

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ КемГУ

Дата и время: 2025-04-23 00:00:00

Кузбасский
гуманитарно-педагогический
институт

Кемеровский
государственный
университет

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
федерального государственного образовательного учреждения

высшего образования

«Кемеровский государственный университет»
654027, г. Новокузнецк, пр-т Пионерский, 13

18

— 1939



Факультет психологии
и педагогики

Кафедра психологии и общей педагогики

Дворцова Елена Валерьевна

ПСИХОЛОГИЯ СЕРВИСА И СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ

*Методические указания к семинарским занятиям
по направлению подготовки
для обучающихся по направлению подготовки
37.03.01 Психология, направленность
«Практическая психология»*

Новокузнецк
2023

Настоящие методические указания являются составной частью методического обеспечения учебной дисциплины «Психология сервиса и сферы обслуживания» и содержат рекомендации обучающимся к семинарским занятиям.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность «Практическая психология»

Текст представлен в авторской редакции

Дворцова Е.В.

Психология сервиса и сферы обслуживания: метод.указания к семинарским занятиям для студентов ф-та психологии и педагогики, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность «Практическая психология» / Е.В. Дворцова. – перераб. и доп. - Кузбасский гум-пед. инст. Кемеров. гос. ун-та.– Новокузнецк: КГПИ КемГУ, 2023. – 22с. – Текст : непосредственный.

Рекомендовано
на заседании кафедры
психологии и общей педагогики
(протокол № 7 от 07.03.2023 г.)
Заведующая кафедрой
А.И. Алонцева

Утверждено
методической комиссией
факультета психологии и педагогики
(протокол № 6 от 22.03.2023 г.)
Председатель метод.комиссии
О.С. Серёгина

Оглавление

Пояснительная записка	4
1. Методические указания обучающимся по подготовке к семинарским занятиям	6
2. Планы семинарских занятий по учебной дисциплине «Психология сервиса и сферы обслуживания» с методическими указаниями для обучающихся	7
3. Методические указания обучающимся по подготовке выступления на семинарском занятии	12
4 Методические указания обучающимся по обсуждению выступлений на семинарском занятии	14
5. Методические указания обучающимся по работе с учебной литературой при подготовке к семинарскому занятию	15
6. Методические указания обучающимся по оформлению презентаций к семинарскому занятию	18
7. Список рекомендуемой учебной литературы по подготовке к семинарским занятиям по дисциплине «Психология сервиса и сферы обслуживания»	20

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящие методические указания по учебной дисциплине «Психология сервиса и сферы обслуживания» являются составной частью нормативно-методического обеспечения требований, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология профиля подготовки «Практическая психология».

Методические указания направлены на освоение обучающимися общепрофессиональных компетенций, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой высшего образования, в том числе учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Методические указания по учебной дисциплине «Психология сервиса и сферы обслуживания» разработаны для студентов очно-заочной формы обучения.

Семинар - одна из наиболее сложных форм организации вузовского обучения. В условиях высшей школы семинарское занятие – это такой вид учебного занятия, при котором в результате предварительной работы над учебным материалом и преподавателя, и обучающихся, в обстановке их непосредственного и активного общения, в процессе выступлений обучающихся по вопросам темы, возникающей между ними дискуссии, решаются задачи познавательного и воспитательного характера, формируется мировоззрение, прививаются методологические и практические навыки, необходимые для качественной профессиональной подготовки обучающегося. В ходе семинарских занятий также студентами решаются практикоориентированные задания, выполняются задания по проектированию.

Задачи семинарских занятий:

- повторить и закрепить учебный материал, полученный на лекциях или в ходе самостоятельной подготовки студентов;
- углубить изучение наиболее важных и сложных разделов учебного курса;

- способствовать самостоятельному поиску обучающимися решения учебной проблемы во время подготовки к учебному занятию;
- способствовать формированию у обучающихся опыта творческой деятельности;
- способствовать овладению языком соответствующей науки;
- способствовать формированию навыков оперирования научным аппаратом;
- способствовать овладению навыками устного и письменного изложения научного материала;
- способствовать овладению в практической деятельности общепрофессиональными компетенциями;
- способствовать формированию навыков самостоятельной работы с учебной литературой.

При условии соблюдения методических требований к проведению семинарских занятий они стимулируют регулярное изучение обучающимися учебной литературы; закрепляют знания, полученные при прослушивании лекции; расширяют круг теоретических знаний, благодаря выступлениям товарищей и преподавателя на семинарском занятии, позволяют вычленить в них наиболее важное и существенное. Семинарские занятия призваны укрепить интерес обучающегося к науке и научным исследованиям, научить связывать научно-теоретические положения с практической деятельностью. Работа на семинарском занятии позволяет обучающемуся не только проверить и систематизировать теоретические знания, но и овладеть терминологией, свободно ею оперировать, научиться точно и доказательно выражать свои мысли, вести диалог, дискуссию, оппонировать. Семинар в вузе является групповым занятием под руководством преподавателя.

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ

Подготовку к каждому семинарскому занятию следует начинать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной учебной литературы, рекомендованной к данной теме. Все новые понятия по изучаемой теме необходимо выучить наизусть и внести в глоссарий, который целесообразно вести с самого начала изучения учебного курса. Результат такой работы должен проявиться в способности студента свободно отвечать на теоретические вопросы семинара, выступать и участвовать в коллективном обсуждении вопросов изучаемой темы, правильно выполнять задания и контрольные работы.

Методика проведения семинарских занятий различается в зависимости от цели занятий и характера заданий. Это могут быть беседы по вопросам плана на основе рекомендуемой учебной литературы, коллоквиумы, проверочные диктанты, тесты, взаимный опрос, рецензирование ответов, защита проектов, беседы за «круглым столом», решение задач и педагогических ситуаций, работа с таблицами, защита и анализ наглядных пособий.

Большое значение в осознании данной учебной дисциплины играет обмен мнениями, углубление и систематизация знаний, развитие самостоятельности мышления. При обсуждении вопросов, вынесенных на семинарские занятия, важно обращаться к истокам, тенденциям, закономерностям развития той или иной проблемы.

В процессе подготовки к семинарским занятиям, необходимо акцентировать особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования лекции в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной лите-

ратурой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающегося отношение к конкретной проблеме. При необходимости следует обращаться за консультацией к преподавателю, идя на нее следует хорошо продумать вопросы, которые требуют разъяснения.

2. ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ СЕРВИСА И СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ» С МЕТОДИЧЕСКИМИ УКАЗАНИЯМИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Тема занятия 1: Психологическое обеспечение безопасности и эффективности труда в сфере обслуживания.

1. Методология психологического обеспечения безопасности и эффективности в сфере обслуживания.
2. Методы психологии сферы обслуживания.
3. Связь психологии сферы обслуживания с другими научными дисциплинами.
4. Проблемы современной психологии сферы обслуживания.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии:

1 балл - посещение занятия и выполнение работы на 51-65%;

2 балла – посещение занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%.

Тема занятия 2: Профессиограмма работника сферы обслуживания.

1. Профессиограмма продавца.
2. Исторические аспекты профессии продавца.
3. Характеристика современного этапа профессии продавца.
4. Предмет труда продавца. 5. Профессиональная цель и задачи.
6. Средства труда.
7. Этапы деятельности.
8. Условия труда.
9. Характеристика профессиональной среды.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии:

1 балл - посещение занятия и выполнение работы на 51-65%;

2 балла – посещение занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%.

Тема занятия 3: Профессионально-важные качества работника сферы обслуживания.

1. Психограмма продавца.
2. Профессионально-важные качества продавца.
3. Сенсорные. Перцептивные. Апперцептивные. Мнемические. Мыслительные. Коммуникативные. Речевые. Эмоционально-волевые качества.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии:

1 балл - посещение занятия и выполнение работы на 51-65%;

2 балла – посещение занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%.

Тема занятия 4: Психология покупателей.

1. Различные подходы к типологии покупателей.
2. Мотивы покупок.
3. Потребности покупателей.
4. Продавец в ожиданиях покупателя.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии:

1 балл - посещение занятия и выполнение работы на 51-65%;

2 балла – посещение занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%.

Тема занятия 5: Взаимодействие продавца с покупателями. Клиент-ориентированный подход в работе продавца.

