



**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФГБОУ ВО «ИГУ»

Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра сервиса и сервисных технологий

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.15 Психология клиента

направление подготовки 43.03.01 Сервис

направленность (профиль) Организационно-управленческая деятельность и технологии
продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-
ресторанного сервиса

Одобрено
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

В.К. Карнаухова

ФИО, должность, ученая степень, звание

подпись, печать

Разработчики:

Дятлова

доцент

(занимаемая должность)

Е.В. Дятлова

(инициалы, фамилия)

Цель фонда оценочных средств. Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Б1.В.15 Психология клиента». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, практическое задание, устный опрос) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к экзамену.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.15 Психология клиента».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-5.1	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности
	ПК-5.2	Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентский отношений в целях продвижения услуг
	ПК-5.3	Способен анализировать и конструктивно разрешать конфликты в профессиональной деятельности
	ПК-5.4	Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя

2. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкалы оценивания

2.1. Показатели и критерии оценивания компетенций

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
1	Индивидуально-психологические и социально-психологические детерминанты поведения клиента предприятия.	ПК-5.1, ПК-5.4	Тест, Пз, УО	Тест
2	Общение и взаимодействие с клиентом предприятия.	ПК-5.1, ПК-5.4	Тест, УО, Пз	Тест
3	Типологии клиентов сервисной организации.	ПК-5.4, ПК-5.1	Тест, Пз	Тест

2.2. Критерии оценивания результатов обучения для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Тест	Студентом даны правильные ответы на 91-100% заданий	Отлично
	Студентом даны правильные ответы на 81-90% заданий	Хорошо
	Студентом даны правильные ответы на 71-80% заданий	Удовлетворительно
	Студентом даны правильные ответы менее чем на 70% заданий	Неудовлетворительно
Практическое задание	Задание выполнено верно. Выбран оптимальный путь решения. Присутствует развернутое описание алгоритма решения	Отлично
	Задание выполнено верно. Допущены негрубые логические ошибки при описании алгоритма решения. Отсутствуют пояснения к решению задания	Хорошо
	Ход решения задания верный, но допущены ошибки приведшие к неправильному ответу	Удовлетворительно
	В работе получен неверный ответ, связанный с грубыми ошибками допущенными в ходе решения, либо решение отсутствует полностью	Неудовлетворительно

Оценочное средство	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Устный опрос	<p>Ответ соответствует поставленной теме и содержит ответы на поставленные задачи, имеет четкую структуру, логически сопоставляемую с поставленными вопросами. Ответ демонстрирует способность анализировать и обобщать информацию, опираясь на знания, полученные в ходе изучения темы, а также демонстрировать самостоятельность автора в решении поставленных задач. Ответ содержит качественную речь и аргументацию, которая убедительно подтверждает выводы и ответы на поставленные вопросы</p>	Отлично
	<p>Ответ должен быть направлен на ответ на поставленные вопросы и соответствовать поставленной теме, иметь логическую цепочку рассуждений и четко демонстрировать связь между поставленными вопросами. Ответ выдержан в четкой форме, быть грамотно и без ошибок озвучен, выделены ключевые термины. Ответ должен демонстрировать способность анализировать и критически оценивать информацию, выбирая ключевые аспекты и выделяя главные выводы</p>	Хорошо
	<p>Ответ должен соответствовать поставленной теме и содержать ответы на поставленные вопросы, должен содержать существенную информацию, ясно передавать ответы и идеи. Ответ должен содержать достаточное количество аргументов и примеров, связанных с темой работы и позволяющих изложить свою точку зрения. Ответ должен быть грамотно сформулирован</p>	Удовлетворительно
	<p>Ответ не соответствует поставленной теме или не содержит ответов на поставленные задачи, содержит недостаточно аргументации и примеров, которые подтверждают высказанные в ответе идеи и выводы. Ответ не соответствует логической цепочке рассуждений и не выполняет требования логической последовательности высказывания, затрудняющей понимание ответа. Ответ содержит грубые ошибки, что затрудняет понимание высказывания</p>	Неудовлетворительно

2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)

2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-5.4
2	ПК-5.4
3	ПК-5.1, ПК-5.4
4	ПК-5.1, ПК-5.4
5	ПК-5.4
6	ПК-5.4
7	ПК-5.1, ПК-5.4
8	ПК-5.4
9	ПК-5.4
10	ПК-5.4
11	ПК-5.4
12	ПК-5.1, ПК-5.4

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	a
3	c
4	c
5	a
6	d
7	b
8	d
9	a
10	d
11	b
12	a

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кто является автором теории, которая рассматривает 3 группы потребностей: в причастности, во власти и в успехе.

a. Маслоу

- b. Макклелланд
- c. Врум

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Тип темперамента, отличающийся повышенной ранимостью и впечатлительностью.

- a. меланхолик
- b. сангвиник
- c. холерик
- d. флегматик

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

В основе этой закономерности динамики ожиданий лежит процесс адаптации, суть которого в следующем: если достигнутый уровень стал уже общим стандартом, запросы клиентов возрастают

- a. идеализация ожиданий клиентов
- b. непреднамеренный обман
- c. спираль ожиданий клиентов

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Компонент ожиданий, в котором отражаются представление о поведении партнера по взаимодействию в рамках ожидаемой ситуации

- a. представление о цели
- b. представления об условиях
- c. экспектация другого
- d. экспектация я

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Такие жесты имеют самостоятельное лексическое значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста.

- a. жесты-эмблемы
- b. жесты-иллюстраторы
- c. жесты-регуляторы.
- d. жесты-адапторы

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

С точки зрения психометрической типологии люди с развитой интуицией, инакомыслящие, устремленные в будущее и больше интересующиеся возможностями, чем действительностью, относятся к типу

- a. квадрат
- b. треугольник
- c. прямоугольник
- d. зигзаг
- e. круг

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Уровень ожиданий, имеющий низкий уровень вероятности реализации и отражающее максимальные ожидания субъекта

- a. минимальный

- b. идеальный
- c. реальный

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Такие невербальные знаки, как непроизвольное касание лица рукой, прикрывание руками рта, потирание или прикосновения к носу; жесты в области глаз (потирания, притрагивания к векам); периодическое оттягивание воротника рубахи или кофты, трактуются как

- a. закрытые жесты
- b. открытые жесты
- c. жесты доминирования
- d. жесты лжи

№ 9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Область научного знания, исследующая зависимость психологических параметров процесса общения от его пространственно-временных характеристик

- a. проксемика
- b. соционика
- c. кинематика
- d. коммуникация

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Экспрессивный тип темперамента с сильной, но неустойчивой нервной системой, для которого свойственны стремление доминировать, энергичность, слабый самоконтроль. У такого человека часто меняется настроение, он непредсказуем. Он берется за десять дел сразу, потому что без движения и суеты ему становится скучно.

- a. флегматик
- b. меланхолик
- c. сангвиник
- d. холерик

№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Коммуникативная зона, в которую человек допускает тех людей, которые находятся в тесном эмоциональном контакте с ним (детей, родителей, супруга, близких друзей и родственников) — это зона

- a. социальная
- b. интимная
- c. непосредственная
- d. эмотивная

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Активный тип слушания, цель которого - как можно точнее понять говорящего при помощи таких приемов, как резюмирование, перефразирование, повторение

- a. рефлексивное
- b. нерефлексивное

2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.1»

№ 1. Изучение рекомендованной литературы. Подготовка к практическим занятиям.

1. Мотивы потребительского поведения клиентов сервисной организации

2. Когнитивные стили и их роль в поведении клиента
3. Модели потребительского поведения
4. Процесс принятия потребительского решения
5. Ожидания клиента и их роль в формировании удовлетворенности услугой

№ 2. Психологические подарки клиентам.

Предложить пример психологического подарка клиенту

№ 3. Типологии клиентов сервисной организации.

Изучение рекомендованной литературы. Подготовка к практическому занятию.

2.3.3. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.4»

№ 4. Изучение рекомендованной литературы. Подготовка к практическим занятиям.

1. Мотивы потребительского поведения клиентов сервисной организации
2. Когнитивные стили и их роль в поведении клиента
3. Модели потребительского поведения
4. Процесс принятия потребительского решения
5. Ожидания клиента и их роль в формировании удовлетворенности услугой

№ 5. Психологические подарки клиентам.

Предложить пример психологического подарка клиенту

№ 6. Типологии клиентов сервисной организации.

Изучение рекомендованной литературы. Подготовка к практическому занятию.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности

Экзамен является заключительным этапом процесса формирования компетенций обучающегося при изучении дисциплины и имеет целью проверку и оценку знаний обучающегося по теории, и применению полученных знаний, умений и навыков при решении практических задач.

Экзамен проводится по расписанию, сформированному учебно-методическим управлением, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком. Экзамен принимается преподавателем, ведущим лекционные занятия.

Экзамен проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на экзамене представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы экзаменационного билета. Результаты экзамена оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положит-

ельные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на экзамен в зачетно-экзаменационную ведомость делается отметка «не явка». Обучающиеся, не прошедшие промежуточную аттестацию по дисциплине, должны ликвидировать академическую задолженность в установленном локальными нормативными актами порядке.

3.2. Вопросы к экзамену

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Предмет, цели, задачи и структура курса «Психология клиента». Прикладное значение психологии в сервисной деятельности.	ПК-5.1, ПК-5.4
2.	Значение психологических знаний для деятельности менеджера.	ПК-5.1, ПК-5.4
3.	Познавательные процессы и их роль в поведении клиента.	ПК-5.1, ПК-5.4
4.	Эмоционально-волевые процессы и их роль в поведении клиента.	ПК-5.1, ПК-5.4
5.	Потребностно-мотивационная сфера личности как детерминанта поведения клиента.	ПК-5.1, ПК-5.4
6.	Роль темперамента в регуляции поведения клиента.	ПК-5.1, ПК-5.4
7.	Влияние ценностных ориентаций клиента на его поведение.	ПК-5.1, ПК-5.4
8.	Влияние характера на поведение клиента.	ПК-5.1, ПК-5.4
9.	Ожидания клиента и их роль в регуляции поведения.	ПК-5.1, ПК-5.4
10.	Психологическая природа ожидания.	ПК-5.1, ПК-5.4
11.	Структура и уровни ожидания.	ПК-5.1, ПК-5.4
12.	Формирование ожидания.	ПК-5.1, ПК-5.4
13.	Общая характеристика средств общения с клиентом	ПК-5.1, ПК-5.4
14.	Коммуникативные барьеры и приемы их преодоления во взаимодействии с клиентом	ПК-5.1, ПК-5.4
15.	Приемы эффективной обратной связи в общении с клиентом	ПК-5.1, ПК-5.4
16.	Виды психологического влияния в общении с клиентом	ПК-5.1, ПК-5.4
17.	Конфликты во взаимодействии с клиентом и приемы их преодоления	ПК-5.1, ПК-5.4
18.	Работа с возражениями клиента	ПК-5.1, ПК-5.4
19.	Опосредованное общение с клиентом: принципы и приемы эффективности	ПК-5.1, ПК-5.4
20.	Техники аргументации в общении с клиентом	ПК-5.1, ПК-5.4
21.	Психологические подарки клиенту: понятие, примеры	ПК-5.1, ПК-5.4
22.	Типологии клиентов сервисной организации	ПК-5.1, ПК-5.4

3.3. Тематика курсовых работ

По данной дисциплине выполнение курсовых проектов (работ) не предусматривается.

