и другие технологические решения становятся неотъемлемой частью современного ресторанного бизнеса. - Влияние на здоровье и качество жизни: Правильная организация питания играет важную роль в поддержании здоровья и повышении качества жизни людей. Сбалансированное меню, использование свежих и качественных продуктов, учет индивидуальных потребностей клиентов - все это способствует формированию здорового образа жизни. - Экономическое значение: Сфера организации питания является важной частью экономики, создавая рабочие места, генерируя доходы и способствуя развитию туризма и гостиничного бизнеса. Изучение организации питания как комплекса сервисных услуг позволяет лучше понимать потребности современных потребителей, эффективно управлять ресторанным бизнесом, внедрять инновации и обеспечивать высокое качество обслуживания. Это открывает широкие возможности для профессионального роста и успешной карьеры в одной из самых динамично развивающихся отраслей сервисной индустрии. Объектом исследования является организация питания как комплекс сервисных услуг. Предметами исследования являются: - питание в системе сервисных услуг; - организация питания в ресторане и гостинице; - классификация ресторанов; - содержание ГОСТ Р 51185-98. "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования"; - определения терминов: работа, правила обслуживания, культура сервиса. Целью курсового проекта является: Комплексно исследовать организацию питания как систему сервисных услуг, рассмотреть её особенности, современные тенденции развития и значение для потребителей, проанализировать различные термины: работа, правила обслуживания, культура сервиса, и стандарт - ГОСТ Р 51185-98. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. Для достижения обозначенных целей были поставлены задачи: - рассмотреть питание в системе сервисных услуг; - изучить виды предоставления услуг; - провести сравнительный анализ определений терминов, основываясь на авторитетных источниках; - изучить содержание ГОСТа Р 51185-98-98. К основным, использованным, при написании курсового проекта методам относятся: - анализ; - сравнение; - классификация. В процессе исследования были отобраны и изучены наиболее значимые и актуальные источники информации, способствующие раскрытию темы работы: - В. В. Глущенко "Развитие ресторанной сервисологии на основе методологии общей теории сервиса" научная статья / В. В. Глущенко, 2018. -23 с.; - А. В. Кузнецов, В. В. Смирнов "Организация питания в гостиничном бизнесе" Учебное пособие / А. В. Кузнецов, В. В. Смирнов, 2010. -124 с. ГЛАВА 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ПИТАНИЯ КАК КОМПЛЕКС СЕРВИСНЫХ УСЛУГ 1.1. Питание в системе сервисных услуг Питание является одной из ключевых составляющих системы сервисных услуг, играющей важную роль в обеспечении комфортного и приятного опыта для клиентов. В современном мире, где конкуренция на рынке сервисов становится все более жесткой, качество и инновационность предлагаемых услуг, включая питание, становятся определяющими факторами успеха бизнеса. Питание в системе сервисных услуг выполняет несколько ключевых функций: - удовлетворение потребностей клиентов: Предоставление вкусной, здоровой и разнообразной пищи способствует улучшению общего впечатления от использования сервиса; - формирование имиджа бренда: Качество и стиль питания могут значительно влиять на восприятие бренда клиентами и партнерами; - экономическая эффективность: Оптимизация процессов питания может привести к снижению затрат и увеличению прибыли. В последние годы наблюдается ряд тенденций, влияющих на развитие питания в системе сервисных услуг: - Глобализация и культурный синтез: В меню сервисов все чаще появляются элементы международной кухни, что свидетельствует о стремлении к культурному обмену и разнообразию. - Здоровый образ жизни: Рост интереса к здоровому питанию приводит к развитию специализированных сервисов и продуктов, ориентированных на диетические потребности. -

Технологические инновации: Применение новых технологий в процессе приготовления и доставки пищи позволяет улучшить качество услуг и ускорить процессы. Для успешной организации питания в системе сервисных услуг используются различные методы и подходы, включая: - Анализ потребностей клиентов: Исследование предпочтений и ожиданий клиентов позволяет адаптировать предложения под конкретные запросы. - Использование данных для принятия решений: Анализ больших объемов данных о продажах, предпочтениях клиентов и трендах рынка помогает принимать обоснованные решения. - Инновационные подходы: Внедрение новых технологий и методов управления процессами питания способствует повышению эффективности и качества услуг.

