

**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**

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| Глава 1. Организация питания как комплекс сервисных услуг | 7 |
| 1.1. Питание в системе сервисных услуг | 7 |
| 1.2. Становление ресторанного бизнеса | 8 |
| 1.3. Предоставления услуг питания в гостинице | 10 |
| 1.4. Организация питания в ресторане | 11 |
| 1.5. Структура управления рестораном | 13 |
| 1.6. Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса | 14 |
| 1.7. Продвижение ресторанных услуг | 15 |
| 1.8. Классификация ресторанов | 16 |
| Вывод по главе | 18 |
| Глава 2. Анализ трактовки терминов | 20 |
| 2.1. Работа | 20 |
| 2.2. Правила обслуживания | 21 |
| 2.3. Культура сервиса | 22 |
| Глава 3. Анализ стандарта | 23 |
| 3.1. Введение | 23 |
| 3.2. Общая характеристика стандарта | 23 |
| 3.3. Построение стандарта | 24 |
| 3.4. Изложение стандарта | 26 |
| 3.5. Содержание стандарта | 27 |
| 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» | 27 |
| 3.7. Заключение | 28 |
| Заключение | 30 |
| Список использованных источников | 33 |

**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 воздействует 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 уютa 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. **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 всплыв 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. **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.

На 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. **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 – важнейшая 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. **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 ресторанного 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 разрабатывают рекламные кампании, управляют социальными сетями, организуют мероприятия и формируют позитивный имидж ресторана в медиапространстве. Отдел маркетинга и PR - это креативные умы, способные придумать и реализовать эффективные стратегии продвижения.

Бухгалтерия и финансовый отдел - это стражи финансов, ответственные за учет доходов и расходов, расчет заработной платы, уплату налогов и контроль финансовой стабильности ресторана. Бухгалтерия и финансовый отдел - это аналитики, способные видеть цифры и делать выводы о финансовом здоровье ресторана.

* 1. **Востребованность сервисных услуг ресторанного бизнеса**

Современный ресторанный бизнес выходит далеко за рамки простого предоставления пищи. Гости все чаще ищут не только вкусные блюда, но и атмосферу, эмоции, впечатления. В этой связи возрастает роль сервисных услуг, которые становятся ключевым фактором успеха ресторана.

Факторы, влияющие на востребованность сервисных услуг:

- Изменение потребительских предпочтений: Современный потребитель становится все более требовательным и избирательным. Он ценит свое время, комфорт и индивидуальный подход;

- Рост конкуренции: Ресторанный рынок насыщен предложениями, поэтому заведениям приходится искать новые способы привлечения и удержания клиентов;

- Развитие технологий: Новые технологии открывают возможности для создания инновационных сервисных услуг, например, онлайн-заказ и доставка еды, электронные системы лояльности, интерактивные меню и т.д.

Популярные сервисные услуги в ресторанном бизнесе:

- Доставка еды: Удобный и востребованный сервис, позволяющий клиентам наслаждаться любимыми блюдами, не выходя из дома или офиса;

- Онлайн-заказ: Позволяет гостям заранее выбрать блюда и забронировать столик, что экономит время и повышает комфорт;

- Кейтеринг: Организация питания на выездных мероприятиях – от корпоративных вечеринок до свадеб и банкетов;

- Детские комнаты: Позволяют семьям с детьми комфортно проводить время в ресторане;

- Живая музыка и развлекательные программы: Создают атмосферу праздника и делают посещение ресторана более запоминающимся;

- Дегустации и мастер-классы: Позволяют гостям погрузиться в мир кулинарии и получить новые знания и опыт;

- Парковка и услуги парковщика: Обеспечивают комфорт и удобство для гостей, прибывающих на автомобиле.

Преимущества сервисных услуг для ресторана:

- Повышение конкурентоспособности: Сервисные услуги позволяют выделиться на фоне конкурентов и привлечь новых клиентов;

- Увеличение лояльности гостей: Качественный сервис способствует формированию положительного имиджа ресторана и побуждает гостей возвращаться снова и снова;

- Дополнительный источник дохода: Многие сервисные услуги могут стать дополнительным источником прибыли для ресторана;

- Расширение целевой аудитории: Разнообразные сервисные услуги позволяют привлечь гостей с разными потребностями и предпочтениями.

* 1. **Продвижение ресторанных услуг**

В современном мире, где выбор заведений огромен, а конкуренция ожесточенна, продвижение ресторанных услуг становится не роскошью, а необходимостью. Как же достучаться до сердец (и желудков) потенциальных гостей и убедить их выбрать именно ваш ресторан.

В качестве инструментов для продвижения используют: цифровой маркетинг (сайт и социальные сети, актуальная информация о меню, акциях, событиях, фотографии аппетитных блюд и стильного интерьера, отзывы довольных клиентов - всё это формирует позитивный имидж и привлекает внимание), контекстная реклама (позволяет привлечь потенциального гостя в тот момент, когда он ищет место для обеда или ужина), SEO-оптимизация (помогает вашему сайту занимать высокие позиции в поисковой выдаче, делая его более заметным для пользователей), Email-маркетинг (позволяет поддерживать связь с постоянными клиентами, информировать их о новинках и акциях, создавать персонализированные предложения), традиционные методы (наружная реклама: Баннеры, вывески, штендеры - всё это привлекает внимание прохожих и сообщает о вашем ресторане), печатная реклама (реклама в журналах, газетах, буклетах может быть эффективна для определенной целевой аудитории), PR и сотрудничество с СМИ (публикации в прессе, участие в телепередачах, организация мероприятий - всё это повышает узнаваемость ресторана и формирует его репутацию), партнерские программы (сотрудничество с сервисами доставки еды), сотрудничество с отелями и туристическими компаниями.

* 1. **Классификация ресторанов**

Мир ресторанов разнообразен и увлекателен, как кругосветное путешествие. От уютных кафе до роскошных ресторанов высокой кухни - каждый найдет место по вкусу и кошельку. Чтобы не потеряться в этом многообразии, важно знать основные критерии классификации ресторанов.

Классификация по типу кухни:

- Национальные рестораны: Погружают гостей в атмосферу определенной страны через ее кулинарные традиции. Итальянские траттории, японские суши-бары, мексиканские кантины – выбор огромен;

- Рестораны авторской кухни: Здесь царствуют шеф-повара, создающие уникальные блюда, сочетающие традиции и новаторство;

- Рестораны смешанной кухни (fusion): Смешивают кулинарные традиции разных стран, предлагая необычные вкусовые сочетания;

- Специализированные рестораны: Фокусируются на определенном типе блюд - стейк-хаусы, рыбные рестораны, вегетарианские кафе и т.д.

Классификация по формату обслуживания:

- Рестораны полного обслуживания: Предлагают высокий уровень сервиса, изысканное меню, элегантную обстановку и соответствующий ценник;

- Рестораны быстрого обслуживания: Фокусируются на скорости обслуживания и доступных ценах;

- Кафе: Предлагают более расслабленную атмосферу, чем рестораны, и разнообразное меню, включающее закуски, салаты, основные блюда и десерты;

- Бары: Основной акцент на напитках, но могут предлагать и закуски;

- Буфеты: Гости самостоятельно выбирают блюда из представленного ассортимента.

Классификация по целевой аудитории:

- Семейные рестораны: Предлагают детское меню и развлечения для детей;

- Романтические рестораны: Создают атмосферу уединения и интимности;

- Спортивные бары: Транслируют спортивные события и предлагают соответствующую атмосферу.

**Вывод по главе**

Питание в системе сервисных услуг играет ключевую роль в формировании впечатлений клиентов и успешности бизнеса. Для достижения высокого уровня удовлетворенности клиентов и конкурентоспособности на рынке необходимо постоянно развивать и совершенствовать подходы к организации питания, учитывая текущие тенденции и потребности рынка.

