

Примерная тематика контрольных работ

1. Развитие психодиагностики как науки и практики.
2. Требования к психодиагностическим методикам.
3. Требования, предъявляемые к психодиагностическим методикам и ситуациям.
4. Этические нормы применения результатов диагностики.
5. Наблюдение как самостоятельный метод и составная часть диагностического процесса.
6. Виды наблюдения. Особенности проведения наблюдений разных видов в сервисной деятельности.
7. Беседа как метод диагностики. Возможности и ограничения метода.
8. Анкетирование как метод социально-психологической диагностики.
9. Тесты и тестирование в психодиагностике.
10. Компьютерная психодиагностика.

Примерная тематика конспектов и презентаций

1. Психологическая диагностика личности клиента и работника в сфере сервиса.
2. Социально-перцептивная компетентность специалиста в области сервиса.
3. Особенности социальной перцепции как процесса взаимовосприятия человека человеком.
4. Диагностика потребностей, интересов, мотивов клиентов.
5. Иерархия потребностей клиента и их диагностика.
6. Диагностика индивидуальных психологических особенностей потребителей услуг.
7. Морфологические признаки клиента как характеристика его психических свойств.
8. Диагностика потребителя до начала контакта с ним.
9. Составление социально-психологического паспорта личности потребителя.
10. Изучение психологических особенностей работника в сфере сервиса.
11. Влияние индивидуальных психологических особенностей специалиста на эффективность его профессиональной деятельности.
12. Коммуникативные умения специалиста в сфере сервиса как основа его профессионализма.
13. Психологические основы взаимодействия с клиентом в сфере сервиса.
14. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения.

15. Специфика обмена информацией в коммуникативном процессе.
16. Невербальная коммуникация и ее роль в диагностике психологических и поведенческих особенностей личности.
17. Невербальная коммуникация как выражение психического состояния клиента.
18. Диагностика особенностей общения: интерактивный и перцептивный аспекты.
19. Механизмы и типы межличностного восприятия. Эффекты восприятия.
20. Диагностика индивидуальных свойств человека, влияющих на межличностные отношения.

Примерный перечень вопросов к зачету

Зачет включает ответ на теоретический вопрос и подготовку презентации

№ п/п	Формулировка вопроса	Код компетенции
1.	Основные понятия психодиагностики как науки, предмет, задачи.	ПК-4, ПК-9
2.	Функции психодиагностики.	ПК-4, ПК-9
3.	Основные сферы применения психодиагностики.	ПК-4, ПК-9
4.	Классификация психодиагностических методик и процедур.	ПК-4, ПК-9
5.	Наблюдение как основной метод психологической диагностики.	ПК-4, ПК-9
6.	Эксперимент как основной метод психологической диагностики	ПК-4, ПК-9
7.	Характеристика основных методов психодиагностики: тесты.	ПК-4, ПК-9
8.	Характеристика основных методов психодиагностики: опросники.	ПК-4, ПК-9
9.	Анкетирование как метод психодиагностики.	ПК-4, ПК-9
10.	Задачи психодиагностики в сфере сервисной деятельности.	ПК-4, ПК-9
11.	Проблемы этики в психодиагностике. Основные принципы работы специалиста.	ПК-4, ПК-9
12.	Организация процедуры психологической диагностики. Этапы психодиагностики.	ПК-4, ПК-9
13.	Экспресс-диагностика потребностей человека.	ПК-4, ПК-9
14.	Совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя.	ПК-4, ПК-9
15.	Диагностика потребителя до начала контакта с ним.	ПК-4, ПК-9
16.	Поведенческая диагностика вербальных средств общения	ПК-4, ПК-9
17.	Поведенческая диагностика невербальных средств общения.	ПК-4, ПК-9
18.	Составление социально-психологического (портрета) паспорта личности потребителя.	ПК-4, ПК-9

19.	Приемы изучения личности потребителя: первое впечатление, экспетации (ожидания), эмпатия, общительность.	ПК-4, ПК-9
20.	Выделение главных психологических особенностей потребителя – партнера по общению.	ПК-4, ПК-9

Учебная литература и другие информационные источники

а) основная литература:

1. Глуханюк, Н. С. Психодиагностика : учеб. для студентов учреждений высш. проф. образования, обучающихся по направлению подгот. "Психология" / Н. С. Глуханюк, Д. Е. Щипанова. 2-е изд., испр.–Москва : Академия, 2013.–237 с.
2. Лучинин, А. С. Учебное пособие по психодиагностике [Электронный ресурс]: учебное пособие / А. С. Лучинин.–Саратов : Научная книга, 2012.– Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>.
3. Носс, И. Н. Психодиагностика : учеб. для вузов по направлению "Психология" / И. Н. Носс. – Москва : Юрайт, 2011. – 439 с.

б) дополнительная литература:

1. Бурлачук, Л. Ф. Словарь-справочник по психодиагностике / Л. Ф. Бурлачук. – 3-е изд., перераб. и доп. – Санкт-Петербург и др. : Питер, 2007. – 687 с. : ил. – (Мастера психологии).
2. Еремина, Т. А. Визуальная психодиагностика [Электронный ресурс]: учебное пособие / Т. А. Еремина. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>.
3. Педагогическая диагностика в вопросах и ответах [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / Чуваш. гос. пед. ун-т ; сост. В. А. Вишнеvский. – Чебоксары : ЧГПУ, 2013. – Режим доступа: <http://biblio.chgpu.edu.ru/>.