

**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**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| Глава 1. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания | 7 |
| 1.1. Понятие сервисной деятельности | 7 |
| 1.2. Понятие современного сервиса | 8 |
| 1.3. Принципы современного сервиса | 9 |
| 1.4. Обслуживание в сервисной деятельности | 10 |
| 1.5. Формы обслуживания | 10 |
| 1.6. Методы обслуживания | 12 |
| Вывод по главе | 13 |
| Глава 2. Анализ трактовки терминов | 14 |
| 2.1. Деятельность | 14 |
| 2.2. Услуга | 15 |
| 2.3. Конфликт | 16 |
| Глава 3. Анализ стандарта ГОСТ 30524-2013 | 17 |
| 3.1. Введение | 17 |
| 3.2. Общая характеристика стандарта | 17 |
| 3.3. Построение стандарта | 18 |
| 3.4. Изложение стандарта | 19 |
| 3.5. Содержание стандарта | 19 |
| 3.6. 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» | 20 |
| 3.7. Заключение | 21 |
| Заключение | 22 |
| Список использованных источников | 26 |
| Приложение 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. **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. **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 компании 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. **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. **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. **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). |

Термин «деятельность» может быть трактован как совокупность действий, занятий или операций, которые выполняются с целью достижения определенного результата. Деятельность может быть физической, умственной, творческой или профессиональной. Она может быть связана с работой, учебой, хобби, спортом и другими сферами жизни.

В общем, деятельность представляет собой активное участие человека в различных процессах и событиях, направленное на достижение определенных целей. Можно считать наиболее понятной и правильной трактовкой определение данное Ушакова Д.Н..

Изучение термина «деятельность» является важным для понимания различных аспектов человеческой жизни и деятельности в различных областях знаний.

**2.2. Услуга**

Таблица 2.2. – Анализ трактовки понятия «услуга»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Услуга - определенное действие или деятельность, которые исполнитель осуществляет по заданию заказчика. | ГК РФ | ГК РФ, п. 1, ст. 779 |
| 2. Услуга - это результат, как минимум, одного действия, обязательно произведенного (осуществленного при взаимодействии) между поставщиком и заказчиком (потребителем), как правило, нематериальный. | Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии | Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Услуги населению. Термины и определения: Национальный стандарт РФ/ Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии– М., 2014.- п. 3.1.1. |

Термин «услуга» имеет различные трактовки в зависимости от контекста использования. В общем смысле, услуга представляет собой деятельность или результат деятельности, которая оказывается одним лицом другому лицу или группе лиц в рамках определенных условий. В экономическом смысле, услуга - это нематериальный продукт, который создается и предоставляется для удовлетворения потребностей людей. Услуги могут быть оказаны как физическими лицами (например, парикмахерская, ресторан), так и юридическими лицами (например, банк, страховая компания). В юридическом смысле, услуга может быть определена как действие или набор действий, выполняемых одним лицом в интересах другого лица на основании договора или иного правового акта. В социологии и психологии, услуга может рассматриваться как форма социального взаимодействия, при которой одно лицо помогает или обслуживает другое лицо.

Таким образом в Гражданском Кодексе РФ наиболее корректно дало определение понятия «услуга».

**2.3. Конфликт**

Таблица 2.3. – Анализ трактовки понятия «Конфликт»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Конфликт - столкновение противоположно направленных целей, интересов, позиций, мнений или взглядов оппонентов или субъектов взаимодействия. | Ложкина Е.Н. | Ложкина Е.Н. Конфликт и пути его разрешения: Учебное пособие / Ложкина Е.Н. –Пермь, 2017. – 32 с. (с. 1) |
| 2. Конфликт - это сознательное противостояние субъектов и субъективных объединений (групп, организаций, партий, движений, фондов) возникающих на основе существующих в обществе объективно-субъективных и реально-субъективных противоречий, отражающие конкретные интересы и позиции разных людей и групп, и выражающееся индивидуальной или групповой субъективностью в сознательно ставящихся целях, программах действий и в реально проводимых в соответствии с ними практических действиях, поведении и борьбе. | Боженко В.А. | Боженко В.А. «Определение понятия «Конфликт»»: Научная статья / Боженко В.А. – М., 2000. - 3 с. (с. 2) |

Конфликт представляет собой ситуацию, при которой возникают разногласия, противоречия или противоположные интересы между людьми, группами или организациями.

