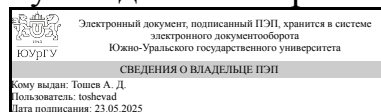


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления



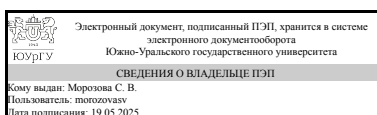
А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.15 Психодиагностика
для направления 43.03.01 Сервис
уровень Бакалавриат
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Общая психология, психодиагностика и психологическое консультирование

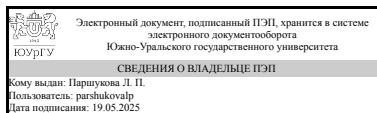
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 514

Зав.кафедрой разработчика,
к.психол.н., доц.



С. В. Морозова

Разработчик программы,
старший преподаватель



Л. П. Паршукова

1. Цели и задачи дисциплины

Цель дисциплины – сориентировать студентов в методах и приемах психодиагностических исследований и сформировать представления о практике психодиагностических исследований индивидуально-психологических особенностей личности потребителя услуг, о способах и приемах их выявления в системе эффективного взаимодействия с потребителем. Задачи курса: 1) познакомиться с теорией и основными методами дисциплины; 2) изучить основные особенности собственной личности и подходы к изучению личности клиента; 3) научиться учитывать собственные психологические качества и особенности окружающих в профессиональном общении; 4) обучиться основам поведенческой диагностики (знание и понимание невербальных языков общения); 5) приобрести опыт анализа индивидуально-психологических особенностей потребителей.

Краткое содержание дисциплины

Общее представление о методах в психологии. Метод и его понятие. Методики психодиагностики. Классификации и краткая характеристика методов психодиагностики. Теоретические аспекты изучения личности потребителя: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя. Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности. Основы психодиагностики потребителя до начала контакта с ним. Поведенческая диагностика вербальных средств общения. Поведенческая диагностика невербальных средств общения. Социально-психологический паспорт личности потребителя. Принципы выделения главных психологических особенностей потребителя. Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспектация (ожидание), эмпатия, общительность. Основные техники и технологии установления контакта с потребителем – партнером по общению.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.14 Психология, Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	1.О.28 Проектирование процесса оказания услуг

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
1.О.14 Психология	Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека, психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности, использовать психологические техники и методы тайм-менеджмента в собственной деятельности Имеет практический опыт: регулирования взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности, развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста
Учебная практика (ознакомительная) (2 семестр)	Знает: содержание процессов самоорганизации и самообразования, особенностей и технологий реализации, исходя из целей совершенствования профессиональной деятельности в области ресторанного сервиса, возможные пути разрешения нравственных конфликтных ситуаций в профессиональной деятельности; основные требования этики служебных отношений и служебного этикета Умеет: планировать цели и устанавливать приоритеты при выборе способов принятия решений с учетом условий, средств, личностных возможностей и временной перспективы достижения и осуществления деятельности, оценивать факты и явления профессиональной деятельности не только с правовой, но и с нравственной точки зрения Имеет практический опыт: самостоятельно строить процесс овладения информацией, отобранной и структурированной для выполнения профессиональной деятельности., владения приемами сотрудничества с коллегами, работы в коллективе; владения основными методами и приемами практической и исследовательской работы в области устной и письменной коммуникаций, владения искусством и культурой слова

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 20,5 ч. контактной работы с применением дистанционных образовательных технологий

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108
<i>Аудиторные занятия:</i>	12	12
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	87,5	87,5
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины	70,5	70,5
Подготовка к экзамену	17	17
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Методики психодиагностики . Классификации и краткая характеристика методов психодиагностики. Теоретические аспекты изучения личности потребителя: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя. Основы психодиагностики потребителя до начала контакта с ним	2	2	0	0
2	Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности	2	0	2	0
3	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	2	0	2	0
4	Социально-психологический паспорт личности потребителя. Принципы выделения главных психологических особенностей потребителя. Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспектация (ожидание), эмпатия, общительность. Основные техники и технологии установления контакта с потребителем – партнером по общению	6	2	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Актуальность развития психодиагностики в современной ситуации социального развития. Психодиагностика как наука и психодиагностика как	2

		практическая деятельность. Визуальная психодиагностика. Цели и задачи психологической диагностики в различных сферах деятельности. Классификация психодиагностических методик. Основные психометрические характеристики. Метод наблюдения. Психологические феномены, подлежащие наблюдению. Теоретические аспекты изучения мотивации личности потребителя. Основные теоретико-методологические подходы к исследованию мотивационной сферы потребителя как основы психодиагностической процедуры. Основные методы исследования мотивационной сферы. Виды потребностей и способы их исследования. Виды мотивов человека. Цели, их определение. Основы психодиагностики потребителя до начала контакта с ним. Изучение психологического запроса потребителя. Теоретические основы исследования личности потребителя. Подбор приемов и методов изучения личности потребителя.	
2	4	Социально-психологический паспорт личности потребителя. Индивидуально-психологические особенности потребителя. Типология потребителей. Стратегии поведения потребителей в ситуации взаимодействия. Эмоциональная, когнитивная и поведенческая характеристики установок потребителя. Акцентуированные особенности потребителя. Принципы выделения главных психологических особенностей потребителя. Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспектация (ожидание), эмпатия, общительность. Опросниковый метод, опросники, ориентированные на "критерий" (опросник Айзенка, шкала Спилбергера и др.) Основные техники и технологии установления контакта с потребителем - партнером по общению.	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	2	Совокупность явлений, оставляющих основу психодиагностического поля личности. Основные методы исследования мотивационной сферы. Виды потребностей и способы их исследования. Виды мотивов человека. Цели, их определение. Экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.	2
2	3	Поведенческая диагностика вербальных средств общения. Поведенческая диагностика невербальных средств общения. Знакомство со спектром невербальных средств общения и определение их значимости при взаимодействии с людьми.	2
3	4	Социально-психологический паспорт личности потребителя. Принципы выделения главных психологических особенностей потребителя. Диагностика индивидуально-психологических особенностей потребителя.	2
4	4	Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспектация (ожидание), эмпатия, общительность. Основные техники и технологии установления контакта с потребителем – партнером по общению.	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием	Семестр	Кол-

	разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс		во часов
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины	1. Пичугина, И. В. Психодиагностика Текст учеб. пособие для всех форм обучения по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" И. В. Пичугина, Л. А. Казанская ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Миас. фил., Каф. Соц.-гуманит. дисциплины ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2010. - 94, [1] с. электрон. версия 2. Ушатиков, А. И. Аудиовизуальная психодиагностика Практикум для сред. и высш. пед. учеб. заведений А. И. Ушатиков, О. Г. Ковалев, В. Н. Борисов. - М.: Academia, 2000. - 103 с. ил. 3. Паршукова, Л. П. Физиогномика: Читай по лицу Л. П. Паршукова, З. А. Шакурова. - 2-е изд. - Ростов н/Д: Феникс, 2005. - 250, [1] с. ил. 4. Паршукова, Л. П. Физиогномика Текст учебное пособие для вузов Л. П. Паршукова, В. М. Карлышев, З. А. Шакурова. - Ростов н/Д: Феникс, 2004. - 383 с. ил.	5	70,5
Подготовка к экзамену	1. Солонкина, О. В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме Учеб. пособие для вузов по специальностям сервиса О. В. Солонкина, Д. М. Рамендик. - М.: Академия, 2004. - 221, [1] с. ил. 2. Немов, Р. С. Психология [Текст] Кн. 3 Психодиагностика : Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики учеб. для пед. вузов: в 3 кн. Р. С. Немов. - 4-е изд. - М.: ВЛАДОС, 2007. - 630, [1] с. ил.. Пичугина, И. В. Психодиагностика Текст учеб. пособие для всех форм обучения по специальности 100103 "Соц.-культур. сервис и туризм" И. В. Пичугина, Л. А. Казанская ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Миас. фил., Каф. Соц.-гуманит. дисциплины ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2010. - 94, [1] с. электрон. версия; 4. Ермакова, О.М. Психодиагностика: Электронное учебное пособие. [Электронный ресурс] / О.М. Ермакова, Т.Г. Кукулите. — Электрон. дан. — СПб. : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 261 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/63834 — Загл. с экрана.	5	17

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	5	Текущий контроль	Общие сведения о психодиагностике	1	3	1. Сформулировано определение, перечислены и описаны принципы психодиагностики - 1 балл 2. Сформулированы цель и назначение - 1 балл 3. Прописана взаимосвязь теоретических и практических вопросов - 1 балл	экзамен
2	5	Текущий контроль	Обзорная таблица психодиагностических методик	1	6	Указаны методики - 1 балл Указаны подвиды - 1 балл Сформулированы преимущества - 1 балл Сформулированы ограничения - 1 балл Преимущества аргументированы - 1 балл Ограничения аргументированы - 1 балл	экзамен
3	5	Текущий контроль	Визуальная психодиагностика	2	8	1. Даны краткие ответы на вопросы - 1 балл 2. Даны пояснения к ответам на вопросы - 1 балл 3. Приведены примеры - 1 балл В таблице: - дано определение - 1 балл - указаны особенности - 1 балл - раскрыты функции - 1 балл - названы системы невербального языка - 1 балл - перечислены принципы анализа невербальных сигналов - 1 балл	экзамен
4	5	Текущий контроль	Диагностика темперамента и характера	4	10	1. Выполнены все необходимые методики - 1 балл 2. Приведены количественные характеристики (цифровые результаты) методик - 1 балл 3. Представлено стандартное описание результатов методик - 1 балл 4. Представлено описание ведущих результатов - 1 балл 5. Проанализированы собственные результаты (интерпретация сочетаний показателей) - 1 балл 6. Проанализированы собственные	экзамен

						результаты (обозначены "сильные" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 7. Проанализированы собственные результаты (обозначены "слабые" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 8. Представлен вывод по каждой методике- 1 балл 9. Представлен общий вывод по итогам проведения всех методик - 1 балл 10. Дана обратная связь о значимости проведенной работы - 1 балл	
5	5	Текущий контроль	Диагностика эмоциональной сферы	4	10	1. Выполнены все необходимые методики - 1 балл 2. Приведены количественные характеристики (цифровые результаты) методик - 1 балл 3. Представлено стандартное описание результатов методик - 1 балл 4. Представлено описание ведущих результатов - 1 балл 5. Проанализированы собственные результаты (интерпретация сочетаний показателей) - 1 балл 6. Проанализированы собственные результаты (обозначены "сильные" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 7. Проанализированы собственные результаты (обозначены "слабые" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 8. Представлен вывод по каждой методике- 1 балл 9. Представлен общий вывод по итогам проведения всех методик - 1 балл 10. Дана обратная связь о значимости проведенной работы - 1 балл	экзамен
6	5	Текущий контроль	Диагностика мотивационно-потребностной сферы	4	10	1. Выполнены все необходимые методики - 1 балл 2. Приведены количественные характеристики (цифровые результаты) методик - 1 балл 3. Представлено стандартное описание результатов методик - 1 балл 4. Представлено описание ведущих результатов - 1 балл 5. Проанализированы собственные результаты (интерпретация	экзамен

						сочетаний показателей) - 1 балл 6. Проанализированы собственные результаты (обозначены "сильные" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 7. Проанализированы собственные результаты (обозначены "слабые" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 8. Представлен вывод по каждой методике- 1 балл 9. Представлен общий вывод по итогам проведения всех методик - 1 балл 10. Дана обратная связь о значимости проведенной работы - 1 балл	
7	5	Текущий контроль	Диагностика профессионально-важных качеств	4	12	1. Выполнены все необходимые методики - 1 балл 2. Приведены количественные характеристики (цифровые результаты) методик - 1 балл 3. Представлено стандартное описание результатов методик - 1 балл 4. Представлено описание ведущих результатов - 1 балл 5. Проанализированы собственные результаты (интерпретация сочетаний показателей) - 1 балл 6. Проанализированы собственные результаты (обозначены "сильные" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 7. Проанализированы собственные результаты (обозначены "слабые" характеристики, приведены примеры) - 1 балл 8. Представлен вывод по каждой методике- 1 балл 9. Полученные результаты соотнесены с требованиями к профессионально-важным характеристикам специалиста - указано наличие необходимых качеств - 1 балл 10. Полученные результаты соотнесены с требованиями к профессионально-важным характеристикам специалиста - указаны качества, которые нужно развивать - 1 балл 11. Представлен общий вывод по итогам проведения всех методик - 1 балл 12. Дана обратная связь о	экзамен

						значимости проведенной работы - 1 балл	
8	5	Промежуточная аттестация	Устный опрос или тест знаний (по выбору студента)	-	5	Критерии оценки ответа студента, если он выбрал форму устного опроса: 1. Полный ответ на два экзаменационных вопросов, входящих в билет - 4 балла. 2. Полный ответ на один из вопросов и поверхностный ответ на второй вопрос - 3 балла. 3. Поверхностные ответы на оба экзаменационных вопроса - 2 балла. 4. Отсутствие ответа на один из двух экзаменационных вопроса - 1 балл. 5. Ответ на дополнительный вопрос по теме - 1 балл. Максимальное количество баллов – 5. Критерии оценки ответов студента, если он выбрал форму тестирования (тест включает 80 вопросов по всем разделам дисциплины): 1) 60-70% правильных ответов - 1 балл 2) 71-84 % правильных ответов - 2 балла 3) 85-100 % правильных ответов - 3 балла Максимальное количество баллов – 3.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Прохождение промежуточной аттестации не является обязательным. Студент может пройти тестирование знаний, если хочет: 1) пересдать КРМ, по которым он получил низкий рейтинг; 2) показать знание материала, отвечая на вопросы теста, включающего теоретические вопросы и практические задания "Отлично: рейтинг обучающегося по дисциплине составляет 85 -100%. Хорошо: рейтинг обучающегося составляет 75 - 84%. Удовлетворительно: рейтинг обучающегося составляет 60 - 74%. Неудовлетворительно: рейтинг обучающегося составляет 0 - 59%."	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ
-------------	---------------------	------

		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-3	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики	+	+	+					+
УК-3	Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности							+	+
УК-3	Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей					+	+	+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Солонкина, О. В. Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] учеб. пособие для вузов по специальностям сервиса О. В. Солонкина, Д. М. Рамендик. - М.: Академия, 2004. - 221, [1] с. ил.
2. Шмелев А. Г. Психодиагностика личностных черт / А. Г. Шмелев. - Санкт-Петербург : Речь, 2002. - 472, [1] с. : ил.

б) дополнительная литература:

1. Паршукова, Л. П. Физиогномика: Читай по лицу Л. П. Паршукова, З. А. Шакурова. - 2-е изд. - Ростов на/Д: Феникс, 2005. - 250, [1] с. ил.
2. Бурлачук, Л. Ф. Психодиагностика [Текст] учебник для вузов по специальности "Психология" Л. Ф. Бурлачук. - 2-е изд., перераб. и доп. - СПб. и др.: Питер, 2011. - 378, [1] с. ил.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Гостиница и ресторан: бизнес и управление офиц. русскоязыч. изд.: 16+ ООО "Изд-во Хоспитэлити" журнал. - М., 2008-2015

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Темперамент и потребностно-мотивационная сфера"
2. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Акцентуации характера"
3. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психодиагностика"

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Темперамент и потребностно-мотивационная сфера"
2. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Акцентуации характера"
3. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Психодиагностика"

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
---	----------------	--	----------------------------

1	Дополнительная литература	ЭБС издательства Лань	Ермакова, О. М. Психодиагностика: Электронное учебное пособие : учебное пособие / О. М. Ермакова, Т. Г. Кукулите. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 261 с. — ISBN 978-5-94048-014-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/63834 (дата обращения: 18.05.2025). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
---	---------------------------	-----------------------------	---

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -База данных rolpred (обзор СМИ)(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	342 (3)	Переносное компьютерное оборудование (проектор, ноутбук, колонки)
Практические занятия и семинары	342 (3)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.