

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ

Директор/Декан
института экономики, финансов и
управления в АПК
Гунько Юлия Александровна

«__» _____ 20__ г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ)

Б1.О.19.01 Психодиагностика в туризме

43.03.02 Туризм

Туризм и индустрия гостеприимства

бакалавр

очная

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций ОП ВО и овладение следующими результатами обучения по дисциплине:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает основные аспекты межличностных и групповых коммуникаций	знает Знания: - основ психологии общения; методов работы в команде; основ эффективных межличностных коммуникаций
		умеет Умения: - работать в команде; применять приемы эффективных межличностных коммуникаций
		владеет навыками Навыки и/или трудовые действия: - работы в различных ситуациях; осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

2. Перечень оценочных средств по дисциплине

№	Наименование раздела/темы	Семестр	Код индикаторов достижения компетенций	Оценочное средство проверки результатов достижения индикаторов компетенций
1.	1 раздел.			
1.1.	Общие вопросы психодиагностики	2	УК-3.1	Устный опрос
1.2.	Классификация психодиагностических методик	2	УК-3.1	Устный опрос
1.3.	Визуальная психодиагностика	2	УК-3.1	Устный опрос
1.4.	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения	2	УК-3.1	Устный опрос
1.5.	Контрольная Точка 1	2		Коллоквиум
1.6.	Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера	2	УК-3.1	Реферат
1.7.	Диагностика мотивационной структуры личности	2	УК-3.1	Устный опрос
1.8.	Диагностика психофизиологических особенностей потребителя.	2	УК-3.1	Устный опрос
1.9.	Диагностика особенностей мыслительной сферы	2	УК-3.1	Устный опрос
1.10.	Контрольная Точка 2	2		Коллоквиум
	Промежуточная аттестация			За

3. Оценочные средства (оценочные материалы)

Примерный перечень оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

№ п/п	Наименование оценочного средства	Краткая характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в фонде (Оценочные материалы)
Текущий контроль			
Для оценки знаний			
1	Устный опрос	Средство контроля знаний студентов, способствующее установлению непосредственного контакта между преподавателем и студентом, в процессе которого преподаватель получает широкие возможности для изучения индивидуальных особенностей усвоения студентами учебного материала.	Перечень вопросов для устного опроса
2	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
Для оценки умений			
3	Реферат	Реферат Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.	Темы рефератов
Для оценки навыков			
Промежуточная аттестация			

4	Зачет	Средство контроля усвоения учебного материала практических и семинарских занятий, успешного прохождения практик и выполнения в процессе этих практик всех учебных поручений в соответствии с утвержденной программой с выставлением оценки в виде «зачтено», «незачтено».	Перечень вопросов к зачету
---	-------	---	----------------------------

4. Примерный фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) "Психодиагностика в туризме"

Примерные оценочные материалы для текущего контроля успеваемости

Тема 1: Общие вопросы психодиагностики

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Дайте определение понятию «психодиагностика» как науки и практической деятельности.
2. Каковы основные цели и задачи психодиагностики в системе управления?
3. Назовите основные этапы становления психодиагностики как науки.
4. Перечислите требования, предъявляемые к профессиональным психодиагностическим методикам (валидность, надежность, репрезентативность).
5. Что такое психометрический парадокс?
6. В чем разница между понятиями «тест» и «методика»?
7. Какие этические нормы и принципы должен соблюдать психодиагност?
8. Что понимается под диагностической нормой и патологией?
9. Какие факторы могут искажать результаты психодиагностического обследования?
10. Какова роль компьютеризации в современной психодиагностике?

Тема 2: Классификация психодиагностических методик

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. По каким основаниям принято классифицировать психодиагностические методики?
2. Охарактеризуйте бланковые, аппаратные и компьютерные методики. Приведите примеры.
3. В чем отличие вербальных тестов от невербальных?
4. Дайте характеристику объективным тестам и тестам-опросникам.
5. Что такое проективные методики? Назовите их основные группы.
6. Чем методики субъективного шкалирования отличаются от стандартизированных опросников?
7. Объясните разницу между методиками закрытого и открытого типа.
8. Что понимают под аппаратной методикой? Где они применяются?
9. Каковы преимущества и недостатки критериально-ориентированных тестов?
10. В чем специфика использования контент-анализа как диагностической методики?

Тема 3: Визуальная психодиагностика

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Что изучает визуальная психодиагностика?
2. Как тип телосложения (конституция) человека может коррелировать с его психологическими особенностями (по Э. Кречмеру или У. Шелдону)?
3. На какие зоны делится лицо человека, и о чем может рассказать каждая из них?
4. Какие психологические характеристики можно предположить по форме бровей, глаз или носа?
5. Что такое "ключи доступа глазного доступа" (визуальные признаки мышления) в НЛП?
6. Как цвет одежды и аксессуаров может отражать состояние или характер человека?
7. О чем говорят особенности почерка (графология) в контексте диагностики?

8. Какие сигналы может подавать прическа или манера носить бороду/усы?
9. Как диагностировать состояние стресса по внешнему виду человека?
10. Что такое «внешний Я-образ» и как он формируется?

Тема 4: Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Перечислите основные каналы невербальной коммуникации.
2. Какие бывают виды жестов (иллюстраторы, регуляторы, адаптеры, эмблемы)?
3. Что такое открытые и закрытые позы? Опишите их диагностическое значение.
4. Как отличить искреннюю улыбку от фальшивой?
5. О чем может рассказать контакт глаз (визуальный контакт)?
6. Какие паралингвистические характеристики голоса (темп, тембр, громкость) важны для диагностики?
7. Что такое проксемика? Как расположение собеседников влияет на коммуникацию?
8. Какие речевые паттерны указывают на неуверенность или обман (слова-паразиты, оговорки)?
9. Как диагностировать агрессивное состояние по невербальным признакам?
10. В чем заключается конгруэнтность (соответствие) вербальных и невербальных сигналов?

Тема 5: Контрольная Точка 1

Вопросы для коллоквиума (20 вопросов):

1. Дайте развернутое определение психодиагностики. Какое место она занимает в системе психологического знания?
2. Раскройте историю развития психодиагностики от древних времен до конца XX века.
3. Охарактеризуйте основные требования к измерительным качествам теста: надежность, валидность, достоверность.
4. Этические проблемы в работе психодиагноста: принцип конфиденциальности и границы его применения.
5. Сравнительный анализ объективных тестов и субъективных опросников: достоинства и недостатки.
6. Проективные методики: общая характеристика, теоретические основы и ограничения применения.
7. Классификация методик по степени формализации: стандартизированные и малоформализованные методики.
8. Типологии темперамента и телосложения: от Гиппократов до Кречмера и Шелдона. Критика конституциональной психологии.
9. Физиогномика как метод визуальной диагностики: научное обоснование и мифы.
10. Психогеометрия и графология: возможности использования в оценке персонала.
11. Диагностика эмоциональных состояний человека по мимике (теория П. Экмана).
12. Невербальные признаки установления раппорта и доверия в общении.
13. Жесты и позы, свидетельствующие о защите, лжи и неуверенности.
14. Визуальная диагностика акцентуаций характера по внешним проявлениям.
15. Понятие личного пространства. Использование проксемики для диагностики отношений.
16. Связь типа нервной системы и поведения в конфликтных ситуациях.
17. Методы наблюдения в психодиагностике: виды наблюдения, процедура, обработка данных.
18. Как диагностировать мотивацию человека по его поведению и внешнему виду?
19. Анализ продуктов деятельности как метод психодиагностики (примеры).
20. Влияние стереотипов восприятия (эффект ореола, гало-эффект) на результаты визуальной диагностики.

Тема 6: Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера (Реферат)

Для данной темы предполагается написание реферата, поэтому вопросы для устного опроса не требуются. Однако для контроля знаний можно использовать следующие вопросы:

Контрольные вопросы для защиты реферата:

1. Охарактеризуйте типы личности по Майерс-Бриггс (МВТИ) и их проявления в бизнес-среде.
2. Как тип темперамента (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик) влияет на стиль

управления и принятия решений?

3. Раскройте понятие "локус контроля" и его значение для прогнозирования поведения сотрудника.

4. Какие типы поведения в конфликте (по К. Томасу) наиболее эффективны для менеджера?

5. Как модель DISC помогает в подборе и адаптации персонала?

Тема 7: Диагностика мотивационной структуры личности

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Дайте определение понятиям «мотив», «мотивация», «потребность».

2. В чем суть иерархии потребностей А. Маслоу? Как её можно использовать в диагностике?

3. Опишите методику диагностики мотивации достижения успеха и избегания неудач (Т. Элерс).

4. Что такое «мотивационный профиль» личности?

5. Какие методики относятся к диагностике мотивационной сферы (ТАТ, тест юмористических фраз)?

6. Как диагностировать удовлетворенность трудом у сотрудника?

7. В чем разница между внутренней и внешней мотивацией?

8. Какие факторы мотивации выделяет теория двух факторов Ф. Герцберга?

9. Как проективные вопросы (метафоры) помогают выявить скрытые мотивы?

10. Роль наблюдения за выбором деятельности в диагностике мотивации.

Тема 8: Диагностика психофизиологических особенностей потребителя

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Что изучает психофизиология в контексте потребительского поведения?

2. Как свойства нервной системы (сила, подвижность, уравновешенность) влияют на выбор товаров/услуг?

3. Понятие сенсорного порога и его роль в маркетинге (нейромаркетинг).

4. Как особенности внимания (устойчивость, переключаемость) используются в дизайне упаковки?

5. Диагностика доминирующего полушария мозга и его влияние на восприятие рекламы.

6. Что такое «эмоциональный интеллект» потребителя и как его учитывать?

7. Использование окулографии (айтрекинг) для изучения поведения покупателя.

8. Влияние биоритмов и суточных колебаний активности на покупательскую способность.

9. Как измеряются психофизиологические реакции на рекламу (КГР, пульс, ЭЭГ)?

10. Учет типа темперамента потребителя при планировании торгового зала.

Тема 9: Диагностика особенностей мыслительной сферы

Вопросы для устного опроса (10 вопросов):

1. Перечислите основные мыслительные операции (анализ, синтез, сравнение и т.д.).

2. Что такое стиль мышления и какие они бывают (синтезатор, идеалист, прагматик, аналитик, реалист)?

3. Какие методики используются для диагностики креативности (творческого мышления)?

4. В чем отличие понятий IQ (коэффициент интеллекта) и гибкость мышления?

5. Как диагностировать темп протекания мыслительных процессов?

6. Назовите известные тесты на интеллект (тест Айзенка, Векслера, Равена).

7. Что такое «понятийное мышление» и как его оценить?

8. Какие особенности мыслительной сферы важны для должности аналитика или руководителя?

9. Как ригидность мышления мешает решению задач?

10. Методики оценки логического мышления.

Тема 10: Контрольная Точка 2

Вопросы для коллоквиума (20 вопросов):

1. Типологии личности в менеджменте: обзор и сравнительная характеристика (MBTI, DISC, соционика).

2. Влияние темперамента на формирование индивидуального стиля деятельности менеджера.

3. Диагностика акцентуаций характера по К. Леонгарду и А. Личко, их проявление в рабочем поведении.
4. Понятие мотивационного ядра личности. Структура мотивации профессиональной деятельности.
5. Методика диагностики мотивации трудовой деятельности (например, методика В.Э. Мильмана).
6. Как использовать теорию ожиданий В. Врума в практической диагностике мотивации сотрудников?
7. Проективные методики в бизнесе: рисуночные тесты и незаконченные предложения для выявления мотивации.
8. Психофизиологические основы восприятия рекламы: внимание, память, эмоции.
9. Нейромаркетинг: современные методы изучения поведения потребителя (айтрекинг, мимические коды, энцефалография).
10. Диагностика когнитивных стилей личности (полезависимость/полenezависимость, рефлексивность/импульсивность).
11. Тесты на интеллект и способности: применение в профотборе. Границы их применения.
12. Диагностика уровня развития логического и аналитического мышления.
13. Творческое мышление (креативность) и методы его оценки (тесты Дж. Гилфорда, Э. Торренса).
14. Влияние стрессоустойчивости на эффективность принятия управленческих решений.
15. Учет психофизиологических особенностей при проектировании интерфейсов и рабочих мест.
16. Комплексный подход к диагностике личности менеджера: интеграция данных наблюдения, тестов и беседы.
17. Диагностика типов реагирования в конфликтных ситуациях в коллективе.
18. Методы изучения ценностных ориентаций личности и их роль в мотивации.
19. Проблема прогнозирования успешности деятельности на основе диагностики мышления и психофизиологии.
20. Сравнительный анализ методик диагностики личности, используемых в работе HR-менеджера: достоинства, недостатки, этические аспекты применения.

***Примерные оценочные материалы
для проведения промежуточной аттестации (зачет, экзамен)
по итогам освоения дисциплины (модуля)***

1. Психодиагностика как научная отрасль психологии.
2. Функции психодиагностики: измерение, оценка и анализ индивидуально-психологических особенностей.
3. Функции психодиагностики: измерение, оценка и анализ психофизиологических особенностей человека.
4. Измерение, оценка и выявление различий между группами людей, объединенных по какому-либо признаку.
5. Постановка диагноза, обеспечивающего решение практических задач как основная цель психодиагностики.
6. Задачи психодиагностики в сфере туристической деятельности.
7. Представление о методах психологии.
8. Психодиагностический метод, его основная направленность и требования к нему.
9. Психометрические требования к построению и проверке методик.
10. Показатели качества психодиагностических методик – надёжность, валидность, репрезентативность.
11. Классификация психодиагностических методик.
12. Малоформализованные методики диагностики.
13. Методики высокого уровня формализации. Проективные методики.
14. Психодиагностика как практическая деятельность.
15. Социально-этические требования к психодиагностическому исследованию.
16. Характеристика видов психодиагностических методов и методик, используемых в туристической деятельности.
17. Психологические принципы и методики психодиагностики: экспресс-диагностика по-

требностей, мотивов, целей потребителя.

18. Теоретико-методологические подходы к исследованию личности, ее структуры: психо-аналитический подход.

19. Теоретико-методологические подходы к исследованию личности, ее структуры: гумани-стический подход (Роджерс К., Олпорт Г., Маслоу А. и др.).

20. Личность в контексте теорий черт, акцентуаций, психологических типов.

21. Психометрические основы построения психодиагностических методик изучения черт личности.

22. Личностные опросники, как совокупность методических средств, используемых для вы-явления и оценки отдельных свойств и проявлений личности.

23. Виды личностных опросников: типологические, опросники черт личности, мотивов, цен-ностей, интересов, установок.

24. Диагностика потребителя до начала контакта с ним.

25. Внешние признаки личности клиента.

26. Оценка социального типа личности.

27. Проницательность в представлениях о личности.

28. Тактика поведения с клиентом: Эффекты восприятия клиента.

29. Тактика поведения с клиентом: Эффект ореола.

30. Тактика поведения с клиентом: Эффект новизны.

31. Тактика поведения с клиентом: Приписывание.

32. Стереотипизация и ее характерные особенности.

33. Эффект первичности.

34. Выбор стратегии поведения.

35. Поведенческая диагностика вербальных средств общения.

36. Язык как информационно-знаковая система: синтаксический, семантический, прагмати-ческий аспекты.

37. Коммуникативный процесс как процесс кодификации - декодификации.

38. Выявление барьеров эффективного общения.

39. Поведенческая диагностика невербальных средств общения.

40. Диагностика параметров невербального общения.

41. Прикосновение в ситуации общения – такесика.

42. Внешность человека (форма лица, тела и т.д.) – морфология.

43. Форма одежды, аксессуары и т.п. – атрибуты внешности.

44. Дистанция в процессе общения людей – проксемика.

45. Внешние проявления человеческих чувств и эмоций - кинетика: мимика, пантомимика, жестикуляция.

46. Диагностика сигналов глаз и выбор оптимальной стратегии и тактики взаимодействия с клиентом.

47. Определение разновидностей психического состояния личности и его влияние на жизне-деятельность.

48. Распознавание эмоционального состояния клиента по его мимике.

49. Визуальная диагностика невербальных средств общения.

50. Определение социального типа клиента с определенным уровнем дохода по атрибутам внешности.

51. Определение психических свойств клиента по его морфологическим признакам для вы-бора стратегии поведения при общении с ним.

52. Социально-психологический паспорт личности потребителя.

53. Специфика этапов деятельности над формированием социально-психологического пас-порта личности потребителя.

54. Индивидуально-психологические особенности потребителя.

55. Типология потребителей.

56. Стратегия поведения потребителей в ситуации взаимодействия, обусловленные индиви-дуально-психологическими особенностями.

57. Эмоциональная, когнитивная, поведенческая характеристики установок потребителя.

58. Основные приемы изучения личности потребителя.

59. Первое впечатление, экспетации (ожидание), эмпатия, и ее влияние на взаимодействие с

потребителем, общительность.

60. Иерархия потребностей клиента.
61. Методы выявления потребностей и возможностей потребителя: вербальные, невербальные.
62. Стратегические и тактические позиции для выявления потребностей и возможностей потребителей.
63. Аналитическое наблюдение коммуникативного воздействия как систематическое наблюдение за процессом общения окружающих людей со стороны.
64. Формирование личного «арсенала» эффективных средств и способов общения.
65. Методика корректного определения возможностей и потребностей потребителя.

Темы письменных работ (эссе, рефераты, курсовые работы и др.)

1. Поведенческая диагностика вербальных средств общения.
2. Поведенческая диагностика невербальных средств общения.
3. Прикосновение в ситуации общения – таксика.
4. Дистанция в процессе общения людей – проксемика.
5. Основные признаки способностей.
6. Общие и специальные способности.
7. Методы диагностики общих и специальных способностей.
8. Области применения тестов способностей.
9. Теоретико-методологические подходы к исследованию личности.
10. Личность в контексте теорий черт.
11. Психометрические основы построения психодиагностических методик изучения черт личности.
12. Личностные опросники как совокупность методических средств.
13. Измерение интеллекта.
14. Когнитивные стили мышления.
15. Диагностика индивидуального способа преобразования информации и уровня креативности.