

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ  
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ВОЛЖСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В.Н. ТАТИЩЕВА» (институт)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе



 Т.Б. Исакова

«13» октября 20 16 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ДЛЯ ВЫПОЛНЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ**

**«Сервисная деятельность»**  
для специальности: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Тольятти 2016

Согласовано с выпускающими кафедрами:

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

Зав. кафедрой « \_\_\_\_\_ »  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
ФИО

обсуждена и рекомендована к использованию и (или) изданию решением  
кафедры ЭДиИТ

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО

одобрена Ученым советом ФСПО  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Председатель Ученого совета ФСПО \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО

одобрена Учебно-методическим советом вуза  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. протокол № \_\_\_\_\_

Председатель УМС \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
ФИО

## Перечень и содержание практических занятий

№	Наименование практических занятий	Количество часов
1	<p><b>Тема 1. Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» . Работа с общероссийским классификатором ОКУН. (семинар)</b></p> <p>Услуги в современной экономике и их особенности как товара. Классификация услуг. Покупательский риск в сфере услуг. Рынок услуг и его особенности. Маркетинговая среда предприятия сервиса</p>	2
2	<p><b>Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания туристов. Вопросы развития сервиса в России. (семинар)</b></p> <p>Доиндустриальное общество. Индустриальное общество. Постиндустриальное общество. Этапы развития услуг в России. Принципы современного сервиса. Задачи современного сервиса. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг. Виды сервиса по времени его осуществления. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса. Качество сервисных услуг и его показатели.</p>	2
3	<p><b>Тема 3. Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Тольятти. (семинар)</b></p> <p>Численность населения г. Тольятти, структурированного по географическим и демографическим группам, по уровню доходов. Потенциальные и реальные потребители услуг. Изучение спектра услуг предоставляемых сервисным учреждением, взятым для исследования. Анализ стоимости услуг. Анализ целевой аудитории. Оценка культуры сервиса.</p>	2
4	<p><b>Тема 4. Гостиничные услуги .(семинар)</b></p> <p>Предприятия сферы обслуживания. Формы организации обслуживания. Этапы обслуживания клиентов.</p>	2
5	<p><b>Тема 5. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.</b></p> <p>Жалобы клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. Конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности. Требования к профессиональному поведению работника сервисной организации</p>	2

6	<p><b>Тема 6. Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания. (семинар)</b></p> <p>Теория и практика сервиса с учётом национальных особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учётом территориальных особенностей обслуживания. Теория и практика сервиса с учётом демографических особенностей обслуживания.</p>	2
7	<p><b>Тема 7. Новые технологии в сфере услуг. (семинар)</b></p> <p>Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Технологии как конкурентное преимущество.</p>	2
8	<p><b>Тема 8. Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения специалиста).</b></p> <p>Развитие навыков эффективного взаимодействия в сервисе (упражнения, тренинги). Изучение психологических свойств и качеств личности с применением тестов на темперамент, коммуникабельность, поведение в конфликте, лидерские качества и др. (Тестирование).</p>	2
9	<p>Изучение психологических свойств и качеств личности с применением тестов на темперамент, коммуникабельность, поведение в конфликте, лидерские качества и др. (Тестирование).</p>	2
	<b>Всего:</b>	18

## **Практическая работа №1**

### **Тема 1. Работа с ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения» . Работа с общероссийским классификатором ОКУН. (семинар)**

1. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг
2. Методы определения величины показателей качества.
3. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.

#### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Эргономические требования к услуге общественного питания.
2. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них продовольственного сырья и пищевых продуктов.
3. Этические показатели работы обслуживающего персонала (вежливость, тактичность, доброжелательность, предупредительность, коммуникабельность, бесконфликтность), носящие рекомендательный характер, установленные ГОСТ Р 50935-96.
4. Безопасность услуги общественного питания.
5. Экологичность услуг, или охрана окружающей среды на предприятиях общественного питания.

#### **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.
7. Назовите объекты стандартизации.
8. Назовите и охарактеризуйте номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим свойствам услуг.
9. Назовите особенности требований к показателям качества услуг общественного питания определяемых ГОСТ Р 50764-95.
10. Перечислите требования к качеству торговых услуг. Какие относятся

общим и специфическим?

11. Перечислите требования к качеству торговых услуг. Какие относятся к обязательным и рекомендательным?
12. Перечислите методы измерения показателей качества, которые определяют общероссийские стандарты на услуги.
13. Назовите способы подтверждения качества товара. Каким образом государственные стандарты, премии, сертификаты, награды влияют на мнение потребителя о качестве товара?

## **Литература:**

*Нормативные документы (основные):*

1. ГОСТ Р 50762-95 "Общественное питание классификация предприятий"
2. ГОСТ Р 50764—2009 «Услуги общественного питания. Общие требования»
3. ГОСТ Р 50691-94 Модель обеспечения качества услуг
4. ГОСТ Р 50648-94 «Услуги населению. Термины и определения» (введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 12 марта 1996 г. N 164)
5. Общероссийский классификатор услуг населению - ОКУН (ОК 002-93).
6. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1036 Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания
7. Правила бытового обслуживания (населения в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1025)
8. СанПиН 2.3.6.1079-01 "Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья"
9. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ «О техническом регулировании»
10. Федеральный закон от 09.01.96 с изменениями и дополнениями "О защите прав потребителей"
11. Федеральный закон от 30 марта 1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»
12. Федеральный закон N 92975-5 «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при проведении государственного контроля»
13. Федеральный закон от 2 января 2000 г. N 29-ФЗ "О качестве и безопасности пищевых продуктов" (с изменениями)

## **Практическая работа №2**

**Тема 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности. История и современное состояние проблемы качественного обслуживания туристов. Вопросы развития сервиса в России. (семинар)**

1. Доиндустриальное общество.
2. Индустриальное общество.
3. Постиндустриальное общество.

4. Этапы развития услуг в России.
5. Принципы современного сервиса.
6. Задачи современного сервиса.
7. Усиление роли сервиса в современной экономике. Воздействие факторов роста сферы услуг.
8. Виды сервиса по времени его осуществления.
9. Принципы гарантийного обслуживания. Функции гарантии. Виды сервиса по содержанию работ.
10. Фирменный сервис и его преимущества. Основные подходы к осуществлению сервиса.
11. Качество сервисных услуг и его показатели.

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Доиндустриальная эпоха: услуги в сфере торговли.
2. Индустриальное и постиндустриальное общество: услуги в сфере торговли.
3. История услуг дизайна помещений. Современные услуги в области дизайна помещений.
4. История правовых услуг. Современные виды правовых услуг населению.
5. История услуг связи (почта, телеграф, телефон). Современные предложения на рынке услуг связи.
6. История услуг кредитования населения. Современные предложения на рынке кредитных услуг.
7. Гостиничный сервис: исторические аспекты.
8. Банный сервис: история и современное состояние.
9. Барный бизнес: история и современное состояние вопроса.
10. Библиотеки: история и современное состояние вопроса. Услуги, оказываемые современными библиотеками.
11. Образовательный сервис: история и современное состояние вопроса. Услуги, предлагаемые в современных образовательных учреждениях.
12. Услуги на зрелищных мероприятиях (театр, цирк, кино): история и современное состояние вопроса
13. Услуги проката: история и современные предложения.
14. Услуги, удовлетворяющие спортивно-оздоровительные запросы населения: история и современное состояние вопроса
15. Услуги, удовлетворяющие художественно-эстетические запросы населения (живопись, скульптура, фотография): история и современное состояние вопроса.

### **Задания**

1. Ответить на вопрос: какие два основных подхода используются для

- периодизации развития человеческого общества?
2. Охарактеризовать сущность формационного подхода и его ограниченность?
  3. Ответить на вопрос: в чем проявляется преимущество цивилизационного подхода?
  4. Поясните идеи Д. Белла о формировании постиндустриального общества.
  5. Дать характеристику особенности развития сферы услуг в России?
  6. Выделить этапы в сфере развития бытовых услуг в России.
  7. Дать характеристику услуги (материальная, нематериальная; платная, социальная и т.п.), сервисного предприятия её оказывающего, 15
  8. Отметить специфичные требования к персоналу сервисного предприятия (уровень образования, наличие специальной подготовки и т.п.),
  9. Охарактеризовать целевую аудиторию услуги, рассказать о технологиях выполнения услуг, привести пример успешного сервисного предприятия.

#### Литература:

##### Основные источники:

1. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ С.Н. Коробова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. Ред. В.К. Романович.-3-е изд.-СПб.: Питер. 2005.-156с.
2. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие/Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. М:ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»,2006.-256с.

##### Дополнительные источники:

- 1 Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. - М.: Кнорус, 2013 — с.176
2. Резник Г.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013г.
3. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник 6-е изд.доп. и пер./Под общ.ред.проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2013г. -284с.
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие. , М.: 2013г.
5. Свириденко Ю.П. Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. \_ М.: Альфа-М, Инфа-М, 2012г.
6. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013. (Гриф МО РФ)

## Практическая работа №3

### Тема 3. Анализ потребительских предпочтений на рынке услуг социально-культурной сферы г. Тольятти. (семинар)

Для выполнения задания рекомендуется выбрать сервисное учреждение (например образовательное учреждение), расположенное в г. Тольятти.

#### I. Задание



1. Изучить спектр услуг предоставляемых сервисным учреждением.
2. Провести анализ стоимости услуг.
3. Провести анализ целевой аудитории.
4. Дать оценку культуры сервиса.

## **II. Структура работы**

1. Определение объекта и предмета исследования.
2. Определение проблемы. Постановка задач и целей исследования.
3. Проведение исследований. Составление схем, диаграмм, графиков и таблиц, демонстрирующих исследуемую ситуацию.
4. Выводы о предпочтениях потенциальных (реальных) потребителей данного вида услуг.

Рынки услуг, подлежащие анализу

1. Экскурсионные услуги.
2. Туризм и путешествия.
3. Ресторанный бизнес.
4. Гостиничный бизнес.
5. Услуги предприятий физической культуры и спорта (услуги спортивных секций и залов, фитнес-клубов, аква-парков, стадионов, спортивных комплексов).
6. Транспортные (авиа; ж/д; авто).
7. Культура и искусство (услуги музеев, театров, кинотеатров, выставок и т.д.)
8. Образование (Образовательные услуги, осуществляемые следующими учреждениями: лицеи, факультеты и курсы повышения квалификации, дошкольное образование, языковые школы, специализированные школы и курсы и др.)
9. Медицинские услуги (услуги государственных и коммерческих медицинских учреждений).
10. Страхование.
11. Услуги в области организации досуга (услуги дискотек, казино,
12. Деловые услуги.

## **ТЕОРЕТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

1. Для выполнения задания должны быть использованы источники первичной и вторичной информации:

- источники первичной информации - потенциальные и реальные потребители услуг;
- источники вторичной информации - официальные издания и документы, отчеты о предыдущих исследованиях.

Из источников внешней вторичной информации необходимо получить сведения:

- численность населения г. Тольятти, структурированного по географическим и демографическим группам, по уровню доходов;
- происхождение и предназначение имеющихся в наличии товаров, их характеристики;
- объемы выпуска новых услуг;
- уровень цен;

- описание новых участников рынка.

В качестве источников вторичной информации могут быть использованы:

1. Официальные издания и документы - издания государственных учреждений, статистические справочники, в том числе электронные.
2. Средства массовой информации - специализированные периодические издания "Коммерсант", "Экономическая газета", журналы "Эксперт", "Компания", "Карьера" и др.
3. Экономическая и специальная литература.
4. Документы профессиональных ассоциаций.
5. Различные специальные издания.

### **ПРАКТИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

1. Провести анализ стоимости услуг.
2. Провести анализ целевой аудитории.
3. Дать оценку культуры сервиса.

## **Практическая работа №4**

### **Тема 4. Гостиничные услуги.(семинар)**

1. Предприятия сферы обслуживания.
2. Формы организации обслуживания.
3. Этапы обслуживания клиентов.

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Ассортимент современных гостиничных услуг.
2. Разнообразие форм обслуживания.
3. Характеристика гостиничных услуг.
4. Особенности формирования и повышение эффективности гостиничного бизнеса.
5. Особенности развития гостиничных комплексов в г. Тольятти Самарской области.
6. Психологический аспект сервисной деятельности в гостиничном бизнесе.

### **Задания**

1. Проанализировать ассортимент гостиничных услуг.
2. Отметить специфичные требования к персоналу сервисного предприятия (уровень образования, наличие специальной подготовки и т.п.),
3. Охарактеризовать целевую аудиторию услуги.
4. Рассказать о технологиях выполнения услуг.
5. Привести пример успешного сервисного предприятия.

### **Литература:**

Основные источники:

1. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ С.Н. Коробова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. Ред. В.К. Романович.-3-е изд.-СПб.: Питер. 2005.-156с.
2. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие/Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. М:ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»,2006.-256с.

Дополнительные источники:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. - М.: Кнорус, 2013 — с.176
2. Резник Г.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013г.
3. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник 6-е изд.доп. и пер./Под общ.ред.проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2013г. -284с.
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие. , М.: 2013г.
5. Свиреденко Ю.П. Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. \_ М.: Альфа-М, Инфа-М, 2012г.
6. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013. (Гриф МО РФ)

## **Практическая работа №5**

**Тема 5. Жалобы, конфликты и пути их разрешения в сервисной деятельности.**

**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

**Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Причины конфликтов между работниками сервисных организаций и клиентами.

2. Виды и исходы конфликтов.

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

4. Психологическая тактика работника контактной зоны при проведении обслуживания.

### **Задание №1.**

Опишите конфликтную ситуацию на сервисном предприятии, в которой Вы или Ваши близкие принимали участие. Укажите свою роль в конфликте (потребитель или работник сервисного предприятия). При отсутствии подобного опыта анализируются хрестоматийные ситуации: описание конфликтов на сервисных предприятиях в художественной литературе, публицистике, СМИ,

Интернете. 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.

### **Задание №2: «Конфликтные ситуации» (решение ситуационных задач)**

Цель занятия. Закрепление знаний студентов о сущности конфликта, развитие у них навыков анализа конфликтных ситуаций различных типов и формирование умения принимать управленческие решения в сложных ситуациях социального взаимодействия.

Порядок проведения занятия

Подготовительный этап. За одну-две недели студенты получают установку на проведение занятия в форме решения ситуационных задач. Им сообщают тему и цель занятия. Дают указания по самостоятельному изучению литературы и освоению основных понятий: «конфликт», «причина конфликта», «конфликтная ситуация», «инцидент». Особое внимание обращают на уяснение соотношения между этими понятиями.

В ходе занятия. Студентам предлагают решить задачи с конкретными ситуациями, ответив на вопросы, приведенные в конце каждой задачи.

Варианты решения задач обсуждаются в учебной группе.

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы

случайно встречаете свою подчиненную — молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача 5

В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

**Задание №3.** Цель задания. Закрепление знаний по основным проблемам поведения личности в конфликте, развитие навыков самооценки личности и формирование умений анализировать полученные результаты тестирования и вырабатывать программу самосовершенствования и самокоррекции поведения.

В ходе выполнения задания студенты работают с тестами, с помощью преподавателя анализируют результаты, определяют пути коррекции поведения.

### **Тест 1. Самооценка конфликтности**

Выберите в каждом вопросе один из трех вариантов ответа. Если на какой-либо вопрос вы не сможете найти ответа, то при подсчете набранных баллов присвойте этому вопросу два очка.

1. Представьте, что в общественном транспорте начинается спор. Что вы предпримете?

- а) избегаю вмешиваться в ссору;
- б) я могу вмешаться, встать на сторону потерпевшего, того, кто прав;
- в) всегда вмешиваюсь и до конца отстаиваю свою точку зрения.

2. На собрании вы критикуете руководство за допущенные ошибки?

- а) всегда критикую за ошибки;
- б) да, но в зависимости от моего личного отношения к нему;
- в) нет.

3. Ваш непосредственный начальник излагает свой план работы, который вам кажется нерациональным. Предложите ли вы свой план, который кажется вам лучше?

- а) если другие меня поддержат, то да;
- б) разумеется, я предложу свой план;
- в) боюсь, что за это меня могут лишить премиальных.

4. Любите ли вы спорить со своими коллегами, друзьями?

- а) только с теми, кто не обижается и когда споры не портят наши отношения;
- б) да, но только по принципиальным, важным вопросам;
- в) я спорю со всеми и по любому поводу.

5. Кто-то пытается пролезть вперед вас без очереди. Ваша реакция.

- а) думаю, что и я не хуже его, тоже пытаюсь обойти очередь;
- б) возмущаюсь, но про себя;
- в) открыто высказываю свое негодование.

6. Представьте, что рассматривается проект, в котором есть смелые идеи, но есть и ошибки. Вы знаете, что от вашего мнения будет зависеть судьба этой работы. Как вы поступите?

- а) выскажусь и о положительных, и об отрицательных сторонах этого проекта;
- б) выделю положительные стороны проекта и предложу предоставить автору возможность продолжить его разработку;
- в) стану критиковать: чтобы быть новатором, нельзя допускать ошибок.

7. Представьте, что теща (свекровь) говорит вам о необходимости экономии и бережливости, о вашей расточительности, а сама то и дело покупает дорогие старинные вещи. Она хочет знать ваше мнение о своей последней покупке. Что вы ей скажете?

- а) что одобряю покупку, если она доставила ей удовольствие;
- б) говорю, что у этой вещи нет художественной ценности;
- в) постоянно ругаюсь, ссорюсь с ней из-за этого.

8. В парке вы встретили подростков, которые курят. Как вы реагируете?

- а) делаю им замечание;
- б) думаю: зачем мне портить себе настроение из-за чужих, плохо воспитанных юнцов;

- в) если бы это было не в общественном месте, то я бы их отчитал.

9. В ресторане вы замечаете, что официант обсчитал вас:

- а) в таком случае я не дам ему чаевых, хотя и собирался это сделать;
- б) попрошу, чтобы он еще раз, при мне, составил счет;
- в) выскажу ему все, что о нем думаю.

10. Вы в доме отдыха. Администратор занимается посторонними делами, сам развлекается, вместо того чтобы выполнять свои обязанности: следить за уборкой в комнатах, разнообразием меню... Возмущает ли вас это?

- а) я нахожу способ пожаловаться на него, пусть его накажут или даже уволят с работы;
- б) да, но если я даже и выскажу ему какие-то претензии, то это вряд ли что-то изменит;

- в) придираюсь к обслуживающему персоналу — повару, уборщице или срываю свой гнев на жене.

11. Вы спорите с вашим сыном-подростком и убеждаетесь, что он прав.

Признаете ли вы свою ошибку?

- а) нет;
- б) разумеется, признаю;
- в) постараюсь примирить наши точки зрения.

Оценка результатов

Каждый ваш ответ оценивается от 1 до 4 очков. Оценку ответов вы найдете в предлагаемой таблице.

	Вопросы										
От вет	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
а	4	0	2	4	2	4	0	4	0	0	0
б	2	2	0	2	4	4	2	4	2	4	4
в	0	4	4	0	2	0	0	2	0	2	2

От 30 до 44 очков. Вы тактичны. Не любите конфликтов. Умеете их сгладить, легко избежать критических ситуаций. Когда же вам приходится вступать в спор, вы учитываете, как это может отразиться на вашем служебном положении или приятельских отношениях. Вы стремитесь быть приятным для окружающих, но когда им требуется помощь, вы не всегда решаетесь ее оказать. Не думаете ли вы, что тем самым теряете уважение к себе в глазах других?

От 15 до 29 очков. О вас говорят, что вы конфликтная личность. Вы настойчиво отстаиваете свое мнение, невзирая на то, как это повлияет на ваши служебные или личностные отношения. И за это вас уважают.

До 14 очков. Вы мелочны, ищете поводы для споров, большая часть которых излишня. Любите критиковать, но только когда это выгодно вам. Вы навязываете свое мнение, даже если вы не правы. Вы не обидитесь, если вас будут считать любителем поскандалить. Подумайте, не скрывается ли за вашим поведением комплекс неполноценности?

## Тест 2. Самооценка конфликтности

Вашему вниманию предлагается тест, позволяющий оценить степень вашей собственной конфликтности.

Тест содержит шкалу, которая будет использована вами для самооценки по 10 парам утверждений. Выполнение его сводится к следующему. Вы оцениваете каждое утверждение левой и правой колонки. При этом отметьте кружочком, на сколько баллов в вас проявляется свойство, представленное в левой колонке.

Оценка производится по

7-балльной шкале. 7 баллов означает, что оцениваемое свойство проявляется всегда — 1 балл указывает на то, что это свойство не проявляется вовсе.