3.4. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся

Общие критерии оценивания

Процент правильных ответов	Оценка
91% – 100%	5 (отлично)
81% – 90%	4 (хорошо)
71% – 80%	3 (удовлетворительно)
Менее 70%	2 (неудовлетворительно)

Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
1	ПК-5.4
2	ПК-5.4
3	ПК-5.1, ПК-5.4
4	ПК-5.1, ПК-5.4
5	ПК-5.4
6	ПК-5.4
7	ПК-5.1, ПК-5.4
8	ПК-5.4
9	ПК-5.4
10	ПК-5.4
11	ПК-5.4
12	ПК-5.1, ПК-5.4

Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	b
2	a
3	c
4	c
5	a
6	d
7	b
8	d
9	a
10	d
11	b
12	a

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.

Кто является автором теории, которая рассматривает 3 группы потребностей: в причастности, во власти и в успехе.

a. Маслоу

- b. Макклелланд
- c. Врум

№ 2. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Тип темперамента, отличающийся повышенной ранимостью и впечатлительностью.

- a. меланхолик
- b. сангвиник
- c. холерик
- d. флегматик

№ 3. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

В основе этой закономерности динамики ожиданий лежит процесс адаптации, суть которого в следующем: если достигнутый уровень стал уже общим стандартом, запросы клиентов возрастают

- a. идеализация ожиданий клиентов
- b. непреднамеренный обман
- c. спираль ожиданий клиентов

№ 4. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Компонент ожиданий, в котором отражаются представление о поведении партнера по взаимодействию в рамках ожидаемой ситуации

- a. представление о цели
- b. представления об условиях
- c. экспектация другого
- d. экспектация я

№ 5. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Такие жесты имеют самостоятельное лексическое значение и способны передавать смысл независимо от вербального контекста.

- a. жесты-эмблемы
- b. жесты-иллюстраторы
- c. жесты-регуляторы.
- d. жесты-адапторы

№ 6. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

С точки зрения психометрической типологии люди с развитой интуицией, инакомыслящие, устремленные в будущее и больше интересующиеся возможностями, чем действительностью, относятся к типу

- a. квадрат
- b. треугольник
- c. прямоугольник
- d. зигзаг
- e. круг

№ 7. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Уровень ожиданий, имеющий низкий уровень вероятности реализации и отражающее максимальные ожидания субъекта

- a. минимальный

- b. идеальный
- c. реальный

№ 8. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Такие невербальные знаки, как непроизвольное касание лица рукой, прикрывание руками рта, потирание или прикосновения к носу; жесты в области глаз (потирания, притрагивания к векам); периодическое оттягивание воротника рубахи или кофты, трактуются как

- a. закрытые жесты
- b. открытые жесты
- c. жесты доминирования
- d. жесты лжи

№ 9. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Область научного знания, исследующая зависимость психологических параметров процесса общения от его пространственно-временных характеристик

- a. проксемика
- b. соционика
- c. кинематика
- d. коммуникация

№ 10. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Экспрессивный тип темперамента с сильной, но неустойчивой нервной системой, для которого свойственны стремление доминировать, энергичность, слабый самоконтроль. У такого человека часто меняется настроение, он непредсказуем. Он берется за десять дел сразу, потому что без движения и суеты ему становится скучно.

- a. флегматик
- b. меланхолик
- c. сангвиник
- d. холерик

№ 11. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Коммуникативная зона, в которую человек допускает тех людей, которые находятся в тесном эмоциональном контакте с ним (детей, родителей, супруга, близких друзей и родственников) — это зона

- a. социальная
- b. интимная
- c. непосредственная
- d. эмотивная

№ 12. Задание с единственным выбором. Выберите один правильный ответ.

Активный тип слушания, цель которого - как можно точнее понять говорящего при помощи таких приемов, как резюмирование, перефразирование, повторение

- a. рефлексивное
- b. нерефлексивное