1.2. Становление ресторанного бизнеса Ресторанный бизнес занимает особое место в сфере общественного питания, предлагая широкий спектр услуг и продуктов. История его развития отражает изменения в общественных нормах, технологиях и экономических условиях. В этой подглаве рассмотрим основные этапы становления ресторанного бизнеса, начиная с его возникновения и до современных тенденций. Ранняя история ресторанного бизнеса началась еще в античности и Средневековье: Первые упоминания о ресторанах можно найти в древних текстах, где они описываются как места, где люди собирались для обеда и общения. В средневековье рестораны стали популярными в Европе, особенно во время путешествий и торговых ярмарок. Новое время и промышленная революция: С развитием промышленности и городов ресторанный бизнес стал более структурированным и организованным. 19-й век: эпоха гастрономического туризма: В XIX веке ресторанный бизнес получил новый импульс благодаря развитию железнодорожного транспорта, что облегчило путешествия и привело к появлению ресторанов в разных странах мира. Развитие ресторанного бизнеса в XX веке отличилось модернизацией и стандартизацией: В начале XX века ресторанный бизнес претерпел значительные изменения, включая стандартизацию меню и процедур обслуживания. Это было связано с ростом туризма и потребности в быстром и удобном обслуживании. Вторая половина XX века: глобализация и инновации: Вторая половина XX века характеризовалась глобализацией и инновациями в ресторанном бизнесе. Появились концепции быстрого питания, рестораны с открытым огнем и многонациональные цепочки ресторанов. Конец XX века: рестораны высокой кухни: В конце XX века произошел всплеск в ресторанах высокой кухни, которые стали символом креативности и инноваций в общественном питании. Современные тенденции можно охарактеризовать как "технологические инновации": Использование технологий в ресторанном бизнесе продолжает развиваться, включая автоматизацию процессов, использование искусственного интеллекта для управления меню и заказами, а также внедрение виртуальной и дополненной реальности для создания уникальных гастрономических опытов. Экологическая устойчивость: Повышенное внимание к экологическим вопросам приводит к тому, что рестораны все больше стремятся использовать органическую продукцию, минимизировать отходы и внедрять энергосберегающие технологии. Диверсификация и локализация: Ресторанный бизнес становится все более разнообразным, с появлением ресторанов, ориентированных на конкретные кулинарные традиции и регионы, а также ресторанов, предлагающих уникальные гастрономические опыты.

1.3. Предоставление услуг питания в гостинице Организация питания является важной составляющей комплексного гостиничного сервиса. Уровень и качество предоставляемых услуг питания напрямую влияют на удовлетворенность гостей и формирование имиджа отеля. Рассмотрим особенности и ключевые аспекты организации питания в гостиницах. Форматы, в которых, организуется питание в гостиницах распределяются следующим образом: - Ресторан: Предлагает широкий выбор блюд и напитков, обслуживание по меню. Часто рестораны в гостиницах имеют свою специализацию (национальная кухня, авторская кухня и т.д.); - Бар: Подает напитки, закуски и легкие блюда. Создает атмосферу для отдыха и общения; - Кафе: Предлагает более простой и быстрый формат питания, чем ресторан; - Буфет: Популярный вариант для завтраков и обедов, предлагающий гостям широкий выбор блюд по системе самообслуживания; - Room service (обслуживание в номерах): Позволяет гостям заказывать еду и напитки прямо в номер. Выбор формата для организации питания в гостиницах обычно влияют следующие факторы: - Категория гостиницы: В отелях высокого класса обычно присутствуют рестораны, бары, кафе, буфеты и обслуживание в номерах. В гостиницах эконом-класса выбор может быть ограничен буфетом и/или кафе; - Целевая аудитория: Семейные отели, например, делают акцент на детском меню и наличии игровых зон в ресторанах. Бизнес-отели - на быстром и качественном обслуживании; - Расположение гостиницы: Отели в центре города могут ограничиться баром и кафе, а загородные комплексы - предлагать широкий выбор различных форматов питания. К организационным аспектам относится: - Меню: Должно быть разнообразным и учитывать предпочтения разных категорий гостей. Важно учитывать сезонность, местные особенности и тренды в сфере питания; - Качество продуктов: Использование свежих и качественных продуктов является залогом успеха; - Обслуживание: Гостеприимство, внимательность и профессионализм персонала - важные составляющие качественного сервиса; - Дизайн и атмосфера: Создание уютной и комфортной обстановки в местах питания способствует положительному впечатлению гостей; - Соблюдение санитарных норм: Гарантия безопасности и качества предоставляемых услуг питания. К актуальным трендам в организации питания для гостей отелей относится здоровое питание (растущий спрос на блюда из свежих и натуральных продуктов, вегетарианское и диетическое меню), локальные продукты (использование продуктов местного производства), экологичность (внимание к вопросам экологии и устойчивого развития при выборе продуктов и организации процесса приготовления пищи), индивидуальный подход (учет персональных предпочтений гостей, предложение специализированного меню), технологии (использование онлайн-заказов, электронных меню и систем автоматизации процессов).