1. Рветесь в спор	7654321	Уклоняетесь от спора
2. Свои выводы сопровождается тоном, не терпящим возражения	7654321	Свои выводы сопровождается извиняющимся тоном

3. Считаете, что добьетесь своего, если будете рьяно возражать	7654321	Считаете, что если будете возражать, то не добьетесь своего
4. Не обращаете внимания на то, что другие не принимают доводов	7654321	Сожалеете, если видите, что другие не принимают доводов
5. Спорные вопросы обсуждаете в присутствии оппонента	7654321	Рассуждаете о спорных проблемах в отсутствие оппонента
6. Не смущаетесь, если попадаете в напряженную обстановку	7654321	В напряженной обстановке чувствуете себя неловко
7. Считаете, что в споре надо проявлять свой характер	7654321	Считаете, что в споре не нужно демонстрировать свои эмоции
8. Не уступаете в спорах	7654321	Уступаете в спорах
9. Считаете, что люди легко выходят из конфликта	7654321	Считаете, что люди с трудом выходят из конфликта
10. Если взрываетесь, то считаете, что без этого нельзя	7654321	Если взрываетесь, то вскоре ощущаете чувство вины

### Оценка результатов

На каждой строке соедините отметки по баллам (отметки кружочками) и постройте свой график. Отклонение от середины (цифра четыре) влево означает склонность к конфликтности, а отклонение вправо будет указывать на склонность к избеганию конфликтов.

Подсчитайте общее количество отмеченных вами баллов. Сумма, равная 70 баллам, указывает на очень высокую степень конфликтности; 60 баллов — на высокую; 50 баллов — на выраженную конфликтность. Число баллов 11-15 указывает на склонность избегать конфликтных ситуаций.

### Тест 3. Тактика поведения в конфликте

Тест содержит две части: «Избегающий конфликта» и «Действующий напролом». Обе части теста содержат по 10 утверждений. Каждое из них требует ответа «да» или «нет». Вы должны будете сделать свой выбор. За ответ «да» начисляете 1 балл, за ответ «нет» — 0 баллов. С помощью этого теста вы можете оценить себя, а также интересующее вас лицо.

#### «Избегающий конфликта»

1. Всегда проигрывает в конфликте Да Нет
2. Считает, что конфликта надо избегать Да Нет
3. Выражает свое мнение извиняющимся тоном Да Нет



4. Считает, что проиграет, если выразит несогласие Да Нет
5. Удивляется, почему другие его не понимают Да Нет
6. Говорит о конфликте на стороне оппонента Да Нет
7. Воспринимает конфликт весьма эмоционально Да Нет
8. Считает, что в конфликте не следует Да Нет демонстрировать своих эмоций
9. Чувствует, что надо уступить, если хочешь Да Нет разрешить конфликт
10. Считает, что люди всегда с трудом выходят из Да Нет конфликта

Оценка результатов

8—10 баллов означают, что в вашем поведении выражена тенденция к конфликтности; 4-7баллов — средне выраженная тенденция к конфликтному поведению; 1-3 балла — тенденция не выражена.

«Действующий напролом»

1. Часто подтасовывает факты Да Нет
2. Действует напролом Да Нет
3. Ищет слабое место в позиции оппонента Да Нет
4. Считает, что отступление ведет к «потере лица» Да Нет
5. Использует тактику «затыкания» рта оппоненту Да Нет
6. Считает себя знатоком Да Нет
7. Нападает на человека, а не на проблему Да Нет
8. Использует тактику маскировки (голосом, Да Нет манерами и т. п.)
9. Считает, что выигрыш в аргументах очень важен Да Нет
10. Отказывается от дискуссии, если она идет не Да Нет в соответствии с его замыслом

Оценка результатов

8-10 баллов свидетельствуют о явной тенденции действовать напролом; 4-7баллов — показатель того, что имеет место средне выраженная тенденция действовать напролом; 1—3 балла означают, что тенденция действовать напролом не выражена.

#### **Тест 4. Оценка стратегий поведения в конфликте по методике Дж. Г. Скотт**

Очевидно, что положительные результаты может принести любая из пяти известных вам стратегий поведения в конфликте, если она отвечает требованиям ситуации. Однако многие из нас тяготеют к преимущественному использованию одной из стратегий, не столько сообразуясь с объективными обстоятельствами, сколько исходя из собственных внутренних побуждений, устоявшихся привычек.

В будущем вы обязательно сможете расширить репертуар стратегий, но сейчас постарайтесь определить свой «любимый» стиль поведения в конфликтных ситуациях при помощи таблицы Дж. Г. Скотт. Заполняя таблицу, представьте себе свое обычное поведение в конфликтных ситуациях за последние несколько лет.

Проранжируйте стратегии по четырем указанным категориям. Для этого последовательно поставьте цифры (от 1 до 5) в каждой из четырех колонок. Цифра 1 означает, что стиль занимает первое место (ранг) по категории, цифра 5 — последнее место (ранг).

Стиль разрешения конфликта	Использую чаще всего	Владею лучше всего	Приносит наилучшие результаты	Чувствую себя при использовании наиболее комфортно
Настойчивость (Я активно отстаиваю собственную позицию)				
Уход (Я стараюсь уклониться от участия в конфликте)				
Приспособление (Я стараюсь во всем уступать, идти навстречу партнеру)				
Компромисс (Я ищу решение, основанное на взаимных уступках)				
Сотрудничество (Я стараюсь найти решение, максимально удовлетворяющее интересы обеих сторон)				

Например, для категории «Использую чаще всего» система рангов может иметь следующий вид: Компромисс — 2; Уход — 3; Настойчивость — 4; Сотрудничество — 1; Приспособление — 5.

Заполненная таблица даст вам наглядное представление о том, какой из стилей вы используете чаще всего, какой лучше всего, какой чаще всего приносит наилучшие результаты и какой наиболее комфортен для вас. Это может быть один и тот же стиль (ваш «любимый») или разные стили. Любой результат дает вам информацию для размышлений, если вы хотите сделать свое поведение в конфликтной ситуации более эффективным, развив способности использовать различные стили.

### **Задание 3. Дидактическая игра «Оценка глубины конфликта»**

Цель занятия. Развитие у студентов навыков оценки глубины конфликтной ситуации с использованием специальных методик и формирование у них умений принимать адекватные решения по поводу поведения субъектов конфликта в конфликтном взаимодействии.

Порядок проведения игры

Подготовительный этап. За одну-две недели студентам выдают задание и установку на подготовку к игре. Суть задания состоит в следующем.

1. Студенты получают тест «Оценка глубины конфликта» для изучения его содержания.

2. Для апробации теста обучаемые самостоятельно должны проанализировать конфликтные ситуации, которые происходили с их участием или которые они наблюдали, на предмет оценки выраженности каждого из 8 факторов, представленных в тесте, и быть готовыми к докладу по этому вопросу на занятии.

## Тест 1. Оценка глубины конфликта

В целях оценки конфликтной ситуации и характера поведения субъекта, улаживающего конфликт, вашему вниманию предлагается данный тест. В тесте представлены 8 основных позиций, имеющих непосредственное отношение к конфликтной ситуации. Ваша задача состоит в том, чтобы оценить выраженность каждого фактора по пятибалльной шкале. Сильная выраженность факторов левой стороны теста оценивается 1 баллом, а правой — 5 баллами. После оценки каждой позиции в тесте следует подсчитать общую сумму баллов, которая будет свидетельствовать о глубине конфликта.

1. Стороны осознают причину конфликта	12345	Стороны не осознают 1 причину конфликта
2 Причина конфликта имеет эмоциональный характер	12345	Причина конфликта имеет материальный характер
3 Цель конфликтующих — устремленность к социальной справедливости	12345	Цель конфликтующих — получение привилегий
4. Есть общая цель, к которой стремятся все	12345	Общей цели нет
5 Сферы сближения выражены	12345	Сферы сближения не выражены
6 Сферы сближения касаются эмоциональных проблем	12345	Сферы сближения касаются материальных (служебных) проблем
7. Лидеры мнений не выделяются	12345	Замечено влияние лидеров мнений
8 В процессе общения оппоненты придерживаются норм поведения	12345	В процессе общения оппоненты не придерживаются норм поведения

### Оценка результатов

Сумма баллов, равная 35-40, свидетельствует о том, что конфликтующие заняли по отношению друг к другу жесткую позицию.

Сумма баллов, равная 25-34, указывает на колебания в отношениях конфликтующих сторон.

Рекомендации субъектам, улаживающим конфликт:

а) если вы руководитель, то:

— при сумме баллов 35-40 вы должны выступать в роли обвинителя и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к административным мерам;

— при сумме баллов 25-34 вы должны выступать в роли консультанта и для разрешения конфликтной ситуации в основном следует прибегать к психологическим мерам;

— при сумме баллов менее 24 — вы должны выступать в роли воспитателя и в этом случае для разрешения конфликтной ситуации целесообразно использовать педагогические меры.

б) если вы являетесь медиатором, то:

— при сумме баллов 35-40 — следует предпринять меры по разъединению конфликтующих сторон и приступить к переговорам с ними дизъюнктивным способом (см. с. 136) до снижения накала борьбы между ними;

— при сумме баллов 25-34 — можно попытаться на очередной встрече в переговорном процессе перевести конфликт в конструктивную фазу;

— при сумме баллов менее 24 — можно активизировать усилия по подготовке конструктивного решения.

В ходе занятия. 1. Проводится игровая разминка. В течение 10-15 минут заслушиваются и анализируются задания студентов, выполненные ими на подготовительном этапе.

2. Создаются и анализируются игровые ситуации.

Игровая ситуация. Студенты разбиваются на игровые группы по 4 человека. В каждой игровой группе 2 человека играют роль конфликтующих, 1 — роль менеджера и 1 медиатора (в ходе игры студенты меняются ролями). Далее преподаватель дает игровую установку:

- конфликтующим — определяется предмет конфликта и направление конфликтного взаимодействия, которое они должны разыграть (направление взаимодействия не должно быть известно другим участникам игры);

- менеджеру и медиатору — сообщаются предмет конфликта и дается ролевая установка на оценку глубины конфликта между условными конфликтантами методом беседы с ними, наблюдения за их поведением, опираясь на тестовые позиции, и принятия решения на разрешение конфликта.

На подготовку к ролевому взаимодействию участникам дается 10 минут. На ролевое взаимодействие отводится 10-15 минут. Каждый игровой сюжет обсуждается.

### **Литература:**

Основные источники:

1. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ С.Н. Коробова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. Ред. В.К. Романович.-3-е изд.-СПб.: Питер. 2005.-156с.

2. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие/Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. М:ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»,2006.-256с.

Дополнительные источники:

Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. - М.: Кнорус, 2013 — с.176

2. Резник Г.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013г.

3. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник 6-е изд.доп. и пер./Под общ.ред.проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2013г. -284с.

4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие. , М.: 2013г.

5. Свириденко Ю.П. Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. \_ М.: Альфа-М, Инфа-М, 2012г.

6. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013. (Гриф МО РФ)

### **Практическая работа №6**

## **Тема 6. Теория и практика сервиса с учетом различных особенностей обслуживания. (семинар)**

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

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
2. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.
3. Влияние природно-климатических особенностей страны на сервисную деятельность.

### **Задание.**

1. Дать характеристику видам сервисной деятельности в странах с продолжительной, холодной зимой и с коротким, прохладным летом, где предъявляются особые требования к жилищу: зимой помещения должны сохранять тепло, но летом в них следует предусмотреть возможность беспрепятственного проникновения солнечных лучей.
2. Охарактеризовать требования к сервису в регионах мира с влажным, жарким климатом, если говорить о потребительских требованиях к жилищу, то здесь предпочитают дома из легких строительных материалов, которые позволяли бы часто проветривать помещения или даже оставлять их открытыми большую часть года.
3. Привести примеры видов сервисной деятельности, использующие благоприятные природно-климатические условия как необходимое условие удовлетворения потребностей клиентов и неотъемлемую часть бизнеса.
4. Охарактеризовать характер и содержание сервисной деятельности на которую влияет плотность, структура размещения людей на территории (городские и сельские поселения).
5. Дать характеристику роли демографических факторов в развитии сервисной деятельности, связаны с численным составом и рядом воспроизводственных характеристик населения той или иной страны ( структура населения, уровень рождаемости и смертности, перемещения на территории населения в силу разных причин, включая и социально-экономические).
6. Привести примеры влияния национальной культуры страны на потребительское поведение, на примере любой страны).

### **Литература:**

Основные источники:

1. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ С.Н. Коробова, В.И. Кравченко, С.В. Орлов, И.П. Павлова. Под общ. Ред. В.К. Романович.-3-е изд.-СПб.: Питер. 2005.-156с.
2. Карнаухова В.К., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие/Под общ. Ред. Ю.М. Краковского. М:ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ»,2006.-256с.

Дополнительные источники:

1. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. - М.: Кнорус, 2013 — с.176
2. Резник Г.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013г.
3. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник 6-е изд.доп. и пер./Под общ.ред.проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2013г. -284с.
4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие. , М.: 2013г.
5. Свириденко Ю.П. Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. \_ М.: Альфа-М, Инфа-М, 2012г.
6. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013. (Гриф МО РФ)

## **Практическая работа №7**

### **Тема 7. Новые технологии в сфере услуг. (семинар)**

1. Информационные технологии в сфере услуг
2. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии
3. Области применения новых технологий в сфере услуг
4. Технология как конкурентное преимущество
5. Категории новой продукции

### **Темы рефератов, докладов и сообщений**

1. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологий в сфере услуг.
2. Информационные технологии сервисной деятельности в ресторанном деле.
3. Инновации – важный фактор развития регионального ресторанного бизнеса.
4. Вопросы оптимизации обслуживания на предприятиях общественного питания.
5. Разнообразие форм обслуживания на предприятиях общественно питания: стационарная, с выездом на дом, бесконтактная.

### **Задание.**

1. Определите понятия информационные технологии, компьютерные технологии, телекоммуникационные технологии, новые информационные

технологии.

2. Приведите примеры информационных услуг, применяемых в сфере услуг.
3. Охарактеризуйте связь в сфере услуг между затраченными инвестициями в информационные технологии и производительностью труда.
4. Охарактеризуйте причины заставляющие фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать в новые технологии.
5. Приведите примеры областей сферы услуг, в которых применяются новые технологии.

Литература:

Основные источники:

1. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Под общ. Ред. Проф. Ж.А. Романовича. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2005.-284с.

Дополнительные источники:

Велединский В.Г. Сервисная деятельность. Учебник. - М.: Кнорус, 2013 — с.176

2. Резник Г.А. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013г.

3. Романович Ж.А. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник 6-е изд. доп. и пер./Под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. -М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К\*», 2013г. -284с.

4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность. Учебное пособие. , М.: 2013г.

5. Свиреденко Ю.П. Хмелев В.В. Сервисная деятельность. Учебное пособие. \_ М.: Альфа-М, Инфа-М, 2012г.

6. Третьякова Т.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. -М.:2013. (Гриф МО РФ)

## **Практическая работа №8**

### **Тема 8. Психология процесса обслуживания (стратегия и тактика поведения специалиста).**

**Цель:** формирования у студентов навыков поведения при обслуживании клиентов в сервисной деятельности.

Обучение на практике известно с незапамятных времен. В его пользу говорят слова, приписываемые известному китайскому философу Конфуцию: «То, что я слышу, я забываю. То, что я вижу, я запоминаю. То, что я делаю сам, я понимаю».

Практические задания и тренинги как активные формы учебной работы играют большую роль при обучении по данной программе, так как дают возможность перейти от пассивного усвоения информации к активному участию в процессе познания.

Различные деловые и ролевые игры, практические упражнения и тренинги применяются при изучении темы «Психологические и этические аспекты сервиса» с целью формирования у студентов соответствующих навыков поведения.

## Ход работы:

### 1. Упражнение «Приветствие»

Вежливость в сфере обслуживания предполагает прежде всего приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу почтение посредством приветствия. Хотя этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим, то в сфере обслуживания не стоит соблюдать эти правила и лучше поприветствовать своего клиента первым.

Когда входит клиент, работнику нужно сделать легкий поклон головы и улыбнуться, приветствуя клиента одним из общепринятых выражений: «Добрый день», «Здравствуйте», «Рады с вами встретиться» и т.д. с соответствующей интонацией.

**Задание группе.** Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты приветствия, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы приветствия.

### 2. Упражнение «Обращение»

Стиль обращения к клиенту или партнеру определяется общим стилем отношений. Обращение на «Вы» свидетельствует о культуре того, кто обращается к партнеру или клиенту. Оно подчеркивает уважение к нему. Обращение на «ты» в деловой обстановке недопустимо. Оно допускается лишь тогда, когда обусловлено неформальными отношениями или может быть взаимным.

Сегодня в нашей стране нет устоявшейся формы обращения к партнеру или клиенту. Однако испокон веков принято уважительно называть людей по имени и отчеству, такова русская традиция. По имени можно обращаться к ближайшим коллегам, партнерам, если они молоды и не возражают против такого обращения.

К деловым партнерам и клиентам, которые хорошо знакомы, предпочтительно обращаться по имени и отчеству или по фамилии с добавлением слова «господин».

Поскольку партнеры и клиенты, пришедшие в офис, должны иметь возможность обратиться к работникам, важно, чтобы у принимающих посетителей были таблички с именем (или именем и отчеством), фамилией, указанием должности.

**Задание группе.** Разбейтесь на пары, распределите роли. Проиграйте различные варианты обращения, поменяйтесь ролями и проанализируйте, какие чувства и настроение вызывают у вас различные формы обращения.

### 3. Упражнение «Интонация»

Чтобы эффективно общаться с клиентами, необходимо хорошо владеть своей интонацией и уметь с ее помощью передавать различные оттенки чувств. Эмоциональная интонация позволяет обращаться непосредственно к



потребностям клиента. Исследованиями установлено, что информация, переданная слушателю выразительным тоном, запоминается в полтора раза лучше. Выразительное интонационное чтение, например дикторов радио, вызывает у слушателей яркие образные представления. С помощью широты диапазона собственного голоса и психологических пауз, подчеркивающих значимые слова, говорящий оказывает сильное влияние на собеседника.

### *Задание группе*

1. Произнесите фразу «Что Вы хотите мне сказать?» с какой-либо интонацией, слушатели должны определить, что вы при этом чувствуете или хотите выразить.

2. Произнесите фразу «Наша услуга одна из самых лучших» с различной интонацией: с раздражением, с сомнением, с равнодушием, с гордостью, с интересом, с восхищением, с напором, с пониманием. Слушатели должны определить, какая интонация вызывает большее желание сотрудничать.

3. Произнесите одну и ту же фразу сначала как обычную, а затем делая паузы и выделяя голосом значимые слова. Обратите внимание, как меняется смысл и стиль высказывания.

### Тренинг активного слушания

Активное слушание позволяет завоевать доверие клиента, собрать максимально полную информацию о его интересах, потребностях, желаниях и убедительно воздействовать на его решение.

Когда клиента или партнера не слушают, то его захватывают эмоции, и он не может действовать разумно и эффективно. Менеджер, не слушающий клиента, проявляет неуважительное отношение к тем ценностям, о которых говорится. Как себя ведет плохой слушатель? Он обычно:

- старается не смотреть на клиента;
- имеет позу, которая демонстрирует, что он не слушает: руки скрещены, нога покачивается, корпус тела отклонен назад;
- говорит резко или нетерпеливо и голосом отталкивает, скучает во время разговора или презрительно воспринимает предложения;
- неожиданно меняет тему разговора и игнорирует то, о чем говорилось.

Хороший слушатель поддерживает:

– **ВИЗУАЛЬНЫЙ КОНТАКТ.** Если вы собираетесь говорить с кем-то, то смотрите на него. Глаза не только зеркало души, но и зеркало того, как вы воспринимаете другого.

– **ЯЗЫК ТЕЛА.** При общении важно сохранять открытую позицию, показывая интерес к собеседнику.

– **ТОН И СКОРОСТЬ РЕЧИ.** При внимательном слушании тон вашего голоса гармонирует с голосом партнера. Голосом можно передать теплоту, заинтересованность, значимость для нас мнения собеседника.

– **НЕИЗМЕННОСТЬ ПРЕДМЕТА РАЗГОВОРА.** Хороший слушатель позволяет собеседнику самому определить тему разговора.