1. Умение продавца установить контакт.
2. Искусство выяснения потребности.
3. Реагирование на запрос.
4. Устранение страхов и недовольств покупателей.
5. Завершение коммуникации.
6. Положительная и отрицательная модели обслуживания.
7. Сущность клиент-центрированного подхода.
8. Основные принципы клиент-центрированного подхода.
9. Формирование ориентации на клиента.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии:

1 балл - посещение занятия и выполнение работы на 51-65%;

2 балла – посещение занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%.

Тема занятия 6: Профессиональная этика продавца и стандарты сервиса.

1. Понятие о профессиональной этике.
2. Этикет и культура речи продавца-консультанта.
3. Модели сервиса.
4. Стандарты сервиса.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии:

1 балл - посещение занятия и выполнение работы на 51-65%;

2 балла – посещение занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%.

Тема занятия 7: Основные аспекты деятельности психолога в сфере обслуживания: психологическое обеспечение профессиональной деятельности сотрудников сферы обслуживания.

1. Вход в профессию продавца.
2. Профессиональное самоопределение.
3. Профессиональный отбор.
4. Профессиональное обучение.
5. Профессиональная адаптация.
6. Оценка персонала.
7. Профессиональная аттестация.
8. Повышение квалификации.
9. Выход из профессии.
10. Содержание работы психолога на каждом этапе профессионализации продавца.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии:

1 балл - посещение занятия и выполнение работы на 51-65%;

2 балла – посещение занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%.

Тема занятия 8: Тренинг продаж как одна из форм работы с персоналом сферы обслуживания.

1. Принципы организации обучения продажам в компании.
2. Типы тренингов по продажам.
3. Тренинг продаж: процессный подход, Социально-психологический тренинг продаж.
4. Тренинг продаж: формула успеха.
5. Переговорный тренинг продаж.
6. Продажи-презентации.
7. Продажа как процесс консультирования.
8. Продажа как стратегический процесс.
9. Специальные тренинги продаж.
10. Посттренинговое сопровождение персонала.

Критерии оценивания работы обучающихся на семинарском занятии:

1 балл - посещение занятия и выполнение работы на 51-65%;

2 балла – посещение занятия и существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 85,1-100%.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ ВЫСТУПЛЕНИЯ НА СЕМИНАРСКОМ ЗАНЯТИИ

Семинарские занятия проводятся по определенной теме в виде докладов по заранее намеченным вопросам (время выступления по каждому вопросу: 10 - 15 минут).

Подготовку к каждому семинарскому занятию следует начинать с ознакомления с планом занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке, а затем изучении учебной литературы, рекомендованной к данной тематике, и самостоятельной работы с учебниками, учебными пособиями, научной и справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета.

При подготовке выступления по заявленной тематике студенту рекомендуется сделать следующее:

- проанализировать учебную литературу по проблеме выступления;
- осмыслить прочитанное, сформировать общую картину выступления (основное содержание, акценты на значимых компонентах, последовательность подачи материала, необходимую аргументацию, примеры);
- составить план-конспект своего выступления;
- дополнительно проработать особенно сложные по содержанию моменты выступления;
- обдумать возможные вопросы аудитории и ответы на них;
- подготовиться к импровизации по ходу выступления (сокращению или расширению материала, к углубленному раскрытию отдельных аспектов, приведению примеров, выступлению в условиях недостатка или избытка времени);
- подготовить сопроводительную слайдовую презентацию по выбранной тематике;

- предварительно прорепетировать дома выступление с целью отработки речевого аппарата и продолжительности выступления.

При выступлении с докладом на семинарском занятии следует:

- подробно раскрыть содержание заявленного вопроса;
- выступающему говорить свободно с опорой на текст, но не читая его;
- сопровождать доклад по заявленному вопросу слайдовой презентацией (с возможным использованием видеофрагментов, видеофильмов, интерактивных заданий в аудитории со студентами).

Критерии оценивания выступления на семинарском занятии

1. Содержательные характеристики:

- умение раскрыть тему за ограниченное время;
- наличие и раскрытие основных понятий темы;
- умение аргументировано отвечать на вопросы;
- проработка основной учебной литературы по теме

2. Темп и грамотность речи, выразительность речи

3. Визуальные характеристики: поза, жесты, мимика,

контакт с аудиторией

4. Особенности презентации:

- презентация начинается с титульного листа;
- присутствует план излагаемого материала;
- все материалы тщательно отредактированы и не содержат ошибок и опечаток;
- на слайдах отражены ключевые понятия темы;
- в презентации присутствует качественная наглядность, которая способствует раскрытию темы;
- текст на слайдах читаемый, не сливается с фоном;
- слайды не перегружены текстом и содержат основную информацию;
- отбор материала, последовательность изложения и композиция слайдов демонстрируют понимание материала;

- в презентацию включен список учебной литературы;
- выступление не дублирует текст презентации.