1.4. Организация питания в ресторане Ресторанный бизнес - это мир, где переплетаются искусство кулинарии, гостеприимство и продуманный менеджмент. Организация питания в ресторане - это сложный и многогранный процесс, требующий внимания к множеству деталей. В самом начале пути необходимо определить концепцию ресторана и его позиционирование на рынке. Будет ли это демократичное кафе, ресторан высокой кухни или тематическое заведение с национальным колоритом? Ответы на эти вопросы определяют выбор меню, ценовую политику, дизайн интерьера и общую атмосферу. Меню - это не просто список блюд, это визитная карточка ресторана, отражающая его концепцию и кулинарную философию. Разработка меню требует учета множества факторов: - Целевая аудитория: Предпочтения и покупательская способность гостей; - Специализация: Национальная кухня, авторская кухня, диетическое меню и т.д.; - Сезонность: Использование свежих сезонных продуктов; -

Технологические возможности: Наличие необходимого оборудования и квалификации поваров; - Фуд-кост: Соотношение стоимости продуктов и цены блюда. Качество блюд напрямую зависит от качества продуктов. Поэтому организация закупок и хранения продуктов - важная задача. Необходимо наладить сотрудничество с надежными поставщиками, обеспечить соблюдение санитарных норм и правил хранения продуктов. Кухня - это сердце ресторана, где происходит таинство превращения продуктов в кулинарные шедевры. Оснащение кухни, организация рабочего процесса, квалификация поваров - все это влияет на качество и скорость приготовления блюд. Обслуживание - это лицо ресторана. Внимательность, вежливость и профессионализм официантов создают атмосферу гостеприимства и влияют на впечатление гостей от посещения ресторана. Даже самый лучший ресторан нуждается в продвижении. Реклама, работа с социальными сетями, программы лояльности - все это помогает привлечь гостей и сформировать положительный имидж. Контроль качества на всех этапах, от закупок продуктов до подачи блюд - необходимое условие успешной работы ресторана. Важно также наладить эффективную систему управления, которая позволит контролировать финансовые показатели и оперативно реагировать на изменения рынка.

1.5. Структура управления рестораном Ресторан - это сложный организм, где слаженная работа всех "органов" обеспечивает его жизнеспособность и успех. И как у любого организма, у ресторана есть свой "мозг" - структура управления, координирующая все процессы и направляющая команду к достижению поставленных целей. Рассмотрим ключевые элементы структуры управления рестораном. На вершине управленческой пирамиды находится генеральный директор, капитан ресторанный корабля. Он отвечает за стратегическое развитие, формирование общей концепции и финансовые результаты. Генеральный директор - это визионер, способный видеть перспективы и принимать решения, определяющие судьбу ресторана. Операционный директор - это правая рука генерального директора, ответственный за ежедневную работу ресторана. Он контролирует все операционные процессы: закупки, производство, обслуживание, персонал, маркетинг. Операционный директор - это мастер многозадачности, умеющий эффективно управлять ресурсами и решать возникающие проблемы. Шеф-повар - это художник вкуса, творец кулинарных шедевров, сердце ресторана. Он отвечает за разработку меню, качество блюд и работу команды поваров. Шеф-повар - это лидер, мотивирующий своих подчиненных и вдохновляющий их на кулинарные подвиги. Менеджер зала - это дирижер оркестра, управляющий работой официантов и создающий атмосферу гостеприимства. Он отвечает за обслуживание гостей, решение конфликтных ситуаций и формирование положительного имиджа ресторана. Менеджер зала - это психолог, умеющий находить подход к каждому гостю и создавать ощущение комфорта и заботы. Отдел маркетинга и PR - это голос ресторана, доносящий информацию о его уникальности до потенциальных гостей. Они разра