Таким образом в учебном пособии Боженко В.А. «Определение понятия «Конфликт»» наиболее полно и корректно дано определение термина «конфликт».

**ГЛАВА 3. АНАЛИЗ СТАНДАРТА ГОСТ 30524-2013**

**3.1. Введение**

ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» - это государственный стандарт, который устанавливает требования к персоналу предприятий общественного питания. Этот стандарт содержит нормы и правила, которые должны соблюдаться при организации и обслуживании питания на предприятиях общественного питания.

В ГОСТ 30524-2013 определяются квалификационные требования к персоналу, работающему на предприятиях общественного питания, включая требования к профессиональной подготовке, знаниям и навыкам персонала. Стандарт также устанавливает правила поведения и этические нормы для персонала, работающего в сфере общественного питания.

Соблюдение требований ГОСТ 30524-2013 помогает обеспечить качество обслуживания и безопасность пищевых продуктов на предприятиях общественного питания, а также повысить профессионализм и ответственность персонала.

**3.2. Общая характеристика стандарта**

ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» разработан Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС»), внесен Федеральным агентством по техническому регулированию и метрологии. Принят Межгосударственным советом по стандартизации, метрологии и сертификации (протокол от 14 ноября 2013 г. № 44), приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2013 г. № 1674-ст межгосударственный стандарт ГОСТ 30524—2013 введен в действие в качестве национального стандарта Российской Федерации с 1 января 2016 г, введен впервые, переиздан в Марте 2019 г. Стандарт действует на территории Армении, Белоруссии, Молдовы, России, Узбекистана.

Информация о введении в действие (прекращении действия) настоящего стандарта и изменений к нему на территории указанных выше государств публикуется в указателях национальных стандартов, издаваемых в этих государствах, а также в сети Интернет на сайтах соответствующих национальных органов по стандартизации.

В случае пересмотра, изменения или отмены настоящего стандарта соответствующая информация будет опубликована на официальном интернет-сайте Межгосударственного совета по стандартизации, метрологии и сертификации в каталоге «Межгосударственные стандарты»

**3.3. Построение стандарта**

На титульном листе стандарта указаны:

- Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации;

- обозначение стандарта и его статус: «межгосударственный стандарт»;

- наименование стандарта;

- слова «Издание официальное»;

- выходные сведения об издании.

На следующей странице после титульного листа размещено предисловие. Предисловие начинается с соответствующего заголовка, которое помещено в верхней части страницы, посередине, записано с прописной буквы и выделено полужирным шрифтом. В предисловии стандарта приведены общие сведения о данном стандарте, нумеруемые арабскими цифрами. В общих сведениях указаны данные кем разработан, внесен, принят стандарт.

Далее приведены сведения о странах, в которых действует стандарт: Армения, Беларусь, Молдова, Россия, Узбекистан.

На следующей странице указано содержание, в котором указывается: область применения, нормативные ссылки, термины и определения, классификация персонала предприятий общественного питания, основные и дополнительные критерии оценки персонала предприятий общественного питания, общие требования к персоналу предприятий общественного питания, приложение А.

Нормативные положения основной части стандарта оформлены в виде разделов, на последней странице стандарта указаны библиографические данные: УДК 641.5:006.354, МКС 55.200, ключевые слова по стандарту: услуги общественного питания, предприятия общественного питания, требования к персоналу, метрдотель, администратор зала, официант, бармен, сомелье, бариста, работник предприятия быстрого обслуживания, буфетчик, кассир, продавец магазина (отдела) кулинарии, швейцар, гардеробщик, заведующий производством, шеф-повар, шеф-кондитер, начальник цеха, повар, кондитер, пекарь, директор предприятия, инженер (техник) — технолог.

