



**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.19 Психотехнологии в управлении

направление подготовки 43.03.01 Сервис

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

Одобен  
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.19 Психотехнологии в управлении». Перечень видов оценочных средств соответствует рабочей программе дисциплины.

**Фонд оценочных средств включает** контрольные материалы для проведения текущего контроля (в следующих формах: тест, устный опрос, практическое задание, доклад-/презентация, конспект лекций) и промежуточной аттестации в форме вопросов и заданий к зачету с оценкой.

**Структура и содержание заданий** – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.19 Психотехнологии в управлении».

## 1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-6 Способен создавать организационную структуру, организовывать групповую работу, анализировать и проектировать групповые и организационные коммуникации предприятий сферы сервиса	ПК-6.1	Владеет методами построения организационных процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций
	ПК-6.2	Применяет технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия
ПК-7 Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ПК-7.1	Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров
	ПК-7.2	Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач

## 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	Понятие психотехнологий. Общая характеристика психотехнологий, используемых в рамках основных процессов управления персоналом.	ПК-6.1	Тест, УО, Пз	Тест
2	Основы психодиагностики. Применение приемов индивидуальной психодиагностики сотрудников организации.	ПК-6.1	Тест, Пз, Д	Тест

№ п/п	Раздел, тема	Код индикатора компетенции	Наименование ОС	
			ТК	ПА
3	Психологические технологии работы с группой на предприятии	ПК-6.1	Тест, Пз	Тест
4	Технологии профессиографирования и психографирования	ПК-6.1	Тест, Пз	Тест
5	Функциональные состояния в процессе трудовой деятельности: методы диагностики и управления.	ПК-6.1	Тест, Пз	Тест
6	Влияние факторов среды на психоэмоциональное состояние человека: закономерности, приемы управления на предприятии.	ПК-6.1	Тест, Пз, КЛ	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

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
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

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
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
Доклад/презентация	Обучающийся демонстрирует исчерпывающее знание материала и последовательно, четко и логично излагает материал, хорошо ориентируется в материале, не затрудняется с ответом на сопутствующие вопросы	Отлично
	Обучающийся демонстрирует знание материала, не допускает существенных неточностей. Ответы на дополнительные вопросы в целом верные, но содержащие отдельные пробелы	Хорошо
	Обучающийся демонстрирует знания только основного материала, но не знает деталей, допускает неточности как в докладе, так и в ответах на вопросы	Удовлетворительно
	Обучающийся не знает значительной части программного материала, плохо ориентируется в материале, допускает существенные ошибки, выступает неуверенно, с большими затруднениями	Неудовлетворительно

<b>Оценочное средство</b>	<b>Критерии оценивания</b>	<b>Шкала оценивания</b>
Конспект лекций	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Отлично
	Все темы, предложенные для конспектирования были проработаны обучающимся, прочитан материал источников, выбрано главное и второстепенное, установлена логическая связь между элементами темы, выделены ключевые слова и понятия, конспект написан лаконично с применением системы условных сокращений	Хорошо
	Текст конспекта оформлен аккуратно, обучающимся выбрано главное и второстепенное, выделены ключевые слова и понятия	Удовлетворительно
	Текст конспекта не соответствует теме или не отражает ключевых положений изучаемой темы	Неудовлетворительно

### **2.3. Оценочные средства для текущего контроля (примеры)**

#### **2.3.1. Материалы для компьютерного тестирования обучающихся**

##### **Общие критерии оценивания**

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

##### **Соответствие вопросов теста индикаторам формируемых и оцениваемых компетенций**

<b>№ вопроса в тесте</b>	<b>Код индикатора компетенции</b>
1	ПК-6.1
2	ПК-6.1
3	ПК-6.1
4	ПК-6.1

№ вопроса в тесте	Код индикатора компетенции
5	ПК-6.1
6	ПК-6.1

### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	d
2	a
3	a
4	b
5	a
6	d

### Перечень тестовых вопросов

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

Организованное, целенаправленное и фиксируемое восприятие психических явлений с целью их изучения в определённых условиях.

- a. эксперимент
- b. интервью
- c. тестирование
- d. наблюдение

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

Четкое разграничение этапов продуцирования идей и их критической оценки характерно для метода

- a. мозгового штурма
- b. синектики
- c. фокус-группы

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

A. Осборн является автором метода

- a. мозговой штурм
- b. синектика
- c. фокус-группы

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

Перечень требований, которые данная профессиональная деятельность предъявляет к индивидуальным психологическим качествам и психофизиологическим функциям человека.

- a. должностная инструкция
- b. психограмма
- c. профстандарт
- d. профессиограмма

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

Состояние организма, характеризующееся эмоциональным и физическим напряжением, вызванным воздействием различных неблагоприятных факторов.

- a. стресс
- b. синдром эмоционального выгорания
- c. утомление

*№ 6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Воздействие какого цвета возбуждает психику, вызывает ускоренное сердцебиение и даже активизацию мышечной деятельности.