Предпосылки удачного выступления на семинарском занятии:

- проявление уважительного отношения к аудитории, умение удобно и понятно для слушателей, четко и ясно передать суть материала; постарайтесь при выступлении не читать заготовленный текст, а говорить с опорой на текст;
- нужно научиться слушать себя как бы со стороны, отмечая по ходу выступления сильные и слабые моменты;
- сила вдохновения;
- последовательность и логичность изложения материала; образность изложения, красочные примеры, сравнения, изящество логических и словесных построений, остроумие, ироничность замечаний, комментариев, непринужденность, живость, искренность выступления.

4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОБСУЖДЕНИЮ ВЫСТУПЛЕНИЙ НА СЕМИНАРСКОМ ЗАНЯТИИ

После выступления обучающегося с докладом по теме семинарского занятия происходит обсуждение услышанного. Вопросы к докладчику задают прежде всего студенты.

Вопросы, задаваемые докладчику, могут носить различный характер и быть:

- *уточняющими*, имеющими своей целью уточнить, конкретизировать, точнее сформулировать какое-либо понятие или явление. Они задаются в тех случаях, если необходимо восстановить опущенную, подразумеваемую информацию; если на основной вопрос дан неясный или двусмысленный ответ, и нужно уточнить полученную информацию; если необходимо уточнить сказанное или получить более подробную информацию по обсуждаемому вопросу; если необходимо выяснить лич-

ное отношение выступающего по обсуждаемому вопросу. По данной группе вопросов необходимо давать развернутый ответ;

- *наводящими*, имеющими своей целью ввести полемику в необходимое направление; они дословно или содержательно позволяют докладчику сформулировать определенный ответ и предполагают сформировать у него правильное высказывание;

- *встречными*, содержащими требования дополнительной аргументации, а также формально-логического анализа выступления или его отдельных положений; цель таких вопросов – способствовать формированию у студентов умения всесторонне и глубоко обосновывать выдвигаемые положения, способствовать формированию способности обнаруживать логические ошибки, обусловившие неубедительность или сомнительность вывода; с помощью встречных вопросов становится возможно связать вопрос с только что выслушанной информацией, уточнить цель выступления и его содержание;

- *проблемными*, цель таких вопросов состоит в том, чтобы сложное, противоречивое явление реальной действительности, содержащее в себе предпосылки для различных суждений, было осмыслено студентами в свете обсужденной теоретической проблемы, чтобы обучающийся научился мыслить шире и глубже.

- *риторическими*, не дающими прямого ответа на поставленный вопрос, позволяющими обучающемуся самому задать вопрос и самому же на него ответить;

- *вопросами на обдумывание*, вынуждающими собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что было сказано.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО РАБОТЕ С УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРОЙ ПРИ ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ

Работу с учебной литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и

статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках учебного курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя карандашом его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подробного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Избранные фрагменты или весь текст (если он целиком имеет отношение к теме) требуют вдумчивого, неторопливого чтения с «мысленной проработкой» материала. Такое чтение предполагает выделение: 1) главного в тексте; 2) основных аргументов; 3) выводов. Особое внимание следует обратить на то, вытекает ли тезис из аргументов или нет.

Необходимо также проанализировать, какие из утверждений автора носят проблематичный, гипотетический характер.

Умение работать с текстом приходит постепенно. Наилучший способ научиться выделять главное в тексте, определять проблематичный характер утверждений, давать оценку авторской позиции – это сравнительное чтение, в ходе которого происходит знакомство с различными мнениями по одному и тому же вопросу, сравнивается весомость и доказательность аргументов сторон и делается вывод о наибольшей убедительности той или иной позиции.

Если в учебной литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших

событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с учебными источниками является создание конспектов, фиксирующих основные тезисы и аргументы. Можно делать записи на отдельных листах, которые потом легко систематизировать по конкретным темам изучаемого курса. Другой способ – это ведение тематических тетрадей-конспектов по одной какой-либо теме. Большие специальные работы монографического характера целесообразно конспектировать в отдельных тетрадях. Здесь важно вспомнить, что конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с источниками и учебной литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;

- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;
- пользоваться различными словарями, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования и др.;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.)