Становление ресторанного бизнеса прошло долгий путь от простых мест общественного питания до сложных и многогранных структур, предлагающих уникальные гастрономические опыты. Современные тенденции указывают на то, что ресторанный бизнес продолжит развиваться, адаптируясь к новым технологиям, экологическим вызовам и потребностям потребителей.

Организация питания в гостиницах – сложный и многогранный процесс, требующий внимания к деталям и постоянного совершенствования. Успех в данной сфере зависит от выбранного формата, качества предоставляемых услуг, профессионализма персонала и умения адаптироваться к меняющимся потребностям гостей. Организация питания в ресторане подразумевает учет многих факторов требующий знаний, опыта и страсти к своему делу. Но именно благодаря этому процессу рождаются места, которые дарят гостям не только вкусную еду, но и незабываемые впечатления.

Структура управления рестораном - это слаженная команда профессионалов, где каждый играет свою важную роль. От генерального директора до официанта, от шеф-повара до маркетолога - все они работают вместе, чтобы создать уникальный ресторанный опыт для своих гостей.

Востребованность сервисных услуг в ресторанном бизнесе постоянно растет. Рестораны, которые уделяют должное внимание развитию сервиса, получают конкурентное преимущество и возможность выстраивать долгосрочные отношения с клиентами.

Продвижение ресторанных услуг - это непрерывный процесс, требующий креативности, аналитического мышления и умения адаптироваться к изменяющимся условиям рынка. Но именно благодаря эффективному продвижению ресторан может найти свою аудиторию и занять достойное место на гастрономической карте города.

Классификация ресторанов помогает ориентироваться в многообразии предложений и выбирать заведение, соответствующее вашим вкусам, потребностям и бюджету. Каждый тип ресторана имеет свои особенности, которые делают его уникальным и привлекательным для определенной аудитории.

**ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ТРАКТОВКИ ТЕРМИНОВ**

**2.1. Работа**

Таблица 2.1. – Анализ трактовки понятия «Работа»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Работа - деятельность человека, направленная на создание ценностей либо на удовлетворение потребностей индивида и других людей. | Д. А. Каткова | Д. А. Каткова Наиболее востребованный способ поиска работы в России: Научная статья/ Каткова Д.А. 2018. – 21 с. (с. 7) |
| 2. Работа - функционирование какой-либо системы - механизма, биоценоза, организма или общности, - а также её части. | А.П. Евгеньева | Евгеньева А. П. Словарь русского языка: В 4-х т. / РАН, Ин-т лингвистич. исследований; Под ред. А. П. Евгеньевой. — 4-е изд., стер. — М.: Рус. яз.; Полиграфресурсы, 1999. – 560 с. (с. 114). |

В экономике «работа» рассматривается как деятельность, направленная на производство товаров и услуг, за которую человек получает вознаграждение. В психологии «работа» рассматривается как деятельность, которая может приносить удовлетворение, самореализацию, но также и стресс, выгорание и другие негативные последствия. В философии «работа» осмысляется как основа человеческого существования, способ преобразования мира и саморазвития. Разные философские течения предлагают свои интерпретации смысла и значения работы.

Понятие «работа» многогранно и не имеет однозначной трактовки. Его значение зависит от контекста и дисциплины. Однако, вне зависимости от подхода, работа остается важной частью человеческой жизни и общества. В научной статье Катковой более развернутая и правильная интерпретация термина.