- a. зеленого
- b. желтого
- c. фиолетового
- d. красного
- e. черного

### **2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-6.1»**

*№ 1. Направления применения психотехнологий на предприятии.*

Чтение рекомендованной литературы и источников, подготовка письменной работы "Направления применения психотехнологий на предприятии"

*№ 2. Тренинг командообразования.*

Чтение рекомендованной литературы и источников. Подготовка практического задания "Упражнения для тренинга командообразования"

*№ 3. Разработка психограммы.*

Чтение рекомендованной литературы и источников. Подготовка практической работы "Разработка психограммы"

*№ 4. Профилактика негативных состояний в трудовой деятельности.*

Чтение рекомендованной литературы и источников. Подготовка письменной работы "Профилактика негативных состояний в трудовой деятельности"

### **2.3.3. Доклады/презентации для оценки компетенции «ПК-6.1»**

*№ 5. Подготовка доклада на заданную тему.*

Чтение рекомендованной литературы и источников. Подготовка реферата по психодиагностике (на выбор)

1. Наблюдение как диагностический метод
2. Деловая игра как метод диагностики и обучения персонала
3. Интервью как метод диагностики
4. Социально-психологический тренинг: понятие, виды, возможности применения на предприятии

### **2.3.4. Конспекты лекций для оценки компетенции «ПК-6.1»**

*№ 6. Влияние цвета и запаха на психоэмоциональное состояние.*

Чтение рекомендованной литературы и источников. Подготовка конспекта "Влияние цвета и запаха на психоэмоциональное состояние"

## **3. Промежуточная аттестация**

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

Зачет 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.

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

Зачет проводится только при предъявлении обучающимся зачетной книжки и при условии выполнения всех контрольных мероприятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины. Обучающимся на зачете представляется право выбрать один из билетов. Время подготовки к ответу составляет 30 минут. По истечении установленного времени обучающийся должен ответить на вопросы билета. Результаты зачета оцениваются по четырехбалльной системе и заносятся в зачетно-экзаменационную ведомость и зачетную книжку. В зачетную книжку заносятся только положительные оценки. Подписанный преподавателем экземпляр ведомости сдается не позднее следующего дня в деканат.

В случае неявки обучающегося на зачет 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 зачету с оценкой

№	Вопрос	Код компетенции
1.	Понятие психотехнологий.	ПК-6.1, ПК-6.2
2.	Общая характеристика психотехнологий, используемых в рамках основных процессов управления персоналом.	ПК-6.1, ПК-6.2
3.	Психодиагностические методы в подборе и оценке персонала.	ПК-6.1
4.	Наблюдение: понятие, требования к научному наблюдению, требования к процедуре, возможности применения на предприятии	ПК-6.1
5.	Интервью: общая характеристика метода, требования к организации и проведению, направления применения на предприятии.	ПК-6.1
6.	Направления и возможности применения технологий психодиагностики на предприятии	ПК-6.1
7.	Технология «тайный покупатель» в управлении персоналом предприятия: общая характеристика метода, принципы и алгоритм организации и проведения технологии, возможности и ограничения	ПК-6.1
8.	Социометрия: процедуры получения, обработки и интерпретации данных	ПК-6.1
9.	Социально-психологический климат коллектива предприятия: понятие, факторы, диагностика	ПК-6.1
10.	Организационно-управленческие мероприятия по оптимизации социально- психологического климата на предприятии	ПК-6.1

№	Вопрос	Код компетенции
11.	Фокус-групповое исследование: принципы организации и процедура проведения	ПК-6.1
12.	Мозговой штурм: принципы организации и процедура проведения	ПК-6.1
13.	Деловая игра как метод диагностики и обучения персонала: принципы, направления применения	ПК-6.1
14.	Социально-психологический тренинг: понятие, виды, возможности применение на предприятии	ПК-6.1
15.	Феномены группы. Принципы проведения групповой дискуссии.	ПК-6.1
16.	Профессиографирование: понятие, цели, методы описания профессии	ПК-6.1
17.	Профессиограмма специалиста: содержание, структура	ПК-6.1
18.	Психограмма: понятие, структура	ПК-6.1
19.	Эмоциональной выгорание: понятие, причины, признаки, диагностика	ПК-6.1
20.	Психотехнологии диагностики, профилактики и преодоления утомления на предприятии	ПК-6.1
21.	Стрессы на предприятии: причины и профилактика	ПК-6.1
22.	Влияние факторов среды на психоэмоциональное состояние человека: закономерности, приемы управления на предприятии	ПК-6.1

### 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-6.1
2	ПК-6.1
3	ПК-6.1
4	ПК-6.1
5	ПК-6.1
6	ПК-6.1

#### Ключ ответов

№ вопроса в тесте	Номер ответа (или ответ, или соответствие)
1	d
2	a
3	a
4	b
5	a
6	d

### **Перечень тестовых вопросов**

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

Организованное, целенаправленное и фиксируемое восприятие психических явлений с целью их изучения в определённых условиях.

- a. эксперимент
- b. интервью
- c. тестирование
- d. наблюдение

*№ 2. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Четкое разграничение этапов продуцирования идей и их критической оценки характерно для метода

- a. мозгового штурма
- b. синектики
- c. фокус-группы

*№ 3. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

A. Осборн является автором метода

- a. мозговой штурм
- b. синектика
- c. фокус-группы

*№ 4. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Перечень требований, которые данная профессиональная деятельность предъявляет к индивидуальным психологическим качествам и психофизиологическим функциям человека.

- a. должностная инструкция
- b. психограмма
- c. профстандарт
- d. профессиограмма

*№ 5. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Состояние организма, характеризующееся эмоциональным и физическим напряжением, вызванным воздействием различных неблагоприятных факторов.

- a. стресс
- b. синдром эмоционального выгорания
- c. утомление

*№ 6. Задание с единичным выбором. Выберите один правильный ответ.*

Воздействие какого цвета возбуждает психику, вызывает ускоренное сердцебиение и

даже активизацию мышечной деятельности.

- а. зеленого
- б. желтого
- с. фиолетового
- д. красного
- е. черного