

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего профессионального образования
«Кузбасский государственный технический университет
имени Т. Ф. Горбачева»

Кафедра психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Начальник учебного отдела

Л. Михалева Л. И. Михалева

" 30 " сентября 2013 г.

**Рабочая программа дисциплины
«Психодиагностика»**

Направление 100100.62 «Сервис»

Профиль «Сервис на предприятиях малого и среднего бизнеса»

Трудоемкость дисциплины 3 ЗЕ

| Форма обучения | Очная | Заочная |
|---|---------|---------|
| Курс/ Семестр | 1/2 | 3/5 |
| Всего, ч | 108 | 108 |
| Лекции, ч | 16 | 10 |
| Практические занятия, ч | 16 | 2 |
| Самостоятельная работа, ч | 76 | 96 |
| Форма промежуточной аттестации, семестр | Зачет/2 | Зачет/5 |

Кемерово 2013

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования и с учетом рекомендаций Примерной основной образовательной программы по специальности 100102 – «Сервис».

Рабочую программу составила доцент кафедры психологии и педагогики  Ж.С. Сафронова

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры психологии и педагогики «24» «сентября» 2013 г., протокол № 1

Зав. кафедрой



Г. В. Пинигина

Согласовано учебно-методической комиссией бакалавриата по направлению 100102 «Сервис» протокол № 1 от 30 09 2013 г.

Председатель УМК по направлению подготовки 100102 «Сервис»



С.А.Ковалевский

1. Цели освоения дисциплины.

Целями освоения дисциплины «Психодиагностика» являются:

- формирование социально психологической компетентности студентов;
- овладение студентами теоретическими и практическими основами психологической диагностики.

2. Место дисциплины в структуре ООП специалиста.

Дисциплина «Психодиагностика» изучается во 2 семестре и относится к профессиональному циклу. Для изучения дисциплины необходимы знания по дисциплине «Психология». Освоение студентами данной дисциплины является важнейшим условием для овладения дисциплиной «Психологический практикум» и формирует готовность к организационно – управленческой деятельности.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Психодиагностика».

Освоение дисциплины направлено на формирование:

общекультурных компетенций:

ОК-1 – способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения;

ОК-8 – способность к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений;

ОК-16 – способность самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования;

ОК-17 – обладание культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, систематизации, постановке целей и выбору путей их достижения, умение логически верно, аргументировано и ясно строить свою речь;

ОК-18 – готовность к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания.

профессиональных компетенций:

ПК-2 – способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;

ПК-4 – готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

ПК-5 – готовность к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений;

ПК-14 – готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-религиозных и демографических факторов.

В целях формирования компетенции ОК-1 обучающийся должен:

Знать:

- индивидуальные психологические особенности личности;
- специфику теоретической и практической психодиагностики;

Уметь:

- использовать методы психодиагностики на практике;
- определять объективные и субъективные методы психодиагностики;
- интерпретировать индивидуально – психологические особенности личности

Владеть:

- мыслительными операциями (анализ, синтез, обобщение, абстрагирование);
- культурой мышления.

В целях формирования компетенции ОК-8 обучающийся должен:

Знать:

- индивидуальные психологические особенности личности;
- профессионально-этические аспекты психодиагностики;
- достоинства и недостатки собственной личности;

Уметь:

- проводить самодиагностику;
- устанавливать благоприятный социально-психологический контакт;
- избегать категоричности;
- непредвзято устанавливать психологический диагноз;

Владеть:

- собственными эмоциями;
- методами и приемами взаимодействия с людьми.

В целях формирования компетенции ОК-16 обучающийся должен:

Знать:

- индивидуальные психологические особенности личности;
- классификацию методов психодиагностики;
- виды психодиагностики;

Уметь:

- использовать методы психодиагностики;
- проводить тестирование;
- интерпретировать психодиагностические данные;
- составлять целесообразную батарею тестов;

Владеть:

- мыслительными операциями (анализ, синтез, обобщение, абстрагирование);
- навыками самодиагностики;

– навыками тестирования.

В целях формирования компетенции ОК-17 обучающийся должен:

Знать:

- цели и задачи психодиагностики;
- специфику аналитического наблюдения;
- специфику методов опроса;
- особенности взаимодействия с потребителем;
- особенности восприятия людьми друг друга.

Уметь:

- выбрать адекватный метод психодиагностики;
- определить и интерпретировать психологические особенности личности;
- прогнозировать поведение потребителя;
- наблюдать;
- проводить методы опроса (интервью, беседа, анкетирование);
- интерпретировать данные психодиагностики;

Владеть:

- культурой мышления, способностью к анализу, обобщению, абстрагированию;
- навыками наблюдения;
- методами психодиагностики.

В целях формирования компетенции ОК-18 обучающийся должен:

Знать:

- индивидуальные психологические особенности личности;
- особенности психодиагностики в сервисе;
- экспресс-диагностику;
- типологию потребителей;
- формы поведения, выражающие симпатию и неприязнь.

Уметь:

- построить взаимодействие с потребителем;
- находить компромисс с потребителем;
- диагностировать манипулятивное поведение потребителя;
- управлять собственными эмоциями;
- построить благоприятный социально-психологический контакт;

Владеть:

- проективными методами;
- культурой взаимодействия с потребителем;

В целях формирования компетенции ПК-2 обучающийся должен:

Знать:

- индивидуальные психологические особенности личности;
- типологию потребителя;

– интерпретацию диагностируемых признаков;

Уметь:

– применять методы психодиагностики;

– наблюдать;

– беседовать, интервьюировать, анкетировать;

Владеть:

– методами психодиагностики;

В целях формирования компетенции ПК- 4 обучающийся должен:

Знать:

– индивидуальные психологические особенности личности;

– особенности восприятия людьми друг друга;

– методы экспресс-диагностики;

Уметь:

– интерпретировать диагностические данные;

– устанавливать благоприятный социально-психологический контакт;

– консультировать.

Владеть:

– методами экспресс-диагностики;

– проективными методиками;

– аналитическим наблюдением.

В целях формирования компетенции ПК-5 обучающийся должен:

Знать:

– особенности психодиагностики в сервисе;

– типологию потребителей;

Уметь:

– установить благоприятный социально-психологический контакт с потребителем

– установить истинные мотивы потребителя;

– наблюдать, интервьюировать, беседовать, анкетировать;

Владеть:

– культурой мышления, способностью к анализу, обобщению, абстрагированию;

– методами психодиагностики.

В целях формирования компетенции ПК-14 обучающийся должен:

Знать:

– индивидуальные психологические особенности личности;

– классификацию методов психодиагностики;

– особенности интерпретации получаемых данных;

– малоформализованные и высокоформализованные методы психодиагностики;

Уметь:

- построить батарею тестовых методик;
- сочетать малоформализованные и высокоформализованные методы психодиагностики;

Владеть:

- культурой мышления, способностью к анализу, обобщению, абстрагированию;
- методами психодиагностики;

3.1 Матрица соотношения разделов учебной дисциплины и формируемых в них профессиональных и общекультурных компетенций

| Разделы дисциплины | Количество часов | Компетенции | | | | | | | | | Σ общее количество компетенций |
|--|------------------|-------------|------|-------|-------|-------|------|------|------|-------|--------------------------------|
| | | ОК-1 | ОК-8 | ОК-16 | ОК-17 | ОК-18 | ПК-2 | ПК-4 | ПК-5 | ПК-14 | |
| Введение в психодиагностику | 27,25 | v | v | | v | | | v | v | v | 6 |
| Особенности отдельных психодиагностических методик | 30,25 | v | v | v | v | | v | v | v | v | 8 |
| Классификация и виды тестовых методик | 28,25 | v | | v | v | v | v | v | v | v | 8 |
| Особенности психодиагностики в сервисе | 22,25 | v | v | v | v | v | v | v | v | v | 9 |
| Итого | 108 | | | | | | | | | | |

4. Структура и содержание дисциплины «Психодиагностика»

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 часа.

4.1 Лекционные занятия

| Неделя семестра | Раздел дисциплины, темы лекций и их содержание | Объем в часах | |
|-----------------|--|--|------------------------------|
| | | Очно | Заочно |
| 1 | 2 | 3 | |
| 1, 3 | 1. Введение в психодиагностику. [1, 3, 4, 9,12,13,15] 1.1 Возникновение и развитие психодиагностики. Основные требования, предъявляемые к методам психодиагностики. 1.2 Профессионально-этические аспекты психодиагностики. | 2 1 1 | 2 1 1 |
| 3, 5, 7 | 2. Особенности психодиагностических методик. [1, 3, 9,12, 13,15] 2.2 Объективные и субъективные методы психодиагностики. Опросы, беседы, интервью, анкеты. 2.3 Аналитическое наблюдение и экспертные оценки. 2.4 Тесты. | 4 1 2 1 | 2 1 1 |
| 7, 9, 11, 13 | 3. Классификация и виды тестовых методик. [1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 18, 19, 20, 21] 3.4 Интеллектуальные тесты. 3.5 Личностные тесты. 3.5 Индивидуальные и групповые тесты. Тесты профессиональной направленности и пригодности. 3.6 Диагностика межличностных отношений. 3.7 Проективные методики. | 6 1 1 2 1 1 | 4 1 1 1 |
| 13, 15, 17 | 4. Особенности психодиагностики в сервисе. [1,6, 7, 14, 16, 17, 21] 4.7 Психодиагностика в сервисе. 4.8 Экспресс-диагностика. | 4 2 2 | 2 1 1 |
| ИТОГО: | | 16 | 10 |

4.2 Практические занятия.

| Неделя семестра | Раздел, тема занятия | Объем в часах | |
|-----------------|--|---------------|--------|
| | | Очно | Заочн. |
| 1, 2, 3, 4 | 1. Интеллектуальные и личностные тесты. [18, 19] | 4 | |
| 5, 6, 7, 8, 9 | 2. Проективные тесты. [20] Диагностика межличностных взаимоотношений. | 4 | 2 |
| 10, 11, 12, 13 | 3. Экспресс-диагностика в сервисе. | 4 | |
| 14, 15, 16, 17 | 4. Диагностика манипулятивного поведения клиента. [21] | 4 | |
| Итого: | | 16 | 2 |

4.3 Самостоятельная работа.

| Раздел дисциплины | № недели | Вид СРС | Трудоемкость, ЗЕ |
|--|----------|--|------------------|
| Введение в психодиагностику | 1 | Изучение основных направлений в развитии современной психодиагностики и ее перспектив [3, 5, 9,12] | |
| | 2 | Определение места и роли психодиагностики в профессиональной деятельности специалиста сервиса [1] | |
| | 3 | Изучение профессионально-этических аспектов психодиагностики [1, 13,16] | |
| | 4 | Изучение роли личности психодиагноста в профессиональной деятельности специалиста сервиса [1,16] | |
| Текущий контроль | | | 0,53 |
| Особенности психодиагностических методик | 5, 6 | Выявление возможностей применения тестовых психодиагностических методик в практике сервиса [10,] | |
| | 7, 8 | Выявление возможностей применения метода опроса и метода наблюдения в сервисе [1, 9, 14] | |
| Текущий контроль | | | 0,53 |
| Классификация и виды тестовых методик | 9, 10 | Выявление возможностей применения интеллектуальных, личностных и проективных методов психодиагностики в области сервиса [10, 11, 23, 24] | |
| | 11, 12 | Проведение самодиагностики профессионально важных качеств специалиста в области сервиса [19, 24] | |
| Текущий контроль | | | 0,53 |
| Особенности психодиагностики в сервисе | 13 | Изучение особенностей экспресс-диагностики в области социально-культурной деятельности [17,22] | |
| | 14 | Изучение особенностей графологии, физиогномики, анализа текста [1, 4, 14, 17, 22, 23,24] | |
| | 15, 16 | Определение совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя [16, 20, 21, 22, 23] | |
| Текущий контроль | | | 0,53 |
| Итого: | | | 2,12 ЗЕ |

4.4 Распределение трудоемкости изучения дисциплин по видам учебной аудиторной и самостоятельной работы студента (Трудоемкость освоения дисциплины - 3 ЗЕ)

| Недели семестра | Виды учебной работы | | | | |
|------------------------|----------------------|----|-------------|----|---------------------------|
| | аудиторная (0,5X ЗЕ) | | | | самостоятельная (0,5X ЗЕ) |
| | Лк | | Пз | | Дз... |
| | Посещ. | ТК | Посещ. | ТК | Выполн. |
| 1 | 0,055 | | | | |
| 2 | | | 0,055 | | |
| 3 | 0,055 | | | | |
| 4 | | | 0,055 | | |
| Текущий контроль | 0,11 | КР | 0,11 | КР | 0,53 |
| 5 | 0,055 | | | | |
| 6 | | | 0,055 | | |
| 7 | 0,055 | | | | |
| 8 | | | 0,055 | | |
| Текущий контроль | 0,11 | КР | 0,11 | КР | 0,53 |
| 9 | 0,055 | | | | |
| 10 | | | 0,055 | | |
| 11 | 0,055 | | | | |
| 12 | | | 0,055 | | |
| Текущий контроль | 0,11 | КР | 0,11 | КР | 0,53 |
| 13. | 0,055 | | | | |
| 14 | | | 0,055 | | |
| 15 | 0,055 | | | | |
| 16 | | | 0,055 | | |
| Текущий контроль | 0,11 | КР | 0,11 | КР | 0,53 |
| Итого: | 0,44 | | 0,44 | | 2,12 |
| 17. | | | | | |
| Промежуточный контроль | | | | | |

5. Образовательные технологии

Овладение дисциплиной «Психодиагностика» предполагает использование следующих образовательных технологий (методов):

- **лекция** (вводная, обзорная, репродуктивно-информационная, заключительная) – целесообразность традиционной лекции состоит в решении следующих образовательных и развивающих задач дисциплины: показать значимость дисциплины для профессионального становления будущего руководителя; сформировать мотивацию студентов на освоение учебного материала; связать теоретический материал с практикой будущей профессиональной деятельности;
- **лекция-беседа** – позволяет учитывать отношение студентов к изучаемым вопросам, выявлять проблемы в процессе их осмысления, корректировать допускаемые ошибки и так далее;
- **лекция с разбором конкретных ситуаций** – предполагает включение конкретных ситуаций, отражающих проблемы профессиональной деятельности; создается ситуация, позволяющая «перевод» познавательного интереса на уровень профессионального; активизируется возможность занять профессиональную позицию, развить умения анализа, сравнения и обобщения;
- **методы интерактивного обучения** (моделирование и анализ ситуаций) – приучают к коллективным действиям; принятию как самостоятельных, так и скоординированных решений; развивают воображение и интуицию, инициативу, аналитические способности, умения слушать, убеждать, обосновывать; формирует самоконтроль, самообладание, толерантность;
- **рефлексия** – обеспечивает самоанализ и самооценку своих достижений

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Текущий контроль по разделу «Введение в психодиагностику» будет заключаться в контрольной работе по темам:

1. Основные направления в развитии современной психодиагностики и ее перспективы.
2. Место и роль психодиагностики в деятельности специалиста сервиса.
3. Профессионально-этические аспекты психодиагностики.
4. Личность психодиагноста в профессиональной деятельности.
5. Качества, необходимые для профессиональной деятельности психодиагноста.
6. Психодиагностика как наука и ее значение для современного общества.
7. Особенности развития психодиагностики как науки.

8. Предмет, цели и задачи психодиагностики.
9. Взаимосвязь и особенности теоретической и практической психодиагностики.
10. Понятие психодиагностического метода и методики.

Текущий контроль по разделу «**Особенности психодиагностических методик**» заключается в опросе по контрольным вопросам:

1. Основные виды психодиагностических методик.
2. Проективные методики. Виды и особенности.
3. Суть и особенности объективных и субъективных методов психодиагностики.
4. Классификация и особенности психодиагностических методик.
5. Метод опроса.
6. Метод интервью.
7. Метод беседы.
8. Аналитическое наблюдение и экспертные оценки.
9. Возможности применения психодиагностических методов в сервисе.

Текущий контроль по разделу «**Классификация и виды тестовых методик**» заключается в опросе по контрольным вопросам и составлении батареи тестов для диагностики профессионально-важных качеств специалиста сервиса:

1. Тест. Особенности тестовых методик.
2. Классификация тестов.
3. Особенности подготовки и проведения тестирования.
4. Проективные методы.
5. Интеллектуальные и личностные тесты.
6. Индивидуальные и групповые тесты. Их достоинства и недостатки.
7. Диагностика межличностных взаимоотношений.
8. Тесты профессиональной направленности и пригодности.
9. Способы обработки и интерпретации данных тестирования.
10. Классификация проективных методик.
11. Возможности применения проективных методик и особенности интерпретации данных.
12. Возможности применения тестов в рамках сервисной деятельности.

13. Достоинства и недостатки тестирования в рамках сервисной деятельности.

Текущий контроль по разделу «**Особенности психодиагностики в сервисе**» заключается в представлении студентом не менее двух производственных конфликтных ситуаций с их решением, а также опрос по контрольным вопросам:

1. Визуальная психодиагностика клиента.
2. Вербальная психодиагностика клиента.
3. Психодиагностика манипулятивного поведения.
4. Выделение главных особенностей потребителя – партнера по общению.
5. Экспресс-диагностика в сервисе.
6. Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля потребителя.
7. Методики психодиагностики: экспресс – диагностика потребностей, мотивов, целей потребителей.
8. Поведенческая психодиагностика вербальных и невербальных средств общения.
9. Основные типы личности потребителей услуг социально-культурного сервиса и туризма.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины представляет собой определение уровня сформированности компетенций, обозначенных в матрице 3.1. Опираясь на точку зрения большинства российских ученых, что **компетенция – это ситуативная категория, которая выражается в готовности к осуществлению деятельности в конкретных профессиональных ситуациях**, предлагаем студентам провести диагностику личностных качеств студентов (по желанию) и/или самодиагностику при помощи освоенных психодиагностических методик. А так же предлагаем студентам диагностировать и разрешить конкретные профессиональные ситуации их будущей сервисной деятельности:

Ситуация 1. Два человека общаются друг с другом в холле одного из помещений. Они сидят на стульях (на расстоянии 2,5 – 3 метров). Их тела расположены параллельно друг к другу. Контакт глаз можно охарактеризовать как длительный. Их жесты часто синхронны. Если обратить внимание на их мимику, то их беседу нельзя назвать приятной. Задание: Проведите психодиагностику и предложите сервисные услуги в соответствии с психодиагностическими данными.

Ситуация 2. В супермаркете две женщины о чем-то очень оживленно беседуют. Причем первая из них чаще отводит глаза, менее экспрессивна и чаще поворачивает корпус от второй собеседницы, но не спешит отойти, а наоборот поощряет собеседницу в разговоре. Вторая женщина стоит прямо, изредка наклоняясь вперед к первой. Она часто смотрит в глаза собеседницы и охотно с ней общается. Задание: Проведите пси-

ходиагностику и предложите сервисные услуги в соответствии с психодиагностическими данными.

Ситуация 3. Мужчина и женщина, встретившись на выставке продаже, о чем-то разговаривают. Они держатся на «почтительном» расстоянии друг от друга (примерно 1,5 метров). Мужчина очень оживленно что-то рассказывает, сопровождая свою речь выразительными жестами и мимикой, часто улыбаясь. Женщина очень внимательно слушает собеседника, но держится скованно (мало жестов, осанка прямая, мимика сдержанная). Однако, женщина не спешит удалиться от мужчины, поддерживает длительный зрительный контакт, корпус расположен параллельно к мужчине. Задание: Проведите психодиагностику и предложите сервисные услуги в соответствии с психодиагностическими данными.

Ситуация 4. Пожилая пара (мужчина и женщина) стоит на очень близком расстоянии друг от друга (примерно 45 сантиметров), они не смотрят в глаза друг к другу, хотя и стоят напротив друг друга. Разговор протекает без особой экспрессии в мимике и жестах. Они не спешат удалиться друг от друга, хотя в разговоре возникают длительные паузы. Задание: Проведите психодиагностику и предложите сервисные услуги в соответствии с психодиагностическими данными.

Ситуация 5. В мебельный салон в который раз за покупкой пришел клиент. Старший консультант торгового зала салона уже знает, что клиент очень долго колеблется при выборе товара. Часто случается так, что пока этот клиент выбирает что-либо, может пройти несколько дней и выбранную им вещь покупает кто-нибудь другой, что чрезвычайно огорчает клиента. Чтобы не потерять покупателя, консультант попыталась выяснить причину этого выбора:

Консультант: Мы всегда рады видеть в нашем салоне постоянных клиентов тем более с таким безупречным вкусом.

Покупатель: Спасибо за комплимент... Моя жена и я недавно приобрели новую квартиру и стараемся сделать ее уютной и привлекательной. Для жены особенно важно сочетание цветовых решений и качество, а я стараюсь выбрать вещи удобные. Лерочка, моя жена, очень занятой человек и не любит ходить по магазинам, а я так очень люблю, особенно сам процесс...

Вопрос 1. Используя знания психодиагностики, что вы можете выявить из этого разговора? Чем продиктовано поведение клиента?

Вопрос 2. Какие вопросы, с вашей точки зрения, можно задать клиенту для дальнейшего разъяснения ситуации?

Вопрос 3. Что бы вы посоветовали консультанту при дальнейшей работе с клиентами?

Ситуация 4.2. В туристической фирме освободилась вакансия руководителя отдела. Директор этой фирмы ищет подходящую кандидатуру среди своих сотрудников. Один из сотрудников изо всех сил старается показать директору свое особое отношение к работе. В разговоре с директором этот сотрудник всегда подчеркивает свою решающую роль в делах коллектива, свое рвение при исполнении поручений:

- ...Задание, которое вы поручили коллективу, где я имею честь работать, коллектив сделал в срок. Качество исполнения работы коллегами не вызывает сомнения ни у кого. Ваши поручения я выполнял с удовольствием..... - в очередной раз отметил претендент.

После подобных фраз этого сотрудника у директора все меньше остается сомнений в том, что это – не самая подходящая кандидатура.

Вопрос 1. Что настораживает директора туристической фирмы?

Вопрос 2. Как бы вы проинтерпретировали слова претендента на должность руководителя отдела?

Вопрос 3. Что бы вы предприняли на месте директора? Почему?

Ситуация 4.3. В одну организацию требуется менеджер для работы с клиентами. Проходит скрининг. Директору организации советуют одну молодую и очень привлекательную внешне девушку, которая, к тому же, обладает необходимыми образованием и опытом работы, а также имеет отличные рекомендации. На вопрос: «Почему девушка выбрала именно эту организацию?» - последовал ответ:

- Знаете, все мои знакомые, когда узнали, что я хочу работать именно здесь, просто обзавидовались! Я знаю, что я смогу здесь показать себя и самореализоваться. Мне важно чувствовать себя на высоте. Я без сожаления могу уйти со своей прежней работы ради этой..... Чувствую, что здесь мое место и мое призвание...

После этого монолога директор поблагодарил девушку и решил, несмотря на вышеперечисленные достоинства отвергнуть ее кандидатуру.

Вопрос 1. Почему директор принял такое решение?

Вопрос 2. Что вы можете сказать об интересах и мотивах девушки?

Вопрос 3. Что бы вы могли посоветовать девушке при дальнейшем трудоустройстве?

Ситуация 4.4. В салоне красоты одна клиентка пожаловалась на не внимательное отношение к ее просьбам со стороны парикмахера и выразила глубокое сожаление по поводу того, что никогда не придет в это заведение. Хозяйка салона попыталась разобраться в ситуации и пригласила к себе парикмахера, обслуживающего эту клиентку и саму даму, недовольную этим обслуживанием.

Дама: Я попросила сменить имидж! Мне на самом деле хотелось сменить имидж. Вы ведь понимаете, что иногда нам, женщинам, чего-то не хватает: яркости,

смелости, вызова. Я хочу сказать, что парикмахер, на самом деле, сделала совсем не то. Я же ясно объяснила: «Мне просто необходимо что-нибудь модное и неординарное». Вы знаете, мне на самом деле не все равно как я выгляжу. Меня всего лишь подстригли, окрасили волосы в более темный. А где же изюминка?..

Парикмахер: Перед тем, как сделать стрижку и окрасить волосы, мы попытались все обсудить. Как вы знаете, я всегда расспрашиваю клиенток об их вкусах, о том, что им нравится. Смотрим журналы, выбираем модели. Мы с клиентами на время становимся почти подругами. Моя клиентка сама пыталась руководить всем процессом: определяла длину волос, цвет краски и другое. В общем, имидж мы действительно сменили...

Вопрос 1. Как бы вы оценили сложившуюся ситуацию?

Вопрос 2. Что вы можете сказать о клиентке и парикмахере? Что ими двигало?

Вопрос 3. Что бы вы посоветовали хозяйке, клиентке и парикмахеру?

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Сафронова, Ж. С. Психодиагностика : учеб. пособие / Ж. С. Сафронова ; ГУ КузГТУ. – Кемерово, 2007. – 102 с.

Дополнительная литература

2. Большая энциклопедия психологических тестов / авт. – сост. А. Карелин. – М. : Эксмо, 2007. – 320 с.
3. Бурлачук, Л. Ф. Психодиагностика : Учебник для вузов. – СПб : Питер, 2006. – 351 с.
4. Бурлачук, Л.Ф. Словарь – справочник по психодиагностике / Л. Ф. Бурлачук, С. М. Морозов. – СПб. : Питер, 2005. – 520 с.
5. Маклаков, А. Г. Профессиональный психологический отбор персонала: теория и практика : учебник для студентов психолог. фак., магистров и аспирантов. - СПб. : Питер, 2008. - 480 с.
6. Пиз А. Язык разговора / А. Пиз, А. Гарнер. – М. : Эксмо, 2004. – 224 с.
7. Пиз А. Язык телодвижений: Как читать мысли окружающих по их жестам. – М. : Эксмо, 2005. – 242 с.
8. Пишо, П. Психологическое тестирование / пер. с фр. А. И. Нафтульева. - 16-е изд. - СПб. : Питер, 2004. - 160 с.
9. Психологическая диагностика : учебник / под ред. М. К. Акимовой, К. М. Гуревича. - СПб. : Питер, 2006. - 652 с.
10. Психодиагностика персонала: методики и тесты : в 2 т : учеб. пособие для фак. психолог., экон. и менеджмента. Т. 2 / ред-сост. Д. Я. Райгородский. - Самара : Бахрах-М, 2007. – 440 с.
11. Психодиагностика персонала: методики и тесты : в 2 т : учеб. пособие для фак. психолог., экон. и менеджмента. Т. 1 / ред-сост. Д. Я. Райгородский. - Самара : Бахрах-М, 2007. – 560 с.
12. Психологическая диагностика : учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии / Т. В. Абдурасулова, М. К. Акимова, Е. И. Горбачева и др. ; под. ред. М. К. Акимовой, К. М. Гуревича. – СПб. : Питер, 2003. – 533 с.

13. Психологическая диагностика : учеб. пособие для студентов, изучающих курс «Психологическая диагностика» / под ред. М. К. Акимовой. - СПб. : Питер, 2005. – 304 с.
14. Ратанова, Т. А. Психодиагностические методы изучения личности : учеб. пособие для педагогических вузов / Т. А. Ратанова, Н. Ф. Шляхта, РАН, Моск. Психолого – социал, ин – т. – М. : Флинта, 2008 – 320 с.
15. Романова, Е. С. Психодиагностика : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению и специальностям психологии. – СПб. : Питер, 2006. – 400 с.
16. Солонкина, О.В. Психодиагностика в социально – культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие для вузов / О. . Солонкина, Д. М. Рамендик. – М.: Академия, 2004. – 224 с.
17. Степанов С. С. Язык внешности: жесты, мимика , черты лица, почерк и одежда. Искусство видеть человека насквозь, ориентируясь на тончайшие нюансы его облика. – М.: Эксмо, 2005. – 416 с.

Методическое обеспечение дисциплины

18. Психодиагностика: методические указания и контрольные задания для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» заочной формы обучения / Ж.С. Сафронова ; ГУ КузГТУ. – Кемерово., 2009. - 18 с.

19. Психодиагностика. Личностные тесты: методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Психодиагностика» для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» очной формы обучения / Ж. С. Сафронова , Е. Б. Матвиенко ; ГУ КузГТУ. – Кемерово., 2010. - 36 с.

20. Проективные методики: методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Психодиагностика» для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» очной формы обучения / Ж. С. Сафронова ; ГУ КузГТУ. – Кемерово., 2010. - 36 с.

21. Экспресс – диагностика в сервисе. Диагностика манипулятивного поведения клиента: методические указания к практическим занятиям по дисциплине «Психодиагностика» для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» очной формы обучения / Ж. С. Сафронова ; ГУ КузГТУ. – Кемерово., 2011. - 36 с.

КузГТУ обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

Интернет-ресурсы:

22. Флибуста. Книжное братство. Психология. [Электронный ресурс] / Режим доступа : <http://flibusta.net/>

23. Psychol – ok. Психологические методики и математические методы обработки данных. [Электронный ресурс] / Режим доступа : <http://www.psychol-ok.ru/library.html#mat>

24. Psyberia.ru. Психодиагностика. [Электронный ресурс] / Режим доступа : <http://psyberia.ru/work/diagnost>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Аудитория, компьютер, проектор, экран.