**2.2. Правила обслуживания**

Таблица 2.2. – Анализ трактовки понятия «Правила обслуживания»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Правила обслуживания - документ, содержащий требования и нормы, регламентирующие порядок и условия обслуживания. | Лукаш Ю.А. | Лукаш Ю.А. Энциклопедический словарь-справочник руководителя предприятия: словарь / Лукаш Ю.А. – М.,2008. – 986 с. (с. 438) |
| 2. Правила обслуживания - это свод предписаний, которые обеспечивают грамотный и качественный сервис, помогают сформировать имидж и нередко становятся «визитной карточкой» того или иного учреждения. | Казарина Л. А., Казарина М. В. | Казарина Л. А., Казарина М. В. Об услугах в сфере научного обслуживания: Научная статья / Казарина Л. А., Казарина М. В. – М., 2016. – 28 с. (с. 12) |

В сфере услуг, таких как гостиничный бизнес, ресторанное дело, розничная торговля, «правила обслуживания» определяют стандарты взаимодействия с клиентами, процедуры предоставления услуг, а также права и обязанности обеих сторон.

«Правила обслуживания» устанавливают стандарты качества предоставляемых услуг или выполняемых работ. Это может включать требования к внешнему виду персонала, коммуникативным навыкам, времени реакции на запросы клиентов и т.д. В ряде случаев правила обслуживания могут быть закреплены в законодательстве, например, в сфере защиты прав потребителей.

В энциклопедическом словаре Лукаш Ю.А. представлено более обоснованное и точное описание термина.

«Правила обслуживания» - это широкое понятие, которое включает в себя множество аспектов. Они играют важную роль в обеспечении качества, эффективности и безопасности в различных сферах деятельности.

**2.3. Культура сервиса**

Таблица 2.3. – Анализ трактовки понятия «Культура сервиса»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трактовка  анализируемого  понятия | Автор данной трактовки | Выходные данные литературного источника, содержащего данную  трактовку (ссылка) |
| 1. Культура сервиса - это организационная культура, направленная на обслуживание клиентов на основе выработки определенных правил. | А.О. Таушканова | Таушканова, А. О. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг / А. О. Таушканова, Е. А. Шанц. — Текст : непосредственный // Проблемы современной экономики : материалы II Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, октябрь 2012 г.). — Челябинск : Два комсомольца, 2012. — С. 207-209. |
| 2. Культура сервиса - это степень совершенства (уровень развития) процесса обслуживания населения в психологическом, этическом, эсте­тическом, организационно-технологическом и других аспектах. | Журавлева И.И.,  Метелкина Е.Ф. | Журавлева И.И.,  Метелкина Е.Ф. Культура обслуживания как часть сервисной системы: Научная статья / Журавлева И.И.,  Метелкина Е.Ф.  - 16 с. (с. 2) |

Анализ различных трактовок термина «культура сервиса» показывает его многогранность и сложность. Он охватывает не только внешние аспекты обслуживания, но и глубинные ценности, убеждения и установки, формирующие подход к взаимодействию с клиентами. Культура сервиса – это больше, чем просто набор правил и процедур. Она включает в себя философию организации, ее ценности, видение клиентского сервиса и стремление к постоянному совершенствованию. Культура сервиса формируется на всех уровнях организации, от руководства до рядовых сотрудников. Она проявляется в повседневных действиях, коммуникации, отношении к клиентам и коллегам. Термин раскрыт с большей глубиной и точностью в научной статье Журавлевой И.И. и Метелкиной Е.Ф.

**ГЛАВА 3. АНАЛИЗ СТАНДАРТА**

**3.1. Введение**

ГОСТ Р 51185-98: Основа комфорта и безопасности в сфере размещения туристов, устанавливал общие требования к средствам размещения туристов, таким как гостиницы, мотели, кемпинги, туристские базы и другие объекты. Он определял стандарты качества и безопасности, обеспечивающие комфортное и приятное пребывание гостей.

Стандарт ГОСТ Р 51185-98 обеспечивал высокий уровень качества и безопасности услуг размещения, защиту прав потребителей туристских услуг, создавал благоприятные условия для развития туризма. ГОСТ Р 51185-98 предназначался для владельцев и управляющих средствами размещения, туроператоров и турагентов, организаций по сертификации туристских услуг, государственных органов контроля и надзора. Несмотря на то, что ГОСТ Р 51185-98 носил рекомендательный характер, его применение способствовало повышению конкурентоспособности средств размещения, улучшению качества туристских услуг и развитию туризма в целом.