**3.4. Изложение стандарта**

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт: ГОСТ 31985 «Услуги общественного питания. Термины и определения»

**3.5. Содержание стандарта**

ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» устанавливает следующие основные требования к персоналу предприятий общественного питания:

1. Квалификационные требования: персонал должен иметь соответствующую профессиональную подготовку и опыт работы в сфере общественного питания.

2. Знания и навыки: сотрудники должны обладать необходимыми знаниями о правилах гигиены, технологии приготовления блюд, обслуживании клиентов и других аспектах работы на предприятии общественного питания.

3. Этические нормы и правила поведения: персонал должен соблюдать этические стандарты, проявлять уважение к клиентам, коллегам и работодателю, быть вежливым и доброжелательным.

4. Организационные требования: сотрудники должны выполнять свои обязанности в соответствии с установленными правилами и процедурами работы на предприятии общественного питания.

5. Обучение и повышение квалификации: работодатель должен обеспечить персоналу возможность профессионального развития, обучения и повышения квалификации.

ГОСТ 30524-2013 также содержит рекомендации по организации рабочего времени, соблюдению правил личной гигиены, использованию защитной одежды и другие важные аспекты, необходимые для обеспечения безопасности и качества обслуживания на предприятиях общественного питания.

ГОСТ 30524-2013 играет важную роль в обеспечении высокого уровня сервиса, безопасности и качества продукции на предприятиях общественного питания.

**3.6. 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»**

Согласно пунктам 3,4,5 нормативного стандарта - ГОСТ Р 1.5-2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения» правила построения стандартов и требования к содержанию их отдельных структурных элементов, правила изложения стандартов, правила оформления стандартов и их проектов[10] исследуемый ГОСТ соответствует всем требованиям пунктам.

**3.7. Заключение**

Стандарт ГОСТ 30524-2013 играет ключевую роль в обеспечении качества услуг (требования к персоналу, установленные в ГОСТ 30524-2013, помогают обеспечить высокий уровень профессионализма сотрудников, что в свою очередь способствует качественному обслуживанию клиентов и предоставлению вкусных и безопасных блюд), соблюдении стандартов безопасности и гигиены (требования к знаниям и навыкам персонала по правилам гигиены, технологии приготовления пищи и обслуживанию клиентов помогают предотвратить риски возникновения инцидентов, связанных с нарушением санитарных норм), улучшении репутации предприятия (соблюдение требований ГОСТ 30524-2013 способствует созданию положительного имиджа заведения, так как профессиональный и вежливый персонал оказывает положительное воздействие на впечатление клиентов), обеспечении безопасности клиентов и персонала (соблюдение этических норм и правил поведения персонала помогает создать безопасную и дружественную атмосферу на предприятии общественного питания).

Таким образом, ГОСТ 30524-2013 играет важную роль в обеспечении высокого уровня сервиса, безопасности и качества продукции на предприятиях общественного питания.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Изучение основных методов предоставления услуг и форм обслуживания имеет огромное значение в современном бизнесе, где конкуренция становится все более острой. Понимание эффективных стратегий обслуживания клиентов позволяет предприятиям удерживать своих клиентов, привлекать новых и повышать уровень удовлетворенности потребителей.

Изучение различных методов предоставления услуг и форм обслуживания позволяет компаниям адаптироваться к изменяющимся потребностям рынка, учитывать индивидуальные предпочтения клиентов и повышать эффективность бизнес-процессов. Это помогает не только улучшить качество обслуживания, но и создать уникальный опыт для клиентов, что способствует формированию лояльности и повышению конкурентоспособности компании.

Изучение основных методов предоставления услуг и форм обслуживания также способствует повышению профессионализма персонала, улучшению внутренних бизнес-процессов и оптимизации затрат. Это позволяет компаниям эффективно управлять своими ресурсами, минимизировать риски и достигать поставленных целей.

