

КАЗАХСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. АЛЬ-ФАРАБИ
Факультет философии и политологии
Кафедра общей и прикладной психологии

ПРОГРАММА ИТОГОВОГО КОНТРОЛЯ
по дисциплине «**PPDDBSU 6308 Практическая психология**
производственной деятельности, бизнеса и сферы услуг»

на 2025-2026 учебный год

Образовательная программа: «7M03125 - Психология»

Алматы 2025 г.

Программа итогового контроля составлена к.п.н., доцентом Қасен Гульмирой Аманқызы

На основании рабочего учебного плана ОП «7М03125 - Психология»

Форма итогового контроля по учебной дисциплине – письменный экзамен (офлайн)

Платформа: ИС Univer

Рассмотрена и рекомендована на заседании кафедры общей и прикладной психологии

от _____ г., протокол № _____

Зав. кафедрой _____ Мынбаева А.К.
(роспись)

Рассмотрена и рекомендована на заседании Академического комитета по качеству
Факультета философии и политологии

От _____ г., протокол № _____

Председатель АК по качеству _____ Альчимбаева А.Б.
(роспись)

Тематическая программа дисциплины:

1. Психический мир человека в профессии.
2. История практической психологии профессиональной деятельности.
3. Основные групповые эффекты в профессиональной деятельности.
4. Профессиональное становление и развитие личности как субъекта профессиональной деятельности.
5. Изучение профессиональных предпочтений личности.
6. Профессиональная пригодность и профессиональная непригодность.
7. Сущность профессионального общения.
8. Профессиональная коммуникация и ее специфика.
9. Психологический климат рабочей группы, коллектива.
10. Психофизиологические основы профессиональной деятельности.
11. Функциональные состояния в профессиональной деятельности.
12. Профессиональный стресс и выгорание личности.
13. Психологические аспекты трудовой деятельности в промышленности и на производстве.
14. Возникновение и развитие психологических служб промышленных предприятий во второй половине XX века.
15. Психологические характеристики трудовой производственной деятельности.
16. Роль психологической службы на предприятии и основные направления деятельности практического психолога в организации.
17. Методы и приёмы работы психолога по диагностике личностных особенностей, психологической помощи и поддержке субъектов производства.
18. Организационно-психологические проблемы и их решение.
19. Концепция человеческих ресурсов организации и её реализация на практике.
20. Теории мотивации профессиональной деятельности.
21. Планирование и развитие карьеры.
22. Развитие и обучение персонала.
23. Удовлетворенность трудом и её выявление.
24. Современные методы оценки персонала и деятельности организации.
25. Психологические аспекты организационных изменений.
26. Психологические факторы, влияющие на эффективность организационного взаимодействия.
27. Конфликты в организациях, их предупреждение и разрешение.
28. Прикладная психология в бизнес – организациях.
29. Инструменты для продуктивного взаимодействия субъектов бизнеса между собой и обществом.
30. Ассессмент - центры и кадровый аудит в работе практического психолога.
31. Психодиагностическая работа в сфере бизнеса и предпринимательства.
32. Особенности использования психодиагностических данных при оказании психологической помощи.
33. Особенности использования психологической информации для организации психологической коррекции.
34. Методы поддержания работоспособности и снижения стресса представителей бизнеса.
35. Социально-психологический тренинг в деятельности практического психолога в бизнес-организациях.
36. Составление тренинговых программ. Апробация тренинговых упражнений.
37. Обучающие технологии в арсенале современной прикладной психологии.
38. Консалтинг и коучинг как области практической психологии.
39. Методы консалтинга и коучинга.
40. Организационное консультирование.
41. Методы и формы работы с бизнес-подразделениями.
42. Психологические аспекты этики работы с людьми в сфере услуг.
43. Психологическая работа с кризисами профессионального становления.
44. Психологическое сопровождение работника сферы услуг на стадиях адаптации,

- профессионализации, мастерства.
45. Психологические аспекты взаимодействия между потребителями и поставщиками услуг.
 46. Профессионально-психологический потенциал работника.
 47. Особенности мотивационно-потребностной сферы личности профессионала сферы услуг.
 48. Влияние культурных контекстов на индивидуальное поведение работника сферы услуг.
 49. Концепция психологического сопровождения личности в профессии.
 50. Методы и приёмы психологического сопровождения работников организаций.
 51. Психологические особенности производственной, бизнес-деятельности и деятельности в сфере услуг.
 52. Личностно-ориентированные технологии психологического сопровождения работников.
 53. Семинары по развитию социальных навыков, управлению стрессом, формированию эмоциональной саморегуляции и др.
 54. Тренинги по развитию лидерских качеств, управлению конфликтами, повышению командной эффективности и др.
 55. Программы психологического сопровождения деятельности организаций сфер производства, бизнеса и услуг.

Методические указания для выполнения задания:

Цель и ожидаемые результаты выполнения задания

Цель: выявить наличие системного представления о практической психологии в сферах производства, бизнеса и услуг, в том числе в рамках деятельности психологических служб организаций различного профиля.

Ожидаемые результаты выполнения задания:

1. Умеет анализировать деятельность в сферах производства, бизнеса и услуг; проводить анализ профессиональных групп и психологических факторов, влияющих на эффективность организационного взаимодействия.
2. Знает и умеет описать методы диагностики личностных особенностей, психологической помощи и поддержки субъектов производства, бизнеса и сферы услуг; знает процедуру их применения.
3. Умеет применять методические приемы сбора и анализа информации при решении организационно-психологических проблем.
4. Знает, описывает и может применить процедуру применения современных методов оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива.
5. Знает методы психологического сопровождения деятельности организаций сфер производства, бизнеса и услуг и может разработать на их основе планы и программы психологического сопровождения.

Задание: сдача письменного экзамена (в офлайн режиме). Проводится на основе автоматического создания экзаменационного билета магистранту (генерация билетов из вопросника).

Форма представления выполненного задания – ответы на вопросы экзаменационного билета.

Основные этапы работы по инструкции

1. При входе в аудиторию магистрант должен предъявить удостоверение и расписаться в явочном листе.
2. При выявлении подставного лица при запуске в аудиторию либо во время проведения экзамена составляется акт, при этом магистрант не запускается в аудиторию либо прекращает сдачу экзамена.
3. После начала экзамена магистрант не имеет права выходить из аудитории.
4. Не допускается пачкать, мять, рвать лист ответов, пользоваться корректирующими жидкостями, выносить лист ответов из аудитории до окончания экзамена.
5. Во время экзамена не разрешается переговариваться, пересаживаться с места на место, обмениваться экзаменационными материалами, заносить в аудиторию и использовать шпаргалки, учебники и методическую литературу, открывать дополнительные вкладыши, пользоваться

мобильными средствами связи (сотовые телефоны, планшеты, iPad, iPod, iPhone, SmartPhone, ноутбуки, плееры, модемы (мобильные роутеры), использовать любые виды радио-электронной связи (Wi-Fi, Bluetooth, Dect, 3G, 4G), наушниками проводными и беспроводными, смарт- часами и прочее.

- б. Все ответы должны быть записаны только на выданных листах ответов.

Список рекомендуемой литературы:

Основная:

1. Лапшин В. Е. Психологические основы профессиональной деятельности: учеб. пособие / В. Е. Лапшин, Н. В. Шаманин; Владим. гос. ун-т. – Владимир : Изд-во ВлГУ, 2022. – 159 с.
2. Истратова О. Н. Справочник психолога-консультанта организации / О. Н. Истратова, Т. В. Эксакусто. - Изд. 3-е. - Ростов н/Д : Феникс, 2010. - 638 с.
3. Общий психологический практикум: учебник для вузов/ Под ред. С.А. Капустина – Санкт-Петербург и др. Питер, 2018 – 480 с.
4. Молбасынова Ж.М., Бекметова А.К. Көшбасшылық қасиет және жаңашылдықты қабылдау: оқу құралы. – Алматы: New book, 2021. – 152 б.
5. Зеер Э.Ф. Психологическое профессиоведение: учебное пособие / Э. Ф. Зеер, М. В. Зиннатова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2019. - 135 с.
6. Пахальян В.Э. *Введение в профессию. Практическая психология*: учебное пособие. – Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2025. – 240 с.

Дополнительная:

1. Прохорова М.В. Психология профессиональной деятельности: практикум: учебно-методическое пособие. Нижний Новгород: Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского, 2024 – 92. с.
2. Психология бизнеса: учебник для вузов / под общей редакцией Н. Л. Ивановой, В. А. Штроо, Н. В. Антоновой. - Москва: Издательство Юрайт, 2025. - 509 с.
3. Базаров Т.Ю. Технологические основы оценки персонала. Проекты ассесмент-центров / под ред. Т.Ю. Базарова; сост. Ладионенко М.А. и Сотникова Ю.А. - Издательство Перо, 2018. - 248 с.
4. Игнатова Е. С. Отрасли психологии и психологические практики: учеб. Пособие. Перм. гос. нац. исслед. ун-т.– Пермь, 2019. –96 с.
5. Қылышбаева Б.Н. Қақтығыстану: оқу құралы. – Алматы: Қазақ университеті, 2009. – 212 б.
6. Климов Е.А. Психология труда, инженерная психология и эргономика в 2 ч. Часть 2. Учебник / Климов Е.А., Носкова О.Г. и др. Под ред. Климова Е.А., Носковой О.Г., Солнцевой Г.Н. – Москва: издательство Юрайт, 2022 – 186 с.
7. Болтаева Ә.М. Мотивация психологиясы: оқу құралы. – Алматы: Қазақ университеті, 2020. – 278 б.
8. Диянова З.В. Общая психология. Личность и мотивация. Практикум: учебное пособие для академического бакалавриата / Диянова З.В., Щеголева Т.М. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: издательство Юрайт, 2019. – 139 с.
9. Луговский В. А. Психология профессиональной деятельности: учеб. - метод. пособие / В. А. Луговский, М. Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2015. – 101 с.
10. Леонова А.Б., Кузнецова А.С. Функциональные состояния и работоспособность человека в профессиональной деятельности // Психология труда, инженерная психология и эргономика: учебник для академического бакалавриата (под ред. Е.А. Климова, О.Г. Носковой, Г.Н. Солнцевой) / М. Абдуллаева, В. Барабанщикова, Б. Величковский и др. – Юрайт, Москва, 2015. С. 319-346.
11. Шамис В. А. Ш Психология труда: учебное пособие. – Омск: Изд-во ОмГА, 2015. – 168 с.
12. Чаликова О. С. Психодиагностическая работа психолога: теоретический и практический аспекты: учеб. пособие; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. - Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. - 138 с.
13. Болотова А. К., Мартынова А. В. Прикладная психология в бизнес-организациях: методы фасилитации; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». - М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2013. - 320 с.
14. Шляпникова О. А. Профессиональное развитие личности: учебное пособие. – Ярославль: ЯрГУ им. П. Г. Демидова, 2012. – 132 с.

Рубрикатор оценивания

№	Балл Критерий	ДЕСКРИПТОРЫ				
		«Отлично»	«Хорошо»	«Удовлетворительно»	«Неудовлетворительно»	
		90-100 баллов	70-89 баллов	50-69 баллов	25-49 баллов	0-24 баллов
1	Теоретическая подготовка – знание и понимание, анализ и осмысление (1-ый результат)	<p>1) Отличное знание и понимание теорий и концепций, понятийно-категориального аппарата практической психологии в сферах производства, бизнеса и услуг.</p> <p>2) Умеет анализировать и осмысливает психологические особенности производственной и бизнес-деятельности, деятельности в сфере услуг; механизмы самоопределения и развития личности в бизнесе, на производстве и в сфере услуг; способы психологического воздействия на организационное поведение.</p> <p>3) Может критически анализировать полученные знания закономерностей возникновения и функционирования организаций; влияние различных аспектов взаимодействия людей на результат их совместной деятельности; особенности поведения и общения индивидов в сферах производства, бизнеса и услуг.</p>	<p>1) Достаточное знание и понимание теорий и концепций, понятийно-категориального аппарата практической психологии в сферах производства, бизнеса и услуг.</p> <p>2) Умеет анализировать и частично осмысливает психологические особенности производственной и бизнес-деятельности, деятельности в сфере услуг; механизмы самоопределения и развития личности в бизнесе, на производстве и в сфере услуг; способы психологического воздействия на организационное поведение.</p> <p>3) Пытается критически анализировать полученные знания закономерностей возникновения и функционирования организаций; влияние различных аспектов взаимодействия людей на результат их совместной деятельности; особенности поведения и общения индивидов в сферах производства, бизнеса и услуг.</p>	<p>1) Наличие знания и понимания теорий и концепций, понятийно-категориального аппарата практической психологии в сферах производства, бизнеса и услуг.</p> <p>2) Умеет анализировать и пытается осмыслить психологические особенности производственной и бизнес-деятельности, деятельности в сфере услуг; механизмы самоопределения и развития личности в бизнесе, на производстве и в сфере услуг; способы психологического воздействия на организационное поведение.</p> <p>3) Анализирует полученные знания закономерностей возникновения и функционирования организаций; влияние различных аспектов взаимодействия людей на результат их совместной деятельности; особенности поведения и общения индивидов в сферах производства, бизнеса и услуг.</p>	<p>1) Частичное знание и понимание теорий и концепций, понятийно-категориального аппарата практической психологии в сферах производства, бизнеса и услуг.</p> <p>2) Пытается анализировать и осмысливать психологические особенности производственной и бизнес-деятельности, деятельности в сфере услуг; механизмы самоопределения и развития личности в бизнесе, на производстве и в сфере услуг; способы психологического воздействия на организационное поведение.</p> <p>3) Пытается анализировать полученные знания закономерностей возникновения и функционирования организаций; влияние различных аспектов взаимодействия людей на результат их совместной деятельности; особенности поведения и общения индивидов в сферах производства, бизнеса и услуг.</p>	<p>1) Недостаточное знание и понимание теорий и концепций, понятийно-категориального аппарата практической психологии в сферах производства, бизнеса и услуг.</p> <p>2) Затрудняется анализировать психологические особенности производственной и бизнес-деятельности, деятельности в сфере услуг; механизмы самоопределения и развития личности в бизнесе, на производстве и в сфере услуг; способы психологического воздействия на организационное поведение.</p> <p>3) Затрудняется анализировать полученные знания закономерностей возникновения и функционирования организаций; влияние различных аспектов взаимодействия людей на результат их совместной деятельности; особенности поведения и общения индивидов в сферах производства, бизнеса и услуг.</p>
2	Функциональная подготовка – знания, ориентировка, умения и владения (2, 3, 4 результаты)	<p>1) Отлично знает методы, позволяющие осуществлять диагностику личностных особенностей и психологическую помощь и поддержку субъектов труда</p> <p>2) Отлично владеет навыками постановки целей и формулирования задач, связанных с реализацией деятельности практического психолога сфер производства, бизнеса и услуг.</p> <p>3) Может описать применение основных методов и методик, приемов и техник диагностики личностных особенностей, психологической помощи и поддержки субъектов труда.</p> <p>4) Отлично демонстрирует умение ориентироваться в организационно-психологических проблемах.</p>	<p>1) Знает методы, позволяющие осуществлять диагностику личностных особенностей и психологическую помощь и поддержку субъектов труда</p> <p>2) Достаточно хорошо владеет навыками постановки целей и формулирования задач, связанных с реализацией деятельности практического психолога сфер производства, бизнеса и услуг.</p> <p>3) Пытается описать применение основных методов и методик, приемов и техник диагностики личностных особенностей, психологической помощи и поддержки субъектов труда.</p> <p>4) Достаточно хорошо демонстрирует умение ориентироваться в организационно-психологических проблемах.</p> <p>5) Пытается</p>	<p>1) Знает отдельные методы, позволяющие осуществлять диагностику личностных особенностей и психологическую помощь и поддержку субъектов труда</p> <p>2) Владеет навыками постановки целей и формулирования задач, связанных с реализацией деятельности практического психолога сфер производства, бизнеса и услуг.</p> <p>3) Частично описывает применение отдельных методов и методик, приемов и техник диагностики личностных особенностей, психологической помощи и поддержки субъектов труда.</p> <p>4) Пытается показать, что умеет ориентироваться в организационно-психологических проблемах.</p> <p>5) Пытается трансформировать отдельные усвоенные</p>	<p>1) Воспроизводит отдельные фрагменты методов, позволяющих осуществлять диагностику личностных особенностей и психологическую помощь и поддержку субъектов труда</p> <p>2) Пытается продемонстрировать навыки постановки целей и формулирования задач, связанных с реализацией деятельности практического психолога сфер производства, бизнеса и услуг.</p> <p>3) Затрудняется описать применение основных методов и методик, приемов и техник диагностики личностных особенностей, психологической помощи и поддержки субъектов труда.</p> <p>4) Затрудняется в</p>	<p>1) Не знает методы, позволяющие осуществлять диагностику личностных особенностей и психологическую помощь и поддержку субъектов труда</p> <p>2) Не владеет навыками постановки целей и формулирования задач, связанных с реализацией деятельности практического психолога сфер производства, бизнеса и услуг.</p> <p>3) Не может описать применение даже отдельных методов и методик, приемов и техник диагностики личностных особенностей, психологической помощи и поддержки субъектов труда.</p> <p>4) Не умеет ориентироваться в организационно-психологических</p>

		<p>организационно-психологических проблемах.</p> <p>5) Умеет трансформировать усвоенные теории и концепции в процесс решения организационно-психологических проблем.</p> <p>6) Отлично описывает, анализирует и дифференцирует методы оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива.</p>	<p>трансформировать усвоенные теории и концепции в процесс решения организационно-психологических проблем.</p> <p>6) Достаточно хорошо описывает, анализирует и дифференцирует методы оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива.</p>	<p>теории и концепции в процесс решения организационно-психологических проблем.</p> <p>6) Умеет описать, проанализировать и частично дифференцирует методы оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива.</p>	<p>умении ориентироваться в организационно-психологических проблемах.</p> <p>5) Не умеет трансформировать усвоенные теории и концепции в процесс решения организационно-психологических проблем.</p> <p>6) Пытается описать, проанализировать и дифференцировать методы оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива.</p>	<p>проблемах.</p> <p>5) Не усвоил теории и концепции, поэтому даже не пытается их трансформировать в процесс решения организационно-психологических проблем.</p> <p>6) Не умеет описывать, анализировать и дифференцировать методы оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива.</p>
3	<p>Практическая подготовка – знание практических методов, понимание, осмысление, демонстрация умений применения и разработки (4, 5 результаты)</p>	<p>1) Отлично демонстрирует применение методов оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива (описывает процедуры, выстраивает пошаговые алгоритмы и т.п.).</p> <p>2) Понимает и осмысливает специфику психологического сопровождения, демонстрирует знание и умение использовать методы сопровождения.</p> <p>3) Отлично демонстрирует умения разработки программ психологического сопровождения деятельности для различных производственных и бизнес-структур, структурных подразделений сферы услуг и их отдельные фрагменты – планы мероприятий, тренингов, семинаров, инструменты сопровождения.</p>	<p>1) Частично демонстрирует применение методов оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива (имеются отдельные ошибки и затруднения).</p> <p>2) Частично понимает и осмысливает специфику психологического сопровождения, демонстрирует знание и умение использовать методы сопровождения.</p> <p>3) Достаточно хорошо демонстрирует умения разработки программ психологического сопровождения деятельности для различных производственных и бизнес-структур, структурных подразделений сферы услуг и их отдельные фрагменты – планы мероприятий, тренингов, семинаров, инструменты сопровождения.</p>	<p>1) Пытается продемонстрировать применение методов оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива (ошибки в процедурах, затруднения в выстраивании алгоритмов).</p> <p>2) Пытается понять и осмыслить специфику психологического сопровождения, частично демонстрирует знание и умение использовать методы сопровождения.</p> <p>3) Пытается продемонстрировать умения разработки отдельных фрагментов Программ сопровождения – планов мероприятий, тренингов, семинаров, инструментов сопровождения.</p>	<p>1) Не может продемонстрировать применение методов оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива (имеются серьезные ошибки).</p> <p>2) Затрудняется понять и осмыслить специфику психологического сопровождения, демонстрирует знание и умение использовать отдельные методы сопровождения.</p> <p>3) Затрудняется продемонстрировать умения разработки программ психологического сопровождения деятельности для различных производственных и бизнес-структур, структурных подразделений сферы услуг. Имеются ошибки и в их отдельных фрагментах – планах мероприятий, тренингов, семинаров, в инструментах сопровождения.</p>	<p>1) Не пытается продемонстрировать применение методов оценки персонала, деятельности организации; диагностирования состояния психологического климата рабочей группы, коллектива, т.к. не знает их.</p> <p>2) Не пытается понять и осмыслить специфику психологического сопровождения, демонстрирует незнание и неумение использовать отдельные методы сопровождения.</p> <p>3) Не демонстрирует умения разработки программ психологического сопровождения деятельности для различных производственных и бизнес-структур, структурных подразделений сферы услуг. Не представляет и их отдельные фрагменты – планы мероприятий, тренингов, семинаров, инструменты сопровождения.</p>
4	<p>Полнота ответов и объём работы (в зависимости от стиля изложения, логичности доводов и т.п.)</p>	<p>Полные и исчерпывающие ответы на все вопросы экзаменационного билета (95-100 балла). Недостаточно полные и недостаточно обоснованные ответы на все вопросы экзаменационного билета (90-94 балла)</p>	<p>Полные и исчерпывающие ответы на два вопроса экзаменационного билета и недостаточно полный и исчерпывающий ответ на один из вопросов билета (85-89 баллов). Не полные или недостаточно обоснованные ответы на два вопроса билета при правильном и полном ответе на один из вопросов (80-84 балла). Полный и исчерпывающий ответ на</p>	<p>Наличие 50% ответов (при различных вариантах выполнения заданий)</p>	<p>Наличие 25% ответов (при различных вариантах выполнения заданий)</p>	<p>Менее 25 % ответов.</p>

			один из вопросов билета при двух недостаточно полных ответах на два остальных вопроса билета (70 - 79 баллов).			
5	Научность языка изложения	Грамотное, развернутое и научно обоснованное изложение своих доводов.	Грамотное, частично развернутое изложение своих доводов.	Отрывистое, не логичное изложение своих доводов, наличие ответов без обоснования.	Алогичное изложение своих доводов; использование бытового языка изложения.	Интуитивное изложение своих доводов, использование бытового языка изложения.

Формула расчета итоговой оценки:

Итоговая оценка (ИО) = $(Б1+Б2+Б3+Б4+Б5) / 5К$, где **Б** – баллы по критерию, **К** – общее количество критериев.

Шкала оценивания:

90-100 баллов – "Отлично",

70-89 баллов – "Хорошо",

50-69 баллов – "Удовлетворительно",

25-49 – "Неудовлетворительно",

0-24 – "Неудовлетворительно" (недопустимо).