Потренируйте приемы активного слушания (кивание головой, вопрос-эхо

или «попугайские» вопросы, повторение, переформулирование, отражение эмоций) в беседе. Старайтесь максимально точно «возвращать» смысл высказывания с помощью других слов, «возвращать» интонацию собеседника. Обычно при точном «попадании» приема активного слушания собеседник чуть заметно кивает головой.

### Упражнение «Вопросы»

Правильно поставленные вопросы позволяют получать нужную информацию и активно управлять ходом деловой беседы. Переформулируйте следующие закрытые вопросы сначала в открытые, потом в альтернативные: «Вы хотите заключить договор?», «Вам подходят наши условия?», «Я могу Вам чем-нибудь помочь?» и др.

Проработайте их, сочетая вопросы с приемами активного слушания, проанализируйте ситуации. Напишите список открытых и альтернативных вопросов, необходимых при совершении заказа.

### Тренинг «Принципы сервиса»

Изучите принципы поведения людей, занятых в сфере сервиса. В малых группах придумайте и разыграйте ситуации, когда эти принципы соблюдаются или нарушаются.

Принципы поведения людей, занятых в сфере сервиса:

1. Русскому купечеству были присущи *честность и порядочность* в деловых отношениях. На Руси был известен обычай «бить по рукам», что означало формальное соглашение. Это можно отнести и к сервису. Честность и порядочность – основа практики сервиса, в ходе которой вырабатывались этические и нравственные нормы. Газета деловых кругов дореволюционной России «Биржевые ведомости» писала: «Прибыль превыше всего, но честь превыше прибыли».

2. Среди основополагающих принципов обслуживающей деятельности – *терпимость*, что означает осознание невозможности преодолеть «с наскока» слабости и недостатки клиентов. Терпимость рождает взаимное доверие, понимание и откровенность, помогает «гасить» конфликтные ситуации в самом их зародыше.

3. Незаменим принцип *тактичности и деликатности*. Такт – это умение применять цели и нормы поведения к конкретному человеку. Тактичность предполагает, прежде всего, ориентацию на гуманность и благородство, внимательность и предупредительность. Быть тактичным – значит в любой ситуации принимать своего клиента, партнера как самоценную человеческую личность с учетом различных ее характеристик: пола, возраста, национальности, темперамента и т.д.

4. Принцип *справедливости* также ориентирует на общечеловеческие нравственные качества, что предполагает объективную оценку личностно-деловых качеств партнеров, признание их индивидуальности, открытость к критике.

5. Возрастающая конкуренция предусматривает принципы *поиска нового, улучшение форм обслуживания*.

#### Коммуникативные задачи

1. Часто, получая какую-то услугу, клиент пытается еще «выговориться», рассказать о своих проблемах. А у менеджера в данный момент нет времени на лишние разговоры. Как он поступит в данной ситуации, чтобы клиента не «отпугнуть», не обидеть его? Предложите свои варианты.

2. Психологи обнаружили, что среди факторов, возбуждающих эмоции, первое место заняла музыка, второе – трогательные сцены из кинофильмов и литературных произведений. Музыкальная психотерапия чрезвычайно действенна для реактивных состояний. Где, в каких видах сервиса можно использовать применение музыки?

3. Хорошая репутация приобретается годами, а утратить ее можно мгновенно и зачастую из-за пустяка. В сервисе есть золотое правило: заботься о своих клиентах, а рынок позаботится о тебе. Что важно для репутации и что может ее уничтожить? Приведите примеры. Например, «Дженерал Моторс» однажды истратила 3,5 млн. долларов на одни только почтовые расходы, но пошла на это, чтобы предупредить 6,5 млн владельцев автомобилей о дефектах в креплении двигателей. Так создавалась профессиональная репутация производителя. Какие еще факты вам известны?

Изучение психологических свойств и качеств личности с применением тестов на темперамент, коммуникабельность, поведение в конфликте, лидерские качества и др. (*Тестирование*).

#### Тест «Темперамент и социотипы»

(Хейманс)

#### Бланк расположения ответов

	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1												Э
2												А
3												Б

Вопрос состоит из двух или трех альтернатив, рядом с которыми указано число, которое соответствует каждому варианту ответа. Может случиться, что, имея два варианта ответа, вы не сможете отдать предпочтение ни одному из них — в этом случае укажите промежуточное число, но не злоупотребляйте этим, а лучше подольше подумать над вопросом.

## Вопросы

### I

1. Принимаете ли вы близко к сердцу мелочи, о которых знаете, что они не имеют большого значения, случается ли сильно волноваться из-за пустяков? (9) — или волнуют только серьезные события (1)?

2. Насколько активно вы проводите ваше свободное время? Вы учитесь в вечернее время, занимаетесь общественной деятельностью, изготавливаете различные поделки, работаете с книгами — вообще любите любую работу, которую никто не заставляет делать? (9) — или пользуетесь свободным временем, чтобы доставить себе удовольствие, ни в чем себе не отказываете (5) — или подолгу ничего не делаете, мечтаете, а то и просто развлекаетесь (телевизор, радио...) (1)?

3. Часто ли вами руководит идея отдаленного будущего — копить деньги, собирать материалы для производительной работы, думаете ли об отдаленных последствиях ваших поступков (9) — или вас интересует, главным образом, скорый, непосредственный результат (1)?

### II

1. Вы легко возмущаетесь или воодушевляетесь (9) — или спокойно принимаете вещи такими, какие они есть (1)?

2. Нужно ли вам делать большое тягостное усилие, чтобы перейти от идеи к действию (1), — или вы немедленно и без затруднений осуществляете то, что задумали (9)?

3. Тщательно ли вы готовитесь к делу, рассматриваете различные варианты (предвидение несчастных случаев, неудач, изучение маршрутов, внимательная экипировка) (9) — или полагаетесь на вдохновение момента (1)?

### III

1. Обидчивы ли вы, может ли вас глубоко задеть критика, насмешливое замечание (9) — или критика и замечания вас не интересуют (1)?

2. Легко ли вас обескураживают трудности или задачи, которые оказались слишком утомительными (1), — или трудности стимулируют к деятельности и возбуждают идеи, если для их осуществления нужно приложить усилия (9)?

3. Есть ли у вас строгие принципы, которыми вы стараетесь руководствоваться (9), — или предпочитаете гибко приспосабливаться к обстоятельствам (1)?

### IV

1. Легко ли вас может взволновать неожиданное событие? Вздрагиваете, когда вас внезапно окликают? Легко ли вы краснеете (9) — или вас трудно взволновать, вывести из себя, из равновесия (1)?

2. Любите ли вы мечтать о прошлом, или о будущем, или о чем-то

совершенно воображаемом (1) — или предпочитаете действовать или, по крайней мере, составлять точные планы, которые реально подготавливают будущее (9)?

3. Постоянны ли вы в ваших замыслах, всегда ли заканчиваете то, что начали (9), — или часто бросаете задачу, не закончив ее(1)?

## V

1. Горячитесь ли вы, когда говорите? Повышаете ли голос во время беседы, испытываете ли потребность в очень выразительных словах? (9) — или говорите не спеша, спокойно, уравновешенно (1)?

2. Делаете ли вы то, что необходимо сделать тотчас, без всяких затруднений (написать письмо, уладить дело) (9) — или вы склонны откладывать «на потом» (1)?

3. Постоянны ли вы в своих симпатиях (продолжаете знакомства детства, регулярно посещаете одних и тех же людей, группы) (9) — или часто меняете друзей и приятелей, перестаете без особых причин навещать людей, которых посещали раньше (1)?

## VI

1. Приводит ли вас в уныние новая задача или изменение, которое в перспективе должно произойти с вами (9), — или вы подходите к этой ситуации со спокойствием (1)?

2. Принимаете ли вы решение немедленно, даже в трудных случаях (9) — или вы нерешительны и долго колеблетесь (1)?

3. После приступа гнева (а если никогда не гневаетесь, то после того как подверглись вызывающему отношению) сразу ли вы примиряетесь и больше об этом не думаете (1) — или некоторое время остаетесь в плохом настроении (5), или трудно примиряетесь (9)?

## VII

1. Бывает ли так, что вы переходите от возбужденного состояния к удрученному, от радости к грусти и, наоборот, из-за пустяков или даже без видимых причин (9), — или у вас обычно ровное настроение (1)?

2. Подвижны ли вы, непоседливы, жестикулируете при разговоре., ходите взад-вперед даже при отсутствии сильных эмоций (9) — или вас не тревожат эмоции и вы чаще неподвижны (1)?

3. Есть ли у вас строгие привычки, которыми вы сильно дорожите, — может быть, вы привязаны к регулярному повторению некоторых своих поступков (9), — или вам внушает отвращение все, что «обычно» и предвидимо заранее; сюрприз является для вас существенным удовольствием (1)?

## VIII

1. Часто ли ваш ум осаждают сомнения по поводу поступков, не имеющих

значения? Часто ли вы сохраняете в голове совершенно бесполезную мысль, которая не дает вам покоя? (9), или такое тягостное состояние бывает лишь в исключительных случаях (1)?

2. Верно ли, что вы без колебаний производите изменение, даже если знаете, что оно требует от вас больших усилий (9), — или отступаете перед работой, которую для этого надо сделать, и предпочитаете довольствоваться существующим положением вещей (1)?

3. Любите ли вы порядок, симметрию, регулярность (9) — или порядок кажется вам скучным, вы испытываете потребность всюду находить разнообразие и проявлять фантазию (1)?

## IX

1. Случается ли вам быть взволнованным до такой степени, что это мешает сделать то, что необходимо (9), — или никогда не случается (1)?

2. Заинтересованы ли вы в выполнении поручения, которое вы даете вашему сотруднику? Отдав распоряжение, вы чувствуете, что уже избавились от заботы (1), — или вы следите за его исполнением, проверяя, все ли делается так, как надо, и делается ли к нужному сроку (9)?

3. Способны ли вы правильно распределить свои силы, любите ли составлять планы, расписания, программы действия (9) — или начинаете действовать без заранее установленного плана (1)?

## X

1. Часто ли вы чувствуете себя несчастным (9) — или обычно довольны судьбой, и даже если дела идут не так, как хочется, думаете больше о необходимых действиях, а не о чувствах (1)?

2. Что вам больше нравится: смотреть за действиями других, например наблюдать игру, в которую сами не играете (1), — или предпочитаете действовать, а не смотреть, поскольку простое созерцание наскучивает (9)?

3. Когда вы составили какое-то мнение, упорно ли вы за него держитесь (9), — или вас легко переубедить и соблазнить новой идеей (1)?

**Обработка результатов.** Просуммировать баллы по горизонтали и записать сумму в столбце XI. Если сумма баллов больше 54, поставьте в столбце XII знак «+», если сумма баллов меньше 46, то знак «—». 1 строка: «Э» — эмоциональность; 2 строка: «А\*» — активность (физическая, волевая, практическая); 3 строка: «В» — вторичность; т. е. те, у кого В+, склонны постоянно соотносить свои теперешние действия с прошлым опытом, постоянны в своих симпатиях, доводят до конца свои замыслы, «аккумулируют» настроение и долго не могут разрядиться. «Первичные» (или В—) действуют адекватно ситуации, не очень оглядываясь на свой прошлый опыт. Они живут в настоящем — здесь и теперь. Интуиты скорее определяют себя по этой характеристике как В+, а сенсорики — как В-. Эти характеристики Э, А, В являются врожденными.

Темпераменты складываются из следующих сочетаний:

Э А В Темперамент

+ + + страстный

+ + — холерик

+ — + сентиментальный меланхолик

— + + флегматик

+ — — нервный

— + — сангвиник

— — + апатик

— — — аморфик

**Страстный человек** очень эмоционален (3+) и активен (А+), но вторичность (В+) не дает ему «выйти из берегов», направляет его активность в одну сторону, не дает разбрасываться.

**Холерик** не очень-то беспокоится о последствиях своих поступков (В—), поэтому отличается решительностью, оптимистичностью (А+). Часто бывают сердечными людьми (Э+), но не всегда обладают чувством меры.

**Сентиментальные меланхолики** — чувствительны, мечтательны (Э+). Вторичность (В+) приводит их к осторожности, к стремлению предвидеть далекие последствия поступков. Но низкая активность (А-), неумение мобилизоваться в трудной ситуации делает их робкими и пугливыми.

**Флегматик** — психически устойчивый тип: он активен (А+), хорошо рассчитывает наперед свои действия (В+), инициативен, но при этом не склонен тратить время на ненужные, с его точки зрения, переживания (О—); убедить флегматика можно только доводами.

**Нервный** — по малейшему поводу переживает (Э+), но ничего не предпринимает, чтобы преодолеть трудную ситуацию (А—), которую ему не всегда удается спрогнозировать из-за В—.

**Сангвиник** — хорошо адаптирован, он спокоен (Э—), к конфликтам относится скорее как к игре, стремясь их преодолеть (А+). Первичность (В—) делает его открытым для решения любых проблем.

**Апатик** — способен выполнять повседневную работу, требующую определенного порядка.

**Аморфик** готов любую работу отложить на завтра. В его поступках нет элементарной пунктуальности. Э+ — этик. Э логик.

Если сумма баллов по какой-либо характеристике находится в интервале 46—54, то тип темперамента находится в промежутке между соответствующими типами темперамента. (Если Э = 72 (Э+), В = 84 (В+), А = 52 (А-), то ваш тип является промежуточным между страстным и





1. Материальные потребности: 4, 8, 13;
2. Потребности в безопасности: 3, 6, 10;
3. Социальные (межличностные) потребности: 2, 5, 15;
4. Потребности в признании: 3, 9, 12;
5. Потребности в самовыражении: 7, 11, 14.

*Результат.* Подсчитайте суммы баллов по каждой из пяти секций; отложите на вертикальной оси графика результаты. По точкам-баллам постройте общий график результата, который укажет три зоны удовлетворенности по пяти потребностям.

*График результата: степень удовлетворенности потребностей*