Таким образом, изучение основных методов предоставления услуг и форм обслуживания является ключевым элементом успешного бизнеса, который помогает компаниям адаптироваться к изменяющимся условиям рынка, улучшать качество обслуживания и повышать уровень удовлетворенности клиентов.

Изучение термина «деятельность» является важным аспектом для понимания процессов, связанных с деятельностью человека, организации или общества в целом. Понимание сущности деятельности помогает определить цели, задачи и результаты конкретного действия, а также выявить основные принципы и методы, используемые в процессе осуществления этой деятельности.

Изучение термина «деятельность» позволяет лучше понять взаимосвязь между различными видами деятельности, их влияние на окружающую среду и социальные процессы. Анализ термина помогает выявить основные факторы, определяющие успешность или неудачу определенной деятельности, а также способы ее оптимизации и улучшения.

Таким образом, изучение термина «деятельность» имеет широкий практический и теоретический потенциал, который позволяет применять полученные знания для улучшения процессов управления, развития бизнеса, повышения эффективности труда и достижения поставленных целей.

Изучение термина «услуга» представляет собой важный аспект для понимания современных экономических и социальных процессов. Понимание сути услуги помогает выявить основные принципы оказания услуг, определить их ценность и влияние на потребителя. Анализ термина позволяет лучше понять механизмы предоставления услуг, их качество, структуру и специфику.

Изучение термина «услуга» также важно для разработки стратегий бизнеса, повышения конкурентоспособности предприятий и улучшения качества обслуживания клиентов. Понимание сущности услуги помогает оптимизировать процессы предоставления услуг, адаптировать их к изменяющимся потребностям рынка и создавать новые виды услуг, отвечающие требованиям современного общества.

Таким образом, изучение термина «услуга» имеет важное практическое значение для различных отраслей экономики, социальной сферы и бизнеса. Полученные знания могут быть использованы для улучшения качества жизни людей, развития инноваций, повышения эффективности деятельности организаций и достижения успеха на рынке.

Изучение термина «конфликт» представляет собой важный аспект для понимания межличностных отношений, социальных динамик и процессов в обществе. Понимание сущности конфликта помогает выявить его причины, характеристики и последствия, а также способы его разрешения и преодоления. Анализ термина «конфликт» позволяет лучше понять механизмы возникновения конфликтов, их влияние на людей и общество, а также различные стратегии управления конфликтами.

Изучение термина «конфликт» также важно для развития навыков медиации, урегулирования споров и построения конструктивного диалога. Понимание сущности конфликта помогает предотвращать его негативные последствия, находить компромиссы и достигать согласия между сторонами. Полученные знания могут быть использованы для повышения эффективности коммуникации, улучшения взаимопонимания и создания гармоничных отношений как на персональном, так и на организационном уровнях.

Таким образом, изучение термина «конфликт» имеет важное практическое значение для различных сфер деятельности, включая психологию, социологию, менеджмент и образование. Глубокое понимание концепции конфликта способствует развитию конструктивных подходов к разрешению споров, созданию гармоничного социума и обеспечению устойчивого развития общества.

Изучение и анализ ГОСТов представляет собой важный аспект в различных областях деятельности, таких как промышленность, строительство, техническое регулирование, стандартизация и т.д. ГОСТы являются нормативными документами, устанавливающими требования к продукции, процессам и услугам, а также методы испытаний и контроля. Изучение и анализ ГОСТов позволяет обеспечить качество продукции, безопасность потребителей, совместимость и взаимозаменяемость изделий.

Суть изучения и анализа ГОСТов заключается в том, чтобы понимать и применять установленные стандарты для обеспечения соответствия продукции или услуг определенным требованиям. Анализ ГОСТов позволяет выявить изменения в требованиях и стандартах, следить за новыми тенденциями и технологиями, адаптировать производство к современным требованиям рынка.

Важность изучения и анализа ГОСТов заключается в том, что это способствует повышению конкурентоспособности продукции, обеспечивает безопасность потребителей, улучшает эффективность производства и содействует развитию отраслей экономики. Соблюдение стандартов и требований ГОСТов способствует упорядочению производства, улучшению качества продукции, снижению рисков и повышению доверия потребителей.

Таким образом, изучение и анализ ГОСТов играют ключевую роль в обеспечении качества продукции, безопасности потребителей и развитии экономики. Понимание и применение нормативных документов помогают компаниям быть конкурентоспособными на рынке, обеспечивая соответствие своей продукции высоким стандартам качества и безопасности.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

* + 1. Калачев, С. Л. Сервисная деятельность : учебник / С. Л. Калачев, М. А. Николаева. – Москва : Дашков и К, 2024. – 300 с. : табл. – (Учебные издания для вузов). – Режим доступа: URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710890 (дата обращения: 29.04.2024).
    2. Яцевич О.Е. К вопросу о понятии «Деятельность» Научная статья / Яцевич О.Е. – Томск, 2010. – 7 с. (с. 4).
    3. Ушаков Д. Н. «Толковый словарь русского языка»: словарь в 4-х томах/ Ушаков Д. Н.—М., 1940. - 752 с. (с. 131).
    4. Гражданский Кодекс РФ от 14.11.2001, п. 1, ст. 779.
    5. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Услуги населению. Термины и определения: Национальный стандарт РФ/ Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии– М., 2014.- п. 3.1.1.
    6. Ложкина Е.Н. Конфликт и пути его разрешения: Учебное пособие / Ложкина Е.Н. –Пермь, 2017. – 32 с. (с. 1)
    7. Королева Н.И. Психология сервисной деятельности как теоретико-методологическая и практическая основа подготовки профессионалов сервисной сферы: Научная статья / Королева Н.И. – М., 2012.- 12 с. (с. 5)
    8. Боженко В.А. «Определение понятия «Конфликт»»: Научная статья / Боженко В.А. – М., 2000. - 3 с. (с. 2).
    9. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу» - М.: Стандартинформ, 2016.
    10. ГОСТ Р 1.5—2012 «Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные РФ. Правила построения, изложения, оформления и обозначения. .- М.: Стандартинформ, 2014.
    11. Фокина О.А. «Сервисная деятельность как особый вид социальной практики»: Научная статья / Фокина О.А. – Новосибирск, 2009. – 23 с. (с.3)

**Приложение 1**

**Фокина О.А. «Сервисная деятельность как особый вид социальной практики» (выдержка)**

«Английское слово «service» обозначает обслуживание. В советской экономике это слово употреблялось в узком смысле как синоним в отдельных случаях хорошего бытового обслуживания населения. В немецком языке наряду с узкопрофессиональным словом «kundendienst» (обслуживание клиента, сфера сервиса) употребляются контекстуальные термины «sorge» (забота) и «Vormundschaft» (опека), которые призваны отражать эмоциональные состояния уюта, теплоты, особой сердечности, связанные с предоставлением услуг клиентам. Сервис в современном понимании - это системный набор сложно организованных и взаимоувязанных действий, связанный с предоставлением особой продукции - услуг, удовлетворяющих общие и индивидуализированные запросы людей, служащий мощным фактором генерализации и реализации человеческих потребностей всех уровней. В сфере услуг труд не материализируется в вещах, однако сервисная деятельность играет определенную роль в материальном жизнеобеспечении людей, реализации их социально-культурных и духовных потребностей. Целью сервисной деятельности становится клиент со своими индивидуальными запросами, капризами, пожеланиями, потребностями. Ф. Котлер указывает на то, что успех любой сервисной организации или предприятия заключается в усвоении новой философии: «Победа на современном рынке возможна только в том случае, если компания ориентирована на клиента; своим целевым потребителям она должна предоставлять максимальную ценность».» [11]