В настоящее время исследуемый ГОСТ заменён, вместо него в 2008 был введен ГОСТ Р 51185-2008, который был также заменён на ГОСТ Р 51185-2014.

**3.2. Общая характеристика стандарта**

ГОСТ Р 51185-2014 разработан Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») при участии Департамента туризма и региональной политики Министерства культуры Российской Федерации,, внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения», утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. № 1542-ст, введен взамен ГОСТ Р 51185-98, ГОСТ Р 51185-2008.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru).

**3.3. Построение стандарта**

На титульном листе стандарта указаны:

- полное наименование национального органа Российской Федерации по стандартизации и его логотип;

- обозначение стандарта: «национальный стандарт Российской Федерации»;

- 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, утвержден и введен в действие стандарт.

На следующей странице приведены нормативные ссылки на стандарты, указанные в п. 3.4, настоящего курсового проекта, а так же область применения стандарта.

На следующих страницах указаны: термины и определения, виды средств размещения, общие требования к средствам размещения, требования к гостиницам и аналогичным средствам размещения, требования к другим средствам размещения, требования к услугам, предоставляемым в средствах размещения различных видов, требования безопасности, требования охраны окружающей среды, требования к персоналу, библиография, ключевые слова по стандарту.

Нормативные положения основной части стандарта оформлены в виде разделов, на последней странице стандарта указаны библиографические данные: Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 3 декабря 2012 г. N 1488 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. No 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в редакции Федеральных Законов с изменениями и дополнениями, жилищный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 2004 г. No 188-ФЗ в редакции Федеральных Законов с изменениями и дополнениями, Федеральный закон от 30 декабря 2009 г. No 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений», Федеральный закон от 22 июля 2008 г. No 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности» с изменениями и дополнениями, закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. No 2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями, Федеральный закон от 25 июня 2002 г. No 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» в редакции Федеральных Законов с изменениями и дополнениями, Федеральный закон от 14 марта 1995 г. No 33-ФЗ «Об особо охраняемых природных территориях» в редакции Федеральных Законов с изменениями и дополнениями, Федеральный закон от 23 февраля 2013 г. No 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утверждены постановлением правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. No 490 с изменениями и дополнениями Свод правил СП 42.13330.2011 Градостроительство. Планировка и застройка городских и сельских поселений, СанПин 42-128-4690-88 Санитарные правила содержания территорий населенных мест, свод правил СП 118.13330.2012 Общественные здания и сооружения, санитарно-эпидемиологические правила и нормативы. СанПиН 2.1.2.2645-10 санитарно-эпидемиологические требования к условиям проживания в жилых зданиях и помещениях, свод правил СП 30.13330.2012 внутренний водопровод и канализация зданий, свод правил СП 60.13330.2012 отопление, вентиляция и кондиционирование, санитарные правила СанПиН 2.2.1/2.1.1.1076-01 гигиенические требования к инсоляции и солнцезащите помещений жилых и общественных зданий и территорий, свод правил СП 52.13330.2011 естественное и искусственное освещение, свод правил СП 51.13330.2011 защита от шума ,свод правил СП 1.13130.2009 системы противопожарной защиты. Эвакуационные пути и выходы, Федеральный закон от 10 января 2002 г. No 7-ФЗ «Об охране окружающей среды», УДК 641.5: 006.354, ОКС 03.080.30, ОКСТУ 0131, ключевые слова по стандарту: средства размещения, услуги средств размещения, новер, виды средств размещения, требования.

**3.4. Изложение стандарта**

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты: ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения, ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха, ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования, ГОСТ Р 55319-2012 Услуги средств размещения. Общие требования к специализированным средствам размещения, ГОСТ Р 55699-2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными, физическими возможностями. Общие требования, ГОСТ Р 55817-2013 Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения ГОСТ Р 56184-2014 Услуги средств размещения. Общие требования к хостелам, ГОСТ 30494-2011 Здания жилые и общественные. Параметры микроклимата в помещениях.

**3.5. Содержание стандарта**

В данном стандарте изложены основные положения, касающиеся видов средств размещения, общие требований к средствам размещения, требований к гостиницам и аналогичным средствам размещения, требований к другим средствам размещения, требований к услугам, предоставляемым в средствах размещения различных видов, требований безопасности, требований охраны окружающей среды, требований к персоналу.

**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»**

В соответствии со стандартом 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] рассматриваемый ГОСТ находится в полном соответствии с установленными нормами.

**3.7. Заключение**

Проведенное исследование ГОСТа Р 51185-2014 позволяет сделать ряд выводов о его значимости и практической ценности для сферы гостеприимства.

Стандарт устанавливает общие требования к услугам средств размещения, включая гостиницы, мотели, хостелы, апартаменты и другие объекты, предоставляющие услуги по временному проживанию, определяет классификацию средств размещения по категориям, что помогает потребителям легче ориентироваться в выборе подходящего объекта с учетом их потребностей и ожиданий, регламентирует порядок предоставления услуг, включая бронирование, заселение, проживание, питание и дополнительные сервисы, обеспечивая прозрачность и понятность для гостей, устанавливает требования к материально-техническому оснащению, персоналу, безопасности и информационному обеспечению средств размещения, что способствует повышению качества обслуживания и комфорта проживания.

ГОСТ Р 51185-2014 значим для повышения качества и конкурентоспособности услуг размещения, защиты прав потребителей, развития туризма.

Исследуемый стандарт рекомендуется средствам размещения для изучения и применения положений ГОСТ Р 51185-2014 в своей деятельности, стремясь к постоянному совершенствованию качества услуг, потребителям рекомендуется обращать внимание на категорию средства размещения и его соответствие требованиям ГОСТа при выборе места проживания, государственным органам рекомендуется проводить регулярный мониторинг соблюдения требований ГОСТа средствами размещения и принимать меры по повышению его эффективности.

В целом, ГОСТ Р 51185-2014 является важным инструментом регулирования сферы гостеприимства и способствует ее дальнейшему развитию в России.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Организация питания как комплекс сервисных услуг является неотъемлемой частью современного рынка обслуживания, играя ключевую роль в формировании впечатлений клиентов и конкурентоспособности бизнеса. В ходе выполнения данной курсовой работы были проведены глубокий анализ и исследование различных аспектов этой темы, включая текущие тенденции, методы и подходы к организации питания, а также влияние этих процессов на финансовую эффективность бизнеса.

Основываясь на проведенном исследовании, можно сделать следующие выводы:

1. Важность качества питания: Качество и разнообразие предлагаемой пищи напрямую влияют на уровень удовлетворенности клиентов и репутацию бренда. Успешная организация питания требует не только качественного продукта, но и внимательного подхода к выбору ингредиентов, соблюдению диетических требований и индивидуальных предпочтений клиентов.
2. Технологические инновации: Применение новых технологий в области питания позволяет не только улучшить качество обслуживания, но и оптимизировать процессы, сократить затраты и повысить эффективность работы. Интеграция IT-решений в организацию питания открывает новые возможности для персонализации услуг и повышения уровня комфорта клиентов.
3. Экологическая устойчивость: В современном мире все больше внимания уделяется вопросам экологической устойчивости. Организация питания, ориентированная на использование органической продукции, минимизацию отходов и энергосбережение, становится неотъемлемой частью стратегии развития бизнеса.
4. Необходимость постоянного развития и адаптации: Рынок обслуживания быстро меняется, и для успешного ведения бизнеса необходимо постоянно следить за новыми тенденциями, анализировать потребности рынка и клиентов, а также внедрять инновационные подходы и технологии.

