



**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 предпринимательства и управления в сфере услуг и рекламы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине Б1.В.ДВ.02.02 Психология клиента

направление подготовки 38.03.03 Управление персоналом

направленность (профиль) Управление персоналом

Одобрено
УМК факультета бизнес-коммуникаций
и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО

с учетом требований проф. стандарта

Председатель УМК

М.Г. Синчурина
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.ДВ.02.02 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 зачету с оценкой.

Структура и содержание заданий – задания разработаны в соответствии с рабочей программой дисциплины «Б1.В.ДВ.02.02 Психология клиента».

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
ПК-5 Знает основы разработки корпоративной социальной политики, владеет навыками реализации корпоративной социальной политики	ПК-5.1	Знает методы анализа выполнения корпоративных социальных программ и определения их экономической эффективности
	ПК-5.2	Умеет проводить мероприятия в соответствии с корпоративной социальной политикой. Определяет целевые группы персонала для создания специализированных социальных программ
	ПК-5.3	Владеет навыками разработки корпоративных социальных программ. Владеет навыками внедрения корпоративных социальных программ, в том числе по социальной поддержке отдельных групп работников

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-5.2	Тест, Пз, УО	Тест
2	Общение и взаимодействие с клиентом предприятия.	ПК-5.2	Тест, УО, Пз	Тест
3	Типологии клиентов сервисной организации.	ПК-5.2	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	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	Отлично
	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	Хорошо
	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	Удовлетворительно
	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	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-5.2
2	ПК-5.2, ПК-5.2
3	ПК-5.2
4	ПК-5.2
5	ПК-5.2
6	ПК-5.2
7	ПК-5.2, ПК-5.2
8	ПК-5.2
9	ПК-5.2, ПК-5.2
10	ПК-5.2
11	ПК-5.2
12	ПК-5.2, ПК-5.2

Ключ ответов

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

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным 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. эмотивная
- b. социальная
- c. непосредственная
- d. интимная

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

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

- a. реальный
- b. минимальный
- c. идеальный

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

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

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

№ 4. Задание с единичным 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 рубашки или кофты, трактуются как

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

№ 5. 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. Макклелланд
- b. Врум
- c. Маслоу

№ 6. Задание с единичным 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. сангвиник
- b. холерик
- c. меланхолик
- d. флегматик

№ 7. Задание с единичным 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 я
- d. экспектация другого

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

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

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

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

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

- a. нерефлексивное
- b. рефлексивное

№ 10. Задание с единичным 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-адапторы
- d. жесты-регуляторы.

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

Тип темперамента, отличающийся повышенной ранимостью и впечатлительностью.

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

№ 12. Задание с единичным 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. спираль ожиданий клиентов
- b. непреднамеренный обман
- c. идеализация ожиданий клиентов

2.3.2. Практические задания для оценки компетенции «ПК-5.2»

№ 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. 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

№ 3. Психологические подарки клиентам.

Предложить пример психологического подарка клиенту

№ 4. Психологические подарки клиентам.

Предложить пример психологического подарка клиенту

№ 5. Типологии клиентов сервисной организации.

Изучение рекомендованной литературы. Подготовка к практическому занятию.

№ 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

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. Подпи-

санный преподавателем экземпляр ведомости сдаётся 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.	Предмет, цели, задачи и структура курса «Психология клиента». Прикладное значение психологии в сервисной деятельности.	ПК-5.2, ПК-5.2
2.	Значение психологических знаний для деятельности менеджера.	ПК-5.2, ПК-5.2
3.	Познавательные процессы и их роль в поведении клиента.	ПК-5.2, ПК-5.2
4.	Эмоционально-волевые процессы и их роль в поведении клиента.	ПК-5.2, ПК-5.2
5.	Потребностно-мотивационная сфера личности как детерминанта поведения клиента.	ПК-5.2, ПК-5.2
6.	Роль темперамента в регуляции поведения клиента.	ПК-5.2, ПК-5.2
7.	Влияние ценностных ориентаций клиента на его поведение.	ПК-5.2, ПК-5.2
8.	Влияние характера на поведение клиента.	ПК-5.2, ПК-5.2
9.	Ожидания клиента и их роль в регуляции поведения.	ПК-5.2, ПК-5.2
10.	Психологическая природа ожидания.	ПК-5.2, ПК-5.2
11.	Структура и уровни ожидания.	ПК-5.2, ПК-5.2
12.	Формирование ожидания.	ПК-5.2, ПК-5.2
13.	Общая характеристика средств общения с клиентом	ПК-5.2, ПК-5.2
14.	Коммуникативные барьеры и приемы их преодоления во взаимодействии с клиентом	ПК-5.2, ПК-5.2
15.	Приемы эффективной обратной связи в общении с клиентом	ПК-5.2, ПК-5.2
16.	Виды психологического влияния в общении с клиентом	ПК-5.2, ПК-5.2
17.	Конфликты во взаимодействии с клиентом и приемы их преодоления	ПК-5.2, ПК-5.2
18.	Работа с возражениями клиента	ПК-5.2, ПК-5.2
19.	Опосредованное общение с клиентом: принципы и приемы эффективности	ПК-5.2, ПК-5.2
20.	Техники аргументации в общении с клиентом	ПК-5.2, ПК-5.2
21.	Психологические подарки клиенту: понятие, примеры	ПК-5.2, ПК-5.2
22.	Типологии клиентов сервисной организации	ПК-5.2, ПК-5.2

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)

Процент правильных ответов	Оценка
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-5.2
2	ПК-5.2, ПК-5.2
3	ПК-5.2
4	ПК-5.2
5	ПК-5.2
6	ПК-5.2
7	ПК-5.2, ПК-5.2
8	ПК-5.2
9	ПК-5.2, ПК-5.2
10	ПК-5.2
11	ПК-5.2
12	ПК-5.2, ПК-5.2

Ключ ответов

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

Перечень тестовых вопросов

№ 1. Задание с единичным 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. эмотивная

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

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

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

- a. реальный
- b. минимальный
- c. идеальный

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

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

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

№ 4. Задание с единичным 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 рубашки или кофты, трактуются как

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

№ 5. 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. Макклелланд
- b. Врум
- c. Маслоу

№ 6. Задание с единичным 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. сангвиник
- b. холерик
- c. меланхолик
- d. флегматик

№ 7. Задание с единичным 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 я
- d. экспектация другого

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

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

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

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

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

- a. нереклексивное
- b. рефлексивное

№ 10. Задание с единичным 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-адапторы
- d. жесты-регуляторы.

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

Тип темперамента, отличающийся повышенной ранимостью и впечатлительностью.

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

№ 12. Задание с единичным 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. спираль ожиданий клиентов
- b. непреднамеренный обман
- c. идеализация ожиданий клиентов