

## Service Relation and Organizational Context – Reading Guidelines

המאמר:

Cruz, Sofia Alexandra, 2015. Service Relation and Organizational Context: A Qualitative Research at Shopping Centers. *Qualitative Sociology Review* 11 (1) 90-107

קראו את כל המאמר מהכותרת ועד רשימת המקורות

השאלות המנחות נועדו להדגים את ההבנה הנדרשת באנגלית לקראת לימודי תואר שני בחוג. הבנה זו מבוססת (1) על יכולת לקרוא מאמר, ואחר כך (2) על יכולת לחשוב על תוכן המאמר מזווית אקדמית כלומר, מעבר להבנה מילולית של טקסט.

\*מהי מטרת המאמר?

\*לפי גישת המחבר, מה התרומה של וובר (Weber) להבנת יחסי שירות

\*לפי גישת המחבר, מה התרומה של גופמן (Goffman) להבנת יחסי שירות

\*לפי גישת המחבר, מה התרומה של הוכשילד (Hochschild) להבנת יחסי שירות

\*לפי גישת המחבר, מי הטיפוסי/דמויות שביניהם מתקיימים יחסי שירות

\*מה המתודולוגיה שנבחרה ויתרונותיה עבור מטרת המחקר המוצג במאמר?

\*מבחינה מתודולוגית, כיצד גויסו הנחקרים

\*תמצתו את העקרונות להתאמה בין סוג השירות הנדרש לארגון המבני של המוסדות מספקי השירות, שנחקרו.

\*על מה מבוססת המסקנה בדבר מורכבות השירות

\*האם יש, ומהן ההמלצות לניהול מוסדות מספקי השירות מהסוג שנבדק במחקר

\*התבוננו ברשימת המקורות והעריכו אותה בקצרה