Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:
https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/357118

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Туризм

ВВЕДЕНИЕ 3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С УЧЕТОМ ЭТНИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСТОРАНАХ 7
1.1. Понятие и сущность этнической культуры. Этнические особенности потребительских предпочтений в ресторанном обслуживании 7
1.2. Влияние этнических особенностей на организацию сервиса в ресторанах 14
РЕЗЮМЕ ПО ПЕРВОЙ ГЛАВЕ 17
ГЛАВА 2. ОПТИМИЗАЦИЯ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С УЧЕТОМ ЭТНИЧЕСКИХ ОСОБЕННОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСА «ДАХОВСКАЯ СЛОБОДА», СТ. ДАХОВСКАЯ, РЕСПУБЛИКА АДЫГЕЯ 19
2.1. Оценка ресурсного потенциала ресторанного комплекса «Даховская Слобода» для организации обслуживания потребителей с учетом этнических особенностей 19
2.2. Рекомендации по оптимизации сервисного обслуживания с учетом этнических особенностей потребителей ресторанного комплекса «Даховская Слобода» 29
РЕЗЮМЕ ПО ВТОРОЙ ГЛАВЕ 31
ЗАКЛЮЧЕНИЕ 34
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 38

Теоретико-методологической основой исследования выступили теоретические положения, идеи и концепции об организации сервисного обслуживания с учетом этнических особенностей потребителей С.А. Романова, Ж.А. Степановой, Э.Д. Торова, Г.А. Ухова и др.
При исследовании методики организации индивидуального сервиса применялись общенаучные и частные методы исследования: теоретические (анализ, синтез, сравнение, обобщение статистических данных), эмпирические (изучение и обобщение опыта, анализ деятельности предприятий).
Эмпирическая база исследования. В работе были использованы учебные и учебно-методические пособия по тематике исследования и смежных областей, научные статьи, статьи в отраслевых журналах, методические материалы, информация, размещенная в Интернет-ресурсах, внутрифирменная документация предприятия – объекта исследования.
Научная новизна исследования:
− определены этнические особенности потребительских предпочтений в ресторанном обслуживании;
– выявлено влияние этнических особенностей на организацию сервиса в ресторанах;
– дана оценка ресурсного потенциала ресторанного комплекса «Даховская Слобода» для организации обслуживания потребителей с учетом этнических особенностей;
– предложены рекомендации по оптимизации сервисного обслуживания с учетом этнических особенностей потребителей ресторанного комплекса «Даховская Слобода».
Теоретическая значимость исследования заключается в том, что полученные теоретические данные помогут более точно структурировать особенности сервисного обслуживания с учетом этнических особенностей потребителей.
Практическая значимость исследования заключается в том, что на основе теоретических положений и выводов раскрыты особенности организация сервисного обслуживания с учетом этнических особенностей потребителей в ресторанном комплексе «Даховская Слобода» для организации обслуживания потребителей с учетом этнических особенностей и предложены направления совершенствования организация сервисного обслуживания с учетом этнических особенностей потребителей компании.
Структура работы. Общий объем работы составляет 40 страниц. Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы. Список используемой литературы состоит из 15 наименований.

ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ СЕРВИСНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ С УЧЕТОМ ЭТНИЧЕСКИХ

ОСОБЕННОСТЕЙ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСТОРАНАХ

1.1. Понятие и сущность этнической культуры. Этнические особенности потребительских предпочтений в ресторанном обслуживании

Для того, чтобы рассматривать этнические особенности потребительских предпочтений в ресторанном обслуживании, необходимо, в первую очередь, обратиться к ряду терминов, которые важны для понимания данной проблемой.

Так, под этнической общностью (носителем этнической культуры) в научной литературе понимается определенная совокупность субъектов, которые проживают на одной территории, представляют собой социальную группу, которая характеризуется одним типом коллективного существования, и являются носителем одинаковых культурно-языковых особенностей .

Этническая общность формируется под воздействием различным факторов, в частности :

– историко-культурных (традиций, принятых на данной территории);

– природно-климатических (зачастую жизнь этноса зависит от тех внешних условий, которые обусловлены географическим положением территории);

– религиозных (очень важный фактор, т.к. религиозные традиции очень сильно влияют на тип социальных отношений и взаимодействие с другими этническими культурами).

Кроме того, важным аспектом формирования и существования этнической общности выступает тип внутреннего взаимодействия субъектов внутри общности, их идеологическое, религиозное, культурное и языковое единство .

Под культурой в научной литературе понимается комплекс различных традиций и поведенческих особенностей определенной социальной группы, которому они учатся от своих предков и передают потомкам. Социальная группа старается сохранить свои культурные традиции, закрепляет их в определенных произведениях искусства, ритуалах, даже в некоторых случаях – моральных и правовых законах .

Под этнической культурой в научной литературе понимается совокупность традиций, ритуалов и особенностей поведения, которая присущи определенной этнической общности и развивается на протяжении существования множества поколений. Характерной чертой этнической культуры является ее самобытность, пространственные ограничения, обусловлены достаточно жесткой территориальной привязкой и локализацией в определенной местности .

Надо отметить, что каждая этническая культура характеризуется специфическими признаками, которые позволяют выделить ее как отдельный термин. Данные признаки представлены на рисунке 1.1 .

Рисунок 1.1. – Признаки этнической культуры

Кроме того, нужно отметить, что этническая культура всегда отражается в устном и письменном народном творчестве каждой этнической общности, что позволяет сохранять и развивать ее в течение многих столетий .

Как считают исследователи, чем более самобытной и обособленной является этническая культура определенной национальной группы, тем более сплоченной является социальная общность, тем более выраженные общие традиции и взгляды имеют ее представители, что позитивно отражается на формировании и развитии этнического самосознания, любви к своей Родине и людям, близким по духу .

На рисунке 1.2 представлены основные особенности функционирования этнической культуры в современном мире

1. Александрова, Ю.В., Пименов, В.В., Хрустицкая, С.В. Современные аспекты этнокультурного планирования деятельности ресторанных сетей: проблемы и перспективы в контексте современных социально-экономических условий / Ю.В. Александрова, В.В. Пименов, С.В. Хрустицкая // Сборник статей Ивановского государственного университета. Вып. 3. Экономика и маркетинг. – Иваново: Издательство Ивановского государственного университета, 2023. – С. 77–90.

2. Бирюкова, Е.А. О значении понятия «культура» / Е.А. Бирюкова // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук. – 2016. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/o-znachenii-ponyatiya-kultura (дата обращения: 07.05.2023).

3. Булашкова, М.Г., Приходько, Е.А. К понятиям «этнос» и «нация» / М.Г. Булашкова, Е.А. Приходько // Молодой ученый. – 2013. – № 1 (48). – URL: https://moluch.ru/archive/48/6098/ (дата обращения: 06.05.2023).

4. Гулина, Д.А. Этнические диаспоры: подходы к определению, типология и функции / Д.А. Гулина // Миграция и социально-экономическое развитие. – 2018. – Том 3. – № 1. – С. 9–16.
5. Замараева, Ю.С. Анализ понятия «глобальные трансформации». воздействие глобальных трансформаций на культуру и этническую идентичность (теоретическое исследование) / Ю.С. Замараева // Цифровизация. – 2021. – №1. – С. 27–40.
6. Ивченко, Д.С. Этническая культура: особенности, значение, проблемы / Д.С. Ивченко // NSPortal. Образовательная социальная сеть. – 2023. – URL: https://nsportal.ru/shkola/kraevedenie/library/2023/01/30/etnicheskaya-kultura-osobennosti-znachenie-problemy (дата обращения: 08.05.2023).
7. Коваленко, Т.Д. Поведение потребителя сервисных услуг в разных национальных культурах / Т.Д. Коваленко // Труды международного симпозиума «Надежность и качество». – 2008. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/povedenie-potrebitelya-servisnyh-uslug-v-raznyh-natsionalnyh-kulturah (дата обращения: 08.05.2023).
8. Манцурова, Д.А. Этническая культура в условиях современности / Д.А. Манцурова // Международный журнал гуманитарных и естественных наук. – 2021. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/etnicheskaya-kultura-v-usloviyah-sovremennosti (дата обращения: 09.05.2023).
9. Мишина, Е.А. Характеристика потребителей и их поведения как элемент имиджа и деловой репутации в сфере ресторанного бизнеса / Е.А. Мишина // Молодой ученый. – 2021. – № 48 (390). – URL: https://moluch.ru/archive/390/85865/ (дата обращения: 08.05.2023).
10. Монгуш, М.В., Зайцева, А.А., Бакшеев, Е.С. «Этническая культура»: содержание и составляющие понятия / М.В. Монгуш, А.А. Зайцева, Е.С. Бакшеев // Культурологический журнал. – 2014. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/etnicheskaya-kultura-soderzhanie-i-sostavlyayuschie-ponyatiya (дата обращения: 06.05.2023).
11. Палаткин, В.В. Этнокультурные традиции в организации общественного питания / В.В. Палаткин // Международный научно-исследовательский журнал. – 2012. – № 5. – URL: https://research-journal.org/archive/6-5-2012-october/etnokulturnye-tradicii-v-organizacii-obshhestvennogo-pitaniya (дата обращения: 09.05.2023).
12. Петренко, С.П. К вопросу о терминах «Этнос» и «Этническая общность» / С.П. Петренко // Вестник Таганрогского института им. А.П. Чехова. – 2006. – URL: https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-terminah-etnos-i-etnicheskaya-obschnost (дата обращения: 08.05.2023).
13. Ресторанный комплекс «Даховская Слобода». Официальный сайт. – 2023. – URL: https://dah-sl.ru/restoran/ (дата обращения: 08.05.2023).
14. Рунова, Н.Ю. Значение этнического предпринимательства в Российской Федерации: итоги исследования / Н.Ю. Рунова // Экономика, предпринимательство и право. – 2022. – №3. – С. 1093–1106.
15. Рычкова, Н.В. Потребительское поведение в концепте экономической антропологии (этнологии) / Н.В. Рычкова // Вестник Казанского технологического университета. – 2011. – №24. – С. 15–18.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:
https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/357118