

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов
« 28 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОДИАГНОСТИКА
(наименование дисциплины)

Направление подготовки – 43.03.01 «Сервис»

Профиль/программа подготовки – «Сервис недвижимости и коммунальной инфраструктуры»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лабора- т. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет/зачет с оценкой)
6	4 /144	36	36		36	Экзамен (36)
Итого	4 / 144	36	36		36	Экзамен (36)

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Психодиагностика» -освоение теоретических знаний и приобретение умений в области применения психодиагностических методов и приемов для исследования психологических особенностей отдельной личности и межличностных отношений, а также формирование общекультурных и профессиональных компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности.

Задачи:

овладение системой основных понятий психодиагностики; •
дать общее представление о принципах и правилах проведения психодиагностического обследования сферах применения и возможностях практического применения в сфере сервиса;

формирование умений и навыков использования психодиагностических методов и приемов намеченного исследования по отношению к конкретному случаю, событию, явлению; •

формирование и развитие профессиональной компетентности в области решения задач психологической работы, связанных с познанием, пониманием и объяснением разнообразных психических явлений и психологических особенностей людей, в том числе клиентов предприятий сервиса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психодиагностика» относится к базовой части учебного плана.

Пререквизиты дисциплины: дисциплина «Психодиагностика» опирается на знания предметов основной образовательной программы среднего (полного) общего образования.

Также изучение данной дисциплины базируется на освоении студентами учебных курсов:

«Введение в специальность», в частности знания необходимости психодиагностических исследований при работе с клиентами в сфере ЖКХ, умения находить информацию, необходимую для психодиагностики, навыки использования отдельных психодиагностических методик.

«Сервисология»: в частности знания о психологических аспектах организации контактной зоны предприятия сервиса, умения проводить психодиагностику индивидуальных и групповых различий; навыки использования отдельных методик визуальной характерологической диагностики клиентов.

«Сервисная деятельность»: в частности знания психологической составляющей культуры обслуживания на предприятиях сервиса; умения определять основные потребности клиентов с учетом их психологических характеристик; навыки психодиагностических исследований при организации контактной зоны.

Основные положения дисциплины могут быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: «Психологический практикум»; «Психология и этика делового общения».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
ОК-4 способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> принципы, методологию и методы психодиагностики, лежащие в основе организации работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.</p> <p><i>Уметь:</i> выделять основные психологические особенности потребителя в процессе работы в команде с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения адекватных целям и задачам работы в команде методов, приемов, процедур и психодиагностических методик с учетом социальных, этнических, конфессиональных различий.</p>
ОК-5 способностью к самоорганизации и самообразованию	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> систему принципов и методов психодиагностики, приемов, способов и методик, направленных на самоорганизацию и самообразование.</p> <p><i>Уметь:</i> выделять основные направления самоорганизации и самообразования.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применения психотехнологиями и психотехниками, направленными на самоорганизацию и самообразование.</p>
ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать</i> - особенности личности потребителя в целях оптимизации его обслуживания в рамках определенной контактной зоны, в том числе и сжатой; способы и приемы создания и взаимодействия в определенной контактной зоне в зависимости от индивидуально-типологических особенностей личности; структуру обслуживания в контактной зоне с учетом природных и социальных факторов.</p> <p><i>Уметь:</i> организовывать контактную зону в сфере сервиса, исходя из психологического диагноза потребителя; применять приемы эффективного взаимодействия и сотрудничества с учетом диагностируемых индивидуально-типологических и личностных особенностей клиента; обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации контактной зоны предприятия сервиса, исходя из диагно-</p>

		стических моделей личности и ее индивидуально-типологических особенностей; навыками взаимодействия в определенной контактной зоне с различными типами личности, эффективного сотрудничества, умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, методами влияния на поведения потребителя в зависимости от диагностируемых личностных и индивидуальных особенностей
ПК-8-способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> методы психодиагностики, способствующие диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями; требования, предъявляемые к сервисной деятельности потребителей с различными психотипами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><i>Уметь:</i> по различным показателям определять тип личности потребителя и в соответствии с этим диверсифицировать сервисную деятельность; выстраивать обслуживание клиентов с различными психотипами в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками экспресс-оценки личности клиента и в соответствии с этим диверсифицировать подходы и обслуживание; навыками работы с потребителями-представителями различных психотипов в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.</p>
ПК-9-способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> особенности протекания познавательных, эмоциональных и волевых психических процессов; своеобразие и специфику протекания эмоциональных психических состояний; своеобразие индивидуально-типологических особенностей и характеристик личности потребителя; природу поведения человека как проявление его отношения в процессе коммуникации в сервисной деятельности; особенности психодиагностических способов, приемов, процедур и методик выявления индивидуально-типологических и личностных особенностей человека</p> <p><i>Уметь:</i> с помощью визуальной психодиагностики распознавать по внешним проявлениям психологические состояния и индивидуально-типологические особенности человека в процессе общения в процессе сервисной деятельности.</p>