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ОФОРМЛЕНИЮ ПРЕЗЕНТАЦИЙ К СЕМИНАРСКОМУ ЗАНЯТИЮ

Общие требования

1. На слайдах должны быть только тезисы, ключевые фразы и графическая информация (рисунки, графики, таблицы, схемы, диаграммы и др.), сопровождающие подробное изложение мыслей докладчика.
2. Количество слайдов должно быть не более 20.
3. При докладе рассчитывайте, что на один слайд должно уходить в среднем 1,5 минуты.
4. Не стоит заполнять слайд большим количеством информации. Наиболее важную информацию желательно помещать в центр слайда.

Примерный порядок слайдов

1 слайд – Титульный лист (организация, название работы, автор, дата).

2 слайд – Вводная часть (постановка проблемы, актуальность и новизна и др.)

3 слайд – Цель и задачи.

4 ... n слайд – Основная часть.

n + 1 слайд – Заключение (выводы).

n + 2 слайд – Список использованных источников.

n + 3 слайд – Спасибо за внимание! / Благодарю за внимание!

Правила шрифтового оформления

1. Размер шрифта: 24 – 54 пункта (заголовок), 18 – 36 (обычный текст).

2. Курсив, подчеркивание, жирный шрифт, прописные буквы используются для смыслового выделения ключевой информации и заголовков.

3. Не рекомендуется использовать более 2 – 3 типов шрифта.

4. Основной текст должен быть отформатирован по ширине, на схемах – по центру.

Правила выбора цветовой гаммы

1. Цветовая гамма должна состоять не более чем из 2 цветов и выдержана во всей презентации.

2. Желателен одноцветный фон неярких пастельных тонов.

3. Цвет шрифта и цвет фона должны контрастировать (текст должен хорошо читаться).

4. Оформление презентации не должно отвлекать внимания от ее содержания.

Графическая информация

1. Рисунки, фотографии, диаграммы и др. должны быть наглядными и нести смысловую нагрузку, сопровождаться названиями.

2. Размер одного графического объекта – не более половины размера слайда.

3. Соотношение «текст – картинки» - 2/3 (текста меньше, чем картинок).

4. Анимация используется только в случае необходимости.

7. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ ПО ПОДГОТОВКЕ К СЕМИНАРСКИМ ЗАНЯТИЯМ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПСИХОЛОГИЯ СЕР- ВИСА И СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ»

Основная учебная литература

1. *Бураковская, Н. В.* Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476187> (дата обращения: 03.09.2021).

2. *Корнеев, С. С.* Психологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебное пособие для вузов / С. С. Корнеев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10940-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/475117> (дата обращения: 03.09.2021).

3. *Рамендик, Д. М.* Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/470464> (дата обращения: 03.09.2021).

Дополнительная учебная литература

1. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471386> (дата обращения: 03.09.2021).

2. Бобченко, Т. Г. Психологические тренинги: основы тренинговой работы : учебное пособие для вузов / Т. Г. Бобченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12444-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476440> (дата обращения: 03.09.2021).

3. Кларин, М. В. Корпоративный тренинг, наставничество, коучинг : учебное пособие для вузов / М. В. Кларин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 288 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02811-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471312> (дата обращения: 03.09.2021).

4. Консультирование и коучинг персонала в организации : учебник и практикум для вузов / Н. В. Антонова [и др.] ; под редакцией Н. В. Антоновой, Н. Л. Ивановой. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8176-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469062> (дата обращения: 03.09.2021).

5. Матвеева, Л. В. Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст :

электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/471449> (дата обращения: 03.09.2021).

6. Психология безопасности : учебное пособие для вузов / А. И. Донцов, Ю. П. Зинченко, О. Ю. Зотова, Е. Б. Перелыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 276 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04312-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/468841> (дата обращения: 03.09.2021).

7. Социальная работа с проблемой клиента : учебное пособие для вузов / Г. В. Говорухина [и др.] ; под редакцией Л. Г. Гусяковой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 154 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11798-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476377> (дата обращения: 03.09.2021).

8. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14888-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/484924> (дата обращения: 03.09.2021).