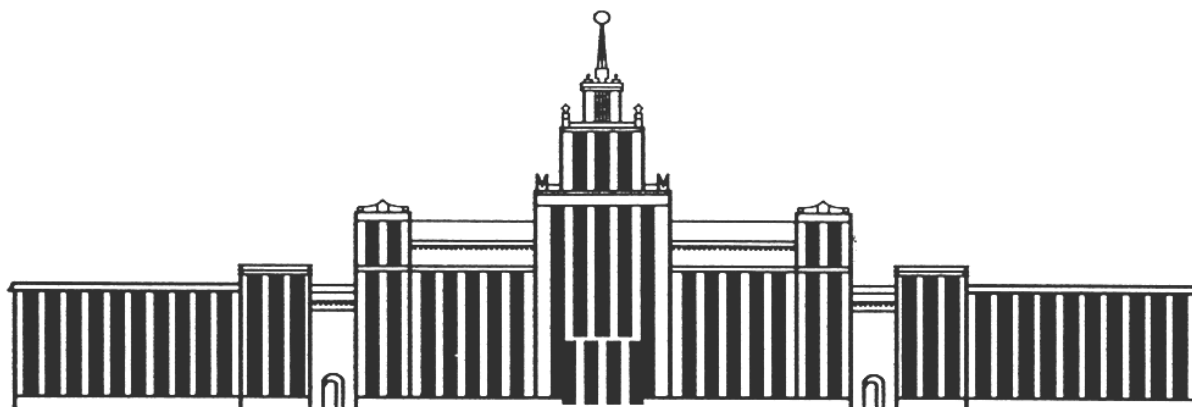

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Ж.А. Зеленская

СЕРВИСОЛОГИЯ

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Министерство образования и науки Российской Федерации
Южно-Уральский государственный университет
Институт экономики, торговли и технологий
Кафедра «Логистика и экономика торговли»

Ж.А. Зеленская

СЕРВИСОЛОГИЯ

Методические указания по самостоятельной работе

Челябинск

Зеленская, Ж.А.

Сервисология: методические указания по самостоятельной работе /
Ж.А. Зеленская. – Челябинск. – 19 с.

Методические указания по самостоятельной работе предназначены для студентов Высшей школы экономики и управления, как руководство для организации самостоятельной работы при выполнении практических работ, подготовки и написании рефератов, по изучению теоретических основ дисциплин, аудиторной и внеаудиторной самостоятельной работы.

Методические указания предназначены для студентов по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль подготовки «Сервисная деятельность на транспорте».

Введение

В связи с введением в образовательный процесс Федерального государственного образовательного стандарта все более актуальной становится задача организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства педагога, но по его заданиям и под его контролем.

Самостоятельная работа студентов является одной из основных форм внеаудиторной работы при реализации учебных планов и программ.

Самостоятельная работа – это познавательная учебная деятельность, когда последовательность мышления ученика, его умственных и практических операций и действий зависит и определяется самим студентом.

Студент в процессе обучения должен не только освоить учебную программу, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Студенту предоставляется возможность работать во время учебы более самостоятельно, чем учащимся в средней школе. Студент должен уметь планировать и выполнять свою работу.

Целью самостоятельной работы студентов является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом учебного процесса для каждого студента и определяется учебным планом. При определении содержания самостоятельной работы студентов следует учитывать их уровень самостоятельности и требования к уровню самостоятельности выпускников для того, чтобы за период обучения искомый уровень был достигнут.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов.

Контроль результатов самостоятельной работы студентов может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу студентов по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

Самостоятельная работа может проходить в лекционном кабинете, лаборатории, виварии, компьютерном зале, библиотеке, дома.

Цели и задачи дисциплины

Целью дисциплины является формирование у студентов целостного представления о сервисной деятельности, системности в подходе к решению проблем сервиса.

Задачи дисциплины:

- изучение студентами социальных предпосылок и основных этапов развития сервисной деятельности;
- усвоение студентами понятия контактной зоны сервисных предприятий, психологической, этической и эстетической культуры сервиса;
- знакомство студентов с предприятиями, оказывающими услуги населению;
- знакомство студентов с формами организации обслуживания потребителей услуг;
- изучение студентами правил обслуживания населения и прав потребителей;
- знакомство студентов с новыми видами услуг и прогрессивными формами обслуживания, в том числе сервисной деятельности в рекламе.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8)	Знать: – основные методы предоставления услуг; формы обслуживания; показатели качества услуги; модель качества услуг; сервисные гарантии; – основные потребности и психофизиологические возможности человека, и их взаимосвязь с социальной активностью личности; структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.
	Уметь: – анализировать информацию; – оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей.
	Владеть: – способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; – категориальным аппаратом – приемами изучения личности потребителя.
ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9)	Знать: – основные категории и понятия психологической науки; – имеет представление о предмете и методе психологии, о месте психологии в системе наук и их

	<p>основных отраслях;</p> <ul style="list-style-type: none"> – сущность мотивации и психической регуляции поведения и деятельности; – основы социальной психологии, психологии межличностных отношений, психологии больших и малых групп; – основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности.
	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать полученные знания по психологии в своей практической деятельности; – организовать индивидуальную и групповую деятельность людей с учетом их психологических особенностей; – эффективно решать управленческие задачи с целью активизации выполнения поставленных задач: обучать, воспитывать и развивать; – использовать понятийно-категориальный аппарат педагогической науки как инструментальный педагогического анализа и технологиями, методами и приемами педагогического проектирования.
	<p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – современными образовательными технологиями, способами организации учебно-познавательной деятельности, формами и методами контроля качества образования, – навыками: самопознания; использования методов и приемов, направленных на формирование и развитие профессиональной психологической наблюдательности, развитых эмоционально-волевых и коммуникативных качеств – системой методов и приемов благоприятного разрешения психологического конфликта.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа является одним из видов учебной деятельности обучающихся, способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать специальную литературу;

- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Аудиторная самостоятельная работа по учебной дисциплине на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Виды заданий для внеаудиторной самостоятельной работы, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику изучаемой учебной дисциплины, индивидуальные особенности обучающегося.

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм:

- самоконтроль и самооценка обучающегося;
- контроль и оценка со стороны преподавателя.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

При предъявлении видов заданий на внеаудиторную самостоятельную работу рекомендуется использовать дифференцированный подход к уровню подготовленности обучающегося. Перед выполнением внеаудиторной самостоятельной работы преподаватель проводит консультацию с определением цели задания, его содержания, сроков выполнения, ориентировочного объема работы, основных требований к результатам работы, критериев оценки, форм контроля и перечня литературы. В процессе консультации преподаватель предупреждает о возможных типичных ошибках, встречающихся при выполнении задания.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня подготовленности обучающихся.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- для овладения знаниями: чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы); составление плана текста; графическое изображение структуры текста; конспектирование текста; выписки из текста; работа со словарями и справочниками; учебно-исследовательская работа; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов и др.;
- для закрепления и систематизации знаний: работа с конспектом лекции (обработка текста); повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц, ребусов, кроссвордов,

гlossария для систематизации учебного материала; изучение словарей, справочников; ответы на контрольные вопросы; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, контент-анализ и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка рефератов, докладов; составление библиографии, заданий в тестовой форме и др.;

– для формирования умений: решение задач и упражнений по образцу; решение вариативных задач и упражнений; составление схем; решение ситуационных производственных (профессиональных) задач; подготовка к деловым и ролевым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка презентаций, творческих проектов; подготовка курсовых и выпускных работ; опытно-экспериментальная работа; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности и др.

Для обеспечения внеаудиторной самостоятельной работы по дисциплине преподавателем разрабатывается перечень заданий для самостоятельной работы, который необходим для эффективного управления данным видом учебной деятельности обучающихся.

Преподаватель осуществляет управление самостоятельной работой, регулирует ее объем на одно учебное занятие и осуществляет контроль выполнения всеми обучающимися группы. Для удобства преподаватель может вести ведомость учета выполнения самостоятельной работы, что позволяет отслеживать выполнение минимума заданий, необходимых для допуска к итоговой аттестации по дисциплине.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Обучающийся самостоятельно определяет режим своей внеаудиторной работы и меру труда, затрачиваемого на овладение знаниями и умениями по каждой дисциплине, выполняет внеаудиторную работу по индивидуальному плану, в зависимости от собственной подготовки, бюджета времени и других условий.

Ежедневно обучающийся должен уделять выполнению внеаудиторной самостоятельной работы в среднем не менее 3 часов.

При выполнении внеаудиторной самостоятельной работы обучающийся имеет право обращаться к преподавателю за консультацией с целью уточнения задания, формы контроля выполненного задания.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы студентов может проводиться в письменной, устной или смешанной форме с представлением продукта деятельности обучающегося. В качестве форм и методов контроля внеаудиторной самостоятельной работы могут быть использованы зачеты, тестирование, самоотчеты, контрольные работы, защита творческих работ и др.

Изучение и конспектирование учебных пособий

Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
Работа с общероссийским классификатором ОКУН. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.

1. Классификация услуг.
2. Покупательский риск в сфере услуг.
3. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса.

Задания

1. Дать определение услуги, материальной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94), социально-культурной услуги (привести три примера, отличающиеся от приведённых в ГОСТ Р 50646-94). Чем отличается время обслуживания от времени исполнения услуги?

2. Привести пример объекта стандартизации в области стандартизации услуг.

3. Привести пример объекта сертификации в сфере сертификации услуг.

4. Проанализировать и классифицировать виды услуг. Привести пример групп однородных услуг.

5. Опишите существующие технические документы на услуги.

6. Для выбранной Вами социально-культурной услуги приведите показатели её качества и возможные методы определения качества услуги.

Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. Вопросы развития сервиса в России.

1. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности

2. Принципы и задачи современного сервиса.

3. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг.

4. Эволюция понятия товар. Виды сервиса по времени его осуществления.

5. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ.

6. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса.

7. Качество сервисных услуг и его показатели.

8. Понятие «контактной зоны» как сферы реализации сервисной деятельности.

Задания

1. Дать характеристику услуги (материальная, нематериальная; платная, социальная и т.п.), сервисного предприятия её оказывающего,

2. Отметить специфичные требования к персоналу сервисного предприятия (уровень образования, наличие специальной подготовки и т.п.),

3. Охарактеризовать целевую аудиторию услуги, рассказать о технологиях выполнения услуг, привести пример успешного сервисного предприятия.

Услуги предприятия

1. Предприятия сферы обслуживания.

2. Формы организации обслуживания.

3. Этапы обслуживания клиентов.

Темы рефератов, докладов и сообщений

1. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.

2. Разнообразие форм обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.

Задания

Проанализировать ассортимент услуг предприятий в области различных видов деятельности.

Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.

1. Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.

2. Конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.

3. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации

Задание

Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). В Вашем отчёте должно быть отражено:

1. Название и местонахождение сервисного предприятия, оказываемые им услуги (наименование услуги, её классификация - материальная или социально-культурная; социальная или платная). Контактная зона и её оформление на данном сервисном предприятии. Причина Вашего обращения в сервисное предприятие;

2. Повод для возникновения конфликта. Причина конфликта (невыполнение заказа в срок, некачественное исполнение услуги; поведение участников конфликта, в том числе анализ собственного поведения; участие администратора);

3. Исход конфликта («полная победа» одной из сторон, компромиссное решение, остались «на исходных позициях», была ли сделана отметка в жалобной книге сервисного предприятия, состоялось ли обращение в суд). Назовите примерное количество людей, кроме участников семинара, которым Вы (Ваши близкие) рассказали о произошедшем конфликте и их реакцию;

4. Ваши предложения сервисному предприятию по устранению подобных конфликтных ситуаций в будущем. Их учёт в Вашем курсовом проекте.

Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания

1. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.

2. Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания.

3. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания

Социальное обслуживание. Особенности VIP-обслуживания, обслуживания корпоративных клиентов

1. Работа с ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг;

2. ГОСТ Р 53059-2008. Социальное обслуживание населения. Услуги инвалидам.

3. Работа с корпоративными клиентами.

4. Особенности VIP-обслуживания

Задания

Дайте краткую характеристику востребованных видов услуг: медицинские услуги (рекреация, косметология); услуги общественного питания; Интернет-услуги; услуги сотовой связи; юридические услуги; гостиничные услуги.

Написание тематических рефератов на проблемные темы

1. Сервис как общественное и экономическое явление
2. Социальные предпосылки сервисной деятельности
3. Роль сервисной деятельности в социально-экономическом развитии страны
4. Структура и виды сервисной деятельности
5. Сервисология как процесс удовлетворения потребностей
6. Услуга как специфический продукт сервисной деятельности
7. Основы организации сервисной деятельности
8. Специфика оказания различных услуг в сервисной деятельности
9. Основы организации рабочих мест в индустрии моды и красоты
10. Организация обслуживания потребителей услуг
11. Способы и формы организации обслуживания оказания услуг
12. Основные правила обслуживания населения
13. Качество услуг и обслуживание
14. Культура обслуживания как базовый элемент качества обслуживания
15. Эффективность сервисной деятельности
16. Этика и психология сервисной деятельности

17. Особенности профессионального поведения в сфере сервиса
18. Этика и психология взаимоотношений в трудовом коллективе и в общении с потребителем
19. Специфика межличностного общения работников сервисных организаций и потребителей в процессе оказания услуги.
20. Основные психологические принципы взаимоотношения с клиентом.
21. Виды конфликтов и способы их разрешения
22. Особенности сервисной деятельности в отдельных отраслевых группах услуг.
23. Понятие «услуга» и ее место в сервисной деятельности.
24. Функции сферы услуг.
25. Структура сферы услуг
26. Классификации типов и видов услуг.
27. Социальные предпосылки возникновения и развития сферы сервиса.
28. Место сервиса в постиндустриальном обществе.
29. Понятие «сервисное общество».
30. Становление и развитие науки о сервисе - сервисологии.
31. Этапы развития сферы услуг в России.
- 32.волюция понятий «товар» и «услуга».
33. Определение ценности услуги.
34. Определение потребительской среды в сфере услуг.
35. Клиенты сферы услуг и их потребности.
36. Факторы, влияющие на покупательское поведение клиентов сферы услуг.
37. Контактная зона и ее характеристики.
38. Работа с жалобами потребителей услуг.
39. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
40. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания.
41. Понятие «качество обслуживания».
42. Методы определения показателей качества оказания услуг.
43. Стратегии создания конкурентных преимуществ, основанных на высоком уровне обслуживания.
44. Разработка и создание новых услуг.
45. Жизненный цикл услуги.
46. Подходы к определению содержания и восприятия деловой этики и социальной ответственности в сфере услуг.
47. Проблемы морально-этических качеств руководителя.
48. Своды и кодексы как средства позитивного регулирования предпринимательской деятельности в сфере услуг.

Подготовка к промежуточной аттестации

1. Виды сервисной деятельности.
2. Сервис как деятельность.

3. Сервис как потребность.
4. Сервис как услуга.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Варианты формирования сервисного пакета.
8. Понятие услуг и его рынок.
9. Характеристика услуг.
10. Рыночные предприятия сферы услуг.
11. Нерыночные предприятия сферы услуг.
12. Классификация услуг.
13. Критерии качества услуг.
14. Сервисология в процессе формирования потребностей.
15. Формы удовлетворения потребности человека.
16. Особенности обращения в сервисной деятельности.
17. Виды общения и их характеристики.
18. Понятие «контактной зоны»
19. Этика как элемент культуры.
20. Основы корпоративной культуры.
21. Показатели качества услуг.
22. Качество сервисных услуг.
23. Услуга и товар: общее и отличное
24. Современные классификации услуг
25. Четыре вида человеческой деятельности и особенности сервиса в них
26. Бухгалтерские услуги: аудит и аутсорсинг.
27. Интернет-услуги населению.
28. Риски в сфере услуг
29. Анимационные услуги.
30. Зоопарки и предоставляемые ими услуги.
31. Пассажирский транспорт: услуги, предлагаемые транспортными предприятиями
32. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
33. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
34. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений.
35. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.
36. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.
37. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.
38. Гостиничный сервис: исторические аспекты.
39. Банный сервис: история и современное состояние.
40. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.

41. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.

42. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.

43. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса

44. Услуги проката: история и современные предложения.

45. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса

46. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.

47. Ассортимент услуг современного туристического предприятия.

48. Разнообразие форм обслуживания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная, с использованием обменных фондов сервисного предприятия.

49. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.

50. Виды и исходы конфликтов.

51. Способы устранения конфликтов (использование нейтрализующей фразы; спокойное поведение; посредничество третьего лица; разъединение конфликтующих; содействие свободному развитию конфликта; оперативное пресечение конфликта).

52. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.

53. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.

54. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.

55. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность (подробно на примере России).

Требования к выступлениям студентов

Одним из условий, обеспечивающих успех семинарских занятий, является совокупность определенных конкретных требований к выступлениям, докладам, рефератам студентов. Эти требования должны быть достаточно четкими и в то же время не настолько регламентированными, чтобы сковывать творческую мысль, насаждать схематизм.

Перечень требований к любому выступлению студента примерно таков:

- связь выступления с предшествующей темой или вопросом;
- раскрытие сущности проблемы;
- методологическое значение для научной, профессиональной и практической деятельности.

Важнейшие требования к выступлениям студентов – самостоятельность в

подборе фактического материала и аналитическом отношении к нему, умение рассматривать примеры и факты во взаимосвязи и взаимообусловленности, отбирать наиболее существенные из них.

Приводимые участником семинара примеры и факты должны быть существенными, по возможности перекликаться с профилем обучения. Примеры из области наук, близких к будущей специальности студента, из сферы познания, обучения поощряются руководителем семинара. Выступление студента должно соответствовать требованиям логики. Четкое вычленение излагаемой проблемы, ее точная формулировка, неукоснительная последовательность аргументации именно данной проблемы, без неоправданных отступлений от нее в процессе обоснования, безусловная доказательность, непротиворечивость и полнота аргументации, правильное и содержательное использование понятий и терминов.

Обсуждение докладов и выступлений

Порядок ведения семинара может быть самым разнообразным, в зависимости от его формы и тех целей, которые перед ним ставятся.

Обычно имеет место следующая последовательность:

- а) выступление (доклад) по основному вопросу;
- б) вопросы к выступающему;
- в) обсуждение содержания доклада, его теоретических и методических достоинств и недостатков, дополнения и замечания по нему;
- г) заключительное слово докладчика;
- д) заключение преподавателя.

Разумеется, это лишь общая схема, которая может включать в себя развертывание дискуссии по возникшему вопросу и другие элементы.

При реферативно-докладной форме семинара первыми получают слово ранее намеченные докладчики, а при развернутой беседе – желающие выступить. Принцип добровольности выступления сочетается с вызовом студентов. Остальным желающим выступить по основному вопросу, чтобы не погасить у них интереса к семинару, можно посоветовать быть готовыми для анализа выступлений товарищей по группе, для дополнений и замечаний.

Желательно, чтобы студент излагал материал свободно.

Преподавателю, по возможности не следует прерывать выступление студента своими замечаниями и комментариями. Допустима тактичная поправка неправильно произнесенного слова, ошибочного ударения и т. п. Если далее выступающий допустил ошибки, гораздо лучше, если не сам преподаватель, а другие участники семинара первыми сделают ему соответствующее замечание.

Обстановка в аудитории во время выступления докладчика находится постоянно в сфере внимания руководителя семинара. Добиваясь внимательного и аналитического отношения студентов к выступлениям товарищей, руководитель семинара заранее ставит их в известность, что содержательный

анализ выступления, доклада или реферата он оценивает так же высоко, как и выступление с хорошим докладом.

Вопросы к докладчику задают прежде всего студенты, а не преподаватель. Необходимо требовать, чтобы вопросы, задаваемые студентам, были существенны, связаны с темой, точно сформулированы. Вопросам преподавателя обычно присущи следующие требования:

- ясность и четкость формулировок, определенность границ, весомость смысловой нагрузки;

- уместность постановки вопроса в данный момент, острота его звучания в сложившейся ситуации, пробуждающая живой интерес студенческой аудитории;

- вопросы должны быть посильными для студентов.

По своему характеру вопросы бывают уточняющими, наводящими, встречными; другая категория вопросов, например, казусных, может содержать предпосылки различных суждений, быть примером или положением, включающим кажущееся или действительное противоречие.

Уточняющие вопросы имеют своей целью заставить студента яснее высказать мысль, четко и определенно сформулировать ее, чтобы установить, оговорился ли он или имеет место неверное толкование проблемы. Ответ позволяет преподавателю принять правильное решение: исправленная оговорка снимает вопрос, ошибочное мнение выносится на обсуждение участников семинара, но без подчеркивания его ошибочности.

Наводящие или направляющие вопросы имеют своей задачей ввести полемику в нужное русло, помешать нежелательным отклонениям от сути проблемы. Важно, чтобы такие вопросы приоткрывали новые сферы приложения высказанных положений, расширяли мыслительный горизонт студентов. Наводящие вопросы на вузовском семинаре являются редкостью и ставятся лишь в исключительных случаях.

Встречные вопросы содержат требования дополнительной аргументации, а также формально-логического анализа выступления или его отдельных положений. Цель таких вопросов – формирование у студентов умения всесторонне и глубоко обосновывать выдвигаемые положения, способности обнаруживать логические ошибки, обусловившие неубедительность или сомнительность вывода.

Казусные вопросы предлагаются студенту или всей группе в тех случаях, когда в выступлении, докладе проблема освещена в общем-то верно, но слишком схематично, все кажется ясным и простым (хотя подлинная глубина проблемы не раскрыта) и в аудитории образуется «вакуум интересов». Возникает необходимость показать, что в изложенной проблеме не все так просто, как это может показаться. По возможности, опираясь на знания, уже известные студентам, преподаватель найдет более сложный аспект проблемы и вынесет его на обсуждение в виде вопроса. Цель таких вопросов в том, чтобы сложное, противоречивое явление реальной действительности, содержащее в себе предпосылки для различных суждений, было осмыслено студентами в

свете обсужденной теоретической проблемы, чтобы студент научился мыслить шире и глубже.

Вопрос может быть поставлен в чисто теоретическом плане, но могут быть упомянуты и конкретные случаи, события, по возможности близкие или хорошо известные участникам семинара, и предоставлена возможность самим комментировать их в плане теоретической проблемы, обсуждаемой на семинаре.

Вопросы, преследующие создание «ситуации затруднений», обычно представляют собой две-три противоречащих друг другу формулировки, из которых необходимо обнаружить и обосновать истинную, или же берется высказывание какого-либо автора (без указания его фамилии) для анализа. В основном характер таких вопросов совпадает с постановкой задач на самостоятельность мышления.

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Сервисная деятельность Учеб. пособие для вузов по специальности "Сервис" С. Н. Коробкова, В. И. Кравченко, С. В. Орлов, И. П. Павлова; Под ред. В. К. Романович. - 3-е изд. - СПб. и др.: Питер, 2005. - 155 с.

2. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность [Текст] учебник для вузов по специальностям 100101 "Сервис" и др. В. Г. Велединский. - 2-е изд., стер. - М.: КноРус, 2013

3. Павлова, Г. Ю. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Социал.-культур. сервис и туризм" Г. Ю. Павлова. - М.: КНОРУС, 2016. - 175 с.

б) дополнительная литература:

1. Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие по специальности "Соц.-культур. сервис и туризм" Т. Н. Третьякова. - М.: Академия, 2008. - 301, [1] с. 22 см.

2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие для вузов по направлению 43.03.01 (100100) "Сервис" Г. А. Резник, А. И. Маскаева, Ю. С. Пономаренко. - М.: ИНФРА-М, 2014. - 200, [1] с.

3. Лойко, О. Т. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности и направлению "Сфера обслуживания" О. Т. Лойко. - 2-е изд., стер. - М.: Академия, 2010. - 303, [1] с.

4. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Текст] учеб. пособие по направлению "Туризм" Л. Л. Руденко. - М.: Дашков и К, 2015. - 207 с.

5. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность Учеб. для вузов по специальности "Сервис" (по обл. применения) Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; Под общ. ред. Ж. А. Романовича. - 2-е изд. - М.: Дашков и К, 2006. - 267, [1] с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Сервисология» / Ж.А. Зеленская. – Челябинск, 2013. – 19 с. (учебно-методическая разработка кафедры)

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

2. Методические указания по самостоятельной работе для студентов по дисциплине «Сервисология» / Ж.А. Зеленская. – Челябинск, 2013. – 19 с. (учебно-методическая разработка кафедры)

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2016. — 116 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/90171 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
2	Дополнительная литература	Иванова, Н.С. Сервисная деятельность: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 167 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63846 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
3	Основная литература	Велединский, В.Г. Сервисная деятельность (для бакалавров). [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : КноРус, 2013. — 176 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/53291 — Загл. с экран	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
4	Основная литература	Неретина, Т.Г. Основы сервисной деятельности. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 168 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44300 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный
5	Дополнительная литература	Коноплева, Н.А. Сервисология. [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2013. — 248 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/48376 —	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

		Загл. с экрана.		
6	Дополнительная литература	Таранова, И.В. Сервисология: учебник. [Электронный ресурс] : учеб. / И.В. Таранова, А.В. Трухачев. — Электрон. дан. — Ставрополь : СтГАУ, 2013. — 296 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/61122 — Загл. с экрана.	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный