ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель направления

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Тошев А. Д.
Пользователь: toshevad
Дата подписания: 30.05.2022

А. Д. Тошев

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.14 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.

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Морозова С. В.
Пользователь: morozovasv
Дата подписания: 30.05.2022

С. В. Морозова

Разработчик программы,
старший преподаватель

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Паршукова Л. П.
Пользователь: parshukovalp
Дата подписания: 30.05.2022

Л. П. Паршукова

Челябинск

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
Нет	1.О.24 Проектирование процесса оказания услуг, 1.О.10 Менеджмент, 1.Ф.07 Диагностика объектов и систем сервиса,

	1.О.13 Психология, Учебная практика, ознакомительная практика (4 семестр)

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

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 ч., 26,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		3
Общая трудоёмкость дисциплины	144	144
Аудиторные занятия:	16	16
Лекции (Л)	8	8
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	8	8
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	117,5	117,5
Подготовка к практическим занятиям, выполнение заданий в электронном учебном курсе по темам дисциплины	70,5	70.5
Подготовка к экзамену	47	47
Консультации и промежуточная аттестация	10,5	10,5
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	Общее представление о методах в психологии Метод и его понятие. Методики психодиагностики . Классификации и краткая характеристика методов психодиагностики	2	2	0	0
2	Теоретические аспекты изучения личности потребителя: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.Основы психодиагностики потребителя до начала контакта с ним	2	2	0	0
3	Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности	2	0	2	0
4	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	2	0	2	0
5	Социально-психологический паспорт личности потребителя. Принципы выделения главных психологических особенностей	4	2	2	0

	потребителя				
6	Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспектация (ожидание), эмпатия, общительность. Основные техники и технологии установления контакта с потребителем – партнером по общению	4	2	2	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 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.	2
2	2	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
3	5	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.	2
4	6	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	3	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	4	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	5	Социально-психологический паспорт личности потребителя. Принципы	2

		выделения главных психологических особенностей потребителя. Диагностика индивидуально-психологических особенностей потребителя.	
4	6	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 разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-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 на/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.	3	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.	3	47

	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.		

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	Учи-тыва-ется в ПА
1	3	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	3	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	3	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	экзамен

						- перечислены принципы анализа невербальных сигналов - 1 балл	
4	3	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 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	экзамен
5	3	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	экзамен

						10. Дана обратная связь о значимости проведенной работы	
6	3	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 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	экзамен
7	3	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	экзамен

						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 значимости проведенной работы	
8	3	Бонус	Работа на практических занятиях	-	9	За активность на практических занятиях начисляются баллы: 1. Отвечает на вопросы - 1 балл 2. Задает вопросы по теме - 1 балл 3. Участвует в обсуждении - 1 балл 4. Участвует в активных формах работы- 1 балл 5. Анализирует изучаемый материал - 1 балл 6. Проявляет инициативу, готовность работать - 1 балл 7. Вдохновляет группу - 1 балл 8. Генерирует идеи - 1 балл 7. Наблюдает, подмечает важные моменты работы - 1 балл 8. Дает качественную, содержательную обратную связь - 1 балл 9. Делает выводы, подводит итоги - 1 балл	экзамен
9	3	Проме-жуточная аттестация	Устный опрос	-	5	1. Полное освещение двух экзаменационных вопросов - 4 балла. 2. Полное освещение одного и частичное освещение второго экзаменационного вопроса - 3 балла. 3. Частичное освещение двух экзаменационных вопросов - 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 за мероприятие – 5.	экзамен

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	Прохождение промежуточной аттестации является обязательным. Проводится беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме. 1. Правильное понимание темы и предмета вопроса, свободное владение понятийным аппаратом темы, способность к практическому преломлению теории - 5 баллов. 2. Правильное понимание темы и предмета вопроса, владение понятийным аппаратом, достаточные представления о соотношении теории и практики - 4 балла. 3. В целом верное понимание темы и предмета вопроса, некоторые затруднения во владении понятийным аппаратом, затруднения в понимании практического приложения теории - 3 балла. 4. Отрывочные, формальные знания по теме, непонимание предмета вопроса, ошибки и пробелы в понятийном аппарате - 2 балла	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	9
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. 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.

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. "Психодиагностика"
3. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Акцентуации характера"

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. "Психодиагностика"
3. Учебное пособие Паршукова Л.П. "Акцентуации характера"

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система 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: 25.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Васильева, И. В. Психодиагностика : учебное пособие / И. В. Васильева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-9765-1711-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119320 (дата обращения: 25.01.2022). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -База данных polpred (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	307 (7Р)	Переносное компьютерное оборудование (проектор, ноутбук, колонки)
Практические занятия и семинары	503 (7Р)	Переносное компьютерное оборудование: проектор, ноутбук, колонки.