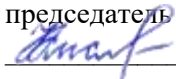


УТВЕРЖДАЮ
 Проректор по УМР и КО,
 председатель УМС СГСПУ

 Н.Н. Кислова

МОДУЛЬ "ИНФОРМАЦИОННО-СЕРВИСНЫЙ"

Диагностика и оценка потребителей услуг

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой **Управления, сервисных технологий и экономического образования**

Учебный план ФЭУС-621Сз(4гбм)
 Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **заочная**

Общая трудоемкость **6 ЗЕТ**

Часов по учебному плану	216	Виды контроля в семестрах:
в том числе:		экзамен 3
аудиторные занятия	20	
самостоятельная работа	187	
часы на контроль	9	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр(Курс.Номер семестра на курсе)	3(2.1)		Итого	
	УП	РПД	УП	РПД
Вид занятий				
Лекции	8	8	8	8
Практические	12	12	12	12
В том числе инт.	8	8	8	8
Итого ауд.	20	20	20	20
Контактная работа	20	20	20	20
Сам. работа	187	187	187	187
Часы на контроль	9	9	9	9
Итого	216	216	216	216

Программу составил(и):

Гуреева Екатерина Геннадьевна

При наличии обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья, которым необходим особый порядок освоения дисциплины (модуля), по их желанию разрабатывается адаптированная к ограничениям их здоровья рабочая программа дисциплины (модуля).

Рабочая программа дисциплины

Диагностика и оценка потребителей услуг

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514.

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): «Информационный сервис»

утвержденного Учёным советом СГСПУ от 31.08.2020 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Управления, сервисных технологий и экономического образования

Протокол от 25.08.2020 г. №1

Переутверждена на основании решения ученого совета СГСПУ

Протокол заседания Ученого совета СГСПУ от 25.02.2022 г. №7.

Зав. кафедрой Л.И. Фишман

Начальник УОП



Н.А. Доманина

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель изучения дисциплины: сформировать заданные ОПОП ВО аспекты компетенций.

Задачи изучения дисциплины: сформировать запланированные образовательные результаты.

Область профессиональной деятельности:

06 Связь, информационные и коммуникационные технологии;

07 Административно-управленческая и офисная деятельность;

40 Сквозные виды профессиональной деятельности в промышленности

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП: Б1.О.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Содержание дисциплины базируется на материале:

освоенном ранее в дисциплинах «Сервисология», «Сервисная деятельность»

2.2 Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Техники сервисного взаимодействия

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде

Умеет: оценивать способность работать в команде; определять уровень толерантности.

УК-3.2. Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает (взаимодействует), учитывает их в своей деятельности

Знает: особенности поведения различных групп потребителей.

УК-3.4. Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата

Знает: классические этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем).

ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий.

Знает: требования к организации и условиям проведения социально-психологических исследований; методики, критерии, надежность, валидность тестовых процедур; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.

Умеет: анализировать современные инструменты психодиагностики, возможность их использования в практике сервисной деятельности; составить и оформить бланк анкеты исследования потребителей; в учебной ситуации подбирать диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя.

Владеет: приёмами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр	Часов	Интеракт.
	Раздел 1. Теоретико-методологические и психометрические аспекты психодиагностики			
1.1	Психодиагностика как наука /Лек/	3	2	2
1.2	Психодиагностика как наука /Пр/	3	2	0
1.3	Психодиагностика как наука /Ср/	3	15	0
1.4	История психодиагностики /Ср/	3	18	0
1.5	Основные этапы конструирования теста /Пр/	3	2	0
1.6	Основные этапы конструирования теста /Ср/	3	20	0
1.7	Контрольное мероприятие по разделу 1 /Пр/	3	2	0
	Раздел 2. Психодиагностические методики оценки черт личности, мотивации, межличностных отношений в сервисе			
2.1	Личностные опросники /Лек/	3	2	0
2.2	Личностные опросники /Пр/	3	2	0
2.3	Личностные опросники /Ср/	3	18	0
2.4	Диагностика свойств личности (методики, характеризующие компоненты личности). Диагностика психических состояний (методики оценки психических-функциональных, эмоциональных состояний) /Лек/	3	2	0

2.5	Диагностика свойств личности (методики, характеризующие компоненты личности). Диагностика психических состояний (методики оценки психических-функциональных, эмоциональных состояний) /Пр/	3	2	2
2.6	Диагностика свойств личности (методики, характеризующие компоненты личности) потребителя услуг /Ср/	3	30	0
2.7	Диагностика психических состояний (методики оценки психических-функциональных, эмоциональных состояний) /Ср/	3	30	0
2.8	Диагностика мотивации. Диагностика межличностных отношений /Лек/	3	2	2
2.9	Диагностика мотивации. Диагностика межличностных отношений. Контрольное мероприятие по разделу 2 /Пр/	3	2	2
2.10	Диагностика мотивации потребителей услуг /Ср/	3	30	0
2.11	Диагностика межличностных отношений /Ср/	3	26	0
	Экзамен /Экз/	3	9	0

5. Оценочные и методические материалы по дисциплине (модулю)

5.1. Содержание аудиторной работы по дисциплине (модулю)

3 семестр, 4 лекции, 6 практических занятий

Раздел 1. Теоретико-методологические и психометрические аспекты психодиагностики

Лекция № 1 (2 часа)

Психодиагностика как наука

Вопросы и задания:

1. Понятие психодиагностики.
2. Предмет и структура психодиагностики.
3. Психодиагностика и смежные направления исследований.
4. Психодиагностический метод и диагностические подходы.
5. Тест как основной инструмент психодиагностики.
6. Психодиагностический процесс.
7. Этика психодиагностического обследования.

Практическое занятие № 1 (2 часа)

Психодиагностика как наука

Вопросы и задания:

1. Представьте понятие психодиагностики.
2. В чем заключается предмет и какова структура психодиагностики?
3. Представьте смежные с психодиагностикой направления исследований.
4. В чем заключается сущность психодиагностического метода и диагностических подходов?
5. Представьте основные положения этики психодиагностического обследования.

Практическое занятие № 2 (2 часа)

Основные этапы конструирования теста

Вопросы и задания:

1. Спецификация теста.
2. Содержание психологического тестирования.
3. Разработка заданий.
4. Оформление теста.
5. Пилотажное исследование.
6. Анализ заданий.
7. Определение надежности теста.
8. Факторный анализ.
9. Валидность теста.
10. Стандартизация теста.

Практическое занятие № 3 (2 часа)

Контрольное мероприятие по разделу 1 (согласно БРК)

Раздел 2. Психодиагностические методики оценки черт личности, мотивации, межличностных отношений в сервисе

Лекция № 3 (2 часа)

Личностные опросники

Вопросы и задания:

1. Виды опросников, формы вопросов и представления результатов.
2. Проблема достоверности личностных опросников.
3. Факторы, детерминирующие ответы на вопросы.

Практическое занятие № 4 (2 часа)

Личностные опросники

Вопросы и задания:

Обучающимся раздаются тесты, которые содержат ошибки. Необходимо их выявить и исправить. Для каждого обучающегося формулируются индивидуальные задания на разработку теста (2 задания). В конце занятий обучающиеся индивидуально отчитываются о результатах.

Лекция №4 (2 часа)

Диагностика свойств личности (методики, характеризующие компоненты личности). Диагностика психических состояний (методики оценки психических-функциональных, эмоциональных состояний)

Вопросы и задания:

1. Тест опросник EPI.
2. Опросник PEN.
3. Методика измерения ригидности.
4. Психологическая характеристика темперамента.
5. Типология личности. Диагностика свойств темперамента. Акцентуации характера.
6. Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению.
7. Самооценка психических состояний. Методика изучения самооношений. Самооценка стрессоустойчивости личности. Шкала социальной адаптации.

Практическое занятие № 5 (2 часа)

Диагностика свойств личности (методики, характеризующие компоненты личности). Диагностика психических состояний (методики оценки психических-функциональных, эмоциональных состояний)

Вопросы и задания:

1. Обучающиеся оценивают собственные типы, личностные особенности, используя опросники, тесты. Делают вывод о возможности использования методик (интерпретации методик) в практике сервисной деятельности по отношению к персоналу и клиентам организаций сферы услуг.
2. Обучающиеся оценивают собственные личностные свойства, используя опросники, тесты. Делают вывод о возможности использования методик (интерпретации методик) в практике сервисной деятельности по отношению к персоналу и клиентам организаций сферы услуг.

Лекция №5 (2 часа)

Диагностика мотивации. Диагностика межличностных отношений

Вопросы и задания:

1. Диагностика самооценки мотивации одобрения.
2. Шкала поиска ощущений.
3. Диагностика направленности личности.
4. Методика диагностики социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере.

Практическое занятие № 6 (2 часа)

Диагностика мотивации. Диагностика межличностных отношений. Контрольное мероприятие по разделу 2

Вопросы и задания:

1. Обучающиеся оценивают собственные личностные установки в мотивационно-потребностной сфере, направленность личности. Делают вывод о возможности использования методик (интерпретации методик) в практике сервисной деятельности по отношению к персоналу и клиентам организаций сферы услуг.
2. Контрольное мероприятие по разделу 2 (согласно БРК).

5.2. Содержание самостоятельной работы по дисциплине (модулю)

Содержание обязательной самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Психодиагностика как наука	Оценка предложенного преподавателем теста	Письменная работа
2	Основные этапы конструирования теста		
3	Личностные опросники	В модельной ситуации опишите возможность применения методик психодиагностики для оценки целей, мотивов, потребностей клиента.	Письменная работа
4	Диагностика свойств личности (методики, характеризующие компоненты личности)		
5	Диагностика психических состояний (методики оценки психических-функциональных, эмоциональных состояний)		
6	Диагностика мотивации потребителей услуг		
7	Диагностика межличностных отношений		

Содержание самостоятельной работы по дисциплине на выбор

№ п/п	Темы дисциплины	Содержание самостоятельной работы	Продукты деятельности
1	Психодиагностика как наука	Психодиагностика и смежные направления исследований История психологических тестов, проективного метода и контент-анализа	Письменная работа
2	Основные этапы конструирования теста		
3	Личностные опросники	Социометрическая	Письменная работа

4	Диагностика свойств личности (методики, характеризующие компоненты личности) потребителя услуг	характеристика группы	
5	Диагностика психических состояний (методики оценки психических-функциональных, эмоциональных состояний)		
6	Диагностика мотивации потребителей услуг		
7	Диагностика межличностных отношений		

5.3. Образовательные технологии

При организации изучения дисциплины будут использованы следующие образовательные технологии: информационно-коммуникационные технологии, технология организации самостоятельной работы, технология рефлексивного обучения, технология модульного обучения, технология игрового обучения, технологии групповой дискуссии, интерактивные технологии, технология проблемного обучения, технология организации учебно-исследовательской деятельности, технология проектного обучения, технология развития критического мышления.

5.4. Текущий контроль, промежуточный контроль и промежуточная аттестация

Балльно-рейтинговая карта дисциплины оформлена как приложение к рабочей программе дисциплины. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л1.1	Корецкая, И.А.	Психодиагностика Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90534	М.: Евразийский открытый институт, 2011.
Л1.2	Морин, Ю.П.	Психодиагностика и коррекция межличностных отношений в группе Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142228	М.: Лаборатория книги, 2012.

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие, ссылка на электронную библиотечную систему	Издательство, год
Л2.1	Мирошниченко, И.В.	Психологический практикум: учебное пособие / И.В. Мирошниченко. - Москва: А-Приор, 2011. - 144 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту) URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72677	Москва: А-Приор, 2011.
Л2.2	Сотников, М.А.	Психодиагностика: учебное пособие / М.А. Сотников. - Москва: А-Приор, 2010. - 94 с. - (Конспект лекций. В помощь студенту). URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=56367	Москва: А-Приор, 2010.
Л2.3	Хинканина, А.Л.	Психодиагностика: учебное пособие URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459524	Йошкар-Ола: ПГТУ, 2016.
Л2.4	Эксакусто, Т.В.	Основы психологии малых групп и управления коллективом: учебное пособие URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493037	Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2016.

6.2 Перечень программного обеспечения

- Acrobat Reader DC
 - Dr.Web Desktop Security Suite, Dr.Web Server Security Suite
 - GIMP
 - Microsoft Office 365 Pro Plus - subscription license (12 month).
 - Microsoft Windows 10 Education
 - XnView
 - Архиватор 7-Zip

6.3 Перечень информационных справочных систем, профессиональных баз данных

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн»
 - Базы данных Springer eBooks
 - 1С:ИТС ПРОФ ВУЗ
 - СПС «ГАРАНТ-Аналитик»

- СПС «Консультант-Плюс»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Наименование специального помещения: помещение для самостоятельной работы, Читальный зал. Оснащенность: ПК-4шт. с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду СГСПУ, Письменный стол-4 шт., Парта-2 шт.
7.2	Наименование специального помещения: учебная аудитория для проведения лекционных занятий, практических занятий, групповых консультаций, индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации, Учебная аудитория. Оснащенность: Меловая доска-1шт., Комплект учебной мебели, ноутбук, проекционное оборудование (мультимедийный проектор и экран).

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Работа над теоретическим материалом происходит кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю. Проработка рабочей программы дисциплины, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с информационными источниками в разных форматах. Также в процессе изучения дисциплины методические рекомендации могут быть изданы отдельным документом.

Балльно-рейтинговая карта дисциплины «Диагностика и оценка потребителей услуг»

Курс 2 Семестр 3

Вид контроля		Минимальное количество баллов	Максимальное количество баллов
Наименование раздела: «Теоретико-методологические и психометрические аспекты психодиагностики»			
Текущий контроль по разделу:		4	20
1	Аудиторная работа	0	6
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	4	8
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	6
Контрольное мероприятие по разделу		18	30
Промежуточный контроль		22	50
Наименование раздела: «Психодиагностические методики оценки черт личности, мотивации, межличностных отношений в сервисе»			
Текущий контроль по разделу:		6	20
1	Аудиторная работа	0	6
2	Самостоятельная работа (специальные обязательные формы)	6	10
3	Самостоятельная работа (специальные формы на выбор)	0	8
Контрольное мероприятие по разделу		18	30
Промежуточный контроль		24	50
Промежуточная аттестация			
Итого:		56	100

Виды контроля	Перечень или примеры заданий, критерии оценки и количество баллов	Темы для изучения и образовательные результаты
Текущий контроль по разделу «Теоретико-методологические и психометрические аспекты психодиагностики»		
1	Аудиторная работа Оценивается количество правильных ответов обучающегося на занятия (включая дополнительные вопросы, поставленные в процессе занятия). Критерии оценки: 2 балла выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа, оценки, применения, выводы отражают теоретические закономерности; 1 балл выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа.	Темы для изучения: Психодиагностика как наука/ История психодиагностики Основные этапы конструирования теста Образовательные результаты: Умеет: оценивать способность работать в команде; определять уровень толерантности. Знает: особенности поведения различных групп потребителей.
2	Самостоятельная работа (обязательные формы) Оценить предложенный тест (раздаётся преподавателем) по показателям: <ul style="list-style-type: none"> ● назначение; ● количество заданий; ● содержание заданий; ● оформление; Оценка по каждому показателю – 2 балла.	Знает: классические этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем). Знает: требования к организации и условиям проведения социально-психологических исследований; методики, критерии, надежность,

3	Самостоятельная работа (на выбор)	<p>Оценивается конспект по темам: «Психодиагностика и смежные направления исследований» «История психологических тестов, проективного метода и контент-анализа»</p> <ul style="list-style-type: none"> ● полнота содержания –1 балл; ● логичность изложения – 1 балл; ● взаимосвязь с теорией и практикой сервисной деятельности – 1 балл; <p>Каждый конспект max=3 балла</p>	<p>валидность тестовых процедур; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя. Умеет: анализировать современные инструменты психодиагностики, возможность их использования в практике сервисной деятельности; составить и оформить бланк анкеты исследования потребителей; в учебной ситуации подбирать диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя; применять методики психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя. Владеет: приёмами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.</p>
Контрольное мероприятие по разделу		<p>1) задание на воспроизведение: тест 12 вопросов, каждый правильный ответ на вопрос оценивается в 1 балл, max=12 баллов</p> <p>Примеры вопросов: Кто являлся родоначальником научного изучения индивидуальных различий и предложил инструмент для их измерения (тесты)? а) Д. Кеттел; б) Ф. Гальтон; в) А. Бине; г) В. Штерн. Какие тесты, по мнению А. Бине, в большей степени, показывают индивидуальные различия между людьми? а) на способность к суждению; б) на память; в) на воображение; г) все ответы верны.</p> <p>С какого времени психодиагностика выступала как самостоятельная наука? а) с XVII в.; б) с XVIII в.; в) с XIX в.; г) с XX в.</p> <p>2) задание на понимание: на владение понятиями (установление взаимосвязи между понятиями) или сравнение теоретических позиций курса по заданным критериям (Оцениваются: знание определений (9 баллов) и способность оперировать понятиями, устанавливая взаимосвязи между ними (9 баллов); максимальное количество баллов - 18)</p>	<p>Перечень тем для воспроизведения: Предмет и структура психодиагностики Психодиагностика и смежные направления исследований Психодиагностический метод и диагностические подходы Тест как основной инструмент психодиагностики Психодиагностический процесс Этика психодиагностического обследования Истоки психодиагностики как науки Вклад Ф.Гальтона, Дж. Кеттелла, А. Бине, Ч. Спирмена в развитие психодиагностики Психодиагностика в XX в. и в начале XXI в. История психологических тестов, проективного метода и контент-анализа</p> <p>Понятия: «психодиагностика», «образовательная психодиагностика», «клиническая психодиагностика», «профессиональная психодиагностика», «дифференциальная психология», «психометрия», «психологическая оценка», «психодиагностический метод», «психодиагностические подходы», «психодиагностический процесс», «индивидуально-психологические различия», «тест», «психологическое тестирование», «тесты личности», «психотехника», «адаптивное тестирование», «спецификация теста»,</p>

	Пример задания: Раскройте взаимосвязь понятий «психодиагностика», «психодиагностический метод», «психодиагностические подходы»	«дихотомические задания», «трихотомические задания», «рейтинговые шкалы», «инструкция к тесту», «пилотажное исследование», «надежность ретестовая», «надежность параллельных форм», «надежность частей теста», «очевидная валидность», «конкурентная валидность», «прогностическая валидность», «инкрементная валидность», «дифференциальная валидность», «содержательная валидность», «конструктивная валидность», «стандартные показатели теста»
Промежуточный контроль (количество баллов)	23	50
Текущий контроль по разделу «Психодиагностические методики оценки черт личности, мотивации, межличностных отношений в сервисе»		
1	Аудиторная работа Оценивается количество правильных ответов обучающегося на занятия (включая дополнительные вопросы, поставленные в процессе занятия). Критерии оценки: 2 балла выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа, оценки, применения, выводы отражают теоретические закономерности; 1 балл выполнены все задания практической работы, продемонстрированы операции понимания, анализа.	Личностные опросники Диагностика свойств личности (методики, характеризующие компоненты личности) потребителя услуг Диагностика психических состояний (методики оценки психических-функциональных, эмоциональных состояний) Диагностика мотивации потребителей услуг Диагностика межличностных отношений
2	Самостоятельная работа (обязательные формы) В модельной ситуации опишите возможность применения методик психодиагностики для оценки целей, мотивов, потребностей клиента. Критерии оценки: 1. Описание ситуации адекватно заданию – 2 балла. 2. Показана возможность применения методик экспресс-диагностики, адекватных ситуации – 2 балла. 3. Сформулированы предполагаемые результаты по каждой методике – 3 балла. Сформулированы выводы по организации сервисного взаимодействия с учётом выявленных особенностей клиента – 3 балла.	Образовательные результаты: Умеет: оценивать способность работать в команде; определять уровень толерантности. Знает: особенности поведения различных групп потребителей. Знает: классические этапы продажи услуги (приём, выявление проблем, презентация услуги, продажа и последующий контакт с потребителем).
3	Самостоятельная работа (на выбор) Проведите в одной из известных Вам групп (школа, факультет, организация) социометрическое исследование. Составьте социограмму группы и её социометрическую характеристику. Критерии оценки: 1. Вопросы социометрической анкеты адекватны и составлены с учетом требований этики исследования – 2 балла. 2. Социоматрица и социограмма отражают результаты анкетирования – 2 балла. 3. Социометрическая характеристика группы полностью отражает результаты исследования. Сформулированы выводы результатов исследования – 2 балла.	Знает: требования к организации и условиям проведения социально-психологических исследований; методики, критерии, надежность, валидность тестовых процедур; методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя. Умеет: анализировать современные инструменты психодиагностики, возможность их использования в практике сервисной деятельности; составить и оформить бланк анкеты исследования потребителей; в учебной ситуации подбирать диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя; применять методики

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
 Направленность (профиль): «Информационный сервис»
 Рабочая программа дисциплины «Диагностика и оценка потребителей услуг»

		психодиагностики: экспресс-диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя. Владеет: приёмами изучения личности потребителя; методиками диагностирования поведения и влияния на потребителя.
Контрольное мероприятие по разделу	<p>1) задание на воспроизведение: на изложение теоретического вопроса – 10 баллов Пример задания: Напишите развернутый ответ по теме: «Диагностика межличностных отношений» Критерии оценки: 1. Сформулированы цели диагностики/ методики – 2 балла. 2. Приведено описание, как проводится диагностика/реализуется методика – 2 балла. 3. Охарактеризованы вопросы/задания методики/диагностики, на что они направлены – 2 балла. 4. Сформулированы выводы, как результаты применения методики/диагностики могут быть использованы в практике сервисной деятельности (управление персоналом организации, взаимодействие с клиентами и т.д.) – 4 балла.</p> <p>2) задание на понимание: 12 баллов Пример задания: На примере организации, предоставляющей услуги, подберите диагностические методы оценки психологических особенностей личности потребителя Критерии оценки: 1. Приведённая в примере организация соответствует заданию – 2 балла. 2. Предложено не менее 3-х методов оценки особенностей потребителя – 3 балла. 3. Каждый из методов оценки подробно описан – 1 балла за 1 метод. Сформулированы выводы о возможности использования результатов по методам оценки особенностей клиента в организации сервисного взаимодействия – 4 балла.</p>	<p>Перечень тем для воспроизведения: Типология личности Диагностика свойств темперамента Акцентуации характера Диагностика предрасположенности личности к конфликтному поведению Самооценка психических состояний Методика изучения самоотношений Самооценка стрессоустойчивости личности Шкала социальной адаптации Диагностика самооценки мотивации одобрения Шкала поиска ощущений Диагностика направленности личности Методика диагностики социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере Диагностика направленности личности Методика диагностики социально-психологических установок в мотивационно-потребностной сфере Социометрическое исследование</p> <p>Понятия: «мотивация», «направленность личности», «социально-психологические установки личности», «акцентуации характера», «эмпатия», «самооценка личности», «темперамент», «характер», «типология личности», «социометрия», «социометрические индексы», «референтометрия», «стрессоустойчивость», «социальная адаптация»</p>
Промежуточный контроль (количество баллов)	24	50
Промежуточная аттестация	Представлены в фонде оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине	