


АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

 Т.В. Поштарева  
«25» мая 2021 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**  
Психодиагностика


Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

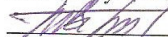
Направленность (профиль) программы: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг


Квалификация выпускника – бакалавр


Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2021**

Разработана  
Канд. психол. наук, доцент кафедры СГД  
 Е.А. Борисенко

Согласована  
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры СГД  
от «25» мая 2021г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой  Т.В. Поштарева

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «25» мая 2021г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2021 г.

## Содержание

1. Цели и задачи освоения дисциплины	3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП	3
3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины	3
4. Объем дисциплины и виды учебной работы	4
5. Содержание и структура дисциплины	4
5.1. Содержание дисциплины	4
5.2. Структура дисциплины	5
5.3. Практические занятия и семинары	6
5.4. Лабораторные работы	6
5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)	6
5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины	6
6. Образовательные технологии	7
7. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	8
8.1. Основная литература	8
8.2. Дополнительная литература	88
8.3. Программное обеспечение	8
8.4. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы	8
8.5. Методические указания и материалы по видам занятий	8
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины	16
10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья	16
Приложение к рабочей программе	18
Дополнения и изменения в рабочей программе	-

### 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Психодиагностика» является ознакомление студентов с развитой системой психологических знаний, навыков и приемов, обеспечивающих высокую эффективность профессиональной деятельности в сфере туризма.

Основными задачами дисциплины являются:

- изучение общих понятий дисциплины и рассмотрение психологической диагностики как сферы практической деятельности в сфере туризма;
- формирование у студентов представлений о процессе, методах и особенностях психологической диагностики и ее применения в сфере туризма;
- развитие навыков использования базовых психодиагностических методик в сфере туризма.

### 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина «Психодиагностика» изучается как дисциплина базовой части Блока 1 «Дисциплины (модули)» (Б.1.В.7).

Концепция построения курса «Психодиагностика» способствует овладению знаниями и навыками по применению различных психодиагностических методов и методик, пригодных для использования в сфере сервиса.

Дисциплина содержательно и методологически связана с дисциплиной «Психологический практикум».

Освоение дисциплины «Психодиагностика» является необходимым как предшествующее для успешного прохождения студентами дисциплины «Психологический практикум». А также освоение данной дисциплины является важным в процессе прохождения студентами производственной и преддипломной практик.

### 3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Код и наименование компетенции	Код индикатор (индикаторы) достижения компетенции	Результаты обучения
<b>ПК-2.</b> Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений туристского предприятия	<b>ПК-2.1.</b> Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами туристского предприятия	<b>Знает</b> основы организации деятельности туристского предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности <b>Знает</b> основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса <b>Умеет</b> координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности туристского предприятия <b>Умеет</b> осуществлять планирование и организацию деятельности туристского предприятия <b>Умеет</b> использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников туристского предприятия <b>Владеет</b> стратегическими и тактическими методами анализа потребности туристского предприятия в ресурсах <b>Владеет навыками</b> деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе
	<b>ПК-2.2.</b> Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения	<b>Знает</b> принципы и методы создания системы контроля персонала туристского предприятия <b>Знает</b> способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам

	туристского предприятия	<b>Знает</b> методы эффективности системы контроля деятельности туристского предприятия <b>Умеет</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в будущем <b>Владеет</b> методикой создания системы контроля на туристском предприятии
--	-------------------------	---

#### 4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов.

#### 5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
<b>Раздел 1. Основы психодиагностики для сферы сервиса.</b>		
<b>Тема 1.1.</b>	Психодиагностика как наука и сфера профессиональной практики.	Психодиагностика как область психологической науки и форма психологической практики. Предмет и объект психодиагностики. Психодиагностическое исследование и задачи, постановка психологического диагноза. Единство диагностики и коррекции. Характеристика психодиагностического метода с учетом специфики сферы сервиса. Основные подходы в психодиагностике. Области практического использования результатов психодиагностической работы в области сервиса.
<b>Тема 1.2.</b>	Характеристика психодиагностического метода и психодиагностического процесса.	Понятия «метод», «методика». Общее представление о методах психодиагностики. Основания и критерии для классификации психодиагностических методов. Методы научной и практической психодиагностики. Требования операционализации и верификации, предъявляемые к современным методам психодиагностики. Характеристика методик высокого уровня формализации. Малоформализованные методики, их анализ. Достоинства и недостатки разных групп методов и их частных методик. Возможности методов, используемых в психодиагностике с учетом специфики сферы сервиса.
<b>Тема 1.3.</b>	Психометрические основы психодиагностики. Тесты	Взаимосвязь понятий: психологическая диагностика, психодиагностический метод, психологический диагноз. Характеристика понятий общая и дифференциальная психометрика. Стандартизованные и экспертные методы в дифференциальной психометрике. Психометрические требования к построению и проверке методик. Стандартизация. Надежность, типы надежности. Валидность. Репрезентативность тестовых норм. Тестовые нормы. Тесты личности. Направления исследования личности: L-данные, их характеристика: основные пути получения: наблюдение, экспертная оценка. Требования к получению экспертных оценок. Q-данные. Способы получения Q-данных: личностные опросники, самооценочные методы. Анализ причин искажения при получении результатов обследования: познавательные и мотивационные искажения. T-данные. Характеристика обозначенного типа данных. Пути достижения объективности T-данных. Наиболее популярные тесты личности, используемые с учетом специфики сферы сервиса.

<b>Раздел 2. Психодиагностические приемы изучения личности потребителя в сфере сервиса</b>		
<b>Тема 2.1.</b>	Характеристика психодиагностического поля личности потребителя в сфере сервиса	Психодиагностическое поле личности потребителя как набор определенных характеристик потребителя, изучаемых при помощи конкретных методов психодиагностики. Представление о психодиагностическом поле личности потребителя как первооснове, ценном источнике психологической информации для сотрудников любой сервисной службы. Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности, с учетом специфики сферы сервиса. Теоретические аспекты личности потребителя в сфере сервиса.
<b>Тема 2.2.</b>	Представление о поведенческой диагностике средств общения потребителя и социально-психологическом паспорте личности потребителя в сфере сервиса.	Основы психодиагностики клиента (потребителя) до начала контакта с ним. Типология людей по Э. Кречмеру и в теории нейро-лингвистического программирования. Поведенческая диагностика вербальных средств общения. Вербальные средства общения: понятие и функции в диагностике потребителя с учетом специфики сферы сервиса. Поведенческая диагностика невербальных средств общения. Основное значение невербальных средств общения. Визуальные, акустические, тактильные и ольфакторные невербальные средства общения индивида.
<b>Тема 2.3.</b>	Психологические приемы изучения личности потребителя в сфере сервиса	Приемы изучения личности: первое впечатление, экспетация (ожидание), эмпатия, общительность и их особенности с учетом специфики сферы сервиса. Выделение главных психологических особенностей потребителя – партнера по общению. Социально-психологический паспорт личности клиента (потребителя), использующего услуги в сфере сервиса. Принципы выделения главных психологических особенностей клиента (потребителя), использующего услуги в сфере сервиса. Основные техники и технологии установления контакта с (клиентом) потребителем - партнером по общению. Роль технологии ведения конструктивной беседы, техники открытой коммуникации, техники опоры на общий опыт и техники уточняющих вопросов в установлении контакта с (клиентом) потребителем - партнером по общению.

## 5.2. Структура дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов ОФО/ЗФО				
		Всего	Л	ПЗ	ЛР	СР
1.1.	Психодиагностика как наука и сфера профессиональной практики.	14/18	2/2	4/2		8/14
1.2.	Характеристика психодиагностического метода и психодиагностического процесса.	14/14	2/-	4/-		8/14
1.3.	Психометрические основы психодиагностики. Тесты	14/16	2/-	4/2		8/14
2.1.	Характеристика психодиагностического поля личности потребителя в сфере сервиса	14/16	2/2	4/-		8/14
2.2.	Представление о поведенческой диагностике средств общения потребителя и социально-психологическом паспорте личности потребителя в сфере сервиса	14/16	2/-	4/2		8/14
2.3.	Психологические приемы изучения личности потребителя в сфере сервиса	9/19	2/-	4/2		3/17
	Промежуточная аттестация	<b>27/9</b>				

	Групповые консультации	2/-				
	Итого	108	12/4	24/8		43/87

### 5.3. Практические занятия и семинары

№ п/п	№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов ОФО/ЗФО
1	Тема 1.1.	Психодиагностика как наука и сфера профессиональной практики.	4/2
2	Тема 1.2.	Характеристика психодиагностического метода и психодиагностического процесса.	4/-
3	Тема 1.3.	Психометрические основы психодиагностики. Тесты	4/2
4	Тема 2.1.	Характеристика психодиагностического поля личности потребителя в сфере сервиса	4/-
5	Тема 2.2.	Представление о поведенческой диагностике средств общения потребителя и социально-психологическом паспорте личности потребителя в сфере сервиса	4/2
6	Тема 2.3.	Психологические приемы изучения личности потребителя в сфере сервиса	4/2
<b>Всего</b>			<b>24/8</b>

### 5.4. Лабораторные работы

*не предусмотрены*

### 5.5. Курсовой проект (курсовая работа, реферат, контрольная работа)

*не предусмотрены*

### 5.6. Самостоятельное изучение разделов (тем) дисциплины

№ раздела (темы)	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов ОФО/ЗФО
<b>Тема 1.1.</b>	Психодиагностика как область психологической науки и форма психологической практики. Предмет и объект психодиагностики. Психодиагностическое исследование и задачи, постановка психологического диагноза. Единство диагностики и коррекции. Характеристика психодиагностического метода. Основные подходы в психодиагностике. Области практического использования результатов психодиагностической работы.	8/14
<b>Тема 1.2.</b>	Понятия «метод», «методика». Общее представление о методах психодиагностики. Основания и критерии для классификации психодиагностических методов. Методы научной и практической психодиагностики. Требования операционализации и верификации, предъявляемые к современным методам психодиагностики. Характеристика методик высокого уровня формализации. Малоформализованные методики, их анализ. Достоинства и недостатки разных групп методов и их частных методик. Возможности методов, используемых в психодиагностике.	8/14

<b>Тема 1.3.</b>	<p>Взаимосвязь понятий: психологическая диагностика, психодиагностический метод, психологический диагноз. Характеристика понятий общая и дифференциальная психометрика. Стандартизованные и экспертные методы в дифференциальной психометрике.</p> <p>Психометрические требования к построению и проверке методик. Стандартизация. Надежность, типы надежности. Валидность. Репрезентативность тестовых норм. Тестовые нормы.</p> <p>Тесты личности. Направления исследования личности: L-данные, их характеристика: основные пути получения: наблюдение, экспертная оценка. Требования к получению экспертных оценок. Q-данные. Способы получения Q-данных: личностные опросники, самооценочные методы. Анализ причин искажения при получении результатов обследования: познавательные и мотивационные искажения. T-данные. Характеристика обозначенного типа данных. Пути достижения объективности T-данных. Наиболее популярные тесты личности.</p>	8/14
<b>Тема 2.1.</b>	<p>Психодиагностическое поле личности потребителя как набор определенных характеристик потребителя, изучаемых при помощи конкретных методов психодиагностики.</p> <p>Представление о психодиагностическом поле личности потребителя как первооснове, ценном источнике психологической информации для сотрудников любой сервисной службы.</p> <p>Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности, с учетом специфики сферы сервиса.</p> <p>Теоретические аспекты личности потребителя в сфере сервиса.</p>	8/14
<b>Тема 2.2.</b>	<p>Основы психодиагностики клиента (потребителя) до начала контакта с ним. Типология людей по Э. Кречмеру и в теории нейро-лингвистического программирования.</p> <p>Поведенческая диагностика вербальных средств общения. Вербальные средства общения: понятие и функции в диагностике потребителя с учетом специфики сферы сервиса.</p> <p>Поведенческая диагностика невербальных средств общения. Основное значение невербальных средств общения. Визуальные, акустические, тактильные и ольфакторные невербальные средства общения индивида.</p>	8/14
<b>Тема 2.3.</b>	<p>Приемы изучения личности: первое впечатление, экспетация (ожидание), эмпатия, общительность и их особенности с учетом специфики сферы сервиса. Выделение главных психологических особенностей потребителя – партнера по общению.</p> <p>Социально-психологический паспорт личности клиента (потребителя), использующего услуги в сфере сервиса.</p> <p>Принципы выделения главных психологических особенностей клиента (потребителя), использующего услуги в сфере сервиса.</p> <p>Основные техники и технологии установления контакта с (клиентом) потребителем - партнером по общению.</p> <p>Роль технологии ведения конструктивной беседы, техники открытой коммуникации, техники опоры на общий опыт и техники уточняющих вопросов в установлении контакта с (клиентом) потребителем - партнером по общению.</p>	3/17
<b>Всего</b>		<b>43/87</b>

## 6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

### Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов ОФО/ЗФО
1.3.	ПР	Практические задания	2/2
2.1.	ПР	Практические задания	2/-
<b>Всего</b>			<b>4/2</b>

### Практическая подготовка обучающихся

№ раздела (темы)	Вид занятия (ЛК, ПР, ЛР)	Виды работ	Количество во часов ОФО	Количество во часов ЗФО
2.3.	ПР	Выполнение практических упражнений, направленных на формирование навыка управления трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	2	2

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по дисциплине приводятся в приложении.

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 8.1. Основная литература

1. *Васильева, И. В.* Психодиагностика персонала : учебное пособие для вузов / И. В. Васильева. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 122 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11292-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456898>

2. *Рамендик, Д. М.* Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, О. В. Одинцова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10049-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451541>

### 8.2. Дополнительная литература

1. *Васильева, И. В.* Психотехники и психодиагностика в управлении персоналом : практическое пособие / И. В. Васильева. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 122 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-11293-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456922>

2. *Рамендик, Д. М.* Практикум по психодиагностике : учебное пособие для вузов / Д. М. Рамендик, М. Г. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 139 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07265-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451639>

### 8.3. Программное обеспечение

Microsoft Office

### 8.4. Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

### 8.5. Информационные справочные системы

АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

<https://www.yandex.ru/>

<https://www.rambler.ru/>

<https://accounts.google.com/>

<https://www.yahoo.com/>

### 8.6. Интернет-ресурсы

Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://www.window.edu.ru>

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-ychebniki.ru/>

Электронно-библиотечная система «IPRBooks» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>



Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>  
Федеральный центр информационно- образовательных ресурсов - <http://fcior.edu.ru/>  
Свободная энциклопедия «Википедия»- <https://ru.wikipedia.org>  
Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)- <https://нэб.рф>

### **8.7. Методические указания по освоению дисциплины**

Материалы учебно-методического обеспечения самостоятельной работы приведены в методических указаниях к самостоятельной работе студентов.

Система знаний по дисциплине формируется в ходе аудиторных и внеаудиторных (самостоятельных) занятий. Используя лекционный материал, учебники или учебные пособия, дополнительную литературу, проявляя творческий подход, обучающийся готовится к практическим занятиям, рассматривая их как пополнение, углубление, систематизацию своих теоретических знаний. Спецификой заочной формы обучения является преобладающее количество часов самостоятельной работы по сравнению с аудиторными занятиями. Ряд тем учебного курса полностью переносится на самостоятельное изучение.

Обучающийся должен прийти в высшую школу с полным пониманием того, что самостоятельное овладение знаниями является главным, определяющим. Высшая школа лишь создает для этого необходимые условия.

Самостоятельная работа студента начинается с внимательного ознакомления им с программой учебного курса. Изучение каждой темы следует начинать с внимательного ознакомления с набором вопросов. Они ориентируют студента, показывают, что он должен знать по данной теме. Вопросы темы как бы накладываются на соответствующую главу избранного учебника или учебного пособия. В итоге должно быть ясным, какие вопросы темы программы учебного курса и с какой глубиной раскрыты в данном учебном материале, а какие вообще опущены.

Любой научный предмет, также как и данная дисциплина, имеет свой категориально-понятийный аппарат. Научные понятия - это та база, на которой «стоит» каждая наука. Понятия - узловые, опорные пункты как научного, так и учебного познания, логические ступени движения в учебе от простого к сложному, от явления к сущности. Без ясного понимания понятий учеба крайне затрудняется, а содержание приобретенных знаний становится тусклым, расплывчатым, напоминая недостроенное здание или еще того хуже: здание без фундамента. Понятие в узком понимании – это определение (дефиниция) того или иного факта, явления, предмета. Такие определения составляют категориально-понятийный аппарат. Они, как правило, кратки по содержанию, схватывают суть дела.

Понятия в широком смысле есть обобщенная концептуальная характеристика определенного явления. Когда в заголовок темы вносится слово «понятие», то это первый признак того, что в данном случае речь идет не о дефиниции (определении), а о сжатой, обобщенной концептуальной характеристике изучаемого явления.

Нелишне иметь в виду и то, что каждый учебник или учебное пособие имеет свою логику построения, которая, естественно, не совпадает с логикой данной Программы учебного курса. Одни авторы более широко, а другие более узко рассматривают ту или иную проблему. Одни выделяют ее в отдельную главу, а другие, включают в состав главы. Учебник или учебное пособие целесообразно изучать последовательно, главу за главой, как это сделано в них. При этом, обращаясь к Программе учебного курса, следует постоянно отмечать, какие ее вопросы (пусть в иной логической последовательности) рассмотрены в данной главе учебника, учебного пособия, а какие опущены. По завершении работы над учебником у Вас должна быть ясность в том, какие темы, вопросы Программы учебного курса Вы уже изучили, а какие предстоит изучить по другим источникам.

#### *Методические указания по ведению конспектов лекций и работе с ними*

Конспект- это краткое последовательное изложение содержания статьи, книги, лекции. Его основу составляют план тезисы, выписки, цитаты. Конспект, в отличие от тезисов воспроизводит не только мысли оригинала, но и связь между ними. В конспекте отражается не только то, о чем говорится в работе, но и что утверждается, и как доказывается.

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача обучающегося на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Проработка лекционного курса является одной из важных активных форм самостоятельной работы. Лекция преподавателя представляет плод его индивидуального творчества. Он читает свой авторский курс со своей логикой и со своими теоретическими и методическими подходами. Это делает лекционный курс конкретного преподавателя интересным индивидуально-личностным событием. Кроме того, в своих лекциях преподаватель стремится преодолеть многие недостатки, присущие опубликованным учебникам, учебным пособиям, лекционным курсам. В лекциях находят освещение сложные вопросы Федерального образовательного стандарта, которые вызывают затруднения у студентов.

Сетка часов, отведенная для лекционного курса, не позволяет реализовать в лекциях всей учебной программы. Исходя из этого, каждый лектор создает свою тематику лекций, которую в устной или письменной форме представляет студентам при первой встрече. В создании своего авторского лекционного курса преподаватель руководствуется двумя документами – Федеральным государственным образовательным стандартом и Учебной программой. Кафедра не допускает стандартизации лекционных курсов. Именно поэтому в учебно-методическом пособии отсутствует подробный план лекционного курса, а дана лишь его тематика, носящая для лекторов рекомендательный характер.

Алгоритм составления конспекта:

- Определите цель составления конспекта.
- Читая изучаемый материал, подразделяйте его на основные смысловые части, выделяйте главные мысли, выводы.
- Если составляется план-конспект, сформулируйте его пункты и определите, что именно следует включить в план-конспект для раскрытия каждого из них.
- Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
- В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
- Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения.

Чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы "ступеньками" подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.

- Используйте реферативный способ изложения (например: "Автор считает...", "раскрывает...").
- Собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях.

*Методические указания по подготовке к занятиям семинарского типа*

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров обучающийся закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть

конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы обучающихся. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у обучающегося, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом обучающийся может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях обучающихся, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

*Экспресс-опрос* – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связана с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологи и других.

*Методические указания по изучению специальной методической литературы*

Этот вид работы является одним из основных в самостоятельной работе и требует систематических усилий и организованности студента на протяжении всего обучения.

Изучение литературы нужно начинать с предварительного общего ознакомления с работой (монография, учебник, учебное пособие и т.п.). Затем следует ознакомиться с оглавлением и структурой работы, что поможет оценить общий замысел автора, избранную им последовательность анализа тех или иных вопросов. Как правило, в каждой научной работе имеются предисловие или введение которые следует изучить в первую очередь. Написанные автором или рецензентом, они, как правило, дают представление о цели, источниках и литературе, использованной автором, его методологических подходах, исследовательских методах и т.д.

Не менее важно ознакомиться с научным аппаратом автора: просмотреть ссылки на источники, примечания, приложения.

Следующий этап - внимательное чтение работы с начала до конца, при большом объеме - по частям или разделам. Читать следует, тщательно обдумывая содержание, не пропуская кажущиеся неинтересными или сложными фрагменты текста, добиваясь понимания прочитываемого материала. Обычно главная мысль обосновывается рядом доказательств, приводящих к определенным выводам, усвоить которые можно только при ознакомлении со всей его аргументацией, методикой и рассуждениями.

При этом нужно обязательно выделять из прочитанного самое важное и существенное.

В случае необходимости, можно оформлять записи изучаемого текста в виде плана, выписок и цитат, тезисов и конспекта.

#### *Методические указания по подготовке к практическим занятиям*

Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к практическому занятию необходимо прочитать конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы. Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

Работа над литературой, состоит из трёх этапов – чтения работы, её конспектирования, заключительного обобщения сути изучаемой работы. Прежде, чем браться за конспектирование, скажем, статьи, следует её хотя бы однажды прочитать, чтобы составить о ней предварительное мнение, постараться выделить основную мысль или несколько базовых точек, опираясь на которые можно будет в дальнейшем работать с текстом. Конспектирование – дело очень тонкое и трудоёмкое, в общем виде может быть определено как фиксация основных положений и отличительных черт рассматриваемого труда вкупе с творческой переработкой идей, в нём содержащихся. Конспектирование – один из эффективных способов усвоения письменного текста. Достоинством заключительного обобщения как самостоятельного этапа работы с текстом является то, что здесь читатель, будучи автором обобщений, отделяет себя от статьи, что является гарантией независимости читателя от текста.

#### *Методические указания по выполнению практических заданий*

Ответы на вопросы проблемного характера

В процессе выполнения практических заданий, которые предполагают подготовку ответа на вопрос проблемного характера, мотивирующего студента к размышлению по поводу определенной проблемы или содержат требование прокомментировать высказывание того или иного мыслителя, следует придерживаться следующего алгоритма работы:

- 1) Необходимо определить ключевую проблему, содержащуюся в вопросе, и сформулировать ее суть;
- 2) Раскрыть свое понимание (интерпретацию высказанной идеи);
- 3) Обосновать и аргументировать собственную точку зрения по данному вопросу.

Выполнение подобных дидактических задач, содержащих определенную проблемную ситуацию, требующую непосредственного разрешения, активизирует процесс мышления, побуждая к аналитической деятельности, к мобилизации знаний, умения размышлять. Вхождение в процесс поиска решения придает вновь приобретаемому знанию личностный смысл и значение, способствует переводу из мировоззренческого плана восприятия в сферу формирования внутренних убеждений и активизации принципа деятельностного отношения к действительности.

Алгоритм выполнения задания:

- 1) В поставленном вопросе определить ключевую проблему;
- 2) Проработать идею, выражающее собственное отношение к проблеме и поддержать ее доказательством из соответствующих источников. Для аргументации необходимы ссылки точки зрения, цитаты других авторов, которые призваны усилить выдвинутые обучающимся аргументы.
- 3) Процесс выработки четкого и убедительного аргумента, подкрепленного логическим и последовательным интегрированием собранных материалов.

#### *Методические указания по организации самостоятельной работы обучающегося*

Для индивидуализации образовательного процесса самостоятельную работу (СР) можно разделить на базовую и дополнительную.

Базовая СР обеспечивает подготовку обучающегося к текущим аудиторным занятиям и контрольным мероприятиям для всех дисциплин учебного плана. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных контрольных работ, тестовых заданий, сделанных докладов и других форм текущего контроля. Базовая СР может включать следующие формы работ: изучение лекционного материала, предусматривающие проработку конспекта лекций и учебной литературы; поиск (подбор) и обзор литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса; выполнение домашнего задания или домашней контрольной работы, выдаваемых на практических занятиях; изучение материала, вынесенного на самостоятельное изучение; подготовка к практическим занятиям; подготовка к контрольной работе или коллоквиуму; подготовка к зачету, аттестациям; написание реферата (эссе) по заданной проблеме.

Дополнительная СР направлена на углубление и закрепление знаний обучающегося, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. К ней относятся: подготовка к экзамену; выполнение курсовой работы или проекта; исследовательская работа и участие в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах; анализ научной публикации по заранее определенной преподавателем теме; анализ статистических и фактических материалов по заданной теме, проведение расчетов, составление схем и моделей на основе статистических материалов и др.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям. Основными формами самостоятельной работы обучающегося с участием преподавателей являются: текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин; прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимся по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия. Основными формами самостоятельной работы обучающихся без участия преподавателей являются: формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.); написание рефератов, эссе; подготовка к практическим занятиям (подготовка сообщений, докладов, заданий); составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний (педагогических, психологических, методических и др.); углубленный анализ научно-методической литературы (подготовка рецензий, аннотаций на статью, пособие и др.); выполнение заданий по сбору материала во время практики; овладение студентами конкретных учебных модулей, вынесенных на самостоятельное изучение; подбор материала, который может быть использован для написания рефератов, курсовых и квалификационных работ; подготовка презентаций; составление глоссария, кроссворда по конкретной теме; подготовка к занятиям, проводимым с использованием активных форм обучения (круглые столы, диспуты, деловые игры); анализ деловых ситуаций (мини-кейсов). Границы между этими видами работ относительно, а сами виды самостоятельной работы пересекаются.

#### *Методические указания по подготовке к устному опросу*

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских (практических) занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение

основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

#### *Методические указания по подготовке к тестированию*

Как и любая другая форма подготовки к контролю знаний, тестирование имеет ряд особенностей, знание которых помогает успешно выполнить тест.

– Прежде всего, следует внимательно изучить структуру теста, оценить объем времени, выделяемого на данный тест, увидеть, какого типа задания в нем содержатся. Это поможет настроиться на работу.

– Лучше начинать отвечать на те вопросы, в правильности решения которых нет сомнений, пока не останавливаясь на тех, которые могут вызвать долгие раздумья. Это позволит успокоиться и сосредоточиться на выполнении более трудных вопросов.

– Очень важно всегда внимательно читать задания до конца, не пытаясь понять условия «по первым словам» или выполнив подобные задания в предыдущих тестированиях. Такая спешка нередко приводит к досадным ошибкам в самых легких вопросах.

– Если вы не знаете ответа на вопрос или не уверены в правильности, следует пропустить его и отметить, чтобы потом к нему вернуться.

– Лучше думать только о текущем задании. Как правило, задания в тестах не связаны друг с другом непосредственно, поэтому необходимо концентрироваться на данном вопросе и находить решения, подходящие именно к нему. Кроме того, выполнение этой рекомендации даст еще один психологический эффект – позволит забыть о неудаче в ответе на предыдущий вопрос, если таковая имела место.

– Многие задания можно быстрее решить, если не искать сразу правильный вариант ответа, а последовательно исключать те, которые явно не подходят. Метод исключения позволяет в итоге сконцентрировать внимание на одном-двух вероятных вариантах.

– Рассчитывать выполнение заданий нужно всегда так, чтобы осталось время на проверку и доработку (примерно 1/3-1/4 запланированного времени). Тогда вероятность ошибок сводится к нулю и имеется время, чтобы набрать максимум баллов на легких заданиях и сосредоточиться на решении более трудных, которые вначале пришлось пропустить.

– Процесс угадывания правильных ответов желательно свести к минимуму, так как это чревато тем, что студент забудет о главном: умении использовать имеющиеся накопленные в учебном процессе знания, и будет надеяться на удачу. Если уверенности в правильности ответа нет, но интуитивно появляется предпочтение, то психологи рекомендуют доверять интуиции, которая считается проявлением глубинных знаний и опыта, находящихся на уровне подсознания.

– При подготовке к тесту или даже экзамену не следует просто заучивать раздел учебника, необходимо понять логику изложенного материала. Этому немало способствует составление развернутого плана, таблиц, схем, внимательное изучение исторических карт. Большую помощь оказывают разнообразные опубликованные сборники тестов, Интернет-тренажеры, позволяющие, во-первых, закрепить знания, во-вторых, приобрести соответствующие психологические навыки саморегуляции и самоконтроля. Именно такие навыки не только повышают эффективность подготовки, позволяют более успешно вести себя во время экзамена, но и вообще способствуют развитию навыков мыслительной работы.

#### *Методические указания по подготовке к экзамену*

Подготовка студентов к экзамену включает три стадии:

- самостоятельная работа в течение учебного года (триместра);
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену;
- подготовка к ответу на вопросы, содержащиеся в билете.

Подготовку к экзамену необходимо целесообразно начать с планирования и подбора источников и литературы. Прежде всего, следует внимательно перечитать учебную программу и программные вопросы для подготовки к экзамену, чтобы выделить из них наименее знакомые. Далее должен следовать этап повторения всего программного материала. На эту работу целесообразно отвести большую часть времени. Следующим этапом является самоконтроль знания изученного материала, который заключается в устных ответах на программные вопросы, выносимые на экзамен. Тезисы ответов на наиболее сложные вопросы желательно записать, так как в процессе записи включаются дополнительные моторные ресурсы памяти.

Предложенная методика непосредственной подготовки к экзамену может быть и изменена. Так, для студентов, которые считают, что они усвоили программный материал в полном объеме и уверены в

прочности своих знаний, достаточно быстрого повторения учебного материала. Основное время они могут уделить углубленному изучению отдельных, наиболее сложных, дискуссионных проблем.

Литература для подготовки к экзамену указана в программе курса.

Однозначно сказать, каким именно учебником нужно пользоваться для подготовки к экзамену нельзя, потому что учебники пишутся разными авторами, представляющими свою, иногда отличную от других, точку зрения по различным научным проблемам. Поэтому для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников (учебных пособий). Студент сам вправе придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от позиции преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации. Наиболее оптимальны для подготовки к экзамену учебники и учебные пособия по экологическому праву, рекомендованные Министерством образования и науки.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций. Учебный материал в лекции дается в систематизированном виде, основные его положения детализируются, подкрепляются современными фактами и нормативной информацией, которые в силу новизны, возможно, еще не вошли в опубликованные печатные источники. Правильно составленный конспект лекций содержит тот оптимальный объем информации, на основе которого студент сможет представить себе весь учебный материал.

Следует точно запоминать термины и категории, поскольку в их определениях содержатся признаки, позволяющие уяснить их сущность и отличить эти понятия от других.

В ходе подготовки к экзамену студентам необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания категорий. А это достигается не простым заучиванием, а усвоением прочных, систематизированных знаний, аналитическим мышлением. Следовательно, непосредственная подготовка к экзамену должна в разумных пропорциях сочетать и запоминание, и понимание программного материала.

В этот период полезным может быть общение студентов с преподавателями по дисциплине на групповых и индивидуальных консультациях.

#### *Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации*

На промежуточной аттестации определяется качество и объем усвоенных студентами знаний, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановки цели и выбору путей ее достижения, а также умение работать с нормативными документами в рамках дисциплины. Она может проводиться в устной или письменной формах. Форму проведения определяет кафедра.

Подготовка к промежуточной аттестации – процесс индивидуальный. Тем не менее, существуют некоторые правила, знания которых могут быть полезны для всех. Залогом успешной сдачи промежуточной аттестации является систематическая работа над учебной дисциплиной в течение семестра. Подготовку желательно вести, исходя из требований программы учебной дисциплины.

Целесообразно пошаговое освоение материала, выполнение различных заданий по мере изучения соответствующих содержательных разделов дисциплины. Если, готовясь к промежуточной аттестации, вы испытываете затруднения, обращайтесь за советом к преподавателю, тем более что при систематической подготовке у вас есть такая возможность.

Готовясь к промежуточной аттестации, лучше всего сочетать повторение теоретических вопросов с выполнением практических заданий. Требования к знаниям студентов определены федеральным государственным образовательным стандартом и рабочей программой дисциплины.

Цель промежуточной аттестации — проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации, дефиниций и категорий права. Оценке подлежат правильность и грамотность речи студента, а также его достижения в течение семестра.

Дополнительной целью промежуточной аттестации является формирование у студентов таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, принципиальность, самостоятельность. Таким образом, проверяется сложившаяся у студента система знаний по дисциплине, что играет большую роль в подготовке будущего специалиста, способствует получению им фундаментальной и профессиональной подготовки.

При подготовке к промежуточной аттестации важно правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть на качественно высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время подготовки к экзамену студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении основных тем курса в течение семестра. Это позволяет им уяснить логическую структуру дисциплины, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы ее развития.

Самостоятельная работа по подготовке к промежуточной аттестации во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на зачет, так, чтобы за предоставленный для подготовки срок он смог равномерно распределить приблизительно равное количество вопросов для ежедневного изучения (повторения). Важно, чтобы один последний день (либо часть его) был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить усвоение материала.

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

### *Требования к материально-техническому обеспечению дисциплины*

Для проведения занятий лекционного и семинарского типа используются аудитории, оборудованные мультимедийными средствами обучения: экраном, проектором, ноутбуком (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Использование интернет-ресурсов предполагает проведение занятий в компьютерных классах с выходом в Интернет. В компьютерных классах обучающиеся имеют доступ к информационным ресурсам, к базе данных библиотеки (электронно-библиотечная система– <http://www.iprbookshop.ru> / <https://www.urait.ru> ).

## **10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;



3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;
- по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

**Приложение к рабочей программе дисциплины  
«Психодиагностика»**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО  
КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

**1. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В  
ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Описание показателей оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины (модуля),  
и используемые оценочные средства.

Показатели оценивания и оценочные средства для оценивания результатов обучения по дисциплине

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
<b>ПК-2.</b> Способен управлять текущей деятельностью структурных подразделений туристского предприятия	<b>ПК-2.1.</b> Осуществляет управление человеческими и материальными ресурсами туристского предприятия	<b>Знает</b> основы организации деятельности туристского предприятия и компьютерные программы, используемые в их деятельности <b>Знает</b> основы финансового, бухгалтерского и статистического учета на предприятиях сервиса <b>Умеет</b> координировать, контролировать и проводить оценку эффективности деятельности туристского предприятия <b>Умеет</b> осуществлять планирование и организацию деятельности туристского предприятия <b>Умеет</b> использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие	Тестирование Устный опрос Практические задания	экзамен

		<p>формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников туристского предприятия <b>Владеет</b> стратегическими и тактическим методами анализа потребности туристского предприятия в ресурсах <b>Владеет</b> <b>навыками</b> деловых, межличностных коммуникаций, проведения совещаний и собраний в трудовом коллективе</p>		
	<p><b>ПК-2.2.</b> Осуществляет контроль и оценку эффективности деятельности подразделения туристского предприятия</p>	<p><b>Знает</b> принципы и методы создания системы контроля персонала туристского предприятия <b>Знает</b> способы оценки соответствия качества услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам <b>Знает</b> методы эффективности системы контроля деятельности туристского предприятия <b>Умеет</b> анализировать проблемы в функционировании системы контроля, прогнозировать их последствия и принимать меры по исправлению и недопущению подобных ситуаций в</p>	<p>Тестирование Устный опрос Практические задания</p>	<p>экзамен</p>

		будущем <b>Владеет</b> методикой создания системы контроля на туристском предприятии		
--	--	--	--	--

## 2. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ

### 2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием метода тестирования, устного опроса, оценки практических заданий.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

#### **Методическое описание подготовки и проведения тестирования**

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения устного опроса**

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

#### **Методическое описание подготовки и проведения практических заданий**

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практического задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

### 2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.4.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

### **3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА, КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНКИ**

#### **3.1. Типовые задания для текущего контроля успеваемости**

##### **Типовые тестовые задания**

1. Психологические особенности обслуживания клиентов в сфере сервиса в значительной мере основываются на:

- а) знании психологических основ диагностики, делового общения, продаж, социально-психологических техник и технологий;
- б) умении вести деловую беседу с потенциальным потребителем;
- в) грамотном применении психодиагностических методов при общении с клиентами.

2. Для психологии характерны следующие представления термина «психодиагностика»:

- а) специфическая сфера деятельности психолога, связанная с практической постановкой психологического диагноза;
- б) обобщенная психологическая дисциплина;
- в) специальная область психологии, разрабатывающая методы выявления и измерения индивидуально-психологических особенностей личности, и направленная на разработку и использование различных психодиагностических средств;
- г) область психологической науки и практики.

3. Целью психологической диагностики в сфере сервиса является:

- а) определение направлений предлагаемых клиенту услуг;
- б) выявление на основе знаний психологических основ объективных психологических характеристик клиента;
- в) изучение особенностей реагирования отдельных клиентов на ту или иную услугу.

4. К типичным задачам психодиагностики в сфере сервиса относятся:

- а) установление наличия у клиента некоего психологического свойства или особенности поведения;
- б) определение степени развитости этого свойства с ее выражением в определенных количественных или качественных показателях;
- в) при надобности - описание диагностируемых психологических и поведенческих особенностей клиента;
- г) выявление психологических особенностей клиента и определение в соответствии с данными особенностями характерных для него предпочтений;
- д) составление рекомендаций для всех потенциальных клиентов;
- е) применение полученных в ходе диагностики знаний при организации эффективного сервиса.

5. В самом узком смысле слова психологическая диагностика – это:

- а) процесс установления особенностей личности потребителя;
- б) процесс постановки психологического диагноза;
- в) метод изучения личности потребителя;
- г) диагностика у потребителя наличия необходимых свойств и качеств.

6. Психологический диагноз - это:

- а) определение составных частей личности потребителя;
- б) описание и выяснение сущности индивидуально-психологических особенностей личности с целью оценки их актуального состояния, прогноза.
- в) выяснение причин неадекватных реакций потребителя;

- г) система оценки потребителя.
7. Общепринято деление исследовательского метода на:
- неэкспериментальный;
  - определятельный;
  - качественный;
  - экспериментальный;
  - количественный.
8. Психодиагностический метод, имеет следующие особенности:
- обладает измерительно-испытательной, оценочной направленностью;
  - предполагает использование всех основных процедур и методов психологии;
  - удовлетворяет требованиям стандартизации инструмента измерения;
  - изучает психодиагностический инструментарий.
9. Субъективный подход в психодиагностике представлен:
- многочисленными опросниками;
  - проективными методиками;
  - тестами интеллекта.
10. Объективный подход в психодиагностике представлен:
- многочисленными опросниками;
  - проективными методиками;
  - тестами интеллекта.
11. Выделение психологической диагностики как самостоятельной дисциплины из психологии произошло:
- в середине XIX в.
  - в начале XX в.
  - в середине XX в.
  - на рубеже XIX и XX вв.
12. Психодиагностический метод в сфере сервиса конкретизируется в следующих основных диагностических подходах:
- продуктивном;
  - объективном;
  - позитивном;
  - субъективном;
  - нормативном;
  - проективном;
  - негативном.
13. Малоформализованные методики:
- могут использоваться в неформальной обстановке и поэтому к ним относят все малообъемные тесты и рисуночные методики;
  - очень трудоемки и в большей степени основаны на профессиональном опыте и психологической интуиции самого психодиагноста. К данной группе можно отнести наблюдение, опрос, анализ продуктов деятельности;
  - характеризуются жесткой регламентацией процедуры обследования, стандартизацией, надежностью и валидностью. К данной группе относятся тесты, опросники, проективная техника и психофизиологические методики.
14. Операционализация – это:
- требование, которому должны удовлетворять научные понятия, предполагающее четкое указание на конкретные процедуры, приемы, методы или действия, с помощью которых можно практически убедиться в том, что данное понятие не является «пустым»;
  - набор операций, необходимых для проведения психодиагностического обследования;
  - доказательство или иная убедительная демонстрация того, что явления, включенные в объем и содержание данного понятия, действительно существуют и соответствуют определению понятия.

Ключ к тесту:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
а	а, в	б	а, б, в, г	б	б	а, г	а, в	а	в	г	б, г, е	б	а

### Критерии и шкала оценки прохождения теста

Количество правильных ответов:

Менее 52% - «неудовлетворительно»

53-70% – «удовлетворительно»

71-85% – «хорошо»

86-100% – «отлично»

### Перечень типовых вопросов к устному опросу

1. Психодиагностика как область психологической науки и форма психологической практики.
2. Предмет и объект психодиагностики. Задачи психодиагностики в сфере сервиса.
3. Характеристика психодиагностического метода. Основные подходы в психодиагностике.
4. Основания и критерии для классификации психодиагностических методов.
5. Характеристика методик высокого уровня формализации и малоформализованных методики.
6. Взаимосвязь понятий: психологическая диагностика, психодиагностический метод, психологический диагноз.
7. Правила и этические принципы проведения психодиагностического обследования.
8. Понятия «метод», «методика». Общее представление о методах психодиагностики. Основания и критерии для классификации психодиагностических методов.
9. Требования операционализации и верификации, предъявляемые к современным методам психодиагностики.
10. Характеристика методик высокого уровня формализации. Достоинства и недостатки.
11. Малоформализованные методики, их анализ. Достоинства и недостатки.
12. Определение понятия психологического теста. Психологический тест как объективное измерение.
13. Этапы стандартизации психологического теста. Тестовые нормы.
14. Требования к разработчикам и пользователям тестов. Требования к психодиагностическим методикам.
15. Тесты личности. Направления исследования личности: L-данные, Q-данные, T-данные.
16. Способы получения Q-данных: личностные опросники, самооценочные методы.
17. Пути достижения объективности T-данных. Способы их получения: тесты, стандартизированные опросники.
18. Тестовые нормы. Тесты личности.
19. Представление о психодиагностическом поле личности потребителя.
20. Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности, с учетом специфики сферы сервиса.
21. Основы психодиагностики клиента (потребителя) до начала контакта с ним с учетом специфики сферы сервиса. Типология людей по Э. Кречмеру.
22. Типология людей в теории нейро-лингвистического программирования (НЛП).
23. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения, используемая в сфере сервиса.
24. Приемы изучения личности: первое впечатление, экспетация (ожидание), эмпатия, общительность, используемые в сфере сервиса.
25. Социально-психологический паспорт личности клиента (потребителя) в сфере сервиса.
26. Основные техники и технологии установления контакта с (клиентом) потребителем - партнером по общению с учетом специфики сферы сервиса.
27. Роль технологии ведения конструктивной беседы, техники открытой коммуникации, техники опоры на общий опыт и техники уточняющих вопросов в установлении контакта с (клиентом) потребителем - партнером по общению с учетом специфики сферы сервиса.

### Критерии и шкала оценки ответа при устном опросе

Оценка	Критерии ответа
Отлично	Отлично ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие содержания психологических закономерностей и специфики организации обучения на разных образовательных уровнях. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении проблем содержания и использования психологических средств

	обеспечения образовательного процесса используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Хорошо ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полный и правильный ответ; выдвигаемые теоретические положения подтверждены примерами; в ответе представлены различные подходы к рассматриваемой проблеме, но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения; сделаны краткие выводы; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя.
<b>Удовлетворительно</b>	При удовлетворительном ответе обучающийся допускает одну существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный, а не концептуальный характер; научная терминология используется недостаточно.
<b>Неудовлетворительно</b>	В случае, когда обучающийся демонстрирует непонимание содержания психологических закономерностей и специфики организации обучения на разных образовательных уровнях; в ответе допущен ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии.

### Типовые практические задания

#### Задание 1

Описать поведение, особенности общения, личностные особенности потребителя сервиса и туризма, если он:

- Купец, уровень потребительской культуры завышенный, высокая степень вовлеченности в процесс покупки.
- Казак, уровень потребительской культуры заниженный, низкая степень вовлеченности в процесс покупки.
- Студент, уровень потребительской культуры заниженный, низкая степень вовлеченности в процесс покупки.
- Бизнесмен, уровень потребительской культуры оптимальный, высокая степень вовлеченности в процесс покупки.

#### Задание 2

Заполнить таблицу «Диагностические характеристики потребительского поведения, определяемые принадлежностью к потребительской субкультуре».

#### Задание 3

Описать поведение, особенности общения, личностные особенности потребителя сервиса и туризма, если он:

- Погруженный в себя искатель наслаждений, 19 лет, не женат (не замужем), материальный доход нестабильный, личные качества: самооценка заниженная, мотивация на активный отдых с друзьями с приключениями.
- Активная и целеустремленная личность, 27 лет, женат (замужем), жизненный цикл семьи – новобрачные (детей нет), экономически самостоятелен, личные качества: самооценка завышенная, мотивация на активный отдых, склонность к риску.



- Деловая личность, 38 лет женат (замужем), жизненный цикл семьи - «Полное гнездо» (1 стадия) – младшему ребенку менее 6 лет, уровень материального обеспечения очень высокий, личные качества: самооценка адекватно - завышенная, мотивация на пассивный отдых, находится в стрессе.

- Тип личности «Синие воротнички», 54года, вдова (вдовец), работает, кредитоспособен, личные качества: самооценка адекватная, мотивация на активный познавательный отдых.

#### Задание 4

Описать взаимодействие менеджера и потребителя, если:

- менеджер – меланхолик, потребитель – сангвиник,
- менеджер – меланхолик, потребитель – флегматик,
- менеджер – флегматик, потребитель – сангвиник.

#### Задание 5

Описать особенности поведения и общения потребителя сферы сервиса и туризма с акцентуированным характером (по К. Леонгарду).

#### Задание 6

Предложите способы взаимодействия с клиентами разных психологических типов: торопливый, знаток, шутник, стеснительный, скупой, грубиян, надменный, молчаливый, общительный.

### Критерии и шкала оценки решения практического задания

Оценка	Критерии
<b>Отлично</b>	<i>Отлично</i> ставится, если содержание работы/ответа полностью соответствует заданию. Обучающийся, демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, умение свободно выполнять практическое задание. Полно освещает заданную тему, её актуальность и новизну. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов. Обучающийся продемонстрировал в полном объеме необходимые знания и умения; умение пользоваться нормативной, справочной и специальной литературой; обоснованность результатов и выводов, оригинальность идеи; способность представлять результаты исследования в творческой форме; обоснование возможности практического использования полученных данных. Продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы в целом отвечает установленным требованиям.
<b>Хорошо</b>	<i>Хорошо</i> ставится, если содержание работы/ответа достаточно полностью соответствует заданию. Обучающийся демонстрирует знание учебного материала, умение успешно выполнить задание, усвоение основной литературы, рекомендованной в программе. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки (или оговорки), исправленные по требованию преподавателя. Научная терминология используется достаточно, отражена новизна полученных данных, выводы достаточно обоснованы. Достаточно продемонстрирован личный вклад обучающегося в работу. Оформление работы отвечает установленным требованиям.
<b>Удовлетворительно</b>	При <i>удовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа недостаточно полностью соответствует заданию. Задание выполнено частично. Обучающийся демонстрирует недостаточное освещение заданной темы, допущены погрешности и неточности, допускает одну существенную ошибку, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя. Научная терминология используется недостаточно, выводы не обоснованы. Личный вклад обучающегося в работу недостаточен. Оформление работы не полностью отвечает установленным требованиям.
<b>Неудовлетворительно</b>	При <i>неудовлетворительном</i> ответе содержание работы/ответа не соответствует заданию. В работе продемонстрирован низкий уровень знаний и умений, наблюдаются значительные неточности в

	использовании научной терминологии, нет выводов, ограничен объем содержания выполненного задания. Оформление работы не отвечает установленным требованиям.
--	--

### 3.2. Типовые задания для промежуточной аттестации

#### Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

1. Психодиагностика как область психологической науки и форма психологической практики.
2. Предмет и объект психодиагностики. Задачи психодиагностики в сфере сервиса.
3. Характеристика психодиагностического метода. Основные подходы в психодиагностике.
4. Основания и критерии для классификации психодиагностических методов.
5. Характеристика методик высокого уровня формализации и малоформализованных методики.
6. Взаимосвязь понятий: психологическая диагностика, психодиагностический метод, психологический диагноз.
7. Правила и этические принципы проведения психодиагностического обследования.
8. Понятия «метод», «методика». Общее представление о методах психодиагностики. Основания и критерии для классификации психодиагностических методов.
9. Требования операционализации и верификации, предъявляемые к современным методам психодиагностики.
10. Характеристика методик высокого уровня формализации. Достоинства и недостатки.
11. Малоформализованные методики, их анализ. Достоинства и недостатки.
12. Определение понятия психологического теста. Психологический тест как объективное измерение.
13. Этапы стандартизации психологического теста. Тестовые нормы.
14. Требования к разработчикам и пользователям тестов. Требования к психодиагностическим методикам.
15. Тесты личности. Направления исследования личности: L-данные, Q-данные, T-данные.
16. Способы получения Q-данных: личностные опросники, самооценочные методы.
17. Пути достижения объективности T-данных. Способы их получения: тесты, стандартизированные опросники.
18. Тестовые нормы. Тесты личности.
19. Представление о психодиагностическом поле личности потребителя.
20. Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности, с учетом специфики сферы сервиса.
21. Основы психодиагностики клиента (потребителя) до начала контакта с ним с учетом специфики сферы сервиса. Типология людей по Э. Кречмеру.
22. Типология людей в теории нейро-лингвистического программирования (НЛП).
23. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения, используемая в сфере сервиса.
24. Приемы изучения личности: первое впечатление, экспетация (ожидание), эмпатия, общительность, используемые в сфере сервиса.
25. Социально-психологический паспорт личности клиента (потребителя) в сфере сервиса.
26. Основные техники и технологии установления контакта с (клиентом) потребителем - партнером по общению с учетом специфики сферы сервиса.
27. Роль технологии ведения конструктивной беседы, техники открытой коммуникации, техники опоры на общий опыт и техники уточняющих вопросов в установлении контакта с (клиентом) потребителем - партнером по общению с учетом специфики сферы сервиса.

#### Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

Оценка	Критерии ответа
<b>Отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной,

	полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный.
<b>Хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики.
<b>Удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программный материал в основном излагается, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях.
<b>Неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов.