Федеральное агентство по образованию
ГОУВПО “Удмуртский государственный университет”
Институт социальных коммуникаций

Кафедра теории и практики социальных коммуникаций

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО КУРСУ “ПСИХОДИАГНОСТИКА”

для студентов специальности

«Социально-культурный сервис и туризм»

Ижевск 2007

УДК 159.922 (07)
ББК 88.37.р30

Методические рекомендации утверждены на заседании кафедры теории и практики социальных коммуникаций

Одобрено методической комиссией Института социальных коммуникаций

Составители:
Е.В. Нипорка, старший преподаватель кафедры теории и практики социальных коммуникаций УдГУ,
С.А.Васюра, к.пс. н., доцент кафедры теории и практики социальных коммуникаций УдГУ.
Рецензент:
Данилова Е. А., к.пс.н., доцент кафедры социальной психологии УдГУ.

Методические указания по курсу «Психодиагностика» для студентов специальности «Социально-культурный сервис с туризм»./Сост. Е.В. Нипорка, С.А.Васюра. - Ижевск, 2007, 52 с.

Курс предназначен для ознакомления студентов ИСК, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм», с кругом проблем, явлений, понятий дисциплины «Психодиагностика», а также основными методами психологии и овладения ими практическими навыками, предназначенными для изучения разнообразных психологических свойств людей, межличностных отношений. Значение данного курса в профессиональной подготовке специалиста по социально-культурному сервису и туризму заключается в овладении теорией и методологией психодиагностики, позволяющей ориентироваться в направлениях данной дисциплины. Курс направлен как на теоретическую, так и на практическую подготовку студентов в области социально-культурного сервиса и туризма, в частности, в обслуживании и консультировании клиентов, в менеджменте гостиниц и ресторанов и пр.. Изучение курса направлено на выработку у студентов таких качеств, как психологическая наблюдательность, рефлексия, самокритичность, реалистичность в восприятии собственных возможностей и т.д.

УДК 159.922 (07)
ББК 88.37.р30
© Нипорка Е.В., Васюра С.А., составление, 2007.
© ГОУВПО “Удмуртский государственный университет”, 2007.

ВВЕДЕНИЕ

Курс предназначен для ознакомления студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм» с кругом проблем, явлений, понятий дисциплины «Психодиагностика», а также основными методами психологии и овладения ими практическими навыками, предназначенными для изучения разнообразных психологических свойств людей, межличностных отношений.

Освоение программы «Психодиагностика» предполагает использование на занятиях различных форм и способов обучения.

Каждый раздел включает в себя несколько тем. Работа студента над темой предполагает 3 этапа: теоретический допуск, отработка заданий и сдача зачета. При отработке каждой учебной темы предусматривается как работа по стандартному плану, так и выполнение творческих заданий, осуществляемых студентом самостоятельно.

Усвоение содержания программы «Психодиагностика» предполагает также выполнение студентами самостоятельной работы в виде проведения мини-исследования и докладов, рефератов, решения психологических задач, анализа конкретных ситуаций.

Значение данного курса в профессиональной подготовке специалиста по социально-культурному сервису и туризму заключается в овладении теорией и методологией психодиагностики, позволяющей широко ориентироваться в направлениях данной дисциплины, повысить психологическую грамотность.

Большое внимание уделяется вопросам обслуживания и консультирования клиентов; требованиям к личности и профессиональной подготовке специалиста социально-культурной сферы и туризма; психологии менеджмента гостиниц и ресторанов, психологии имиджа в туризме. Делается акцент на этические принципы в работе с клиентами, консультирование.

Студенты приобретают умения межличностного общения, установления отношений взаимопонимания и взаимопомощи,

навыки психологической диагностики, необходимые в ходе продаж туристского продукта, в конфликтных ситуациях в туризме и пр.

Задачи курса «Психодиагностика»: 1) понимание студентами содержательной стороны курса, методологии и методов, применяемых в практической психологии; 2) ознакомление с отдельными методами психологических исследований; 3) приобретение знаний и навыков в использовании психодиагностических средств изучения психических процессов, состояний и свойств личности, а также межличностных отношений; 4) подготовка студентов к практике работы по специальности с умением выбирать целесообразную стратегию поведения при обслуживании клиента; 5) приобретение представлений о психологических особенностях разных типов людей с использованием индивидуальных подходов к ним в практической деятельности; 6) подготовка к учебно-исследовательской и научно-исследовательской работе.

Программа направлена как на теоретическую, так и на практическую подготовку в области социально-культурного сервиса и туризма в обслуживании и консультировании клиентов. Необходима выработка у студентов таких качеств, как психологическая наблюдательность, то есть умение разобраться, «уловить» психологические характеристики собеседника, знание эффективной техники диагностики, культуры рефлексии, самокритичности, реалистичности в восприятии собственных возможностей и т.д.

Использование традиционных форм прослушивания лекций и чтение соответствующей литературы может помочь только при условии, что предлагаемый материал не ограничивается изложением обезличенных (чисто теоретических) сведений о психодиагностике и общении вообще. Задача состоит в том, чтобы на этой основе происходило узнавание особенностей собственного общения и взаимодействия, как с отдельными индивидами, так и в группе, а затем и его коррекция, если это необходимо. Программа предусматривает ряд самостоятельных практических заданий, посвященных той или иной конкретной теме.

Выполнение подобных заданий приблизит студентов к реальным проблемам будущей профессиональной деятельности.

Последовательность тем, представленных в учебном пособии, может быть изменена преподавателем.

ПРОГРАММА КУРСА «ПСИХОДИАГНОСТИКА»

1. Введение в психодиагностику

1.1. Общее представление о психодиагностике.
1.2. Задачи и функции психодиагностики.
1.3. Метод и методика.

2. Общая характеристика методов психодиагностики

2.1. Классификация методов психодиагностики.
2.2. Формализованные и малоформализованные методики.
2.3. Требования, предъявляемые к психодиагностическим методам.

3. Психометрические основы психодиагностики

3.1. Показатели качества психологического обследования: валидность, надежность.
3.2. Понятие стандартизации психодиагностической методики.
3.3. Требования к проведению эксперимента.

4. Этапы психодиагностического исследования

4.1. Основные этапы психодиагностического исследования.
4.2. Профессионально-этические аспекты психодиагностики.

5. Психодиагностика сферы отношений и общения личности

5.1. Психодиагностика межличностных отношений.
5.2. Значение уровня коммуникативных навыков в общении.
5.3. Пути повышения эффективности общения в организации.

6. Диагностика потребителя

6.1. Проблема контакта.
6.2. Составление социально-психологического паспорта потребителя.
6.3. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения.

7. Приемы изучения личности потребителя

7.1. Выделение главных психологических особенностей потребителя.

7.2. Особенности межличностного восприятия.

7.3. Социально-психологические особенности туристской деятельности.

8. Личностные качества менеджеров гостиниц и ресторанов

8.1. Психодиагностика темперамента и характера.

8.2. Личностные опросники.

8.3. Понятие профессиограммы.

Распределение часов по темам курса и видам занятий (д/о)

		Количество часов			
№	**Тема**	**Лекции**	**Семинары**	**Лабораторный практикум**	**Самостоятельная работа**
1	Общее представление о психодиагностике. Задачи и функции психодиагностики.	**2**	**0**	**0**	**4**
2	Общая характеристика методов психодиагностики, их классификация. Формализованные и малоформализованные методики. Требования, предъявляемые к психодиагностическим методам	**2**	**0**	**0**	**6**
3	Психометрические основы психодиагностики.Показатели качества психологического обследования. Понятие стандартизации психодиагностической методики.	**2**	**0**	**2**	**6**
4	Оценка интеллектуально-познавательной сферы личности	**0**	**2**	**0**	**6**

5	Основные этапы психодиагностического исследования. Профессионально-этические аспекты психодиагностики	**2**	**0**	**0**	**4**
6	Психодиагностика сферы отношений и общения личности	**2**	**2**	**6**	**6**
7	Диагностика потребителя до начала контакта с ним. Проблема контакта. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения. Составление социально-психологического паспорта потребителя	**2**	**2**	**4**	**6**
8	Психодиагностика индивидных (природных) свойств и характерологических особенностей личности. Личностные качества предпринимателя	**2**	**2**	**4**	**6**
9	Диагностика потребностно-мотивационной и эмоциональной сфер личности	**0**	**2**	**4**	**6**

10	Приемы изучения личности потребителя. Социально-психологические особенности туристской деятельности	**4**	**2**	**4**	**6**
	Всего	**18**	**12**	**24**	**56**

Распределение часов по темам курса и видам занятий (з/о)

		Количество часов		
№	**Тема**	**Лекции**	**Семинары**	**Самостоятельная работа**
1	Общее представление о психодиагностике. Общая характеристика методов психодиагностики, их классификация. Психометрические основы психодиагностики	**2**	**0**	**4**
2	Основные этапы психодиагностического исследования. Профессионально-этические аспекты психодиагностики	**2**	**2**	**2**
3	Диагностика потребителя до начала контакта с ним	**2**	**0**	**4**
4	Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения. Составление социально-психологического паспорта потребителя	**2**	**2**	**6**
5	Приемы изучения личности потребителя	**2**	**0**	**4**
6	Психодиагностика индивидных (природных) свойств и	**2**	**2**	**4**

	характерологических особенностей личности. Личностные качества предпринимателя			
	Всего	**12**	**6**	**24**

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Батаршев А.В. Диагностика способности к общению. – СПб., 2006.
2. Бодалев А.А. Психология общения. – М.-Воронеж, 1996.
3. Занковский А.Н. Организационная психология. – М., 2000.
4. Климов Е.А. Основы психологии. Практикум. – М., 1999.
5. Кондрашенко В.Т., Донской Д.И. Общая психотерапия. – Минск, 1998.
6. Курс практической психологии./Автор-сост. Р.Р. Кашапов. – Екатеринбург, 1996.
7. Основы социально-психологической теории. /Под общей ред. А.А. Бодалева, А.Н. Сухова. – М., 1995.
8. Практическая психодиагностика. /Под ред. К.М. Гуревича и Е.М. Борисовой. – Москва-Воронеж, 2001.
9. Практическая психодиагностика. Методики и тесты./Ред. Д.Я. Райгородский. – Самара, 1999.
10. Психодиагностика: Учебник для вузов./Бурлачук Л.Ф. – СПб, 2003.
11. Психологическая диагностика: Учеб. пособие./Под ред. К.М. Гуревича, М.К. Акимова, Г.А. Берулава и др. – Бийск, 1993.
12. Психологические тесты. /Под ред. А.А. Карелина: В 2 т. – М., 2001.
13. Романов К.М., Гаранина Ж.Г. Практикум по общей психологии. – Москва-Воронеж, 2002.
14. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб, 1999.
15. Руденко А.М., Довгалева М.А. Психология социально-культурного сервиса и туризма: Учеб. пособие для студентов вузов. - Ростов н/Д.: Феникс, 2005.
16. Смирнов А.Г. Практикум по общей психологии. – М., 2001.
17. Станкин М.И. Психология общения. – М., 1996.
18. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. – М., 1998.

Раздел 1. Введение в психодиагностику

Тема 1.1. Общее представление о психодиагностике

Определение психодиагностики как науки. Ее место в системе науки и практики. Понятие «психодиагностика» используется как эквивалент понятия «оценивание».

Психодиагностика прошла значительный путь развития и становления. Психологическая диагностика выделилась из психологии и начала складываться на рубеже XX века под воздействием требований практики. Ее возникновение было подготовлено несколькими направлениями в развитии психологии.

Первым ее источником стала экспериментальная психология, поскольку экспериментальный метод лежит в основе психодиагностических методик, разработка которых составляет одну из задач психодиагностики. Дифференциальная психология стала еще одним источником психодиагностики. Вне представлений об индивидуально-психологических особенностях, которые являются предметом дифференциальной психологии, невозможно было бы возникновение психодиагностики как науки о методах ее изучения.

Но дифференциально-психологическое изучение человека не было простым логическим развитием экспериментально-психологического. Оно складывалось под воздействием запросов практики, сначала медицинской и педагогической, а затем и индустриальной.

Одной из основных причин, обусловивших зарождение психодиагностики, нужно считать выдвинутую врачебной практикой потребность в диагностике и лечении умственно отсталых и душевнобольных людей. Одна из ранних публикаций, посвященных вопросам умственной отсталости, принадлежит французскому врачу Ж.Е.Д. Эскиролю, стремившемуся дифференцировать разные степени умственной отсталости. Другой французский врач Э. Сеген первым уделил внимание обучению умственно отсталых детей с помощью особых методик. Их работы внесли определенный вклад в разработку методов, помогавших определить умственную отсталость.

Современная психологическая диагностика определяется как психологическая дисциплина, разрабатывающая методы выявления и изучения индивидуально-психологических и индивидуально-психо-физических особенностей человека. Под психодиагностикой подразумевается также и область психологической практики, работа психолога по выявлению разнообразных качеств, психических и психофизиологических особенностей, черт личности. Психодиагностика как психологическая дисциплина служит соединительным звеном между общепсихологическими исследованиями и практикой. Как теоретическая дисциплина, психодиагностика имеет дело с переменными и постоянными величинами, характеризующими внутренний мир человека. Для того, чтобы эти величины были выделены, описаны и зафиксированы, должна быть проведена теоретическая работа по анализу и обобщению фактов, характеризующих психическую деятельность человека. Направления теоретической и методической работы в области психодиагностики определяются, главным образом, запросами психологической практики. В соответствии с этими запросами формируются специфические комплексы средств, соотносимые со сферами работы психодиагноста.

Тема 1.2. Задачи и функции психодиагностики

А. Анастази определяет этот предмет через стоящие перед психодиагностикой задачи, отмечая, что они заключаются в том, чтобы «измерять различия между индивидами или между реакциями одного индивида в разных условиях».

В сущности, основная задача психологической диагностики заключается в измерении различий между индивидами или реакциями одного индивида в разных условиях. Психодиагностика занята разработкой и постановкой психологического диагноза, который качественно отличается от медицинского, т.е. коротко – задача психодиагностики – наличие признака.

Существует несколько задач: 1) диагностика способностей (математических, литературных и т.д.); 2) диагностика творческого потенциала личности; 3) исследование интеллекта; 4) диагностика личностных особенностей и др.

Проведение диагностического обследования предполагает наличие цели, объекта, предмета исследования, учета возможных ограничений.

Тема 1.3. Метод и методика

Существует дифференциация понятий. Метод (как понятие) – способ познания окружающей действительности вообще. По Рубинштейну – это путь познания, способ, посредством которого познается предмет науки. Есть конкретные методы и абстрактные или эмпирические и практические - это способ организации деятельности или способ добывания фактов.

Методика:

- конкретизация определенного метода или вариант, часть определенного метода;
- способ реализации метода;
- совокупность приемов, способов организации и регуляции исследования, порядок их применения для достижения определенной научной цели. Другими словами, психодиагностическая методика является в свернутом виде решенной психологической задачей, где есть способ получения психологической информации, возможные ее варианты и значения этих вариантов (или интерпретация с точки зрения автора методики). Многие методики в психологии носят имена их авторов, например, тест Роршаха (разнообразные кляксы, пятна). По характеру истолкования и скорости решения задачи психолог судит о структуре личности клиента. Они очень популярны в психиатрии.

Раздел 2. Общая характеристика методов психодиагностики

Тема 2.1. Классификация методов психодиагностики

Основными методами исследования являются наблюдение и эксперимент. Помимо этих основных методов используется ряд промежуточных и вспомогательных методик.

Наблюдение – это научно-целенаправленное и определенным образом фиксируемое восприятие исследуемого объекта. Наблюдение в психологии выступает в двух основных

формах – как самонаблюдение, или интроспекция, и как внешнее, или так называемое объективное наблюдение. Самонаблюдение, или интроспекция, т.е. наблюдение за собственными внутренними психическими процессами, неотрывно от наблюдения за их внешними проявлениями. Объективное, т.е. внешнее наблюдение – самый простой и наиболее распространенный из всех объективных методов исследования. Он широко применяется во многих науках. Вспомогательные – все остальные (анкеты, тесты, опросы, анализ продуктов деятельности и др.)

Классификация методов по Б.Г. Ананьеву

Существует четыре группы методов в психологии, предложенных Б.Г. Ананьевым.

I группа. Организационные методы:

• лонгитюдный метод (метод продольного среза) – длительность наблюдения, например, наблюдение за одним человеком на протяжении определенного времени.

• сравнительный метод (метод поперечных срезов) применяется для исследования личности путем сравнения по возрасту, полу, деятельности.

• комплексный метод (используются в исследовании разные методики из разных наук).

II группа. Эмпирические методы:

• наблюдение и интроспекция.

• эксперимент.

• психодиагностические методы – тесты, анкеты, интервью, анализ продуктов деятельности, биографический метод, социометрия.

III группа. Методы обработки научных данных:

• количественный анализ (статистика).

• качественный анализ (дается вывод в курсовой, дипломной работах)

IV группа. Интерпретационные методы:

• генетический метод (с точки зрения развития, динамики – анализ появления нового развития).

• структурный метод (моменты во взаимодействии, логика построения самого анализа).

Тема 2.2. Формализованные и малоформализованные методики

Типология психодиагностических методик

Формализованные	Малоформализованные
1. Тесты 2. Опросники 3. Проективные техники 4. Психофизиологические техники 5. Психосемантические экспериментальные методики (определяется субъективная система значения личности – ощущения, оценка конкретных объектов) Общие черты: Процедура проведения жестко регламентирована, методики являются стандартизованными (стандартный стимульный	1. Наблюдения 2. Опросы 3. Анализ продуктов деятельности (как часть - контент-анализ – некий результат деятельности за единицу анализа используется либо фраза, либо слово в предварительном отборе на заданную тему) Общие черты: Отсутствует единый стандартный алгоритм методик

материал, есть с чем сопоставить полученные данные, надежность и валидность)	

Тема 2.3. Требования, предъявляемые к психодиагностическим методам

Как и всякая работа со сверхсложными приборами, работа психодиагноста требует, в первую очередь, знания правил эксплуатации этих приборов – методики методов, т.е. тех профессиональных навыков применения методик, которые складываются на основе научного знания и непосредственного опыта работы с методикой.

Требования к методам:

1. Подбор методов, адекватных соответствующим целям и задачам исследования.
2. Наличие условий или возможностей использования данного метода (только того метода, для кого он существует – детям, взрослым).
3. Четкое выполнение технологии данной методики (должна быть соблюдена операционально-техническая сторона).
4. Использование стандартизованных методов.
5. Соблюдение этических правил использования метода (автор, страница, книга, источник).

Раздел 3. Психометрические основы психодиагностики

Тема 3.1. Показатели качества психологического обследования: валидность, надежность

Любое психологическое исследование или диагностика могут проводиться хорошо или плохо по разным причинам. Для оценки качества диагностических (или исследовательских) процедур используется ряд показателей: валидность, достоверность, надежность, репрезентативность. Каждый из этих показателей характеризует определенные размерности качества диагностики. Основным критерием качества метода является его

валидность, т.е. обоснованность. Валидность – это характеристика степени, в которой тест измеряет то, для измерения чего он предназначен. Например, если тест ориентирован на измерение психической неустойчивости, то он должен измерять только эту переменную и никакую другую. На 100 % это требование реализовать не всегда удается, но необходимо стремиться к этому. Одним из наиболее употребительных способов установления валидности является сравнение показателей по психологическому тесту с экспертными оценками данного качества у испытуемых. Валидность отвечает на вопрос: «Измеряем ли мы то, что думаем измерять?». Все тесты должны обладать высокой валидностью. Надежность (качество научного метода) оценивает согласованность показателей, полученных на тех же самых испытуемых при повторном тестировании тем же самым тестом. Другими словами, тест должен воспроизводить через определенное время один и тот же результат на фиксированной выборке испытуемых при условии, что данная характеристика значимо не изменилась. Достоверность – это устойчивость измерительной процедуры, в частности к намеренному искажению.

Тема 3.2. Понятие стандартизации психодиагностической методики

Диагностическая методика отличается от любой исследовательской тем, что она стандартизирована. Как отмечает А. Анастази (1982), стандартизация – это единообразие процедуры проведения и оценки выполнения теста, т.е., стандартизация рассматривается в двух планах: как выработка единых требований к процедуре эксперимента и как определение единого критерия оценки результатов диагностических испытаний.

Зачем нужна стандартизация? Для того, чтобы данные, полученные разными психологами в индивидуальных условиях разных испытуемых были сопоставимы для соотнесения с нормой и друг с другом, она включает единый алгоритм проведения (стандартизированный стимульный материал, время, обработку данных, исключение дополнительных объяснений, дополнительного времени, обязательное выполнение инструкции). В пятидесятые годы была опубликована первая книга

Американской психологической ассоциации, содержавшая Стандарты для тестирования в образовании и психологии (1954). Последняя ревизия «Стандартов» была осуществлена в 1985г.

Тема 3.3. Требования к проведению эксперимента

Сущность эксперимента в психологии заключается в преднамеренном создании условий, в которых изучаемое психическое образование может выявиться, т.е. экспериментатор получает возможность активно вмешиваться в ситуацию.

К числу требований, которые необходимо соблюдать при проведении эксперимента, можно отнести такие:

• инструкции следует сообщать одинаковым образом, как правило, письменно. В случае устных указаний они даются в разных группах одними и теми же словами, понятными для всех, в одинаковой манере.

• ни одному испытуемому не следует давать никаких преимуществ перед другими.

• в процессе эксперимента не следует давать отдельным испытуемым дополнительные пояснения.

• эксперимент с разными группами следует проводить в одинаковое время дня, в сходных условиях.

• временные ограничения в выполнении заданий для всех испытуемых должны быть одинаковыми и т.д.

Обычно авторы методики в руководстве приводят точные и подробные указания о процедуре ее проведения. Формулирование таких указаний составляет основную часть стандартизации новой методики, т.к. только строгое их соблюдение дает возможность сравнить между собой показатели, полученные разными испытуемыми.

Раздел 4. Этапы психодиагностического исследования

Тема 4.1 Основные этапы психодиагностического исследования

Любая целенаправленная деятельность имеет определенную последовательность и структуру: всегда есть начало, основная часть и завершающий этап.

Этапы проведения психологического исследования:

1. Знакомство с клиентом (установление контакта) – на данном этапе испытуемый делает самоотчет о своем самочувствии.
2. Этап мотивации на эксперимент (желание работать по предлагаемой методике):

а) самопознание (для себя);
б) удовлетворение любознательности – интереса к психологии;
в) материальная помощь;
г) личная помощь;
д) оказание консультативной помощи.

3. Проведение исследования.
4. Выход из обследования – на данном этапе испытуемый снова делает самоотчет о своем самочувствии, а также ему нужно рассказать о том, какие трудности были в исследовании.

Тема 4.2.Профессионально-этические аспекты психодиагностики

Современный уровень психологической науки и практики, возросшая степень их влияния на социальные и экономические процессы настоятельно требуют специальной регламентации действий психологов, как в процессе исследовательской работы, так и в ходе практической реализации их рекомендаций. Неправильные действия психологов могут не улучшить, а ухудшить психологический климат в коллективе, усугубить состояние и положение консультируемого человека, скомпрометировать, в конечном счете, психологическую науку.

Принципы и правила работы психолога:

1. Принцип ненанесения ущерба испытуемому подразумевает соблюдение определенных правил: взаимоуважение психолога и испытуемого, безопасность для испытуемого применяемых методик и т.п.
2. Принцип компетентности психолога реализуется путем соблюдения следующих правил: профессионального

общения психолога и испытуемого, обоснованности результатов исследования психолога и т.п.

3. Принцип беспристрастности психолога подразумевает соблюдение определенных правил: адекватность методик, применяемых психологом, научности результатов исследования психолога и т.п.
4. Принцип конфиденциальности деятельности психолога реализуется путем соблюдения следующих правил: кодирования сведений психологического характера, контролируемого хранения и корректного использования сведений психологического характера.
5. Принцип осведомленного согласия требует, чтобы психолог и испытуемый были извещены об этических принципах и правилах психологической деятельности, целях, средствах и предполагаемых результатах психологической деятельности и принимали в ней добровольное участие.

Раздел 5. Психодиагностика сферы социальных отношений и общения

Социальные отношения складываются из различных видов отношений, начиная от политических и кончая межличностными. В основе понимания природы социальных отношений многочисленные социологические и социально-психологические теории, например, теория символического интеракционизма, социального обмена, управления впечатлениями и др.

Теоретическая неопределенность и неразведенность понятий «отношение» и «общение» затрудняет их диагностику. Такая ситуация приводит к тому, что одни и те же методики используются для диагностики того и другого явления, хотя здесь нужно четкая спецификация.

Для измерения социальных отношений применяются две группы методик:

1) собственно методики оценки отношений;
2) диагностические методики и оценки свойств человека, влияющих на отношения.

Для изучения отношений используется социометрия. Выбор социометрического инструментария всегда связан с правильно сформулированными социометрическими критериями. Их смысл должен быть понятен каждому члену группы, а их содержание должно затрагивать важные для группы стороны их жизнедеятельности. Этого можно достигнуть лишь после предварительного знакомства с объектом исследования (коллективом туристической фирмы, персоналом гостиницы и пр.).

Тема 5.1. Психодиагностика межличностных отношений.
Тема 5.2. Психология работы с людьми.
Тема 5.3. Пути повышения эффективности общения в организации.

Раздел 6. Диагностика потребителя

Голос клиента, его манера говорить, его дыхание являются для внимательного менеджера туристской фирмы основой для диагностики внутреннего состояния. Как отмечают авторы бестселлера «Читать человека как книгу» Э.Димитриус, М.Мазарелла, при любом разговоре имеют место два параллельных диалога: в одном используются слова, а в другом – интонации. Иногда они совпадают, но чаще нет. Чтобы научиться читать человека как книгу нужно обращать внимание на интонацию, громкость и скорость речи, высоту и окраску голоса, дыхание клиента.

Интонация – важнейший источник первичной информации о личности клиента туристической фирмы. Судя по интонации клиента, менеджер по продажам способен определить почти безошибочно, что он собой представляет: скромен или спесив, способен ли сострадать или безжалостен, чуткий или черствый, участливый или равнодушный.

Громкость речи – признак жизненной энергии и уверенности в себе. Если громкость речи клиента постоянно изменяется, то либо он волнуется, либо эмоционален и склонен к сопереживанию.

Скорость речи – показатель темперамента и жизненного темпа человека. Если клиент туристической фирмы говорит быстро и напористо, то значит он из тех, кто сначала делает, а потом думает. Если же клиент говорит медленно, как бы взвешивая каждое слово, - он тщательно анализирует ситуацию, обдумывает каждый свой шаг. Оживленная и равномерная речь характеризует подвижного, легкого на подъем и уверенного в себе человека. Ускоряющийся темп речи – признак вдохновленности и заинтересованности в теме разговора. Но когда такая речь сопровождается нарушением ритма, это свидетельствует о робости и неуверенности клиента. Скачкообразность речи с чрезмерной жестикуляцией присуща возбужденному и несколько неуправляемому человеку. Заметив возбужденность клиента, менеджер по продажам должен принять ряд мер по ее устранению (перейти к сути дела, предложить чашку кофе, поменять ход разговора и т.п.).

Высота голоса – еще один показатель внутреннего состояния потребителя. Высокий пронзительный голос может указывать на волнение. Низкий голос свидетельствует о спокойствии и сознании собственного достоинства.

Окраска голоса также играет существенную роль в диагностике внутреннего психического состояния клиента туристической фирмы. Благозвучность голоса – признак удовлетворенности, решения личных проблем. По изменению окраски голоса потребителя можно судить, добился ли менеджер своей цели, сумел ли его успокоить и помочь.

Знание дыхательных оттенков очень полезно для распознавания внутреннего состояния клиента туристической фирмы. Резкие вздохи и энергичные выдохи – свидетельство нетерпеливости, раздражительности и низкого самоконтроля. Короткий выдох или обрывок смеха – показатель презрения. Шумное и прерывистое дыхание говорит о крайней степени волнения. Затаивание дыхания является свидетельством внутреннего напряжения, сильных чувств или интенсивной внутренней деятельности. Очень медленное, почти сонное дыхание указывает на полное состояние покоя, отключение от происходящего или скуки. Дыхание ровное и мощное бывает у уверенного в себе и жизнерадостного клиента.

Тема 6.1. Проблема контакта.
Тема 6.2. Составление социально-психологического паспорта потребителя.
Тема 6.3. Поведенческая диагностика вербальных и невербальных средств общения.

Раздел 7. Личностные качества менеджеров гостиниц и ресторанов

Слово «менеджер» этимологически восходит к латыни: «manus agere», «manibus agere», что означает «делать руками». Джон Уокер считает, что менеджмент – это процесс, благодаря которому предприятие реализует свои цели, организуя усилия своих работников.

Психология менеджмента заключается в умении оказывать влияние на людей, изменять поведение и отношение человека или группы людей. Особенностью труда работников гостиниц и ресторанов является их постоянное общение с людьми. Контакты с гостями во время обслуживания, управления трудовым коллективом, группами людей требует от менеджера глубоких знаний психологии человеческих отношений. Психологические методы менеджмента направлены на формирование благоприятного психологического климата организации (гостиницы и ресторана). Поэтому важнейшим условием образования и развития трудовых коллективов является соблюдение принципа психологической совместимости.

Большую роль в создании хорошего психологического климата в коллективе играет высокий авторитет руководителя, который должен являться образцом для подчиненных как по деловым, так и по личным качествам. Менеджер должен обладать административными навыками, чертами социального и интеллектуального лидера. Для выполнения функций администратора он должен обладать сильной волей, что выражается в способности преодолевать препятствия в осуществлении целенаправленных действий.

Тема 7.1. Психодиагностика темперамента и характера.
Тема 7.2. Личностные опросники.
Тема 7.3. Понятие профессиограммы.

Раздел 8. Приемы изучения личности потребителя

Тема 8.1. Выделение психологических особенностей потребителя

Потребитель – наиболее важный элемент предпринимательского пространства, главный генератор рынка. Именно с учетом интересов «его величества – потребителя», по утверждению одного из авторитетнейших специалистов Америки по менеджменту Питера Дрюкера, начинается бизнес. Цель бизнеса – создать потребителя, клиента. В основе бизнеса, по его словам, лежат два элемента: маркетинг и инновация (обновление). Только они дают реальный материальный результат. Остальная часть в бизнесе носит затратный характер. Таким образом, потребитель – органическая часть бизнеса и от того, насколько умело вы в ходе своей предпринимательской деятельности справляетесь с интересами потребителя (этому во многом способствует ваш точно психологически рассчитанный подход и необходимая обходительность), от его отношения к вашей продукции, вашей фирме зависят ваш успех, ваше будущее.

Деловые отношения – это один из типов общественных отношений как взаимосвязи между социальными общностями и их свойствами, возникающими в процессе совместной деятельности.

Бизнес – это игра по правилам. Правила четко вписываются в формулу: «Деньги-товар-деньги». При этом Я – покупатель по отношению к поставщику, ТЫ-покупатель по отношению ко мне. Деловые связи строятся на отношениях джентльменства и порядочности. Я не обманул, значит, и меня не обманут. И весь механизм взаимоотношений строится по этой заповеди. Партнеры стоят друг к другу лицом, пожимают руки, улыбаются – все довольны. Но вдруг вы сталкиваетесь с ситуацией – да, вы стояли друг против друга, да он тебе улыбался, ты тоже. Но при этом он тебе «всучил» совершенно негодный товар,

попросил подписать (и тоже с улыбкой) бумагу – и вот ты уже у него в кабале до конца дней своих.

Тема 8.2. Особенности межличностного восприятия. Первое впечатление о человеке. Приемы изучения личности потребителя

Реакцию людей на те или иные события нередко определяют не объективные условия, а то, как люди их воспринимают и хотят ли воспринимать вообще. В каждый момент времени человек может воспринимать лишь незначительную часть доступных ему сенсорных стимулов, интерпретируя их в соответствии со своими представлениями, ценностями и ожиданиями.

Особенности межличностного восприятия (восприятие людьми друг друга):

1. Сообщения воспринимаются и оцениваются адресатом только те, которые актуальны его потребностям;
2. Всегда неизбежно искажение смысла сообщения в силу различий в опыте адресанта и адресата;
3. Незнакомую информацию адресат воспринимает медленнее, чем знакомую;
4. Невозможно только с помощью вербальных средств интерпретировать сообщение;
5. В незнакомой ситуации работники склонны ориентироваться на те решения, которые были ими уже опробованы в похожих ситуациях.

Восприятие адресата означает восприятие его внешних признаков, соотнесение их с личностными характеристиками и интерпретацию его поступков на этой основе. Происходит эмоциональная оценка этого человека, попытка понять смысл его поступков, на этой основе формируется стратегия изменения его поведения (т.е. адресата) и собственного поведения.

Но, как мы помним, общение – это двусторонний процесс.

Механизмы межличностного восприятия

В психологии общения разные авторы пришли к общепринятой классификации механизмов межличностного восприятия.

1. Идентификация – способ понимания другого человека через осознанное или бессознательное уподобление себя его характеристикам (например, предположение о внутреннем состоянии партнера по общению строится на основе попытки представить его жизненную ситуацию и связанные с ней переживания) – рациональное осмысление ДЛЯ ЧЕГО? (тесно связана) Эмпатия – эмоциональный отклик на проблему собеседника, сопереживание его жизненным обстоятельствам и внутреннему состоянию.

2. Рефлексия – взгляд со стороны – это осознание адресантом того, как он воспринимается партнером по общению (в философии это означает познание самого себя). В общении партнеры оценивают друг друга, пытаясь построить определенную систему интерпретации поведения другого, объяснить причины его поступков.

3. Установка – готовность к определенным действиям или реакциям. Особенно значительна она при формировании первого впечатления о незнакомом человеке, которая нередко надолго определяет отношение к его личности и поведению (пример с фотографиями).

Встречая нового человека, мы сразу относим его к определенной категории и строим свое поведение в соответствии со сложившимся стереотипом.

Психологи различают три типа установки на восприятие другого человека: позитивная, негативная и адекватная. При позитивной установке мы переоцениваем положительные качества и даем человеку большой аванс, который проявляется в неосознаваемой доверчивости. Негативная установка приводит к тому, что воспринимаются в основном отрицательные качества другого человека, что выражается в недоверчивости, подозрительности.

Лучше всего, конечно, адекватная установка на то, что у каждого человека есть как положительные, так и отрицательные качества. Главное, как они сбалансированы и оцениваются самим человеком. Наличие установок рассматривается, как

неосознаваемая предрасположенность воспринимать и оценивать качества других людей. Эти установки лежат в основе типичных искажений представления о другом человеке.

4. Имплицитная теория личности - один из механизмов восприятия и понимания людьми друг друга - устойчивое прижизненно сформировавшееся у человека представление о взаимосвязи внешнего облика, поведения и черт личности людей, на основе которых он судит о людях в условиях недостаточной информации о них.

Эта теория представляет собой представление человека о том, как в людях взаимосвязаны черты характера, внешний облик и поведение. Пользуясь ею, человек на основе внешнего облика судит о его возможных чертах личности, вероятных поступках и заранее настраивается на определенные формы поведения по отношению к соответствующему человеку (прическа, глаза, мимика, манера поведения, жесты, походка, одежда и т.д.).

5. Эффект «ореола». Суть – (первое впечатление о человеке – всегда очень сильное), если первое впечатление о другом человеке оказалось положительным, то на его основе в дальнейшем формируется положительный образ данного человека, который становится своеобразным фильтром (ореолом), пропускающим в сознание только ту информацию о воспринимаемом, которая согласуется с первым впечатлением. И, наоборот. Если впечатление отрицательное, то даже его достойное поведение или не замечается, или истолковывается как случайное или неискреннее. Т.е. - это образ, который был создан заранее на основе первого впечатления и который впоследствии будет мешать видеть действительные черты. Тесно связан «эффект первичности» и «новизны». Оба они касаются влияния порядка предъявления информации о человеке для составления представления о нем. На наше восприятие незнакомых людей наибольшее влияние оказывает первичная, предъявленная в первую очередь информация. Напротив, в ситуации восприятия знакомых людей действует эффект «новизны» - последняя, более новая информация, оказывается наиболее значимой.

6. Эффект «проекции» - неосознаваемое действие переноса собственных представлений, состояний и особенностей на партнера по общению.

Все эти эффекты в более широком плане можно рассматривать как проявления явления стереотипизации.

Стереотип – относительно устойчивый и упрощенный образ социального объекта (группы, человека, социального события, явления и т.п.), складывающийся в условиях дефицита информации как результат обобщения личного опыта человека и нередко предвзятых представлений, принятых в обществе. Стереотипизация может приводить к двум различным следствиям:

1. Упрощение процесса познания другого человека как формального образа, лишенного эмоционального принятия или непринятия.
2. Возникновение предубеждений – прошлый негативный опыт восприятия человека переносится на новое восприятие, которое уже будет окрашено неприязнью к нему (этнические стереотипы – ограниченная информация об отдельных представителях группы переносится на всех).

Тема 8.3. Социально-психологические особенности туристской деятельности

Умение работников турфирм выбрать целесообразную стратегию поведения при обслуживании туристов – одна из необходимых составляющих успеха бизнеса.

Особенностью обслуживания в турфирме является то, что клиент часто приходит не один, поэтому работник фирмы должен быть готов общаться сразу с несколькими типами людей.

Переговоры являются важным этапом в процессе обслуживания, поэтому к ним следует тщательно готовиться. Чем важнее переговоры, тем более тщательной подготовки они требуют. Следует заранее «прокрутить» несколько вариантов течения переговоров, просчитать результаты, в процессе переговоров выбрать нужный вариант и стараться его придерживаться.

Во время диалога нужно учитывать ряд практических рекомендаций:

1. Не решайте проблему с ходу, наладьте отношения с клиентом, избавьтесь от официальности.

2. Когда приходится решать несколько вопросов сразу, необходимо выстроить свои цели в порядке их важности, определить то, чем можно пожертвовать.
3. Сначала решите вопросы, не вызывающие разногласий.
4. Будьте неизменно корректны и предупредительны, даже когда жестко атакуете позиции противника.
5. Если у вас есть заведомо слабые места, расскажите о них до того, как клиент их обнаружит сам.
6. Будьте готовы ответить на любой вопрос, даже если это будет перефразирование только что сказанного.
7. Не игнорируйте убеждения собеседника в ходе встречных убеждений. Уважительно относитесь к нему.
8. Используйте высказывания собеседника для развития его же мыслей.
9. Ссылайтесь на чужой опыт.
10. Умейте слушать.
11. Если переговоры зашли в тупик, рассмотрите проблему с другой стороны.
12. Даже неудачно законченные переговоры нельзя грубо обрывать, надо оставлять надежду на решение в будущем.

Учет психологических особенностей отдельных типов клиентов, подбор индивидуальных методов работы с ними окажут положительную роль в процессе обслуживания и повысят эффективность всей работы туристского предприятия.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1998.
2. Введение в практическую социальную психологию./ Под ред. Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьевой. – М., 1999.
3. Выготский Л.С. Психология развития как феномен культуры. – Москва-Воронеж, 1996.
4. Гиппенрейтер Ю.Б. Введение в общую психологию. – М., 1996.
5. Головей Л.А., Рыбалко Е.Ф. Практикум по возрастной психологии. - СПб., 2001

6. Иванов С.П. Мир личности: контуры и реальность. – М., 1999.
7. Кабаченко Т.С. Психология управления. – М., 2000.
8. Климов Е.А. Психология профессионала. – Москва-Воронеж, 1996.
9. Крысько В.Г. Общая психология в схемах и комментариях к ним. – М.,1998.
10. Лисенкова Л.Ф. Психология и этика деловых отношений. – М., 1998.
11. Малинин Е.Д. Философия жизненного успеха. – Москва-Воронеж, 1999.
12. Мосеев Р.Н. Международные этические нормы и психология делового общения. – Москва-Воронеж, 1997.
13. Полисистемное исследование индивидуальности человека./ Под ред. Б.А.Вяткина. - М., 2005.
14. Практикум по общей, экспериментальной и прикладной психологии./Под ред. А.А. Крылова, С.А. Маничева. – СПб., 2001.
15. Психологический словарь./Под ред. В.П.Зинченко, Б.Г.Мещерякова. - М., 1996.
16. Сонин В.А. Психологический практикум. – М.,1998.
17. Социальная психология. Хрестоматия./Сост. Е.П. Белинская, О.А. Тихомандрицкая. – М.,1999.
18. Столяренко Л.Д. Основы психологии. – Ростов-н /Д, 1996.

ПРОГРАММА СЕМИНАРСКИХ (ПРАКТИЧЕСКИХ) ЗАНЯТИЙ

Краткое описание способов организации семинарских занятий:
самостоятельная подготовка и выступление студентов с обсуждением темы всей аудиторией, задаваемыми вопросами, анализ конкретных ситуаций и т.п.

Тема 1. Характеристика методов психодиагностики

• Применение контент – анализа;
• Применение социометрии.

Список литературы:
1. Практическая психодиагностика./Под ред. К.М. Гуревича и Е.М. Борисовой. – Москва-Воронеж, 2001.
2. Практическая психодиагностика. Методики и тесты./Ред. Д.Я. Райгородский. – Самара, 1999.
3. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб., 1999.

Тема 2. Оценка интеллектуально-познавательной сферы личности

• Изучение процессов ощущения, восприятия;
• Изучение процессов внимания, памяти;
• Изучение процессов мышления, воображения.

Список литературы:
1. Головей Л.А., Рыбалко Е.Ф. Практикум по возрастной психологии. - СПб., 2001.
2. Практическая психодиагностика /Под ред. К.М. Гуревича и Е.М. Борисовой. – Москва-Воронеж, 2001.
3. Практическая психодиагностика. Методики и тесты./Ред. Д.Я. Райгородский. – Самара, 1999.
4. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. – М., 1998.

Тема 3. Методы обучения общения как необходимое условие в эффективной работе с людьми:

• Групповая дискуссия – ведущий метод;
• Ролевая игра;
• Самонаблюдение личности (за деятельностью и переживаниями), самоанализ.

Список литературы:
1. Андреева Г.М. Социальная психология. – М., 1998.
2. Бодалев А.А. Психология общения. – М.-Воронеж, 1996.
3. Прикладная социальная психология: Учеб. пособие./Под ред. А.Н.Сухова, А.А.Деркача. М.-Воронеж, 1998.

4. Станкин М.И. Психология общения. – М., 1996.

Тема 4. Психодиагностика понимания и взаимопонимания:

• Использование репертуарной методики (ролевой список);
• Исследование ценностных ориентаций личности (М. Рокич);
• Тесты достижений для оценки измерений объема знаний, умений, навыков.

Список литературы:

1. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение. - СПб., 2001.
2. Практическая психодиагностика. /Под ред. К.М. Гуревича и Е.М. Борисовой. – Москва-Воронеж, 2001.
3. Практическая психодиагностика. Методики и тесты./Ред. Д.Я. Райгородский. – Самара, 1999.
4. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. – М., 1998.

Тема 5. Психодиагностика индивидных (природных) свойств и характерологических особенностей личности:

• Психодиагностика способностей;
• Психодиагностика темперамента;
• Психодиагностика характера (авторство свободное).

Список литературы:

1. Елисеев О.П. Практикум по психологии личности. - СПб., 2001.
2. Практическая психодиагностика. /Под ред. К.М. Гуревича и Е.М. Борисовой. – Москва-Воронеж, 2001.
3. Практическая психодиагностика. Методики и тесты./Ред. Д.Я. Райгородский. – Самара, 1999.
4. Шевандрин Н.И. Психодиагностика, коррекция и развитие личности. – М., 1998.
5. Якобсон П.М. психология чувств и мотивации. - М.-Воронеж, 1998.

Тема 6. Диагностика потребностно-мотивационной и эмоциональной сфер личности:

• Применение цветового теста М. Люшера на изучение эмоционального состояния человека;
• Использование методики диагностики типа эмоциональной реакции на воздействие стимулов окружающей среды В.В. Бойко;
• Методика диагностики личности на мотивацию к успеху (Т. Элерс).

Список литературы:
1. Ильин Е.П. Мотивация и мотивы. - СПб., 2000.
2. Немов Р.С. Общие основы психологии. – М., 1994.
3. Практическая психодиагностика: методики и тесты. /Под ред. Д.Я. Райгородского. – Самара, 1999.
4. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – СПб., 1999. Якобсон П.М. Психология чувств и мотивации. - М.-Воронеж, 1998.

ПРОГРАММА ЛАБОРАТОРНОГО ПРАКТИКУМА

Краткое описание способов организации лабораторного практикума:
коллективное выполнение студентами разных видов тестирования, применяемое на собственной личности, с последующей интерпретацией результатов с помощью преподавателя.

Тема 1. Оценка интеллектуально-познавательной сферы личности (2 часа)

Занятие. Применение методики «Интеллектуальная лабильность».
Цель: прогноз успешности в профессиональном обучении, освоение нового вида деятельности и оценки качества трудовой практики.
Общее обсуждение результатов, обратная связь.
Ознакомление с методикой «Пиктограмма».

Цель: Исследование особенностей опосредованного запоминания и его продуктивности, а также характера мыслительной деятельности, уровня формирования понятийного мышления.

Тема 2. Психодиагностика сферы отношений и общения личности (2 часа)

Цель: приобретение коммуникативных умений (умения межличностного общения)

Ознакомление с понятием Т-группа, основных ее моментов (представление самого себя, обратная связь, экспериментирование).

Занятие 1. «Дистанция». Понятие физической и психологической дистанции.

Занятие 2. Ролевая игра.

Общее обсуждение результатов, обратная связь.

Тема 3. Психодиагностика сферы отношений и общения личности (2 часа)

Цель: приобретение коммуникативных умений (умения межличностного общения).

Основными техническими приемами являются:

• установление контактов;

• построение доверительных отношений.

Занятие 1. «Прорвись в круг».

Основной технический прием: построение доверительных отношений (преодоление барьера недоверия друг к другу).

Занятие 2. «Вдвоем».

Общее обсуждение результатов, обратная связь.

Тема 4. Психодиагностика сферы отношений и общения личности (2 часа)

Занятие 1. Общее обсуждение группой понятия общения.

Занятие 2. «Список качеств, важных для общения».

Составление списка качеств общительного человека проводится несколькими этапами.

Общее обсуждение результатов, обратная связь.

Тема 5. Психодиагностика сферы отношений и общения личности (2 часа)

Цель: выработка социально-психологических и психотехнических умений, необходимых для общения, связанных с овладением процессами взаимосвязи, взаимовыражения, взаимопонимания, взаимоотношений, взаимовлияний.

Задание 1. Тест «Общительность».

Задание 2. Тест «Уровень коммуникативного контроля в общении».

Задание 3. Упражнения по развитию навыков общения.

Задание 4. Определение уровня сформированности потребности в общении.

Общее обсуждение результатов, обратная связь.

Тема 6. Психодиагностика сферы отношений и общения личности (продолжение) (2 часа)

Задание 1. Ролевое общение – упражнение «Интервью».

Задание 2. Невербальные средства общения: упражнение «Подарок», упражнение «Сообщение».

Общее обсуждение результатов, обратная связь.

Тема 7. Психодиагностика индивидных (природных) свойств человека.
Внутренние и внешние проявления психики людей (2 часа)

Перечень заданий и задач, предлагаемых для лабораторной работы:

1. Опыт с собой: изучается явление переноса яркого цветного пятна взглядом на чистый белый лист (явление последствия взгляда на яркое солнце или электрическую лампочку)

Вопросы для обсуждения: - Является ли то пятно, которое вы видите на чистом листе или потолке, явлением вашей психики? Ведь вы видите его как бы на расстоянии от себя, вне себя.

- Где же оно существует – в Вашем сознании или во внешнем мире?

2. Групповые обсуждения: Аудитория делится на группы. Каждой группе дается краткое описание доступных внешнему наблюдению фактов активности (поведения) человека в той или иной среде.

Необходимо, опираясь на имеющийся уже опыт и общекультурную подготовку, постараться построить как можно больше вариантов описаний субъектной, субъективной (т.е. недоступной внешнему наблюдению, внутренней) составляющей поведения в каждом случае.

Например, спортсменка удерживает неподвижную (для внешнего наблюдателя) позу (равновесие), стоя на гимнастическом бревне; мальчик-подросток пришивает (понятно, что вручную) оторванную от куртки пуговицу; турист тыкает острой палочкой картошку «в мундире», которая варится в котелке на костре и т.п.

3. Обсуждение обобщенных наборов словесных обозначений выразительных движений (мимики, жестов, общего поведения) взрослых людей. Шесть типовых «комплектов» внешних проявлений психики людей.

Общее обсуждение результатов, обратная связь.

Тема 8. Психодиагностика индивидных (природных) свойств и характерологических особенностей личности (2 часа)

Занятие 1. Методика определения типа темперамента.

Занятие 2. Психогеометрическая типология. Основные психологические характеристики поведения (Сьюзенн Деллингер).

Занятие 3. Методика диагностики самооценки психических состояний Г. Айзенка.

Общее обсуждение результатов, обратная связь.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

1. История развития психодиагностики как науки: возникновение психодиагностики как отрасли психологии.
2. История развития психодиагностики как науки: психодиагностика в России.
3. Специфика психологического диагноза, его отличие от клинического.
4. Обосновать значение и необходимость полученных знаний и умений в области психодиагностики для работы в социально-культурном сервисе и туризме.

5. Наблюдение за поведением окружающих людей, возможность анализа возникающих при этом ситуаций. Самонаблюдение, рефлексия.
6. Рассмотреть и проанализировать требования к психодиагностическим методикам.
7. Составить примерный план-схему поведения работника турфирмы с разными типами клиентов (учитывая их темперамент, тип личности, а также первое впечатление и пр.).
8. Исследование эмоциональных состояний методом наблюдения за поведением человека по физиологическим показателям (например, вегетативные изменения реакции).
9. Рассмотреть и проанализировать профессионально-этические аспекты психолога по каждому отдельно взятому положению с обоснованием его значимости.
10. Наблюдение за невербальным компонентом в общении с клиентом туристической фирмы .
11. Исследование социально-психологического климата в туристическом агентстве.
12. Диагностика стилей руководства гостиниц, ресторанов.

ПРОВЕДЕНИЕ МИНИ-ИССЛЕДОВАНИЯ

Структура мини- исследования состоит из нескольких частей:

Первая часть посвящена теоретическому описанию вопроса.
Во второй части представлен практический материал в форме проведения психодиагностических методик группы людей (10-12 человек) по данной теме.
Третья часть содержит выводы по результатам исследования, особенности, наблюдаемые за поведением людей, а также ссылки на теоретический аспект проблемы.

ТЕМАТИКА КОНТРОЛЬНЫХ (ТВОРЧЕСКИХ) РАБОТ

1.Исследование эмоциональной сферы человека. Практическое применение конкретных методик.

2.Психодиагностика темперамента и характера человека, акцентуации характера. Теоретическое понятие о темпераменте и основных акцентуациях характера с применением соответствующих методик.
3.Определение эмпатических способностей человека. Теоретическое понятие и практическое исследование.
5.Диагностика социально-психологических установок («альтруизм-эгоизм», «свобода-власть» и т.п.) в мотивационно-потребностной сфере личности. Теоретическое понятие мотивов и потребностей человека, практическое исследование.
6.Диагностика агрессивности. Теоретическое понятие агрессивности человека и практическое исследование.
7.Психодиагностика профессиональной направленности человека.
Формы контроля выполнения работ:
Открытая защита по результатам проведенного исследования.

КОНТРОЛИРУЮЩИЕ МАТЕРИАЛЫ

1. Контроль знаний осуществляется в форме зачета.
2. Текущий контроль проводится в форме письменного и устного опросов.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Общая характеристика психодиагностики как науки. Предмет, задачи, область применения на практике.
2. Классификация методов психологического исследования (по Б.Г. Ананьеву). Перечисление и краткая характеристика.
3. Организационные методы (по Б.Г. Ананьеву). Общая характеристика.
4. Эмпирические методы (по Б.Г. Ананьеву). Общая характеристика.
5. Методы обработки научных данных (по Б.Г. Ананьеву). Общая характеристика.
6. Интерпретационные методы (по Б.Г. Ананьеву). Общая характеристика.

7. Краткая характеристика формализованных методик, требования к ним.
8. Краткая характеристика малоформализованных методик, требования к ним.
9. Надежность и валидность психодиагностических методик.
10. Понятие стандартизации.
11. Краткая характеристика этапов проведения психологического эксперимента (постановка задач, формулировка гипотез, планирование исследования, проведение полного исследования по плану, интерпретация результатов и формулировка выводов).
12. Краткая характеристика этапов проведения психодиагностического исследования (знакомство с клиентом, этап мотивации на эксперимент, проведение исследования, выход из обследования).
13. Профессионально-этические аспекты психодиагностики (основные этические принципы работы психолога).
14. Психодиагностика межличностных отношений. Типы межличностных отношений по Т. Лири.
15. Диагностика конфликтов в туризме.
16. Диагностика потребителя до начала контакта с ним. Проблема контакта при первом знакомстве.
17. Диагностика наблюдения за личностью потребителя: первое впечатление, экспетации, эмпатия, общительность.
18. Виды вербальных средств общения, их использование в деятельности менеджера турфирмы.
19. Классификация невербальных средств общения (3 группы: визуальные, аудиальные, тактильные).
20. Диагностика невербальных средств общения.
21. Механизмы межличностного восприятия: идентификация, рефлексия, установка.
22. Механизмы межличностного восприятия: имплицитная теория личности.
23. Механизмы межличностного восприятия: эффект «ореола», «первичности», «новизны».
24. Механизмы межличностного восприятия: эффект «проекции».

25. Понятие стереотипизации (определение стереотипа, виды стереотипов, примеры).
26. Типология и диагностика темперамента. Определение темперамента по Г.Айзенку.
27. Экстерналость и интернальность по Дж. Роттеру. Общая характеристика.
28. Психогеометрическая типология (С. Деллингер). Психологическая характеристика основных геометрических фигур, их связь с личностью человека.
29. Проективные тесты. Краткое описание. Тест «Несуществующее животное».
30. Методика определения самооценки Дембо-Рубинштейна (краткое описание, алгоритм проведения, интерпретация результатов).
31. Социально-психологические особенности туристской деятельности и их диагностика.
32. Диагностика стилей руководства в гостиничном и ресторанном сервисе.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Методические материалы для проведения психологической диагностики

Методика «Ценностные ориентации» М. Рокича.

Система ценностных ориентаций определяет содержательную сторону направленности личности и составляет основу ее отношений к окружающему миру, к другим людям, к себе самой, основу мировоззрения и ядро мотивации жизненной активности, основу жизненной концепции и «философии жизни».

Наиболее распространенной в настоящее время является методика изучения ценностных ориентаций М.Рокича, основанная на прямом ранжировании списка ценностей.

М.Рокич различает:

терминальные – убеждения в том, что какая-то конечная цель индивидуального существования стоит того, чтобы к ней стремиться;

инструментальные – убеждения в том, что какой-то образ действий или свойство личности является предпочтительным в любой ситуации.

Это деление соответствует традиционному делению на ценности-цели и ценности-средства.

Респонденту предъявляется два списка ценностей (по 18 в каждом) либо на листах бумаги в алфавитном порядке, либо на карточках. В списках испытуемый присваивает каждой ценности ранговый номер, а карточки раскладывает по порядку значимости. Последняя форма подачи материала дает более надежные результаты. Вначале предъявляется набор терминальных, а затем набор инструментальных ценностей.

Инструкция: «Сейчас вам будет предъявлен набор из 18 карточек с обозначением ценностей. Ваша задача – разложить их по порядку значимости для вас как принципов, которыми вы руководствуетесь в вашей жизни.

Каждая ценность написана на отдельной карточке. Внимательно изучите карточки и, выбрав ту, которая для вас наиболее значима, поместите ее на первое место. Затем

проделайте то же со всеми оставшимися карточками. Наименее важная останется последней и займет 18-е место.

Работайте не спеша, вдумчиво. Если в процессе работы вы измените свое мнение, то можете исправить свои ответы, поменяв карточки местами. Конечный результат должен отражать вашу истинную позицию».

Стимульный материал

Список А (терминальные ценности):

- активная деятельность жизни (полнота и эмоциональная насыщенность жизни);
- жизненная мудрость (зрелость суждений и здравый смысл, достигаемые жизненным опытом);
- здоровье (физическое и психическое);
- интересная работа;
- красота природы и искусства (переживание прекрасного в природе и в искусстве);
- любовь (духовная и физическая близость с любимым человеком);
- материально-обеспеченная жизнь (отсутствие материальных затруднений);
- наличие хороших и верных друзей;
- общественное признание (уважение окружающих, коллектива, товарищей по работе);
- познание (возможность расширения своего образования, кругозора, общей культуры, интеллектуальное развитие);
- продуктивная жизнь (максимально полное использование своих возможностей, сил и способностей);
- развитие (работа над собой, постоянное физическое и духовное совершенствование);
- развлечения (приятное, необременительное время препровождение, отсутствие обязанностей);
- свобода (самостоятельность, независимость в суждениях и поступках);
- счастливая семейная жизнь;

- счастье других (благосостояние, развитие и совершенствование других людей, всего народа, человечества в целом);
- творчество (возможность творческой деятельности);
- уверенность в себе (внутренняя гармония, свобода от внутренних противоречий, сомнений);

Список Б (инструментальные ценности):

- аккуратность (чистоплотность), умение содержать в порядке вещи, порядок в делах;
- воспитанность (хорошие манеры);
- высокие запросы (высокие требования к жизни и высокие притязания);
- жизнерадостность (чувство юмора);
- исполнительность (дисциплинированность);
- независимость (способность действовать самостоятельно, решительно);
- непримиримость к недостаткам в себе и других;
- образованность (широта знаний, высокая общая культура);
- ответственность (чувство долга, умение держать слово);
- рационализм (умение здраво и логично мыслить, принимать обдуманные, рациональные решения);
- самоконтроль (сдержанность, самодисциплина);
- смелость в отстаивании своего мнения, своих взглядов;
- твердая воля (умение настоять на своем, не отступать перед трудностями);
- терпимость (к взглядам и мнениям других, умение прощать другим их ошибки и заблуждения);
- широта взглядов (умения понять чужую точку зрения, уважать иные вкусы, обычаи, привычки);
- честность (правдивость, искренность);
- эффективность в делах (трудолюбие, продуктивность в работе);
- чуткость (заботливость).

Достоинством данной методики является универсальность, удобство и экономичность в проведении обследования и обработке результатов, гибкость – возможность варьировать как стимульный материал (списки ценностей), так и

инструкции. Существенным ее недостатком является влияние социальной желательности, возможность неискренности. Поэтому особую роль в данном случае играет мотивация диагностики, добровольный характер тестирования и наличие контакта между психологом и испытуемым.

Для преодоления указанных недостатков и более глубокого проникновения в систему ценностных ориентаций возможны изменения инструкции, которые дают дополнительную информацию и позволяют сделать более обоснованные выводы. Так, после основной серии можно попросить испытуемого ранжировать карточки, отвечая на следующие вопросы:

«В каком порядке и в какой степени (в процентах) реализованы данные ценности в вашей жизни?»

«Как бы вы расположили эти ценности, если бы стали таким, каким мечтали?»

«Как, на ваш взгляд, это сделал бы человек, совершенный во всех отношениях?»

«Как сделало бы это, по вашему мнению, большинство людей?»

«Как это сделали бы вы 5 или 10 лет назад?»

«Как это сделали бы вы через 5 или 10 лет?»

«Как ранжировали бы карточки близкие вам люди?»

Анализируя иерархию ценностей, следует обратить внимание на их группировку испытуемым по разным основаниям. Так, например, выделяются «конкретные» и «абстрактные» ценности, ценности профессиональной самореализации в личной жизни и т.д. Инструментальные ценности могут группироваться в этические ценности, ценности общения, ценности дела; индивидуалистические и конформистские ценности, альтруистические ценности; ценности самоутверждения и ценности принятия других и т.д. Это далеко не все возможности субъективного структурирования системы ценностных ориентаций. Психолог должен уловить индивидуальную закономерность. Если не удается выявить ни одной закономерности, можно предположить несформированность у респондента системы ценностей или даже неискренность ответов.

Обследование можно проводить индивидуально и в группе.

Методика диагностики межличностных отношений Т. Лири

Методика создана Т. Лири, Г. Леформжем, Р. Сазеком для исследования представлений субъекта о себе и идеальном «я», а также для изучения взаимоотношений в малых группах. С помощью данной методики выявляется преобладающий тип отношений к людям в самооценке и взаимооценке.

Существует восемь типов отношения к окружающим людям: авторитарный, эгоистичный, агрессивный, подозрительный, подчиняемый, зависимый, дружелюбный и альтруистический.

Методика построена так, что суждения, направленные на выяснение какого-либо типа отношений, расположены не подряд, а особым образом: они группируются по четыре и повторяются через равное количество определений. При обработке подсчитывается количество отношений каждого типа и выясняется преобладающий тип по наибольшему количеству набранных баллов.

Инструкция: «Поставьте знак "+" против тех определений, которые соответствуют Вашему представлению о себе (если нет полной уверенности, знак "+" не ставьте)».

1. Другие думают о нем благосклонно
   Производит впечатление на окружающих
   Умеет распоряжаться, приказывать
   Умеет настоять на своем
2. Обладает чувством собственного достоинства
   Независимый
   Способен сам позаботиться о себе
   Может проявить безразличие
3. Способен быть суровым
   Строгий, но справедливый
   Может быть искренним
   Критичен к другим
4. Любит поплакаться
   Часто печален
   Способен проявить недоверие
   Часто разочаровывается
5. Способен быть критичным к себе

Способен признать свою неправоту
Охотно подчиняется 20. Уступчивый
6. Благородный
Восхищающийся и склонный к подражанию
Уважительный
Ищущий одобрения
7. Способен к сотрудничеству
Стремится ужиться с другими
Дружелюбный, доброжелательный
Внимательный и ласковый
8. Деликатный
Одобряющий
Отзывчивый к призывам о помощи
Бескорыстный

1. Способен вызвать восхищение
Пользуется уважением у других
Обладает талантом руководителя
Любит ответственность
2. Уверен в себе
Самоуверен и напорист
Деловит и практичен
Любит соревноваться
3. Строгий и крутой, где надо
Неумолимый, но беспристрастный.
Раздражительный
Открытый и прямолинейный
4. Не терпит, чтобы им командовали
Скептичен
На него трудно произвести впечатление
Обидчивый, щепетильный
5. Легко смущается
Не уверен в себе
Уступчивый
Скромный
6. Часто прибегает к помощи других
Очень почитает авторитеты

Охотно принимает советы
Доверчив и стремится радовать других
7. Всегда любезен в обхождении
Дорожит мнением окружающих
Общительный и уживчивый
Добросердечный
8. Добрый, вселяющий уверенность
Нежный и мягкосердечный
Любит заботиться о других
Бескорыстный, щедрый

1. Любит давать советы
Производит впечатление значимости
Начальственно-повелительный
Властный
2. Хвастливый
Надменный и самодовольный
Думает только о себе
Хитрый и расчетливый
3. Нетерпим к ошибкам других
Своекорыстный
Откровенный
Часто недружелюбен
4. Озлобленный
Жалобщик
Ревнивый
Долго помнит обиды
5. Склонный к самобичеванию
Застенчивый
Безынициативный
Кроткий
6. Зависимый, не самостоятельный
Любит подчиняться
Предоставляет другим принимать решения
Легко попадает впросак
7. Легко попадает под влияние друзей
Готов довериться любому

Благорасположен ко всем без разбору
Всем симпатизирует
8. Прощает все
Переполнен чрезмерным сочувствием
Великодушен и терпим к недостаткам
Стремится покровительствовать

1. Стремится к успеху
Ожидает восхищения от каждого
Распоряжается другими
Деспотичный
2. Сноб (судит о людях по рангу и личным качествам)
Тщеславный
Эгоистичный
Холодный, черствый
3. Язвительный, насмешливый
Злобный, жестокий
Часто гневливый
Бесчувственный, равнодушный
4. Злопамятный
Проникнут духом противоречия
Упрямый
Недоверчивый и подозрительный
5. Робкий
Стыдливый
Отличается чрезмерной готовностью
Мягкотелый
6. Почти никогда и никому не возражает
Не навязчивый
Любит, чтобы его опекали
Чрезмерно доверчив
7. Стремится снискать расположение каждого
Со всеми соглашается
Всегда дружелюбен
Всех любит
8. Слишком снисходителен к окружающим
Старается утешить каждого

Заботится о других в ущерб себе
Портит людей чрезмерной добротой
Обследование можно проводить индивидуально и в группе.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение……...3
Программа курса «Психодиагностика»…….5
Учебно-тематический план курса «Психодиагностика»……..7
Программа семинарских (практических) занятий……..32
Программа лабораторного практикума……...35
Контролирующие материалы…….....40
Приложение……43

Составители:
Нипорка Екатерина Валерьевна,
Васюра Светлана Александровна

«Психодиагностика» для студентов специальности 230500 «Социально-культурный сервис с туризм»

Методические указания

Подготовка к изданию О.Г. Макаревич
Компьютерная верстка Н.В. Мотошкова, Е.В. Хузина

Отпечатано с оригинал-макета заказчика.
Подписано в печать 28.11.07. Формат 60×84/16.
Печать офсетная. Усл.печ.л. 3,01. Уч.-изд.л. 3,02.
Тираж 100 экз. Заказ № 2047

Типография ГОУВПО «Удмуртский государственный университет»
426034, Ижевск, ул. Университетская, 1, корп. 4.