

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
для проведения текущей и промежуточной аттестации

по учебной дисциплине

ПСИХОДИАГНОСТИКА

для направления подготовки

44.03.01 СЕРВИС

профиль «Сервис в индустрии моды и красоты»

1. **Перечень компетенций** с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:

Очная форма обучения

Семестр		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Наименование дисциплины											
ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этические конфессиональные и культурные различия способность к рефлексии способов и результатов своих профессиональных действий											
Б1.Б10	Психодиагностика				+						
Б1.Б11	Психологический практикум					+					
Б1.Б12	Профессиональная этика и этикет					+					
Б1.В.ОД3	Социология	+									
Б1.В.ОД12.4	Деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты					+	+				
Б.2.У1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		+								
Б3.ВКР	Выпускная квалификационная работа								+		
Этапы формирования компетенций		1	2		3	4	5		6		
ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов											
Б1.Б8	Сервисология										
Б1.Б10	Психодиагностика										
Б1.Б11	Психологический практикум										
Б1.Б15	Маркетинг в сервисе										
Б1.В.ОД3	Социология										
Б1.В.ДВ3.1	География индустрии моды и красоты										
Б1.В.ДВ3.2	География сервиса										
Б1.В.ДВ15.1	Основы косметологии										
Б1.В.ДВ15.2	Основы косметологической медицины										
Б1.В.ДВ16.2	Аксессуарный сервис										
Б1.В.ДВ17.1	Карвинг в ресторанном сервисе										
Б1.В.ДВ17.2	Технология составления меню										
Б.2.У1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности										
Б.2.П.1	Научно-исследовательская работа										
Б3.ВКР	Выпускная квалификационная работа										
Этапы формирования компетенций											
ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности											

Б1.Б9	Сервисная деятельность																			
Б1.Б10	Психодиагностика																			
Б1.Б11	Психологический практикум																			
Б1.В.ОД11.2	Имиджмейкерство																			
Б1.В.ОД11.4	Услуги в сфере красоты																			
Б1.В.ДВ4.1	Рисунок																			
Б1.В.ДВ4.2	Декоративный рисунок																			
Б1.В.ДВ5.1	Эскизный рисунок моделей одежды																			
Б1.В.ДВ5.2	Художественная композиция в одежде																			
Б1.В.ДВ10.1	Мода обуви																			
Б1.В.ДВ10.2	Реклама в индустрии моды и красоты																			
Б1.В.ДВ14.1	Поведение потребителей																			
Б1.В.ДВ14.2	Праздничные прически																			
Б1.В.ДВ14.3	Декоративный маникюр																			
Б1.В.ДВ16.3	Рисунок человека																			
Б.2.П.2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности																			
Б.2.Пд	Преддипломная практика																			
Б3.ГЭ	Государственный экзамен																			
Этапы формирования компетенций																				

Для заочной формы обучения

Семестр		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Наименование дисциплины											
ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этические конфессиональные и культурные различия способность к рефлексии способов и результатов своих профессиональных действий											
Б1.Б10	Психодиагностика				+						
Б1.Б11	Психологический практикум					+					
Б1.Б12	Профессиональная этика и этикет					+					
Б1.В.ОД3	Социология	+									
Б1.В.ОД12.4	Деятельность служб сервиса на предприятиях индустрии моды и красоты					+	+				
Б.2.У1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		+								
Б3.ВКР	Выпускная квалификационная работа									+	
Этапы формирования компетенций		1	2		3	4	5		6		
ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов											
Б1.Б8	Сервисология		+								
Б1.Б10	Психодиагностика				+						
Б1.Б11	Психологический практикум					+					
Б1.Б15	Маркетинг в сервисе					+					

Б1.В.ОД3	Социология	+										
Б1.В.ДВ3.1	География индустрии моды и красоты			+								
Б1.В.ДВ3.2	География сервиса			+								
Б1.В.ДВ15.1	Основы косметологии							+				
Б1.В.ДВ15.2	Основы косметологической медицины							+				
Б1.В.ДВ16.2	Аксессуары сервис							+				
Б1.В.ДВ17.1	Карвинг в ресторанном сервисе								+			
Б1.В.ДВ17.2	Технология составления меню								+			
Б.2.У1	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности		+									
Б.2.П.1	Научно-исследовательская работа				+							
Б3.ВКР	Выпускная квалификационная работа								+			
Этапы формирования компетенций		1	2	3	4	5		6	7			
ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности												
Б1.Б9	Сервисная деятельность			+								
Б1.Б10	Психодиагностика				+							
Б1.Б11	Психологический практикум					+						
Б1.В.ОД11.2	Имиджмейкерство								+			
Б1.В.ОД11.4	Услуги в сфере красоты					+	+					
Б1.В.ДВ4.1	Рисунок			+								
Б1.В.ДВ4.2	Декоративный рисунок			+								
Б1.В.ДВ5.1	Эскизный рисунок моделей одежды			+								
Б1.В.ДВ5.2	Художественная композиция в одежде			+								
Б1.В.ДВ10.1	Мода обуви				+							
Б1.В.ДВ10.2	Реклама в индустрии моды и красоты				+							
Б1.В.ДВ14.1	Поведение потребителей							+				
Б1.В.ДВ14.2	Праздничные прически							+				
Б1.В.ДВ14.3	Декоративный маникюр							+				
Б1.В.ДВ16.3	Рисунок человека								+			
Б.2.П.2	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности							+				
Б.2.Пд	Преддипломная практика								+			
Б3.ГЭ	Государственный экзамен								+			
Этапы формирования компетенций				1	2	3	4	5	6			

* В качестве этапов формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы определены семестры.

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Контроль качества освоения дисциплины включает в себя текущий контроль успеваемости и промежуточную аттестацию. Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся проводятся в целях установления соответствия достижений обучающихся поэтапным

требованиям образовательной программы к результатам обучения и формирования компетенций.

<i>Индекс</i>	<i>Компетенция</i>	<i>Компоненты</i>
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этические конфессиональные и культурные различия способность к рефлексии способов и результатов своих профессиональных действий	Знает принципы функционирования профессионального коллектива, понимать роль корпоративных норм и стандартов
		Умеет работать в коллективе, эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности
		Владеет приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Знает методики и процедуры проведения исследований социально-психологических потребностей потребителя сервисных товаров и услуг; социально-психологические аспекты сервисной деятельности; формы организации обслуживания потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов; особенности предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства
		Умеет использовать приемы изучения социально-психологических особенностей личности потребителя; оценивать предпочтения потребителей сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов
		Владеет навыками поиска и реализации новых, эффективных форм организации своей профессиональной деятельности с учетом социально-психологических потребностей потребителя
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знает основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; специфику экскурсионного обслуживания с учетом природных и социально-экономических факторов; методы и способы удовлетворения потребностей потребителя в сфере услуг
		Умеет оценивать психические и физиологические особенности туристов-экскурсантов, социальную значимость потребителей; работать в контактной зоне организаций, занимающихся предоставлением музейно-выставочных и экскурсионных услуг; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя, в том числе с учетом национально-культурных и

	религиозных факторов
	Владеет навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений потребителем в процессе экскурсионной деятельности; навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования (промежуточная аттестация)

ОК-4

способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этические, конфессиональные и культурные различия
 способность к рефлексии способов и результатов своих профессиональных действий

Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточн
	пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
Знать	имеет представления об особенностях работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия но не всегда актуализирует их в профессиональной деятельности	об особенностях работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные и актуализирует их в профессиональной деятельности	особенности работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные и актуализирует их в профессиональной деятельности	Терминологический диктант
Уметь	частично умеет использовать умения работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные, но не адаптирует их для выбранного вида деятельности	продемонстрировать умения работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, но не всегда актуализирует их в профессиональной деятельности	работать в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, адаптирует их для данного вида деятельности	Творческое задание

Владеть	частично владеет навыками работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, но не всегда адаптирует их для выбранного вида деятельности	навыками работы в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия умеет работать в поликультурной среде	творчески осуществлять работу в команде, толерантно воспринимает социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия умеет творчески работать в поликультурной среде	Кейс-задание
---------	---	---	---	--------------

ПК-4

готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточн)
	пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
Знать	имеет представление о методиках и процедурах проведения исследований социально-психологических потребностей потребителя сервисных товаров и услуг; социально-психологические аспекты сервисной деятельности; формы организации обслуживания потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов; особенности предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства	знает методики и процедуры проведения исследований социально-психологических потребностей потребителя сервисных товаров и услуг; социально-психологические аспекты сервисной деятельности; формы организации обслуживания потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов; особенности предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства	понимает и знает методики и процедуры проведения исследований социально-психологических потребностей потребителя сервисных товаров и услуг; социально-психологические аспекты сервисной деятельности; формы организации обслуживания потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов; особенности предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства	Терминологический диктант

Уметь	может использовать приемы изучения социально-психологических особенностей личности потребителя; оценивать предпочтения потребителей сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов	способен использовать приемы изучения социально-психологических особенностей личности потребителя; оценивать предпочтения потребителей сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов	умеет самостоятельно использовать приемы изучения социально-психологических особенностей личности потребителя; оценивать предпочтения потребителей сферы сервиса с учетом национально-региональных и демографических факторов	Творческое задание
Владеть	слабо владеет навыками поиска и реализации новых, эффективных форм организации своей профессиональной деятельности с учетом социально-психологических потребностей потребителя	владеет навыками поиска и реализации новых, эффективных форм организации своей профессиональной деятельности с учетом социально-психологических потребностей потребителя	свободно владеет навыками поиска и реализации новых, эффективных форм организации своей профессиональной деятельности с учетом социально-психологических потребностей потребителя	Кейс-задание

ПК-9

способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

Показатели	Критерии в соответствии с уровнем освоения ОП			Оценочное средство (промежуточн
	пороговый (удовлетворительно) 55-69 баллов	стандартный (хорошо) 70-84 балла	эталонный (отлично) 85-100 баллов	
Знать	понимает и знает основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; специфику; методы и способы удовлетворения потребностей потребителя в сфере услуг	знает основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; методы и способы удовлетворения потребностей потребителя в сфере услуг	имеет представление о основных потребности и возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; методы и способы удовлетворения потребностей потребителя в сфере услуг	Терминологический диктант

Уметь	может оценивать психические и физиологические особенности и, социальную значимость потребителей; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя, в том числе с учетом национально-культурных и религиозных факторов	способен оценивать психические и физиологические особенности и социальную значимость потребителей; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя, в том числе с учетом национально-культурных и религиозных факторов	умеет самостоятельно оценивать психические и физиологические особенности и социальную значимость потребителей; проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя, в том числе с учетом национально-культурных и религиозных факторов	Творческое задание
Владеть	слабо владеет навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем, навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека	владеет навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем, навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека	свободно владеет навыками обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем; навыками анализа различных социальных феноменов, прогнозирования и управления процессом удовлетворения потребностей человека	Кейс-задание

2.2. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости

Текущий контроль предназначен для проверки хода и качества формирования компетенций, стимулирования учебной работы обучаемых и совершенствования методики освоения новых знаний. Он обеспечивается проведением семинаров, оцениванием контрольных заданий, проверкой конспектов лекций, выполнением индивидуальных и творческих заданий, периодическим опросом обучающихся на занятиях. Контролируемые разделы (темы) дисциплины, компетенции и оценочные средства представлены в таблице.

Модуль	Контролируемые разделы (темы) дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Наименование оценочного средства
1	Общее представление о психодиагностике	ОК-4 ПК-4 ПК-9	Проведение терминологической работы по теме
			Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов
			Составление обобщающей таблицы
	Методы психодиагностики.	ОК-4 ПК-4 ПК-9	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов Написание реферата
2	Диагностика мотивационной сферы потребителей услуг.	ОК-4 ПК-4 ПК-9	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов
	Экспресс-диагностика личностных особенностей и эмоционального состояния потребителя и делового партнера по общению	ОК-4 ПК-4 ПК-9	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов
			Кейс-задание
			Ролевая игра
3	Теоретико-методологические основы диагностики профессионально важных качеств менеджера	ОК-4 ПК-4 ПК-9	Разработка творческого проекта
			Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов
	Психодиагностика самосознания	ОК-4 ПК-4 ПК-9	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов
			Коллоквиум
4	Диагностика особенностей общения и коммуникативной компетентности менеджера	ОК-4 ПК-4 ПК-9	Написание итоговой работы в форме эссе
	Диагностика психологического климата и структуры неформальных отношений в группе		Итоговое тестирование

Критерии и шкала оценивания тестирования (итогового)

Оценка	Критерий оценки
«зачтено»	Выполнение более 60% тестовых заданий
«не зачтено»	Выполнение менее 60% тестовых заданий

Критерии и шкала оценивания терминологической работы по теме

Количество терминов и объем их описаний соответствуют заданию	2 балл
Используемая литература включает как классические, так и современные издания	1 балл
Содержание подкреплено необходимыми комментариями, примерами и поясняющими цитатами	2 балл
Максимальный балл	5 баллов

Критерии и шкала оценивания выступления с презентацией

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	2 балла
Умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему	2 балла
Грамотность и логичность изложения материала	1 балл
Общее восприятие презентации, эмоциональность, убедительность	1 балл
Максимальный балл	6 баллов

Критерии и шкала оценивания устного сообщения с предоставлением тезисов

Понимание проблемы, стремление разъяснить ее суть с научных позиций	2 балла
Умение интересно подать материал, наличие личностного отношения к нему	2 балла
Грамотность и логичность изложения материала.	1 балл
Предоставление тезисов заданного формата	1 балл
Максимальный балл	6 баллов

Критерии и шкала оценивания составления обобщающей таблицы

Качество и полнота включенной информации	1 балл
Грамотное выделение и отражение важнейших позиций	2 балла
Логичность структуры	1 балл
Подкрепление необходимыми комментариями, примерами и поясняющими цитатами, ссылками	1 балл
Максимальный балл	5 баллов

Критерии и шкала оценивания разработки творческого проекта

Соответствие подобранных научных и методических материалов тематике проекта	2 балла
Актуальность, оригинальность и самостоятельность выбора темы проекта и полнота ее обоснования в пояснительной записке	2 балла
Полнота раскрытия авторской позиции и ее состоятельность	1 балл
Форма предоставления результатов проекта, в т.ч. с использованием ИКТ	2 балл
Общее восприятие проекта, его эмоциональное воздействие, убедительность фактического материала	1 балл
Максимальный балл	8 баллов

Критерии и шкала оценивания работы с текстом по обобщению, систематизации и структурированию учебной информации

Умение проводить смысловую группировку текста, выделять основополагающие идеи	2 балла
Умение создавать на основе выделенной в тексте информации схемы, таблицы, конспекты	2 балла
Умение высказывать оценочные суждения, свою точку зрения о	1 балл

прочитанном в тексте	
Максимальный балл	5 баллов

Критерии и шкала оценивания реферата

<p>Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Содержание подкреплено необходимыми комментариями, примерами и поясняющими цитатами</p>	8 баллов
<p>Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Используемая литература включает как классические, так и современные издания</p>	5 баллов
<p>Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Присутствует плагиат.</p>	2 балла
Максимальный балл	8 баллов

Критерии и шкала оценивания творческого задания (с презентацией)

<p>Представленная работа демонстрирует точное понимание задания и полное ему соответствие. В работе приводятся конкретные факты и примеры.</p> <p>Материал изложен логично. Работа и форма её представления является авторской, выполнена самостоятельно и содержит большое число оригинальных, изобретательных примеров.</p> <p>Эффективное использование изображений, видео, аудио и других мультимедийных возможностей, чтобы представить свою тему и вызвать интерес. Презентация имеет все необходимые разделы, данные об авторе, ссылки на источники, оформлена в одном стиле. Текст не избыточен на слайде, не имеет орфографических и речевых ошибок</p>	17 баллов
<p>Представленная работа демонстрирует понимание задания. В работу включаются как материалы, имеющие как непосредственное отношение к теме, так и материалы, не имеющие отношения к ней. Содержание работы соответствует заданию, но не все аспекты задания раскрыты. В работе есть элементы творчества.</p> <p>Используются однотипные мультимедийные возможности, или некоторые из них отвлекают внимание от темы презентации. Основные требования к презентации соблюдены, но отсутствует выполнение требований либо к оформлению, либо к содержанию. Текст на слайде не избыточен, но плохо читается, несколько неудачных речевых выражений.</p>	15 баллов
<p>В работу включена собранная обучающимся информация, но она не анализируется и не оценивается. Нарушение логики в изложении материала. Обычная, стандартная работа, элементы творчества отсутствуют.</p>	13 баллов

Не используются изображения, видео, аудио и другие мультимедийные возможности, или их использование отвлекает внимание. Не соблюдены требования к оформлению презентации. Слишком много текста, или две и более орфографических ошибок, или речевые и орфографические ошибки	
Включены материалы, не имеющие непосредственного отношения к теме работы, содержание работы не относится в рассматриваемой проблеме. Отсутствует логики в изложении материала. Не используются изображения, видео, аудио и другие мультимедийные возможности, или их использование отвлекает внимание. Не соблюдены требования к оформлению презентации	11 баллов
Максимальный балл	17 баллов

Критерии и шкала оценивания участия в ролевой игре

Активно принимает «роль», понимает цель игры	2 балла
Делает обобщения и выводы, умеет «слушать» другого	2 балла
Аргументирует свои предложения, речь грамотная	2 балла
Максимальный балл	6 баллов

Критерии и шкала оценивания участия в коллоквиуме

Демонстрирует владение понятиями, дает им определение, приводит примеры; речь грамотная	2 балла
Делает обобщения и выводы, демонстрирует знание содержания разделов дисциплины	2 балла
Ссылается на источники информации, отвечает на дополнительные или уточняющие вопросы	2 балла
Максимальный балл	6 баллов

Требования к содержанию и структуре итоговой работы в форме эссе

Эссе – это итоговая индивидуальная самостоятельная письменная работа на предложенную тему преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем).

Письменная работа должна включать:

1. Титульный лист, который заполняется по единой форме.
2. Введение, в котором описывается суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически.

На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который следует найти ответ в ходе исследования.

3. Основная часть – теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса.

Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий:

Причина — следствие, общее — особенное, форма — содержание, часть — целое, постоянство — изменчивость.

В процессе построения эссе желательно, чтобы один параграф содержал только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом.

4. Заключение, которое содержит обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.
5. Список использованных источников

6. Приложения.

Объем работы – 3000 слов без учета списка использованных источников и приложений. (Допускается изменение требуемого объема в пределах 10%).

Критерии оценивания итоговой работы в форме эссе

Эссе должно содержать: 1) четкое изложение сути поставленной проблемы; 2) включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины; 3) выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Построение эссе – это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на системе доказательств. Максимальное число баллов – 14.

Итоговое тестирование

Итоговый тест включает: 1) задания с единственным и множественным выбором ответа, позволяющие оценить знание программного материала дисциплины; 2) задания на сопоставление и установление соответствия, позволяющие оценить знания, необходимые для решения типовых заданий, умение выполнять предусмотренные программой типовые задания; 3) кейс, содержание которого направлено на выявление умения применять теоретические знания в нестандартных ситуациях при решении творческих заданий, обосновывать свои действия. Максимальное число баллов – 14.

2.3. Критерии и шкалы оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация предназначена для определения уровня освоения всего объема учебной дисциплины. Для оценивания результатов обучения при проведении промежуточной аттестации используется двухбалльная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Шкала оценивания	Критерии оценивания	Уровень освоения компетенций
«зачтено»	Обучающийся правильно ответил на 85% и более тестовых заданий. Правильно выполнил задания кейса. Ответил на все дополнительные вопросы	Эталонный
	Обучающийся правильно ответил на 70% и более тестовых заданий. С небольшими неточностями выполнил задания кейса. Ответил на большинство дополнительных вопросов	Стандартный
	Обучающийся правильно ответил на 60% и более тестовых заданий. С существенными неточностями выполнил задания кейса. Допустил много неточностей при ответе на дополнительные вопросы.	Пороговый
«не зачтено»	Обучающийся ответил менее, чем на 60% тестовых заданий. При выполнении заданий кейса продемонстрировал недостаточный уровень знаний и умений. При ответах на дополнительные вопросы было допущено множество неправильных ответов	Компетенции не сформированы

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

3.1. Оценочные средства текущего контроля успеваемости

Примерный перечень понятий для проведения терминологической работы:

Метод, методика, наблюдение, принципы диагностики, психодиагностика, психометрика дифференциальная, тест, стандартизированные методы, уровни диагностики.

Психодиагностика, тестовая ситуация, эталонная личность, психологический тест, тестирование, валидность, стандартность теста, надежность теста, внетестовая психодиагностика.

Имидж, слагаемые имиджа, психотехнология, принцип повторения, принцип непрерывного усиления воздействия, принцип «двойного вызова».

Темы для выступления с презентацией / устного сообщения с представлением тезисов на семинарских и практических занятиях:

Тема 1.

1. Психодиагностика как наука и как практическая деятельность.
2. Классификации психодиагностических методик.
3. Тестирование как метод психодиагностики.
4. Психометрические основы психодиагностики.

Тема 2.

1. Теоретико-методологические основы диагностики мотивационной сферы потребителей.
2. Методы диагностики мотивационно-потребностной сферы клиента.
3. Наблюдение как метод диагностики личностных особенностей и эмоционального состояния партнера по общению.

Тема 3.

1. Принципы и методы диагностики мотивационной сферы личности менеджера.
2. Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере.

Тема 4.

1. Теоретико-методологические основы диагностики самосознания в профессиональной сфере.
2. Проблема диагностики стрессоустойчивости в профессиональной деятельности.
3. Принципы и методы диагностики фрустрационной толерантности.
4. Телесных сигналов эмоционального состояния человека.

Тема 5.

1. Диагностика коммуникативной компетентности менеджера
2. Диагностика типа поведенческой активности и способности к самоуправлению как факторов определяющих профессиональную успешность менеджера.

Тема 6.

1. Диагностика мотивационной структуры личности менеджера.
2. Цели диагностики индивидуальных стратегий преодолевающего поведения у специалистов индустрии сервиса.
3. Основные диагностические признаки «синдрома выгорания» в профессиональной деятельности
4. Основные поведенческие и эмоциональные стереотипы фрустрационных реакций (по Розенцвейгу).

Тема 7.

1. Диагностические признаки манипулятивного воздействия в профессиональном общении.
3. Проблема диагностики манипулятивных воздействий в профессиональном общении.
4. Диагностика стратегий поведения в конфликте (опросник К.Томаса).
5. Диагностика манипуляции в общении и выбор адекватной стратегии взаимодействия.

Тема 8.

1. Социометрия как метод диагностики структуры неформальных отношений в группе.
2. Типы интерперсонального поведения: «Диагностика межличностных отношений» (адаптация Л.Н. Собчик).

Темы для рефератов:

1. Область применения и разновидности психологических тестов.
2. Требования, предъявляемые к психодиагностическим тестам.
3. Обоснование необходимости использования психодиагностических тестов.
4. Стандарты психодиагностического тестирования.
5. Технология проведения психодиагностического тестирования.
6. Влияние ситуационных переменных на результаты психодиагностического тестирования.
7. Тестовая тревожность.
8. Влияние тренировки на результаты психодиагностического теста.
9. Особенности социальной перцепции.
10. Вербальные и невербальные средства перцепции.
11. Мимика, жесты: их влияние на эффективность восприятия.
12. Дистанции общения как фактор, обуславливающий особенности восприятия.
13. Социокультурная обусловленность социальной перцепции.
14. Процессы идентификации и рефлексии в процессе общения.
15. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Каузальная атрибуция.
16. Точность межличностной перцепции.
17. Имидж: причины разрушения карьеры специалистов сервиса.
18. Доверие как основа имиджа.
19. Социальная среда и создание имиджа личности.

20. Имиджмейкер – специалист по созданию имиджа
21. Имидж идеального работника сервиса.
22. Система самопрезентации: эффекты фасцинации и аттракции.
23. Психологические защиты личности.
24. Значение психологических защит в системе самопрезентации.
25. Изучение личности с помощью психометрического теста.
26. Внешний вид человека как отражение индивидуальности личности.

Темы для составления обобщающих таблиц:

Заполните обобщающую таблицу №1

Отличительные характеристики и диагностические возможности различных методов

Методы	Основные отличительные характеристики	Диагностические возможности (достоинства)

Заполните обобщающую таблицу №2

Симптомы поведения и умелого обращения одного партнера к другому в ситуациях общения (приводится по Р.С. Немову)

Ситуации, стимулирующие общение	Симптомы поведения человека хорошо владеющего умениями и навыками общения	Симптомы правильного вербального обращения к партнеру по общению

Заполните обобщающую таблицу №3

Найдите соответствие между соматотипом и характеристиками:

Соматотип	Характеристики
1. Эктоморфный 2. Эндоморфным 3. Мезоморфный	1. агрессивность и самодовольство; 2. громкий голос и шумное поведение; 3. избегание широкого общения; 4. легкость в обращении и выражении чувств; 5. любовь к комфорту; 6. недостаточный сон, хроническая усталость; 7. ориентации на цели и занятия, присущие молодежи; 8. ориентация на детей и семью. 9. потребность в действиях в тяжелую минуту; 10. потребность в людях в тяжелую минуту; 11. приветливость, стремление к получению одобрения; 12. склонность к уединению, рассуждениям; 13. скрытность чувств, самоконтроль мимики; 14. спартанское безразличие к боли; 15. чрезмерная чувствительность к боли.

Темы для разработки творческих проектов:

1. Разработайте программу наблюдения за поведенческими реакциями человека. Результаты обсудите в группе.
2. Проанализируйте взаимосвязь между эмоциональным состоянием человека и мимикой его лица.
3. Разработайте карту наблюдения для оценки уровня профессионализма менеджера.
4. Разработайте программы стандартизированного интервью для диагностики потребностей клиентов турфирмы.
5. Проведите экспресс-диагностику темперамента по особенностям речи.

Результаты обсудите в группах.

Сангвиник легко включается в разговор, часто сам обращается к собеседникам. Речь у него громкая, плавная и легкая. Интонации, как правило, спокойные, уверенные или радостные, иногда голос звучит в приказном тоне. Высказывания длинные, почти без пауз. На вопросы собеседников отвечает быстро, легко импровизирует. В речи встречаются новообразования, грамматические нарушения, телеграфный стиль (особенно в стрессовой ситуации). Кроме того, при разговоре сангвиник держится близко к партнеру, его голова слегка приподнята, он часто улыбается, мимика у него довольно живая.

Флегматик в разговор включается с трудом, молчалив, высказывания часто прерываются длинными паузами. Прежде чем ответить на вопрос, долго думает, взвешивая каждую фразу. Речь правильная, без новообразований и ошибок. Голос звучит тихо, монотонно. Интонации преимущественно спокойные и уверенные, но печальные. При общении держится на некотором расстоянии от партнера, мимика у него вялая, губы обычно сжаты.

Холерик еще более активно, чем сангвиник, включается в разговор или сам инициирует общение. Говорит громко, легко и быстро, даже скороговоркой, проглатывая окончания слов. Интонации резкие, много эмоциональных компонентов, чаще радостных. Речь звучит плавно и легко, высказывания длинные, без пауз. На вопросы отвечает быстро, не задумываясь, импульсивно, часто в телеграфном стиле. В речи довольно часто встречаются новообразования и грамматические ошибки, а также междометия и «шумовые эффекты». При общении держится близко к партнеру, голова его обычно приподнята, мимика живая. При разговоре он вертит головой и делает движения руками, в том числе потирает руки или теребит мелкие предметы.

Меланхолик с трудом вступает в общение, ему очень трудно инициировать разговор, он молчалив, редко задает вопросы, а сам отвечает кратко и с паузами. Фразы продуманные, взвешенные, правильные. Голос звучит тихо, монотонно, интонации обычно скудные и в основном печальные, а в стрессовой ситуации – резкие, подчеркнута отрицательно эмоциональные. При разговоре держится несколько особняком, на расстоянии от партнеров, голова часто опущена, губы сжаты, мимика почти отсутствует.

Среди успешных работников сервиса и руководителей чаще всего встречаются сангвиники, реже – флегматики или холерики. Сангвиники наиболее «универсальны», флегматикам больше подходит административная работа в устоявшихся условиях, холерикам – работа в молодых фирмах, рискованных проектах, а также с клиентами, которых нужно увлечь, «зажечь». Меланхолики не годятся на роли работников руководящего звена, но они великолепные аналитики. Сангвиники и флегматики нуждаются в их советах.

Кейс-задание

Заполните пробелы:

1. Психодиагностика изучает проявления свойств психики людей.
2. Теоретической основой психодиагностики является психология.
3. Личность рассматривается как цельная и неделимая сущность, с точки зрения степени выраженности

4. Дифференциальная психология описывает вариации психологических свойств у отдельных индивидов.
5. Результаты теста выражаются и требуют дальнейшей интерпретации.
6. Внетестовая психодиагностика связана с выявлением определенного свойства на основе наблюдения за внешностью человека и его поведением в разнообразных, нестандартизированных ситуациях.

Заполните пробелы:

1. Взаимодействуя друг с другом, люди образуют поле.
2. Участники процесса общения имеют свои особенности.
3. Потоки информации, которой обмениваются партнеры в процессе общения, образуют специфические
4. При восприятии другого человека имеют место быть типы, влияющие на особенности общения.
5. «Эффект авансирования» - это человеку несуществующих положительных качеств.

Заполните пробелы:

1. Имидж – это окрашенный образ, который складывается в массовом сознании и имеет характер
2. Обладание имиджем составляет личную и профессиональную характеристику.
3. Нравственно надежный человек всегда способен на
4. Желательность имиджа зависит от, в которой живет и действует человек.
5. С имиджем в значительной степени связано человека окружающими его людьми и отношение к нему.
6. Принцип как свойство человеческой памяти: хорошо запоминается та информация, которая
7. Принцип непрерывного усиления воздействия, т.е. аргументированного и эмоционального обращения.
8. Когда информация переходит порог возможного, происходит каналов восприятия и переработки поступающей информации.
9. Принцип «.....», т.е. свойство восприятия не только на сознательном, но и на подсознательном уровне.

Вопросы к коллоквиуму:

1. Этика, деонтология и правовые основы психодиагностики.
2. Основные принципы психодиагностики.
3. Профессиональные требования к психодиагносту.
4. Этический кодекс психодиагноста и его социально-психологические основания.
5. Морально-этические нормы при проведении обследования (обеспечение тайны личности, конфиденциальность, сообщение результатов обследования).
6. Психодиагностика в оценке персонала. Понятие о профессионально важных качествах менеджера.
7. Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера
8. Диагностика мотивационной структуры личности.
9. Диагностика специальных свойств, непосредственно связанных с деятельностью менеджера.

Организация ролевой игры:

Задание 1.

Ознакомьтесь внимательно с предлагаемым алгоритмом поведения личности, вовлеченной в конфликтную ситуацию.

Рассмотрите конфликтную ситуацию, имеющую место быть в реальности, и проследите ход её развития и разрешения согласно данному алгоритму.

Алгоритм поведения личности, вовлеченной в конфликтную ситуацию

- не прибегайте к силовому нажиму;
- не переходите, если нет деловых доводов на личные;
- сохраняйте деловой и доброжелательный тон;
- внимательно слушайте и анализируйте все доводы партнера (слушайте, а не делайте вид, что слушаете);
 - не спешите с заключениями и обобщениями;
 - проявляйте уважение к личности партнера; если вы не правы, признайте это сразу и чистосердечно;
 - с самого начала покажите свое дружеское отношение;
 - ставьте вопросы так, чтобы ваш собеседник с самого начала был вынужден отвечать «да»;
 - пусть ваш собеседник почувствует, что идея принадлежит ему;
 - честно попытайтесь увидеть вещи с точки зрения другого;
 - проявляйте сочувствие к мыслям других людей;
 - взывайте к благородным побуждениям;
 - придайте своим идеям наглядность, инсценируйте их;
 - бросайте вызов.

Задание 2.

Тренинг: Психологические приемы формирования аттракции.

Цель: знакомство с приемами формирования аттракции.

1. Психологический прием «Имя собственное».

Этот приём сводится к произнесению вслух имени и отчества человека, с которым вы общаетесь.

Психологические основания действия этого приёма таковы:

1. Имя, присвоенное личности, сопровождает её от первых дней жизни до последних. Имя и личность неразделимы.
2. Когда к человеку обращаются, не называя его по имени, - это «обезличенное обращение». Когда же к человеку обращаются по имени, а имя – символ личности, то тем самым вольно или невольно оказывают внимание этой личности.
3. Внимание к данной личности – это и утверждение личности.
4. Когда человек получает подтверждение того, что он – личность, это не может не вызвать у него чувства удовлетворения.
5. Чувство удовлетворения всегда сопровождается положительными эмоциями, которые не обязательно осознаются человеком.
6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.
7. Если некто вызывает у нас положительные эмоции, то он вольно или невольно притягивает к себе, располагает, т.е. формирует аттракцию.

Если следовать логике изложения А.Ю. Панасюка, психологическая техника формирования аттракции на основе приема «Имя собственное» будет иметь следующий алгоритм:

1. Обращение к человеку по имени.
2. Внимание к данной личности.
3. Утверждение человека как личности.
4. Удовлетворение потребности утвердиться как личности.
5. Образование положительных эмоций.
6. Расположенность к источнику этих эмоций.

2. Психологический механизм формирования аттракции путем воздействия улыбкой (прием «Зеркало отношений»)

Психологическое основание действия приема:

1. Искренняя улыбка – это сигнал дружеского расположения.
2. Приятное, улыбающееся лицо сигнализирует: «Я Вам друг».
3. Смысл, заложенный в слове «друг» - это защита, поддержка.

4. Улыбка, несущая информацию о дружеском отношении, удовлетворяет человеческую потребность в защищенности.
5. Чувство удовлетворенности вызывает у человека положительные эмоции.
6. Человек всегда стремится к тому, кто (что) вызывает у него положительные эмоции.
7. Если некто вызывает у нас положительные эмоции, то он вольно или невольно притягивает к себе, располагает, т.е. формирует аттракцию.

Психологическая техника формирования аттракции на основе приема «Зеркало отношений» будет иметь следующий алгоритм:

1. Добрая улыбка, приятное выражение лица.
 2. Сигнал: «Я Ваш друг!».
 3. Друг обеспечивает защищенность.
 4. Удовлетворение потребности в защите.
 5. Образование положительных эмоций.
 6. Расположенность к источнику этих эмоций.
3. *Психологический механизм формирования аттракции путем комплиментарного воздействия на личность (прием «Золотые слова»)*

Психологические основания действия приема:

1. Воздействие комплиментом – эмоциональная завышенная оценка качества личности.
2. Возникновение эффекта внушения.
3. Следствие внушения – удовлетворение потребности выглядеть лучше.
4. Следствие удовлетворения потребности – образование положительных эмоций.
5. Расположение к источнику комплиментарного воздействия.

Психологическая техника формирования аттракции на основе приема «Золотые слова»:

1. Комплимент.
2. Эффект внушения.
3. Удовлетворение потребности в защите.
4. Образование положительных эмоций.
5. Расположенность к источнику этих эмоций.

Самый эффективный способ формирования аттракции – это комплимент на фоне антикомплимента себе.

Правила применения комплиментов в общении:

1. Комплимент должен отражать положительные качества того, кому он адресуется.
2. Положительное качество в комплименте не должно чрезмерно преувеличиваться, т.е. комплимент должен быть «тонким».
3. «Тонким» комплимент будет лишь тогда, когда Вы знаете мнение партнера об этом его качестве.
4. Нельзя превращать комплимент в обязанность.
5. Комплимент должен подчеркивать совершенство, а не рекомендовать стать совершеннее.

3.2. Оценочные средства промежуточной аттестации

Вопросы к зачету по дисциплине психодиагностика

1. Психодиагностика как наука и как практическая деятельность.
2. История психодиагностики.
3. Понятие о психодиагностическом обследовании и психодиагностических задачах.
4. Профессионально-этические принципы психодиагностики.
5. Классификации психодиагностических методик.
6. Тестирование как метод психодиагностики.
7. Субъективные тесты.
8. Объективные тесты.
9. Проективные тесты.
10. Психометрические основы психодиагностики: стандартизация, валидность, надежность.

11. Наблюдение как метод психодиагностики.
12. Этапы разработки программы наблюдения.
13. Беседа как метод психодиагностики.
14. Планирование беседы, разработка программы интервью.
15. Анализ продуктов деятельности (контент-анализ).
16. Диагностика мотивационной сферы потребителей туристских услуг.
17. Экспресс-диагностика личностных особенностей и эмоционального состояния потребителя и делового партнера по общению.
18. Теоретико-методологические основы диагностики профессионально важных качеств менеджера индустрии туризма.
19. Методы диагностики профессионально важных качеств.
20. Диагностика мотивационной сферы личности менеджера.
21. Психодиагностика самосознания.
22. Диагностика стрессоустойчивости и фрустрационной толерантности менеджера.
23. Диагностика особенностей общения и коммуникативной компетентности менеджера.
24. Диагностика манипуляции в общении и выбор адекватной стратегии взаимодействия.
25. Диагностика социально-психологических характеристик трудового коллектива.

Задания итогового тестирования

Вариант 1.

1. *Психодиагностика – область психологической науки и практики, посвященная:*
 - а) разработке методов познания личности (черт личности, эмоциональных состояний);
 - б) использованию методов распознавания индивидуальных психологических особенностей человека;
 - в) изучению закономерностей психического развития личности.
2. *Тестовая ситуация в психодиагностике – это:*
 - а) целенаправленное выявление какого-либо свойства личности;
 - б) контроль за качеством выполнения задания;
 - в) специально организованное наблюдение за человеком.
3. *Психодиагностические методы должны отвечать таким требованиям, как:*
 - а) валидность и надежность;
 - б) валидность и стандартность;
 - в) стандартность и системность;
 - г) системность и надежность.
4. *Валидность теста характеризуется:*
 - а) информативностью;
 - б) адекватностью;
 - в) четкостью формулировок.
5. *Надежность теста подразумевает:*
 - а) постоянство;
 - б) устойчивость;
 - в) свободу от случайных погрешностей.
6. *Интеллект как психологическое свойство обеспечивает:*
 - а) эффективность адаптации человека;
 - б) активность человека;
 - в) выбор оптимального поведения в сложной среде.
7. *Первые попытки измерить интеллект предпринимались в:*
 - а) конце XIX в.;
 - б) начале XX в.;
 - в) середине XX в.
8. *Тесты изучения интеллекта позволяют определить:*
 - а) способность к мышлению,

- б) способность к обучению;
 - в) наличие у человека интеллектуального потенциала.
9. *Уровень интеллекта человека реализуется в зависимости от:*
- а) условий жизни,
 - б) мотивации самого человека;
 - в) окружающих.
10. *Тесты интеллекта представляют собой наборы задач, в решении которых проявляется:*
- а) общий интеллект,
 - б) уровень интеллекта;
 - в) частные виды интеллекта.
11. *Содержание тестов зависит от:*
- а) способностей испытуемого;
 - б) теоретических оснований теста;
 - в) целей конкретного разработчика.
12. *Среднее время выполнения теста определения уровня интеллектуального развития личности:*
- а) 10-20 минут;
 - б) 30 - 40 минут;
 - в) 60 минут.
13. *Особенности тестов для определения коэффициента интеллекта:*
- а) объемность;
 - б) жесткий контроль процедуры тестирования;
 - в) системность.
14. *Для профессионала сферы сервиса важен:*
- а) уровень интеллекта,
 - б) профессиональный уровень мышления,
 - в) подход к профессиональным задачам.
15. *Согласно когнитивному подходу единый образ мира в сознании человека складывается:*
- а) по мере приобретения человеком жизненного опыта;
 - б) в ходе общения;
 - в) под воздействием окружения.
16. *Стиль мышления начинает формироваться:*
- а) в детстве;
 - б) в подростковом возрасте;
 - в) в период ранней взрослости.
17. *Характеристики стиля мышления:*
- а) открытая, пополняющаяся система;
 - б) обладает ядром, структурой;
 - в) избирателен к внешним воздействиям.
18. *Стиль мышления зависит от:*
- а) уровня развития интеллекта;
 - б) особенностей стиля, который сложился в процессе его жизни;
 - в) интенсивности общения.
19. *Человек всегда стремится к тому, кто:*
- а) считается красивым;
 - б) вызывает положительные эмоции;
 - в) много знает.
20. *Стиль одежды - свидетельство:*
- а) каких эталонов-стереотипов придерживается человек;
 - б) уровня доходов;
 - в) считает правильным, приличным, красивым.

1. Вид одежды ассоциируются с
 - а) уровнем образования;
 - б) уровнем власти;
 - в) социальным положением.
2. Руководители высокого ранга предпочитают так называемый:
 - а) деловой стиль одежды;
 - б) официальный стиль одежды;
 - в) демократический стиль одежды.
3. Проявления симпатии, готовности к общению:
 - а) фасцинация;
 - б) аттракция;
 - в) перцепция.
4. Образ человека включает в себя восприятие таких показателей, как:
 - а) фигура, черты лица;
 - б) прическа, манера одеваться;
 - в) также стиль поведения.
5. Имидж - :
 - а) эмоционально окрашенный образ человека;
 - б) складывается в массовом сознании
 - в) имеет характер стереотипа.
6. Слагаемые имиджа работника сервиса:
 - а) профессионализм и компетентность;
 - б) нравственная надежность;
 - в) сила и выносливость.
7. Мироззрение работника сервиса должно включать следующие ценности:
 - а) социальная направленность деятельности;
 - б) здоровье, духовное богатство;
 - в) признавать ценность жизни каждого человека.
8. Принцип непрерывного усиления воздействия, характеризуется:
 - а) наращиванием физического обращения;
 - б) наращивание аргументированного обращения;
 - в) наращиванием эмоционального обращения.
9. Знание механизмов поведения клиентов помогает:
 - а) налаживать маркетинговую стратегию и тактику;
 - б) разрабатывать успешные рекламные компании;
 - в) управлять поведением потребителей.
10. Потребление – процесс:
 - а) удовлетворения потребности;
 - б) способ коммуникации;
 - в) поддержания социальной стабильности.
11. Успех нового товара обеспечивается:
 - а) удовлетворяет потребности потребителей;
 - б) соответствует внутренними ожиданиями потребителя;
 - в) низкой стоимостью.
12. Социальное представление формируется под влиянием таких факторов, как:
 - а) мода, престиж;
 - б) современность, значимость;
 - в) уровень доходов.
13. Выделяются следующие основные виды потребностей:
 - а) физиологические, социальные;
 - б) символические, гедонические;
 - в) когнитивные, эмпирические.
14. Основной характеристикой делового процесса общения является:
 - а) эффективный обмен информацией;
 - б) позитивная эмоциональная атмосфера;

в) наличие нескольких участников.

15. Специфическими каналами общения являются:

а) прямой;

б) косвенный;

в) управляемый косвенный.

16. Специальная область знаний по восприятию человека человеком:

а) социальная психология;

б) социальная перцепция;

в) социальная психодиагностика.

17. Деловое общение характеризуется:

а) наличием цели;

б) предметной договоренностью;

в) стремлением к достижению цели.

18. Эффект ореола – это:

а) приписывание человеку несуществующих качеств;

б) влияние общего впечатления о человеке на его оценку;

в) проецирование на человека своих качеств.

19. Человек всегда стремится к тому, кто:

а) считается красивым;

б) вызывает положительные эмоции;

в) много знает.

20. Стиль одежды - свидетельство:

а) каких эталонов-стереотипов придерживается человек;

б) уровня доходов;

в) считает правильным, приличным, красивым.

Итоговая работа в форме эссе.

Темы эссе

1. Диагностика особенностей мыслительной сферы.
2. Диагностика организованности и общительности личности.
3. Психодиагностика в оценке персонала.
4. Понятие о профессионально важных качествах менеджера.
5. Национальные стили делового общения.
6. Традиции языка жестов и наиболее распространенные значащие жесты.
7. Диагностика неискреннего маскируемого поведения.
8. Восприятия человеком себя и других в процессе общения.
9. Наблюдение и проницательность.
10. Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению: личный имидж.
11. Как складывается первое впечатление о человеке.
12. Конституция человека и его психологические особенности.
13. Черты лица человека и его характер.
14. Глаза и язык взгляда.
15. Некоторые «автоматизированные», привычные движения как источник психологической информации.
16. Типы клиентов и принципы поведения менеджера.

4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.1. Описание процедур проведения текущего контроля успеваемости студентов

В таблице представлено описание процедур проведения контрольно-оценочных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов, в соответствии с рабочей программой дисциплины, и процедур оценивания результатов обучения с помощью спланированных оценочных средств.

Наименование оценочного средства	Описания процедуры проведения контрольно-оценочного мероприятия и процедуры оценивания результатов обучения
Реферат	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор реферата раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.
Разработка творческого проекта	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока разработки творческого проекта, доводит до сведения обучающихся предлагаемые темы проектов. На практическом занятии студенты распределяются по группам (4-6 человек) для выполнения задания. Преподаватель на занятии знакомит студентов с критериями оценивания. Разработанные и оформленные в соответствии с требованиями проекты в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Проведение терминологической работы по теме	Терминологическая работа выполняется студентом по результатам освоения конкретной темы дисциплины во внеаудиторное время. Преподаватель на занятии предлагает перечень основных терминов по конкретной теме, знакомит студентов с критериями оценивания. В назначенный срок студенты сдают выполненные задания на проверку
Составление обобщающей таблицы	Обобщающая таблица может быть предложена студентам для составления на практическом занятии или во внеаудиторное время после изучения конкретной темы. Преподаватель на занятии доводит до сведения студентов название и структуру обобщающей таблицы, знакомит с критериями оценивания. В назначенный срок студенты сдают выполненное задание на проверку
Устные сообщения/ выступления с презентацией	Выступления, предусмотренные рабочей программой дисциплины, проходят во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения контроля, доводит до обучающихся темы выступлений и требования, предъявляемые к их выполнению
Коллоквиум	Коллоквиум, предусмотренный рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Во время проведения коллоквиума пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения коллоквиума, доводит до обучающихся вопросы и критерии оценивания.
Ролевая игра	Ролевая игра, предусмотренная рабочей программой дисциплины, проводится во время практических занятий. Преподаватель на практическом занятии знакомит студентов со сценарием игры, раздаточным материалом, распределяет роли, проводит инструктаж с определением цели и задач игры, критерии оценивания
Организация работы с текстом по обобщению,	Текст предлагается студентам для работы с ним на практическом занятии или во внеучебное время. Тексты могут быть предложены студентам из научно-популярных журналов. Преподаватель на

систематизации и структурированию учебной информации	практическом занятии знакомит студентов с критериями оценивания. В назначенный срок студенты сдают выполненные задания на проверку
Кейс-задание	Преподаватель в процессе занятия знакомит студентов с задачами, использующими описание реальных психологических и педагогических ситуаций. Студенты должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них.
Написание итоговой работы в форме эссе	Преподаватель не менее, чем за неделю до срока написания итоговой работы в форме эссе, доводит до сведения обучающихся предлагаемые темы эссе. На практическом занятии студенты выбирают темы эссе. Преподаватель на занятии знакомит студентов с критериями оценивания. Написанные и оформленные в соответствии с требованиями эссе в назначенный срок сдаются на проверку преподавателю
Итоговое тестирование	Итоговое тестирование проводится по результатам освоения дисциплины в целом во время практических занятий. Во время проведения тестирования пользоваться учебниками, справочниками, конспектами лекций, тетрадями для практических занятий не разрешено. Преподаватель на практическом занятии, предшествующем занятию проведения теста, доводит до обучающихся: темы, количество заданий в тесте, время выполнения.

Методика оценки деятельности студента

Модуль	Процедура оценивания	Оценка	
		m_i	m_{ax}
1	Проведение терминологической работы по теме	3	5
	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов	3	5
	Составление обобщающей таблицы	3	5
	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов	3	5
	Написание реферата	3	5
2	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов	3	5
	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов	3	5
	Кейс-задание	2	5
	Ролевая игра	3	7
3	Разработка творческого проекта	3	7
	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов	3	5
	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов	3	5
	Коллоквиум	3	7
4	Разработка творческого проекта	3	7
	Выступление с презентацией / Устное сообщение с предоставлением тезисов	3	5
	Написание итоговой работы в форме эссе	3	7
	Итоговое тестирование	3	10
	Итого	55	100

4.2. Описание процедур проведения промежуточной аттестации

Зачет

При определении уровня достижений обучающихся на зачете учитывается:

- знание программного материала дисциплины;
- знания, необходимые для решения типовых заданий, умение выполнять предусмотренные программой типовые задания;
- владение методологией дисциплины, умение применять теоретические знания в нестандартных ситуациях при решении творческих заданий, обосновывать свои действия.

Проведение промежуточной аттестации в форме зачета позволяет сформировать индивидуальный балл студента по дисциплине по результатам текущего контроля, реализуемого в форме балльно-рейтинговой системы оценивания, т.к. оценочные средства, используемые при текущем контроле, позволяют оценить знания, умения и владения навыками/опытом деятельности обучающихся при освоении дисциплины. Преподаватель высчитывает индивидуальный балл как сумму баллов текущего и итогового контроля.

A	10	94-100	зачтено
A-	9	90-94	
B+	8	85-89	
B	7	80-84	
B-	6	75-79	
C+	5	70-74	
C	4	65-69	
C-	3	60-64	
D	2	55-59	
F	1	50-54	не зачтено
F	0	0-49	

Если оценка уровня сформированности компетенций обучающегося не соответствует критериям получения зачета на основе балльно-рейтинговой системы оценивания, то обучающийся сдает зачет, который проводится в форме собеседования по перечню теоретических вопросов, выполнения итогового теста. Перечень теоретических вопросов и типовых тестовых контрольных заданий обучающиеся получают в начале семестра.