В заключение, организация питания как комплекс сервисных услуг требует комплексного подхода, включающего в себя не только качественное обеспечение клиентов, но и адаптацию к изменяющимся условиям рынка, использование современных технологий и учет экологических аспектов. Только так можно обеспечить долгосрочное развитие и устойчивость бизнеса в условиях жесткой конкуренции.

Изучение термина «работа» важно не только для специалистов в области экономики, социологии или философии, но и для каждого человека. Оно помогает нам лучше понять себя, общество, сделать осознанный выбор профессии, развиваться как личность и найти свое место в жизни.

Изучение термина «правила обслуживания» необходимо для всех, кто работает в сфере услуг, а также для тех, кто стремится получать качественное обслуживание. Понимание и соблюдение правил обслуживания способствует повышению качества сервиса, удовлетворенности клиентов, предотвращению конфликтов и успеху организации.

Изучение и внедрение культуры сервиса - это долгосрочная инвестиция, которая приносит ощутимые результаты. Она способствует созданию устойчивого бизнеса, основанного на лояльности клиентов, положительной репутации и постоянном развитии.

Государственные стандарты (ГОСТы) – это не просто набор технических требований, а краеугольный камень, на котором строится вся система обеспечения качества, безопасности и эффективности в различных сферах деятельности. Их изучение и применение имеют фундаментальное значение, затрагивая как отдельные предприятия, так и экономику страны в целом. ГОСТы устанавливают единые требования к продукции, услугам и процессам, что обеспечивает их соответствие определенным стандартам качества и безопасности. Это особенно важно в таких областях, как пищевая промышленность, строительство, медицина, где от качества продукции напрямую зависит здоровье и безопасность людей.

Знание и применение ГОСТов – это неотъемлемая часть профессионализма и ответственности каждого специалиста, а также залог успешного развития экономики страны в целом.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

* + 1. В. В. Глущенко «Развитие ресторанной сервисологии на основе методологии общей теории сервиса» научная статья / В. В. Глущенко, 2018. -23 с.
    2. - А. В. Кузнецов, В. В. Смирнов «Организация питания в гостиничном бизнесе» Учебное пособие / А. В. Кузнецов, В. В. Смирнов, 2010. -124 с.
    3. Д. А. Каткова Наиболее востребованный способ поиска работы в России: Научная статья/ Каткова Д.А. 2018. – 21 с.
    4. Евгеньева А. П. Словарь русского языка: В 4-х т. / РАН, Ин-т лингвистич. исследований; Под ред. А. П. Евгеньевой. — 4-е изд., стер. — М.: Рус. яз.; Полиграфресурсы, 1999. – 560 с.
    5. Лукаш Ю.А. Энциклопедический словарь-справочник руководителя предприятия: словарь / Лукаш Ю.А. – М.,2008. – 986 с.
    6. Казарина Л. А., Казарина М. В. Об услугах в сфере научного обслуживания: Научная статья / Казарина Л. А., Казарина М. В. – М., 2016. – 28 с.
    7. Таушканова, А. О. Особенности культуры обслуживания в сфере услуг / А. О. Таушканова, Е. А. Шанц. — Текст : непосредственный // Проблемы современной экономики : материалы II Междунар. науч. конф. (г. Челябинск, октябрь 2012 г.). — Челябинск : Два комсомольца, 2012. — С. 207-209. — URL: https://moluch.ru/conf/econ/archive/56/2795/ (дата обращения: 09.05.2024).
    8. Журавлева И.И., Метелкина Е.Ф. Культура обслуживания как часть сервисной системы: Научная статья / Журавлева И.И., Метелкина Е.Ф. - 16 с.
    9. ГОСТ Р 51185-2014. «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». – 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.