		<i>Владеть:</i> навыками использования психодиагностического инструментария для психодиагностики личности потребителя в целях повышения продуктивности сервисной деятельности, а также эффективного использования психофизиологических и психологических ресурсов личности в процессе сервисной деятельности.
ПК-11 -готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Частичное освоение компетенции	<p><i>Знать:</i> особенности личности потребителя для качественного обслуживания, консультированию клиента в определенной контактной зоне; психологические аспекты готовности сотрудников к работе в контактной зоне с потребителем, в том числе консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.</p> <p><i>Уметь:</i> грамотно и профессионально проводить диагностическое обследование с помощью стандартных диагностических процедур для выяснения готовности сотрудников к работе в контактной зоне с потребителем; интерпретировать полученные данные и формулировать диагностическое заключение в соответствии с требованиями, предъявляемыми к работнику контактной зоны на предприятиях сервиса.</p> <p><i>Владеть:</i> приемами изучения готовности персонала к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; навыками интерпретации полученных данных и формулирования диагностического заключения в соответствии с решаемой исследовательской или практической задачей.</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Психодиагностика как наука и практическая деятельность. Краткая история психодиагностики	6	1	2	2		2	2/50%	

2	Методы психодиагностики	6	2	2	2		2	2/50%	
3	Психометрические основы психодиагностики	6	3	2	2		4	2/ 50%	
4	Психодиагностика конституционных состояний и социально обусловленные диспозиции	6	4-5	4	4		4	6/ 75%	Рейтинг-контроль 1
5	Психодиагностика функциональных и эмоциональных состояний.	6	6-7	4	4		4	6/75%	
6	Психодиагностика познавательных процессов	6	8-10	6	6		4	8/67%	
7	Психодиагностика потребностно-мотивационной сферы личности	6	11	2	2		4	4/100%	Рейтинг-контроль 2
8	Психодиагностика самосознания	6	12	2	2		4	4/100%	
9	Социально-психологическая характеристика потребителя	6	13-15	6	6		2	8/67%	
10	Психодиагностика межличностных отношений и общения	6	16-17	4	4		4	6/75%	
11	Психодиагностика группы и трудового коллектива	6	18	2	2		2	4/100%	Рейтинг-контроль 3
Итого за 6 семестр:			144	36	36		36	52/ 74%	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР				-					
Итого по дисциплине			144	36	36		36	52/74%	Экзамен (36)

Содержание лекционных занятий по дисциплине

Тема 1. Психодиагностика как наука и практическая деятельность. Краткая история психодиагностики

Психодиагностика как наука. Два определения термина «психодиагностика». Предмет, объект и задачи психодиагностики. История возникновения и перспективы развития психодиагностики как отдельной отрасли психологической науки. Основные вопросы, решаемые в научной и практической психодиагностике. Области и возможности применения психодиагностики. Задачи и методы психодиагностического обследования в сервисе. Роль психодиагностических знаний при работе с клиентами на предприятиях сервиса. Профессионально-этические аспекты психодиагностики.

Тема 2. Методы психодиагностики

Общая характеристика методов психодиагностики. Отличие психодиагностических методов от исследовательских. Область применения психодиагностических методов. Основания и критерии классификации психодиагностических методов. Формализованные методики. Малоформализованные методики. Особенности наблюдения, опроса, анализа результатов деятельности и эксперимента как методов психодиагностики. Научное определение теста. Виды тестов, применяемых в психодиагностике, сфера их использования. Основные требования, предъявляемые к психодиагностическим тестам. Необходимость адаптации теста к новым условиям. Понятие и процедура установления тестовых норм. Правила организации и проведения тестирования. Проективная техника.

Тема 3. Психометрические основы психодиагностики

Основные требования, предъявляемые к психодиагностическим методам. Валидность методики и способы ее оценки. Приемы проверки надежности психодиагностических методик. Точность измерительных психологических инструментов. Однозначность

методики. Требования, предъявляемые к ситуациям психодиагностики, к инструкции и к поведению экспериментатора во время эксперимента.

Тема 4. Психодиагностика конституционных состояний и социально обусловленные диспозиции

Теоретико-методологические подходы к исследованию личности, ее структуры : психоаналитический, диспозиционный, когнитивный, гуманистический). Понятие черт личности. Психодиагностика конституционных состояний: тип нервной системы, темперамент. Измерение социально обусловленных диспозиций (характера).

Виды личностных опросников. Типологические, опросники черт личности, мотивов, ценностей, интересов, установок Теоретические основы многофакторных методик. История развития и принципы структурирования многофакторных методик. (Роджерс К., Олпорт Г., Маслоу А. и др.) к исследованию личности и ее структуры. Виды личностных опросников. Типологические, опросники черт личности, мотивов, ценностей, интересов, установок.

Тема 5. Психодиагностика функциональных и эмоциональных состояний.

Специфика содержания понятия «психические состояния». Эмоциональные процессы и эмоциональные состояния. Аффекты, эмоции и чувства. Эмоциональные состояния: настроение, фрустрация, депрессия, агрессия. Диагностика актуального эмоционального состояния и стратегий реагирования на стрессовые ситуации Особенности психодиагностики агрессивности и тревожности. Особенности психодиагностики депрессивного состояния. Понятие фрустрации и виды реакций на фрустрацию. Проективные методы. Тест Люшера. История создания методики. Основные и дополнительные цвета. Процедура проведения теста Люшера. Тест Розенцвейга. Диагностика функциональных состояний: работоспособности, утомляемости. Особенности психодиагностики хронического утомления и синдрома психического выгорания.

Тема 6. Психодиагностика познавательных процессов

Познавательные процессы: ощущение, восприятие, представление, воображение, внимание, память, мышление, речь, рефлексия. Психодиагностика восприятия, внимания, памяти. Тесты интеллекта. Тест структуры интеллекта (Амтхауэр). Тест Г.Дж.Айзенка. История создания теста общих способностей. Определение видов общих способностей Понятие коэффициента интеллекта. Область применения методики. Краткий отборочный тест (В.Н. Бузина). Цели и задачи процедуры профессионального отбора. Область применения методики. Теория множественного интеллекта Г. Гарднера. Тест Г. Гарднера на определение типа интеллекта.

Тема 7. Психодиагностика потребностно-мотивационной сферы личности

Движущие силы поведения и деятельности человека. Потребности и мотивы поведенческой деятельности и поведения. Структура мотивационно-потребностной сферы личности Особенности диагностики потребностно-мотивационной сферы личности. Измерение мотивации достижения и мотивация избегания неудач. Понятие аффилиации. Диагностика мотивации аффилиации. Особенности диагностики мотивационной сферы личности потребителя. Характеристика основных мотиваторов, связанных с самовыражением и самоактуализацией личности через работу: факторы достижения, признания, личной ответственности, роста, продвижения вперед, материального вознаграждения. Значение индивидуальных мотиваторов. Характеристика увлеченности персонала работой и ее причины.

Тема 8. Психодиагностика самосознания

Самосознание как объект психодиагностики. Я-концепция. Этапы самопознания. Способы самопознания. Средства самопознания. Самопознание и самооценка. Методы диагностики самосознания.

Тема 9. Социально-психологическая характеристика потребителя

Приемы изучения личности потребителя. Психодиагностическое поле личности потребителя. Диагностика потребителя до начала контакта с ним. Внешние параметры исследования личности. Одежда как носитель информации о человеке. Поведенческая диагностика вербальных средств общения. Поведенческая диагностика невербальных средств общения. Приемы изучения личности потребителя. Социально-психологический паспорт личности потребителя. Выделение главных психологических особенностей потребителя. Характеристика основных психотипов потребителей, особенности их обслуживания на предприятиях сферы сервиса.

Тема 10. Психодиагностика межличностных отношений и общения

Общение: определение, структура, функции. Виды и средства общения. Невербальная коммуникация и невербальное поведение. Структура невербального поведения (кинесика, такесика, проксемика и т.д.). Вербальные коммуникации. Основные методы визуальной психодиагностики. Особенности и специфика методов визуальной психодиагностики. Стереотипы, предрассудки и эффекты социальной перцепции.

Межличностные отношения и их компоненты. Виды межличностных отношений. Этапы развития межличностных отношений. Личность в общении: диагностика коммуникативных способностей. Диагностика статуса личности в группе. Положение личности в группе. Специфика диагностики межличностных отношений в различных социальных группах. Социометрия. Социометрические диагностические игры. Опросники в диагностике интерперсональных отношений, диадных отношений, производственных отношений.

