

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/377511>

**Тип работы:** Научно-исследовательская работа

**Предмет:** Социальная психология

Методики диагностики эмоционального интеллекта 3

Методики исследования коммуникативных навыков 13

Методики по исследованию качеств необходимых для успешных продавцов в сфере обслуживания 23

Методики по исследованию качеств необходимых для успешных продавцов в сфере обслуживания

Поскольку к самым важным профессиональным качествам продавцов в сфере обслуживания относятся: развитые познавательные процессы (внимание, память, логическое мышление), общительность, эмоциональная устойчивость, адекватная самооценка, способность справляться со стрессом, мотивация достижения, то можно предложить следующие методики, направленные на оценку этих качеств.

Корректурная проба

Методика применяется для исследования степени концентрации и устойчивости внимания.

Инструкция к тесту. На бланке с буквами вычеркни, просматривая ряд за рядом, такие же буквы, как и первая. Время работы – 5 минут. По моей команде отметь вертикальной чертой, сколько знаков ты просмотрел.

Стимульный материал

Уровень концентрации внимания (К, %) вычисляют по формуле:

, где

$\Sigma$  – количество правильно зачеркнутых символов; P – количество пропущенных символов; O – количество ошибочно зачеркнутых символов; n – количество символов, которые необходимо было вычеркнуть.

Оценка концентрации внимания:

Уровень развития концентрации внимания Значение (%)

Очень хороший 81-100%

Хороший 61-80%

Средний 41-60%

Плохой 21-40%

Очень плохой 0-20%

Продуктивность внимания оценивается как отношение количества просмотренных букв к их общему количеству в %. Нормой считается просмотр 53% и более символов.

Точность внимания оценивается как отношение правильно вычеркнутых букв к общему количеству букв, которые нужно было вычеркнуть в просмотренном интервале.

Оценка точности в %:

- до 25 % – низкие результаты выполнения задания;

- 26 - 40 % – результаты ниже среднего;

- 41 - 60 % – средние результаты;

- 61 - 75 % – результаты выше среднего;

- 76 - 90 % – высокие результаты;

- 91 - 100 % – отличное выполнение задания.

Показатель точности выполнения задания отражает состояние психической работоспособности, степень устойчивости и утомляемости внимания.

Методика определения переключения внимания

Для проведения методики требуется секундомер и модифицированная цифровая таблица Шульте.

Исследование содержит три серии, которые следуют друг за другом.

В первой серии испытуемому предлагают указать черные цифры в возрастающем порядке, во второй – красные цифры в убывающем порядке и в третьей он должен называть и указывать то черные, то красные

цифры попеременно: черные в возрастающем порядке, красные – в убывающем.

При обработке результатов составляется график времени, затраченного испытуемым на выполнение трех серий исследования.

Время переключения внимания подсчитывается как разность времени между третьей серией и первой со второй вместе взятых:

$$T = T_3 - (T_1 + T_2),$$

где  $T_1$  – время, потраченное испытуемым на выполнение первой серии;  $T_2$  – время, потраченное на выполнение второй серии;  $T_3$  – время, потраченное на выполнение третьей серии.

Уровень развития переключаемости внимания испытуемого:

- высокий – менее 90 секунд;
- средний – 91 – 200 секунд;
- низкий – более 201 секунд.

Методика «Память на числа» Э. Р. Ахмеджанова

Методика применяется для определения объема и точности кратко-временной зрительной памяти.

Задание заключается в том, что обследуемому демонстрируется в течение 20 секунд таблица с 12 двузначными числами, которые нужно запомнить и после того, как таблица убрана, записать на бланке.

Стимульный материал

При определении объема и точности кратковременной зрительной памяти испытуемого учитывается количество правильно воспроизведенных чисел. Нормативы для всех возрастов таковы:

- 9 - 12 чисел - высокий уровень;
- 8 чисел - выше среднего уровня;
- 6 - 7 чисел - средний уровень;
- 5 чисел - ниже среднего уровня;
- 0 - 4 числа - низкий уровень.

Методика «Анаграммы – 2011. Форма А»

Методика предназначена для оценки комбинаторных способностей, уровня беглости абстрактно-логического мышления.

Испытуемому предлагают бланк, на котором располагается таблица с анаграммами, в которой имеются пустые ячейки. В пустую ячейку следует записать лишнее слово. Также нельзя использовать вычеркивание лишней анаграммы, потому что испытуемый должен продемонстрировать то, что он смог решить анаграмму. Время проведения теста не ограничивается.

-

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/nauchno-issledovatel'skaya-rabota/377511>