

Солонкина О. В.

Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: Учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О. В. Солонкина, Д. М. Рамендик. — М.: Издательский центр «Академия», 2004. — 224с.

В пособии рассмотрены основные понятия, а также наиболее важные для психодиагностики темы: экспресс-диагностика собственных эмоциональных состояний, составление психологического портрета по атрибутам внешности партнера, анализ предпочтений в одежде, исследование невербального поведения клиентов, принадлежащих к различным национальным культурам, выявление профессионально важных качеств личности менеджера, комплексные проективные рисуночные тесты для определения качеств личности. Даны психологические основы потребительской и производственной мотивации.

Для студентов, обучающихся по специальности «Социально-культурный сервис и туризм». Может быть полезно аспирантам и преподавателям, руководителям туристских организаций.

ОГЛАВЛЕНИЕ

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Предисловие..... | 3 |
| Глава 1. Психодиагностика как раздел психологии..... | 5 |
| 1.1. Основные понятия психодиагностики..... | 5 |
| 1.2. Из истории психодиагностики..... | 7 |
| 1.3. Методы психодиагностики..... | 8 |
| 1.3.1. Тестирование..... | 8 |
| 1.3.2. Наблюдение..... | 11 |
| 1.3.3. Анализ продуктов деятельности..... | 14 |
| 1.3.4. Интервью и беседа..... | 15 |
| Глава 2. Визуальная психодиагностика..... | 17 |
| 2.1. Социальная перцепция: принципы восприятия человеком себя и других в процессе общения..... | 17 |
| 2.2. Наблюдение и пронциательность..... | 20 |
| 2.3. Восприятие психологических качеств человека по его внешности и поведению: личный имидж..... | 21 |
| 2.4. Как складывается первое впечатление о человеке..... | 22 |
| 2.4.1. Влияние стиля одежды на восприятие человека..... | 23 |
| 2.4.2. Другие факторы, влияющие на первое впечатление..... | 28 |
| 2.5. Конституция человека и его психологические особенности. Соматотип и психотип..... | 28 |
| 2.6. Черты лица человека и его характер..... | 31 |
| 2.7. Глаза и язык взгляда..... | 35 |
| 2.8. Некоторые «автоматизированные», привычные движения как источник психологической информации..... | 37 |
| 2.9. Типы клиентов и принципы поведения менеджера..... | 41 |
| Глава 3. Психодиагностика экспрессивного поведения потребителя и партнера по общению..... | 50 |
| 3.1. О потребителе и его потребностях..... | 50 |
| 3.2. Общие принципы анализа невербального поведения..... | 52 |
| 3.3. Эмоциональные оценки и их телесные проявления..... | 55 |
| 3.4. Определение эмоциональных состояний и прогноз поведения человека по комплексам невербальных признаков..... | 59 |
| 3.5. Диагностика неискреннего маскируемого поведения..... | 68 |
| 3.6. Выявление и предотвращение манипулирования и психологического давления при деловых переговорах..... | 73 |
| 3.6.1. Уловки организационного и процедурного характера..... | 73 |
| 3.6.2. Приемы психологического давления..... | 75 |
| 3.6.3. Логико-психологические приемы манипулирования..... | 77 |
| 3.6.4. Нейтрализация уловок и ошибок аргументации..... | 79 |
| Глава 4. Особенности невербального поведения людей различных культур..... | 81 |
| 4.1. Традиции языка жестов и наиболее распространенные значащие жесты..... | 81 |
| 4.2. Особенности национальных стилей делового общения в Европе и Америке..... | 90 |
| 4.2.1. Американский деловой стиль..... | 91 |
| 4.2.2. Французский национальный деловой стиль..... | 92 |
| 4.2.3. Немецкий деловой стиль..... | 95 |
| 4.2.4. Английский деловой стиль..... | 96 |
| 4.2.5. Особенности делового общения в Испании..... | 97 |
| 4.2.6. Особенности делового общения в Финляндии..... | 97 |
| 4.2.7. Итальянский деловой стиль..... | 98 |
| 4.2.8. Деловой стиль Швейцарии..... | 98 |
| 4.3. Национальные стили делового общения в странах Азии..... | 98 |
| 4.3.1. Японский деловой стиль..... | 98 |
| 4.3.2. Китайский деловой стиль..... | 106 |
| 4.3.3. Арабский (египетский) деловой стиль..... | 107 |
| Глава 5. Психодиагностика профессионально важных качеств менеджера..... | 111 |
| 5.1. Психодиагностика в оценке персонала. Понятие о профессионально важных качествах менеджера..... | 111 |
| 5.2. Типы личности и поведения и их значение для профессии менеджера..... | 114 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.2.1. Типология личности и выбор профессии | 114 |
| 5.2.2. Общий тип поведения..... | 119 |
| 5.2.3. Диагностика способности менеджера к самоуправлению | 130 |
| 5.3. Диагностика мотивационной структуры личности | 135 |
| 5.3.1. Диагностика преобладания производительной или потребительской мотивации | 136 |
| 5.3.2. Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере | 141 |
| 5.3.3. Диагностика уровня субъективного контроля (УСК)..... | 147 |
| 5.3.4. Уровень мотивации стремления к успеху и избегания неудач. Готовность к риску..... | 152 |
| 5.4. Диагностика специальных свойств, непосредственно связанных с деятельностью менеджера..... | 159 |
| 5.4.1. Стиль и ролевая направленность деятельности менеджера | 159 |
| 5.4.2. Синдром эмоционально-психологического профессионального «выгорания» и его диагностика | 163 |
| 5.4.3. Преодолевающее поведение..... | 166 |
| Глава 6. Психодиагностика личностных характеристик | 173 |
| 6.1. Темперамент как показатель устойчивого комплекса свойств личности..... | |
| 6.1.1. «Формула темперамента» | 175 |
| 6.1.2. Экспресс-диагностика свойств нервной системы по психомоторным показателям (теппинг-тест) | 178 |
| 6.1.3. Экстраверсия — интроверсия, эмоциональная устойчивость и стиль саморегуляции | 181 |
| 6.1.4. Темперамент как система свойств личности | 184 |
| 6.1.5. Экспресс-диагностика темперамента по особенностям речи..... | 190 |
| 6.2. Диагностика особенностей мыслительной сферы..... | 191 |
| 6.2.1. Измерение интеллекта..... | 191 |
| 6.2.2. Когнитивные стили мышления..... | 193 |
| 6.2.3. Диагностика индивидуального способа преобразования информации и уровня креативности | 201 |
| 6.2.4. Игровая проба уровня креативности | 205 |
| 6.3. Диагностика организованности и общительности личности ... | 206 |
| Библиография..... | 219 |