Тема 11. Психодиагностика группы и трудового коллектива

Особенности малой группы, коллектива, команды. Характеристика различных структур малых групп (социометрическая, коммуникативная, структура власти и влияния). Этапы и стадии развития коллектива. Методы оценки групповой динамики. Личная и социальная идентичность. Корпоративная идентичность как принятие корпоративных ценностей, ассоциирование себя с организацией, рефлексия своего жизненного пути в контексте с компанией. Корпоративный дух и лояльность организации. Методы диагностики трудового коллектива. Признаки благоприятного психологического климата (доверие, доброжелательность, эмоциональная включенность, ответственность и др.). Факторы, влияющие на психологический климат (стиль руководства, особенности деятельности, система взаимоотношений по вертикали, система отношений по горизонтали, совместимость).

Содержание практических/лабораторных занятий по дисциплине

Тема 1. Психодиагностика как наука и практическая деятельность. Краткая история психодиагностики

Основные понятия. История возникновения и перспективы развития психодиагностики как отдельной отрасли психологической науки. Роль психодиагностических знаний при работе с клиентами на предприятиях сервиса. Профессионально-этические аспекты психодиагностики.

Формы работы: подготовка и осуществление презентации, групповая дискуссия.

Тема 2. Методы психодиагностики

Научное определение теста. Виды тестов, применяемых в психодиагностике, сфера их использования. Основные требования, предъявляемые к психодиагностическим тестам. Необходимость адаптации теста к новым условиям. Понятие и процедура установления тестовых норм. Правила организации и проведения тестирования. Проективная техника.

Формы работы: работа с дидактическим материалом в парах и группах сменного состава (КСО), разбор конкретных ситуаций.

Тема 3. Психометрические основы психодиагностики

Определения. Приемы проверки надежности психодиагностических методик. Точность измерительных психологических инструментов. Однозначность методики.

Формы работы: работа с дидактическим материалом в парах сменного состава(КСО), разбор конкретных ситуаций.

Тема 4. Психодиагностика конституционных состояний и социально обусловленные диспозиции

Теоретико-методологические подходы к исследованию личности, ее структуры: психоаналитический, диспозициональный, когнитивный, гуманистический). Психодиагностика конституционных состояний: тип нервной системы, темперамент. Измерение социально обусловленных диспозиций (характера).

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), исследовательская деятельность (метод проектов).

Тема 5. Психодиагностика функциональных и эмоциональных состояний.

Специфика содержания понятия «психические состояния». Эмоциональные процессы и эмоциональные состояния. Диагностика актуального эмоционального состояния и стратегий реагирования на стрессовые ситуации Особенности психодиагностики агрессивности и тревожности. Особенности психодиагностики депрессивного состояния. Проективные методы. Тест Люшера. Процедура проведения теста Люшера. Тест Розенцвейга. Диагностика функциональных состояний: работоспособности, утомляемости. Особенности психодиагностики хронического утомления и синдрома психического выгорания.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава(КСО), исследовательская деятельность (метод проектов).

Тема 6. Психодиагностика познавательных процессов

Познавательные процессы. Психодиагностика восприятия, внимания, памяти. Тесты интеллекта: история создания и современное состояние. Тест Г.Дж.Айзенка. Краткий отборочный тест (В.Н. Бузина). Теория множественного интеллекта Г. Гарднера. Тест Г. Гарднера на определение типа интеллекта.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава(КСО), исследовательская деятельность (метод проектов).

Тема 7. Психодиагностика потребностно-мотивационной сферы личности

Потребности и мотивы поведенческой деятельности и поведения. Структура мотивационно-потребностной сферы личности. Измерение мотивации достижения и мотивация избегания неудач. Понятие аффилиации. Диагностика мотивации аффилиации. Диагностика мотивационной сферы личности потребителя. Характеристика увлеченности персонала работой и ее причины.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава(КСО), исследовательская деятельность (метод проектов).

Тема 8. Психодиагностика самосознания

Самосознание как объект психодиагностики. Я-концепция. Этапы самопознания. Способы самопознания. Средства самопознания. Самопознание и самооценка. Методы диагностика самосознания.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава(КСО), исследовательская деятельность (метод проектов).

Тема 9. Социально-психологическая характеристика потребителя

Приемы изучения личности потребителя. Диагностика потребителя до начала контакта с ним. Внешние параметры исследования личности. Одежда как носитель информации о человеке. Поведенческая диагностика вербальных средств общения. Поведенческая диагностика невербальных средств общения. Характеристика основных психотипов потребителей, особенности их обслуживания на предприятиях сферы сервиса.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), подготовка и осуществление презентации, групповая дискуссия.

Тема 10. Психодиагностика межличностных отношений и общения

Общение: определение, структура, функции. Виды и средства общения. Стереотипы, предрассудки и эффекты социальной перцепции. Диагностика межличностных отношений. Социометрия, проективные методики, тестирование.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), исследовательская деятельность (метод проектов).

Тема 11. Психодиагностика группы и трудового коллектива

Особенности малой группы, коллектива, команды. Характеристика различных структур малых групп (социометрическая, коммуникативная, структура власти и влияния). Методы оценки групповой динамики. Методы диагностики трудового коллектива.

Формы работы: работа в парах и группах сменного состава (КСО), исследовательская деятельность (метод проектов).

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Психодиагностика» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (темы № 1-11);*
- *Разбор конкретных ситуаций (темы № 2,3,4)*
- *Подготовка и осуществление презентаций (темы № 1,9)*
- *Технология коллективных способов обучения (КСО): работа в парах и группах сменного состава (темы 2-11).*
- *Метод исследовательских проектов (темы 4-8; 10,11).*
- *Групповая дискуссия*

Для оценивания результатов обучения студентов (знания) используются следующие процедуры и технологии: (темы № 1-11).

- *тестирование;*
- *индивидуальное собеседование,*

– письменные ответы на вопросы.

Для оценивания результатов обучения студентов (уметь, владеть) используются следующие процедуры и технологии:

- практические контрольные задания, включающих оценку конкретных ситуаций, принятие или обсуждение принятых управленческих решений;
- задания на установление правильной последовательности, взаимосвязанности действий, выяснения влияния различных факторов на результаты выполнения задания;
- установление последовательности (описать алгоритм выполнения действия),
- нахождение ошибок в последовательности (определить правильный вариант последовательности действий).

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

Тест к рейтинг-контролю № 1

1. Психодиагностика выделилась в самостоятельную дисциплину:

- а) в середине 19 века;
- б) на рубеже 19-20 веков;
- в) в середине 20 века;
- г) в конце 20 века.

2. В развитии отечественной психодиагностики выделяют ... периодов:

- а) один;
- б) три;
- в) два;
- г) четыре.

3. В России запрет на применение тестов был наложен в ...

- а) 1936 г.
- б) 1925 г.
- в) 1960 г.
- г) 1953 г.

4. В психодиагностике первыми стали применяться тесты:

- а) тесты креативности;
- б) тесты интеллекта;
- в) тесты достижений;
- г) личностные тесты.

5. К высокоформализованным психодиагностическим методикам относится:

- а) наблюдение;
- б) интервью;
- в) тесты;
- г) анализ продуктов деятельности.

6. Психодиагностические методики, в которых ответы испытуемого всегда оцениваются как правильные или не правильные ...

- а) психофизиологические методики;
- б) тесты достижений;

- в) личностные опросники;
- г) проективные техники.

7. Класс стандартизированных самоотчетов, предполагающий последующий контентанализ ...

- а) открытые опросники;
- б) тесты-опросники;
- в) шкальные техники по типу семантического дифференциала;
- г) индивидуально-ориентированные техники типа ролевых репертуарных решеток.

8. Личность психодиагноста меньше всего влияет на ... методики.

- а) шкальные;
- б) проективные;
- в) аппаратурные;
- г) диалогические.

9. Проективные техники с высокоформализованными методиками объединяет:

- а) неструктурированность задачи;
- б) строгая регламентация;
- в) глобальность подхода к неосознаваемым сторонам личности;
- г) неоднозначность стимулов.

10. В психологическом диагнозе выделяют ...уровней:

- а) пять;
- б) три;
- в) два;
- г) четыре.

11. Психодиагностика преимущественно связана с областью ...

- а) дифференциальной психологии;
- б) психологии труда;
- в) возрастной психологии;
- г) медицинской психологии.

12. Шкалирование, составляющее основу психометрических измерений, – это шкала:

- а) интервалов;
- б) отношений;
- в) порядка;
- г) наименований.

13. Методики, исследующие мотивационные, эмоциональные, поведенческие сферы, - это тесты ...

- а) интеллекта;
- б) личности;
- в) достижений;
- г) учебных способностей.

14. Прием «тест – ретест» используется для оценки:

- а) дискриминативности;
- б) валидности;
- в) достоверности;
- г) надежности.

15. Тесты по содержанию бывают:

- а) бланковые;
- б) личности;
- в) вербальные;
- г) групповые.

16. Полностью невербальным тестом является:

- а) ШТУР.

- б) методика умственного развития детей Д.Векслера;
- в) тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
- г) тест прогрессивные матрицы Д. Равена.

17. Создатель самой популярной системы тестов в 1905 г.:

- а) Р. Амтхауэр;
- б) Л.С. Выготский;
- в) Б.М. Теплов;
- г) А. Бине.

18. Соответствие теста измеряемому свойству называется:

- а) надежностью;
- б) валидностью;
- в) достоверностью;
- г) репрезентативностью.

19. Критерий, говорящий о точности психодиагностических измерений:

- а) валидность;
- б) надежность;
- в) стандартизация;
- г) репрезентативность .

20. Для проверки надежности измеряемого инструмента используют:

- а) тест-ретест;
- б) метод расщепления;
- в) метод известных групп;
- г) теппинг-тест

21. Относительная независимость результатов методики от личности экспериментатора называется:

- а) константностью;
- б) надежностью измеряемого инструмента;
- в) стабильностью изучаемого признака;
- г) прогностической валидностью.

22. Задача, решаемая психодиагностикой в трудовой сфере:

- а) оценка эффективности лечения;
- б) судебная экспертиза;
- в) определение профессиональной пригодности;
- г) оценка эффективности лечения.

Тест к рейтинг-контролю № 2

1. Тест, разработанный на иерархической модели интеллекта, - это:

- а) тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
- б) тест прогрессивные матрицы Д. Равена;
- в) методика умственного развития детей Д.Векслера;
- г) ШТУР.

2. Тест «рисуночной фрустрации» Розенцвейга относится к следующей группе проективных методик:

- а) интерпретации;
- б) структурирования;
- в) конструирования;
- г) дополнения.

3. По видам психических функций тесты способностей бывают:

- а) психофизические;
- б) сенсорные;
- в) лабильные;

г) психофизиологические.

4. Главный недостаток рисуночных методик – это:

- а) субъективность интерпретации результатов;
- б) сложность интерпретации результатов;
- в) сложная процедура диагностики;
- г) длительность процесса диагностирования.

5. Тест "Дом – Дерево – Человек" относится к следующей группе проективных методик:

- а) структурирования;
- б) экспрессии;
- в) интерпретации;
- г) катарсиса. .

6. Тесты, диагностирующие успешность к конкретным видам деятельности, - это:

- а) тесты способностей;
- б) тесты интеллекта;
- в) тесты учебных достижений;
- г) тесты профессиональных достижений.

7. Тесты, изучающие остроту слуха и зрения, цветоразличение, относятся к:

- а) сенсорным;
- б) психофизическим;
- в) техническим;
- г) психофизиологическим.

8. Индивидуальным тестом интеллекта является:

- а) тест структуры интеллекта Р. Амтхауэра;
- б) тест прогрессивные матрицы Д. Равена;
- в) методика умственного развития детей Д.Векслера;
- г) ШТУР.

9. Исследователь Г..Гарднер предложил тест на исследование.....интеллекта:

- а) множественного;
- в) индивидуального;
- г) профессионального;
- д) системного.

10. Тип темперамента оценивается с помощью опросника:

- а) Г. Айзенка;
- б) А. Маслоу;
- в) Баса-Дарки;
- г) Р.Амтхауэра.

11. Темперамент характеризует.....личности:

- а) динамичность;
- в) целеустремленность;
- г) устойчивость;
- д) идеалы.

11. К эмоциональным процессам относятся

12. Склонность личности к агрессивному поведению можно оценить с помощью теста:

- а) Баса-Дарки;
- б) Г. Айзенка;
- в) Д. Равена
- г) Р.Амтхауэра.

13. Тест Люшера позволяет оценить:

- а) стрессоустойчивость личности;
- б) коммуникативные навыки;
- в) активность личности;
- г) степень агрессии.

14. Фрустрация – это:

- а) психологическое выгорание;
- б) переутомление;
- в) хроническое раздражение;
- г) разочарование от невозможности удовлетворения потребностей.

15. Тест Розенцвейга направлен на диагностику:

- а) фрустрационных реакций;
- б) агрессии;
- в) тревожности;
- г) работоспособности.

17. Движущими силами деятельности человека являются:

- а) потребности;
- б) мотивы;
- в) цели;
- г) идеалы.

18. Личностные опросники, ориентированные на диагностику потребностно-мотивационной сферы личности, позволяющие определить, на что направлена активность индивида называются:

- а) опросники мотивов;
- б) опросники целей;
- в) опросники ценностей;
- г) опросники темперамента.

19. Можно ли непосредственно измерить потребности и мотивы личности?

- а) да;
- б) нет.

20. О потребностях и мотивах судят по,,,,,,,,,,,,,людей:

- а) поведению;
- б) оценке;
- в) мнению;
- г) желанию.

Тест к рейтинг-контролю № 3

1. Тесты, изучающие ценностные ориентации, самооценку, - это:

- а) тесты интеллекта;
- б) профессионализированные тесты;
- в) тесты способностей;
- г) личностные тесты.

2. Авторы «Я-концепции»:

- а) Р. Роджерс;
- б) А. Маслоу.
- в) Д. Келли;
- г) А. Бандура.

3. Система представлений индивида о самом себе, осознаваемая, рефлексивная часть личности:

- а) теория конструкторов;
- б) «Я-концепция»;
- в) теория черт;
- г) личностный конструкт.

5. Совокупность тестов, объединенных в одну психологическую методику, называется:

- а) группа субтестов;
- б) упражнение;
- в) тестовая батарея;
- г) задача.

6. Характерная черта проективных методик:

- а) оценивание ответов как верные и неверные;
- б) использование неопределенного стимульного материала;
- в) стимульный материал в виде рисунков;
- г) разыгрывание проективной игры.

7. Уровень самооценки человека связан с:

- а) удовлетворённостью или неудовлетворённостью самим собой, своей деятельностью;
- б) достигнутыми результатами;
- в) мнением окружающих;
- г) мнением руководства.

8. Искаженная самооценка препятствует:

- а) лучшему саморазвитию человека;
- б) достижению высоких результатов;
- в) восприятию личности окружающими;
- г) построению гармоничных взаимоотношений.

9. Способ стандартизации "анализа продуктов деятельности человека" – это:

- а) контент-анализ;
- б) тест-ретест;
- в) метод сравнения;
- г) метод измерений.

10. Самооценка повышается, если человек....

- а) добивается успеха в каком-то деле;
- б) в результате снижения требований к идеалу;
- в) отмечает руководство;
- г) хвалят члены команды.

11. Стандартизация невозможна без введения:

- а) критичности;
- б) тестовых норм;
- в) адекватности;
- г) валидности.

12. Что из ниже перечисленного не включают межличностные отношения:

- а) восприятие и понимание людьми друг друга;
- б) межличностная привлекательность;
- в) взаимодействие и поведение;
- г) коагуляцию и диссипацию.

13. Психографические исследования - это:

- а) изучение интересов, действий, мнений целевой аудитории;
- б) изучение жизненного стиля потребителей;
- в) изучение деловых качеств потребителей;
- г) изучение способностей потребителей.

14. Как можно оценить конформное поведение:

- а) с помощью диагностики мотивации одобрения;

- б) с помощью тестов интеллекта;
- в) с помощью теста Баса-Дарки;
- г) с помощью теста Люшера.

15. Приведите аргументы необходимости психодиагностики потребителей

16. Какие из ниже перечисленных показателей характеризуют благоприятный социально-психологический климат коллектива:

- а) высокая степень удовлетворения трудом работников;
- б) восприятие коллектива как референтной группы;
- в) удовлетворение ожиданий руководства;
- г) трудовая и общественная активность сотрудников.

17. Понятие «групповая динамика» ввел:

- а) К. Левин;
- б) А. Маслоу;
- в) К. Роджерс.
- г) Д. Келли.

18. Перечислите методы оценки социально-психологического климата трудового коллектива

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в форме экзамена

Вопросы к экзамену

1. Основные этапы становления психодиагностики: предыстория и история.
2. Психодиагностика как практическая деятельность и научная дисциплина.
3. Предмет и задачи психодиагностики.
4. Роль психодиагностических знаний при работе с клиентами на предприятиях сервиса.
5. Профессионально-этические аспекты психодиагностики.
6. Психометрические требования к диагностическим методикам.
7. Понятие надежности. Способы определения надежности.
8. Понятие валидности. Способы определения валидности.
9. Подходы к пониманию нормы в психодиагностике.
10. Методы практической психодиагностики. Их классификация и специфические характеристики.
11. Формализованные и малоформализованные методики.
12. Особенности наблюдения, опроса, анализа результатов деятельности и эксперимента как методов психодиагностики.
13. Виды тестов, применяемых в психодиагностике, сфера их использования.
14. Основные требования, предъявляемые к психодиагностическим тестам.
15. Использование в психодиагностике проективных методик.
16. Методы диагностики внимания и памяти.
17. Методы диагностики познавательной сферы.
18. Методы диагностики уровня развития логического мышления.
19. Методы диагностики интеллекта.
20. Факторные модели интеллекта как теоретическая основа его диагностики.
21. Психодиагностика личности.
22. Психодиагностика конституционных состояний.

23. Шестнадцатифакторный опросник Р.Кеттела как средство диагностики конституциональных свойств личности.
24. Диагностика акцентуаций характера.
25. Измерение социально обусловленных диспозиций.
26. Психодиагностика эмоциональных состояний методом тестирования.
27. Методы диагностики тревожности.
28. Особенности психодиагностики хронического утомления.
29. Особенности психодиагностики синдрома психического выгорания.
30. Особенности психодиагностики депрессивного состояния.
31. Диагностика эффективности психологических защит личности.
32. Психодиагностика агрессии
33. Психодиагностика эмоциональных состояний с помощью проективных методик.
34. Диагностика функциональных состояний: работоспособности, утомляемости.
35. Особенности диагностики потребностно-мотивационной сферы личности.
36. Измерение мотивации достижения и мотивация избегания неудач.
37. Понятие аффилиации. Диагностика мотивации аффилиации.
38. Методы изучения самооценки и уровня притязаний.
39. Особенности диагностики мотивационной сферы личности потребителя.
40. Диагностика межличностных отношений.
41. Общие принципы анализа невербального поведения.
42. Внешние параметры исследования личности.
43. Методы визуальной психодиагностики.
44. Диагностика социально-психологической адаптации.
45. Составление психологического портрета потребителя. Понятие психотипа.
46. Психотипы потребителей и особенности работы с ними.
47. Понятия о профессионально важных качествах работника сервиса.
48. Типы личности работника сервиса
49. Психодиагностика в оценке персонала.
50. Психодиагностика трудовых коллективов.

Самостоятельная работа предполагает:

- 1) Подготовку к лекциям
- 2) Подготовку к семинарам.
- 3) Подготовку выступлений и презентаций к темам № 1,9.
- 4) Подготовку исследовательских проектов в соответствии с материалом тем 4-8 и 10-11.
- 5) Подготовку к текущему и промежуточному контролю знаний.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Рамендик Д.М., Одинцова О.В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для вузов— 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 212 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-10049-5 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2020		https://bibli-online.ru/viewer/psihodiagnostika-v-socialno-kulturnom-servise-i-turizme-451541#page/
2. Психодиагностика: учебник и практикум для вузов/А.Н. Кошелева; под редакцией А.И. Кошелева, В.В. Хороших — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 373с. — . — ISBN 978-5-534-10902-3 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-534-00775-6 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2020		https://bibli-online.ru/viewer/psihodiagnostika-451013#page
3. Носс И.Н. Психодиагностика: учебник для академического бакалавриата/И.Н. Носс. -2-е издание переработанное и дополненное. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 498 с. —(Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5- 9916-6464-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2019		https://bibli-online.ru/viewer/psihodiagnostika-431829#page
Дополнительная литература			
1. Васильева И.В. Психодиагностика персонала: учебное пособие для вузов/И.В. Васильева. -2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 122 с — ISBN 5-534-11292-4 — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2020		https://bibli-online.ru/viewer/psihodiagnostika-personala-456898#page
2. Психодиагностика: Теория и практика в 2 частях. Часть 1: учебник для вузов/М.К. Акимов и др.; под редакцией М.К. Акимовой.- 4-е изд. перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 301 с. —ISBN 978-5-9916-9948-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	2020		https://bibli-online.ru/viewer/psihodiagnostika-teoriya-i-praktika-v-2-ch-chast-1-453295#page
3 Рамендик Д.М. Практикум по психодиагностике: учебное пособие для вузов/ Д.М. рамендик, М.Г. Рамендик —2 -е изд., перераб.	2020		https://bibli-online.ru/viewer/praktikum-po-psihodiagnostike-

7.2. Периодические издания

Вопросы психологии.

Журнал практического психолога.

Мир психологии.

Мир психологии и психология в мире.

Психологический журнал.

Российский психологический журнал.

Psychologies (Психолоджис)

7.3. Интернет ресурсы

Интернет-ресурсы: [http:// www.ht.ru](http://www.ht.ru) [http:// www.psytest.ru](http://www.psytest.ru) <http://koob.ru>

<http://ihtik.lib.ru> <http://elibrary.ru>, <http://vsetesti.ru> <http://azps.ru> <http://www.imaton.ru>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы*: аудитории, оснащенные мульти-медиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без спец. оборудования.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01, Сервис

Рабочую программу составил д.и.н, профессор Журило И.И.

Рецензент

(представитель работодателя) ООО «Аланта-Сервис» г. Минск
Сидуров А.Т.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства протокол № 14 от 6 июля 2019 г.
Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьсць О.Б. [Signature]

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 43.03.01, Сервис протокол № 3 от 7 июля 2019 г.
Председатель комиссии Полоцкая О.П. [Signature]

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

в рабочую программу дисциплины

НАИМЕНОВАНИЕ

образовательной программы направления подготовки *код и наименование ОП*, направленность: *наименование (указать уровень подготовки)*

Номер изменения	Внесены изменения в части/разделы рабочей программы	Исполнитель ФИО	Основание (номер и дата распорядительного документа о внесении изменения)
1			
2			

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры *полное наименование*, протокол № ___ от __. __. 202__ г.

Зав. кафедрой _____ / _____

Подпись

ФИО